Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Удмуртский государственный университет»

ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Кафедра социальной работы

Направление подготовки 39.03.02 - Социальная работа

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему

«Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе»

(на примере Филиала Республиканского КЦСОН в Устиновском районе г. Ижевска) (практико-ориентированная работа)

Работу выполнил студент группы
ОБ-39.03.02.01-41
Д.Д. Якимов

Научный руководитель
канд. пед. наук., доцент
А.Н. Аверин

Заведующий кафедрой
канд. пед. наук, доцент
О.В. Солодянкина

_____
*(*решение о допуске*)*

_____
(подпись*)*
«29» июня 2026 г.

Ижевск – 2026 г.

ВКР УдГУ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…… 3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ……. 6
1.1. Сущность и основные понятия профилактики синдрома эмоционального выгорания в социальной работе……**Ошибка! Закладка не определена.**1.2. Психологический подход к изучению синдрома эмоционального выгорания и его профилактике…….. 12
1.3. Симптомы и факторы синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе……18
1.4.Методы профилактики синдрома эмоционального выгорания в социальной сфере……27
Выводы по первой главе……34
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА И АПРОБАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ…… 37
2.1. Описание выборки и методы исследования…….. 37
2.2. Результаты и их обсуждение…… 39
2.3. Программа профилактики синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе…… 47
2.4. Оценка результативности программы профилактики синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе…… 52
Выводы по второй главе…… 54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ…… 57
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ…… 59
ПРИЛОЖЕНИЕ…… 66

ВКР УлГУ

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе большое распространение получила такая проблема как эмоциональное выгорание. Такая формулировка все чаще и чаще может быть услышана в различных сферах деятельности человека. Социальная сфера - не исключение, и часто мы можем услышать о синдроме эмоционального выгорания работников сферы социального обслуживания.

Актуальность исследуемой нами проблемы заключается в том, что синдром эмоционального выгорания с каждым днем все чаще касается и специалистов по социальной работе. Чаще всего в работе специалиста по социальной работе это связано с тем, что рабочие обязанности связывают специалистов постоянным взаимодействием с различными категориями клиентов и это вовлечение в проблемы клиентов нередко приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания.

Поэтому специалист по социальной работе, по роду своей деятельности помимо профессиональных знаний, навыков и умений должен уметь решить проблему клиента так, чтобы она минимально сказывалась конкретно на специалисте по социальной работе.

Социальная работа, предполагая большую загруженность в своей деятельности, способствует тому, что специалисты по социальной работе имеют большой риск возникновения синдрома эмоционального выгорания. Причины этому могут быть большой стресс от работы, переутомляемость, наличие нездоровой обстановки в коллективе. Синдром эмоционального выгорания появляется как защитная реакция на стрессовые воздействия, и может проявиться в качестве истощения, отстраненности от субъектов деятельности и снижении мотивации к исполнению профессиональных обязанностей.

Поэтому профилактика синдрома эмоционального выгорания играет важнейшую роль в деятельности не только специалистов по социальной

ВКР УлГУ

работе, но и в деятельности специалистов социальной сферы в целом. Чем меньше специалист испытывает эмоциональное выгорание от своей работы, тем лучше он выполняет свои обязанности и коллектив становится производительнее.

В связи с вышеизложенным определяется цель выпускной квалификационной работы.

Цель: разработать и апробировать программу по профилактике синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе.

Задачи:

1. Изучить теоретические аспекты профилактики синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе;

2. Выявить уровень синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе;

3. Подобрать диагностические методики для практической части исследования;

4. Разработать конспекты занятий программы профилактики синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

5. Оценить результативность программы профилактики синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе.

Объект**:** специалисты по социальной работе.

Предмет**:** профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

Гипотеза: если разработать и апробировать программу профилактики синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе, включающую такие модули как создание благоприятного климата и обучение методам саморегуляции, то уровень их эмоционального выгорания снизится.

Методы: анализ литературы, сравнение, обобщение, синтез, опрос.

ВКР УлГУ

ВКР УдГУ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1. Сущность и основные понятия профилактики синдрома эмоционального выгорания в социальной работе

В нашем мире существует немало профессий, в которых человек в большей или меньшей степени испытывает чувство внутренней эмоциональной усталости от частого взаимодействия с людьми, имеющими какие либо проблемы. Каждый человек по своему реагирует на стресс, полученный в ходе работы, и многие стараются не замечать существующие проблемы и откладывают их, что вскоре усугубляет ситуацию.

В сфере социального обслуживания граждан, не исключая профессию специалиста по социальной работе, главной обязанностью является бескорыстная помощь клиенту, нуждающемуся в помощи и не способному самостоятельно справиться с проблемами, существующими в его жизни. Именно полная погруженность специалиста по социальной работе в основу проблем клиента, сложное взаимодействие с ним, и следовательно усталость способствует возникновению в дальнейшем стрессовых ситуаций, которые нередко будут отражаться на дальнейшей работе [40].

Часто в циклах профессиональной деятельности имеющих ситуации определенного риска, происходит снижение эффективности и трудоспособности специалистов, а в худшем случае может происходить утрата ценности труда и изменение психики человека в негативную сторону. Такие изменения связаны с тем, что накопившаяся усталость от работы способствует потере некоторых профессиональных навыков и вследствие этого происходит снижение работоспособности специалиста [20].

Специалист по социальной работе сталкивается с особенными проблемными ситуациями в своей профессии, поскольку он работает с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации. И поэтому, он несет моральную ответственность за их жизнь и здоровье [25].

Социальные работники и специалисты по социальной работе не являются исключением и также подвержены синдрому эмоционального выгорания, так как их деятельность, направленная на работу с людьми, забирает очень много как моральных, так и физических сил.

ВКР УлГУ

Специалисты по социальной работе выполняют работу, которая связана с помощью людям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Зачастую этот вид профессиональной деятельности наполнен различными эмоциональными и психологическими вызовами, которые в будущем могут привести к эмоциональному или профессиональному выгоранию. Эта проблем может активно влиять на качество работы специалистов и их личную жизнь [36].

Эмоциональное выгорание - это особенная реакция человеческого организма на длительное воздействие профессиональных стрессов, отражающаяся в физическом, умственном и эмоциональном истощении. Термин «эмоциональное выгорание» был введен американским психологом и психиатром Гербертом Фрейденбергером относительно недавно - в 1974 году. Г. Фрейденбергер определял эмоциональное выгорание как «поражение, истощение или износ, происходящий в человеке вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам» [36].

Представляется, что синдром эмоционального выгорания можно определить как состояние, возникающее в ходе длительного воздействия различных стрессовых факторов.

Многие исследователи, с точки зрения процессуального подхода, определяют синдром эмоционального выгорания как проявление стрессового характера в деятельности сотрудников и рассматривают эмоциональное выгорание как составляющую из нескольких стадий [19].

Отечественные специалисты также изучали проблемы профессионального выгорания. В. В. Бойко считает, что выгорание способно проявляться в качестве механизма психологической защиты из-за внешних факторов среды. Н. В. Гришина называет причиной выгорания неудачный поиск смысла в профессиональной деятельности [8].

Но в основном отечественная психология обратила свое пристальное внимание к синдрому эмоционального выгорания в 90-х годах XX столетия, что чаще всего связывают с экономической и политической нестабильностью

ВКР УлГУ

в стране. Ранее понятие «эмоциональное сгорание» впервые появилось в работах Б.Г. Ананьева и определялось как негативное явление, возникающее у людей в профессиях типа «человек - человек», которые связаны с межличностными отношениями [7].

Главной причиной эмоционального выгорания считается психологическое, душевное переутомление, также выделяют организационные факторы [12]:

- высокая рабочая нагрузка, отсутствие или недостаток поддержки от руководства и собственных коллег;

- недостаточное вознаграждение за проделанную работу;

- сильная неопределенность в оценке выполняемой работы;

-неблагополучная психологическая атмосфера в коллективе;

- отсутствие выходных, отпусков и любимого хобби вне рабочего времени.

Можно предположить, что эти факторы часто являются не такими весомыми и при единичных случаях человек может их даже не почувствовать, но при постоянном возникновении данных причин, человек может не заметить, как у него проявляется синдром эмоционального выгорания. Поэтому очень важно, чтобы сотрудники старались минимизировать то, что может стать в будущем причиной возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Также существует мнение, которое в своих работах высказал В. В. Бойко, что эмоциональное выгорание можно рассматривать не только с отрицательной стороны. Автор считает, что снижение выполнения профессиональных задач и ухудшение отношений с коллегами является дисфункциональным следствием синдрома эмоционального выгорания, а само по себе оно является конструктивным. Но вследствие дисфункционального проявления синдрома эмоционального выгорания, происходит профессиональная деформация личности [8].

ВКР УлГУ

Основные теории по синдрому эмоционального выгорания, которые известны нам на данный момент, привнесла одна из главных исследователей синдрома эмоционального выгорания Кристина Маслач. Состояние физического и эмоционального истощения, негативное отношение к работе, утрата понимания и сочувствия к клиентам или пациентам - все это было определено ею как эмоциональное выгорание. Постепенно, данное ей определение эмоционального выгорания стало использоваться в работах различных специалистов, что и привело к конкретизации термина. Состояние эмоционального выгорания имеет огромный масштаб распространения, так как оно охватывает не только человека, но и зачастую деятельность всех причастных к профессиональной деятельности людей [5].

Существует очень много различных формулировок синдрома эмоционального выгорания и сопоставив эти формулировки, можно охарактеризовать таким термином: синдром эмоционального выгорания – это истощение человеческой психики, вызванное в силу различных стрессовых обстоятельств, связанных с профессиональной деятельностью и проявляющееся в эмоциональной, психической, соматической формах [26].

Эмоциональное истощение может ощущаться как чувственное перенапряжение, исчерпанность собственных эмоциональных ресурсов, опустошенность. Человек не может отдаваться своей работе как раньше, ощущает притупленность собственных эмоций, апатию и иногда даже фрустрацию [33].

Деперсонализация является некой тенденцией к развитию негативного, бездушного, циничного отношения к другим. Формируется цинизм, отстраненность (не только среди профессионалов, работающих в системе типа «человек-человек») и враждебность по отношению к тем, кто нуждается в работе. Люди продолжают работать, но стараются не тратить свою лишнюю энергию, они становятся подозрительными, зачастую враждебными и это приводит к тому, что страдает качество выполняемой работы [37].

ВКР УлГУ

Редуцирование профессиональных достижений проявляется снижением компетентности в собственной работе, неудовлетворенностью самим собой, формированием низкой самооценки (личной и профессиональной) и негативного восприятия себя в профессиональном плане. Симптомы синдрома эмоционального выгорания могут возникать у обычных людей без каких-либо патологических проблем. Это реакция не на острый, а на хронический стресс [31].

Также, важно понимать, что даже всемирная организация здравоохранения рассматривает синдром эмоционального выгорания как состояние, когда человек испытывает физическое, эмоциональное и мотивационное истощение в результате долгосрочных стрессовых ситуаций на работе. Это проявляется как ухудшение продуктивности, усталость, бессонница, повышенная уязвимость к физическим заболеваниям, а также возможное увеличение употребления алкоголя или других веществ для снятия временного дискомфорта. Это состояние может привести к развитию физиологической зависимости и, в некоторых случаях, к суицидальному поведению [3].

Профилактика синдрома эмоционального выгорания - превентивные меры, которые позволяют избежать тяжелого недуга, сохранить работоспособность и получать удовольствие от работы и жизни [33].

Социальные учреждения обязаны заниматься программами профилактики и в дальнейшем необходимо вводить различные способы для профилактики синдрома эмоционального выгорания социальных работников. При появлении первых признаков синдрома эмоционального выгорания, специалисты должны обучить сотрудников самостоятельным методам решения проблем и выявлению симптомов. Помощь в критических ситуациях должна быть оперативно оказана сотрудникам, чтобы они могли справиться со своими проблемами. И наибольший результат может исходить, если создать определенную методику обучения, например, деление ее на некие блоки. Поэтому важно, чтобы проводилась работа по изучению деятельности

ВКР УлГУ

специалиста по социальной работе, изучение личностных особенностей, а также факторы возникновения синдрома эмоционального выгорания, чтобы при необходимости проводить работу для вычисления уровня эмоционального выгорания [37].

Чтобы проводить профилактику синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе нужно создать определенные социально-психологические условия [37].

Проблема профилактики и психокоррекции синдрома эмоционального выгорания является достаточно актуальной и требует осуществления комплексных превентивных и ситуативных мер, которые могут и должны проводиться объединенными усилиями психологов, социологов и социальных работников [12].

Таким образом, важно понимать, что синдром эмоционального выгорания является проблемой не только самой личности, но и всего ее окружения, будь то дом или работа. Профилактика - это меры, направленные на предупреждение возможного заболевания и всевозможное снижение его тяжести. Сущность профилактики синдрома эмоционального выгорания заключается в целенаправленном формировании устойчивости к различного рода стрессу и всяческой поддержке психологического состояния сотрудника. Следовательно, важность профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников имеет огромное значение и ее наличие способствует значительному повышению качества труда специалиста по социальной работе.

ВКР УлГУ

1.2. Психологический подход к изучению синдрома эмоционального выгорания и его профилактике

Очень часто, когда люди начинают говорить о работе с людьми, многие стараются показать именно положительные стороны в различных аспектах такой работы. Однако, эта работа содержит в себе и существенные нагрузки и ограничения. Так специалисты достаточно часто сталкиваются с большой

ответственностью, психическими и эмоциональными нагрузками, тяжелыми переживаниями, связанными с собственной работой и люди, в силу своих индивидуальных особенностей могут воспринимать по разному нагрузки и точно также по разному столкнуться с синдромом эмоционального выгорания.

С момента, когда на синдром эмоционального выгорания обратили внимание американские специалисты, эмоциональное выгорание расширилось и было выявлено даже в тех профессиях где раньше этого не замечалось [10].

Как и любая болезнь, синдром эмоционального выгорания имеет свои собственные симптомы: постоянная нервозность, быстрое переутомление, возрастающая неудовлетворенность и снижение мотивации к работе, также это сопровождается конфликтами на рабочем месте, дистанцированием от коллег и клиентов. Однако, симптомы синдрома эмоционального выгорания ни у кого не проявляются одинаково и одновременно. Это связывают с тем, что это индивидуальная реакция организма и все симптомы протекают у всех по-разному [11].

Часто в профессиях в социальной сфере, деперсонализацией является достаточно циничное отношение к труду и к объектам труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация воспринимается как бесчувственное, бесчеловечное отношение к клиенту, который пользуется социальными услугами (консультирование, лечение, образование и т. д). Клиенты не воспринимаются как живые люди, и проблемы, с которыми они приходят к профессионалу, с их точки зрения полезны для них. Заниженная самооценка профессиональной эффективности способствует чувству некомпетентности в своей профессиональной области [33].

Процесс «выгорания». Самый опасным моментом в этом процессе является начальный этап, когда подверженный синдрому эмоционального выгорания и не подозревающий симптомов человек продолжает свою деятельность, может очень сильно навредить самому себе. При этом коллеги могут заметить изменение и тогда им нужно будет позаботиться о нем. Ведь

ВКР УлГУ

люди, подверженные синдрому эмоционального выгорания, могут не осознавать в каком положении оказались, не видеть явных симптомов и не понимать, что с ними происходит. Поэтому для оказания помощи можно завязать обычный разговор, чтобы показать свое видение на происходящее. Ведь каждый человек зависим от поддержки и создание комфортных ситуаций способствуют этому [33].

Сначала синдром эмоционального выгорания обозначал состояние изнеможения, истощения, сопряженное с ощущением собственной бесполезности. Понятие выгорания («burnout») используется для обозначения физического, эмоционального и психического истощения, переживаемого человеком, вызываемого длительной включенностью в ситуации, которым присущи высокие эмоциональные требования, которые в свою очередь наиболее часто являются следствием сочетания чрезмерно высоких эмоциональных затрат с хроническими ситуационными стрессами [40].

В своих начальных исследованиях, ученые определяли синдром эмоционального выгорания с точки зрения описательного и эпизодического характера. В 1981 г. К. Маслач приходит к уже новой трактовке синдрома эмоционального выгорания [9].

Согласно трактовке К. Маслач**,** синдром эмоционального выгорание представляет собой психологический синдром, вызванный продолжительной ответной реакцией на постоянный эмоциональный и межличностный стресс в рабочей среде специалиста. Он включает в себя истощение, цинизм и профессиональную неэффективность. Синдром эмоционального выгорание в данном понимании является отражением значительного рассогласования между профессией и работником [34].

Первая статья К. Маслач на данную тему, которая была опубликована в журнале «Human Behavior» в 1976 г., по ее собственному признанию, вызвала неожиданно большой отклик, прежде всего среди непрофессионалов. Она получила огромное количество писем от людей самых разных «помогающих» профессий. По прошествии еще одного десятка лет, по проблемам синдрома

ВКР УлГУ

«выгорания» было опубликовано более тысячи статей, создавались специальные методики диагностики синдрома эмоционального выгорания. Как говорит К. Маслач, если все знания касательно того, что ведет к «выгоранию», и того, что может ему попрепятствовать, свести к одному слову, то этим словом будет слово «баланс». Нарушение такого баланса - как в профессиональной, так и в личной жизни - ведет к необратимому разрушению [34].

Профилактика же обязана характеризоваться мероприятиями, которые в последующем будут обязаны снизить риск вероятности развития синдрома эмоционального выгорания.

Исследователи определяют, что индивидам с различными чертами личности такими как тревожность, проявление излишней чувствительности, с человеколюбивой жизненной установкой, склонение к сопоставлению себя с другими, присуща большая подверженность синдрому эмоционального выгорания [2].

Мотивационный потенциал регулируется, в том числе и отрицательно, рядом внутренних состояний самого индивида. Так, рассеивается стремление к выполнению своей профессиональной деятельности при однообразности скучной повседневной жизни, психическом удовлетворении ситуацией, постоянной эмоциональной утомленности, несмотря на изначальную мощную положительную мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности. Однако в наибольшей степени на утрату мотивационного потенциала оказывает влияние состояние «бесконечной» депрессии, которое переживают и здоровые люди. Так же к ряду симптомов синдрома эмоционального выгорания относят депрессию и чувство беспричинной тревоги [33].

Еще один специалист в области изучения синдрома эмоционального выгорания Кондо. К определяет «эмоциональное выгорание» как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Этот термин очень близок к

ВКР УлГУ

понятию синдрома эмоционального выгорания, которому подвержены прежде всего те, кто «альтруистически и интенсивно работает с людьми» [22].

Также данный автор определяет, что такие симптомы как раздражение, беспокойство, гнев, тревога, заниженная самооценка, одышки, головные боли, нарушение сна, артериальное давление, проблемы в семье, проблемы на работе являются следствием переутомления и эмоционального истощения из-за постоянного нахождения на эмоционально напряженной работе и наличием там клиентов с различными проблемами, влияющими напрямую на состояние специалистов.

Один из главных отечественных теоретиков В.В. Бойко, рассматривал синдром эмоционального выгорания как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме частичного или полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия [6].

Синдром эмоционального выгорания является распространенным явлением, особенно в профессиональной среде. Термин "выгорание" отражает такой образ мышления, который помогает нам рационально использовать и сохранять наши энергетические ресурсы.

Взгляд В.В. Бойко на синдром эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе заключается в том, что это психологический механизм, формирующийся самой личностью и служит ее защите от психотравмирующих воздействий окружающей среды. Синдром выражается в частичном или полном отключении эмоциональных реакций индивида на данные воздействия. Механизм психологической и эмоциональной самозащиты можно считать стереотипом эмоционального и профессионального поведения [6].

Также данный автор считает, что синдром эмоционального выгорания может носить не только негативный характер. С одной стороны, оно несет конструктивное воздействие, но в основном несет в себе разрушающий характер, приводящий к разрушению специалиста как самостоятельной личности [8].

ВКР УлГУ

Профилактика же необходима для создания баланса между личной жизнью и профессиональной деятельностью, так как установленные границы не позволяют работе плотно перетекать в личную жизнь человека.

«Выгорание» в организации способно повышаться в том случае, если существуют причины, на которые профессионал не может повлиять. Часто на специалиста возлагается большая ответственность за принятие решения при отсутствии соответствующих полномочий, если имеет место быть неадекватная обратная связь о выполненной работе, чересчур жесткая конкуренция, а также периоды, когда организация находится в процессе реорганизации [33].

Существует огромное количество различных механизмов синдрома эмоционального выгорания, и специалист может встретиться с ними в самых разных и непредвиденных ситуациях. К сожалению, полностью минимизировать встречу с ними не получиться, но чем меньше механизмов синдрома эмоционального выгорания проникают в вашу жизнь, тем большая будет вероятность встретиться с синдромом эмоционального выгорания именно в профессии.

Т.В. Форманюк придерживается следующей точки зрения. Главным признаком самореализации является активное трудовое поведение. Данный признак является характерным для профессий в социальной сфере, из-за их высоких требований, предъявляемых представителям профессий социальной сферы и эффективности их профессиональной работы обществом. Данные требования специалисты по социальной работе довольно часто воспринимают на свой счёт [34].

Если обратить внимание на процесс возникновения синдрома эмоционального выгорания, то можно заметить, что наибольшая опасность происходит в самом начале его появления. В это время человек не осознает степени своей усталости, не чувствует ярко выраженных симптомов. В этом случае, большую роль играет окружение, которое может позаботиться о человеке и поддержать в нужное время [21].

ВКР УлГУ

Существует множество различных подходов к изучению синдрома эмоционального выгорания, разные авторы имеют свою точку зрения, но можно точно сказать, что синдром эмоционального выгорания способствует нарушению эмоционального состояния человека и может привести к негативным последствиям. Причиной формирования синдрома эмоционального выгорания чаще всего является стресс, в котором живет человек, и чаще всего проявляется он в депрессивности специалиста по социальной работе, ощущением им внутренней усталости и отсутствие энтузиазма к дальнейшей работе [33].

Таким образом, важно отметить, что синдром эмоционального выгорания является системной реакцией организма на продолжительный производственный стресс. Индивидуальность данного синдрома, а также его опасность проявляются в том, что симптомы и скорость их развития являются абсолютно уникальными для каждого человека. Начальный этап возникновения синдрома эмоционального выгорания - самый опасный, так как специалист может не осознавать его появление и не чувствовать симптомы. Это требует особого внимания и поддержки со стороны коллег. Необходимость в профилактике синдрома эмоционального выгорания проявляется в том, что он вызывает нарушение баланса между профессиональной деятельностью и личной жизнью. Профилактические меры должны быть направлены на минимизацию стресса и создание четких границ между работой и отдыхом. Также, считаю нужным отметить, что синдром эмоционального выгорания вполне может возникнуть и у самых эмоционально стойких людей, ведь основное воздействие выгорания приходит на нарушение эмоциональной стабильности.

ВКР УлГУ

1.3. Симптомы и факторы эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе

Личная отстраненность и эмоциональная вовлеченность, умственная и физическая усталость довольно прекрасно олицетворяют синдром эмоционального выгорания. Если специалист по социальной работе чувствует симптомы физических недомоганий и усталости, то вероятность возникновения у него синдрома эмоционального выгорания довольно велика. Это проявляется в выраженном равнодушии к работе, формальном выполнении своих должностных обязанностей, негативе к собственным коллегам и клиентам, психосоматическом и невротическом расстройствах.

Деятельность специалиста по социальной работе относится к таким профессиям, где особенно важным является принятие ответственности перед клиентом, что несет за собой стресс как раз таки из-за ответственности перед ним. Специалисту по социальной работе приходится изучать основу проблемы клиента, что также может напрямую повлиять на его эмоционально - психологическое состояние.

Поэтому очень важно обращать внимание на заботу о собственном здоровье и самоуправлении, дабы социальный работник мог эффективнее выполнять свою работу и помогать нуждающимся в его помощи клиентам. Задача специалиста по социальной работе заключается в оказании помощи и поддержки клиентам, а также в поиске решений тех социальных проблем, с которыми они активно сталкиваются. Это требует от специалиста высокой компетенции, эмоциональной стабильности и готовности к развитию и постоянному обучению [4].

Исходя из вышесказанного можно выделить, что существует немалое количество факторов, которые способствуют возникновению синдрома эмоционального выгорания в профессии. Под понятием фактора синдрома эмоционального выгорания мы будем иметь ввиду причину, которая поспособствовала развитию синдрома эмоционального выгорания.

Основными негативными факторами влияния рабочего процесса на личность специалиста по социальной работе являются поведенческие, когнитивные, аффективно-мотивационные, а также другие стереотипы [4].

ВКР УдГУ

Социальная работа как профессиональная деятельность требует от специалиста по социальной работе различные умения и навыки для ведения деятельности в сфере социальной работе. Отсутствие необходимых навыков в деятельности специалиста по социальной работе является одним из важнейших факторов синдрома эмоционального выгорания, но существуют еще и такие факторы, как ситуации изменения или утраты социального статуса; ситуация потери работы; ситуация риска; ситуации с экстремальными условиями; неопределенные ситуации и т.п. Характерными для так называемых, «выгорающих» ситуаций являются перегрузки - огромное количество клиентов, требований, избыток имеющейся информации [35].

Известно, что люди, работающие в профессиях типа «человек - человек», основой которых является работа с людьми подвергаются синдрому эмоционального выгорания в несколько раз чаще нежели люди, работающие в профессиях иного типа. Это активно связывают с тем, что через специалиста проходит большое количество клиентов с абсолютно разными проблемами и специалист все прогоняет через себя, что в конечном итоге плохо сказывается на его психологическом состоянии. Поэтому специалистам по социальной работе очень важно проводить первичную профилактику с целью научиться работать с людьми, не принимая близко к сердцу чужие проблемы [17].

Специалисты, работающие в сферах с меньшим уровнем взаимодействия с клиентами, также имеют достаточно высокий шанс проявления синдрома эмоционального выгорания, так как в различных сферах существуют аспекты, влияющие конкретно на человека и в профессиях типа «человек - человек» основные сложности исходят именно от слишком частого взаимодействия с клиентами [4].

Еще нужно отметить то, что работа специалиста по социальной работе также проявляется и в достаточно плотном взаимодействии с коллегами. Поэтому стоит отметить наличие фактора неблагоприятного климата в коллективе. Социально-психологический климат напрямую влияет на становление синдрома эмоционального выгорания у специалиста по

ВКР УлГУ

социальной работе, так как именно в процессе реализации человека в данной профессии активно формируется его отношение к труду, отношение к своим коллегам и в конечном счете складывается отношение к самому себе. Социально-психологический климат, складывающийся из отношений между коллегами и отношением к себе, отражается и в отношении людей к обществу в целом, в иерархии ценностных ориентаций [37].

Также стоит учитывать организационный фактор, имеющий важное значение при упоминании синдрома эмоционального выгорания. Данный фактор представляет, что работа, которую сделал специалист, может быть, не оценена должным образом, может быть недостаточно организованна, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т.д. [17].

По мнению К. Маслач, существует шесть факторов, которые влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания [21]:

1. Рабочая нагрузка
2. Контроль
3. Вознаграждение
4. Социальная поддержка
5. Ценности
6. Справедливость.

Мы считаем, что данные факторы влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания в самых разных профессиях и социальная работа не является исключением. Далее мы разберем, как приведенные выше факторы влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

1. Рабочая нагрузка. Переработки в деятельности специалистов по социальной работе могут возникнуть из-за больших ожиданий, то есть специалист не имеет какой-либо мотивации и возможностей для реализации уже имеющихся ожиданий. Существует также связь между ролевыми проблемами и синдромом эмоционального выгорания, которая способна

ВКР УлГУ

возникнуть при попытках справиться с неопределенными и противоречивыми требованиями в процессе работы. Это также ведет к эмоциональным переживаниям и возможной потере доверия к организации, в которой специалист по социальной работе осуществляет свою деятельность. Низкая занятость на своем рабочем месте также может вести к возникновению симптома эмоционального истощения, поскольку специалист начинает чувствовать себя непригодным, бесполезным, и лишенным перспектив.

2. Контроль (возможность контролировать ситуацию здесь и сейчас). Невозможность управлять своей собственной рабочей обстановкой ведет к снижению уверенности в собственных профессиональных способностях.

В этой ситуации мы видим, что если специалист по социальной работе не способен удержать контроль над ходом работы, будь то по его собственной воле или по причинам каких-либо внешних воздействий, его мотивация к осуществлению профессиональной деятельности вскоре угаснет.

3. Вознаграждение. Финансовые компенсации, уважение заслуг, возможность оказывать влияние на распределение премий, участие в формировании списков рабочих обязанностей. Исследования также показывают, что низкие заработные платы в государственных учреждениях и исключение сотрудников из процессов принятия управленческих решений ведут к недовольству специалистом по социальной работе собственной жизнью и выработке синдрома эмоционального выгорания, который активно развивается вследствие ощущения социальной несправедливости.

4. Социальная поддержка. В трудные и тяжелые моменты большинство людей испытывают наиболее высокую потребность в социальной поддержке. Нехватка поддержки может вести к негативным эмоциональным реакциям и нарушению личностной стабильности в эмоциональной сфере. Социальная поддержка личности традиционно рассматривается как этакий защитный барьер от профессиональных стрессов и их негативных последствий, поскольку она способна укрепить уверенность специалиста по социальной

ВКР УлГУ

работе в собственных силах для преодоления рабочих сложностей и предотвращает разрушительное для организма воздействие стресса.

Этот фактор говорит нам о том, что атмосфера внутри рабочего коллектива всегда оказывает огромное влияние на его работоспособность. Если специалист по социальной работе не будет ощущать поддержку, то ему будет сложно продолжать свою деятельность.

5. Справедливость. Важно учитывать мнение сотрудников различных отделений дабы создать более справедливые правила, которые будут учитывать интересы и потребности каждого работника организации. Кроме этого, очень важно обеспечивать открытость и прозрачность в принятии решений в организации, чтобы сотрудники осознавали, что их мнение по определенным вопросам учитывают и их права защищены. Это может достигаться путем организации постоянных консультаций и обменом обратной связью, проведением опросов в анонимном формате и коллективными обсуждениями. Огромную важность имеет создание поддерживающей и доверительной рабочей среды в коллективе, где сотрудники смогут обсуждать собственные проблемы и при необходимости обращаться друг к другу за помощью. Что касается лидеров организаций, они обязаны проявлять эмпатию и понимание к собственным сотрудникам, а также предоставлять для них необходимые ресурсы и поддержку с целью успешного выполнения их рабочих задач. Организации тоже способны рассматривать возможность проведения всяческих тренингов и обучений по управлению и регулированию стрессом и развитию навыков самоуправления. Такие возможности могут помочь сотрудникам научиться эффективно справляться с негативными эмоциями и накопившимся стрессом, связанными с несправедливостью в рабочей обстановке организации. В целом, чтобы предотвратить проявление симптомов синдрома эмоционального выгорания важно создать справедливую и поддерживающую организационную культуру, в которой сотрудники будут чувствовать себя уважаемыми, ценными и защищенными.

ВКР УлГУ

Чаще всего, различные несправедливые решения внутри коллектива могут способствовать его разрушению, и постоянная несправедливость также может привести к проявлению синдрома эмоционального выгорания.

6. Ценности. Ценностные различия у сотрудников и компании могут способствовать выработке синдрома эмоционального выгорания, что особенно важно учитывать в современных условиях, когда людям приходится трудиться на работе, которая не соответствует их собственным ценностям и убеждениям, чтобы попросту обеспечивать свою семью. В идеале, работа должна быть способом выражения и реализации наших ценностей и установок, и только тогда она сможет привнести в нашу жизнь должное удовлетворение и счастье. Поэтому важно быть открытым и честным с собой и с организацией, чтобы найти оптимальное соответствие между работой и ценностями [4].

Исходя из вышесказанного, факторы напрямую связанные с работой, которые могут всячески влиять на деятельность специалистов по социальной работе, могут спровоцировать синдром эмоционального выгорания. Поэтому можно сказать, что синдром эмоционального выгорания является связывающим звеном между человеком и окружающей его средой. И задача руководства организаций и психологов - это проведение своевременной профилактической работы с целью предотвращения появления возможных симптомов эмоционального выгорания.

Кроме того, в кризисных ситуациях у специалиста по социальной работе может проявиться чувство отчаяния и безысходности, особенно в том случае, если человек потерял работу или столкнулся с финансовыми трудностями. Это также способно привести к ухудшению психического и физического здоровья и к последующему развитию депрессии. При кризисах возможно возникновение конфликтов как в семье, так и на работе, поскольку люди могут испытывать фрустрацию и стресс. Это ведет к недовольствам, часто к агрессии и даже насилию. В целом можно сказать, что кризисное состояние оказывает серьезное негативное воздействие на психологическое состояние человека и

ВКР УдГУ

его жизненную удовлетворенность. Риск возникновения синдрома эмоционального выгорания личности специалиста в сфере социальной работы увеличивается в следующих случаях:

- монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным,

- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;

- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;

- работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы,

- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм,

- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации,

- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;

- неразрешенные личностные конфликты консультанта [39].

Считаю важным заметить то, что риск появления синдрома эмоционального выгорания особенно высок при работе в различных профессиях, ведь если человеку что-либо мешает в его профессиональной деятельности, то вскоре это поспособствует накоплению усталости, а в дальнейшем и развитию серьезных заболеваний.

Важное значение имеют и производственные факторы синдрома эмоционального выгорания. «Выгорание» развивается раньше, если работник:

- оценивает собственную работу как не особо значимую;

- не удовлетворен профессиональным ростом;

- испытывает недостаток самостоятельности, считает, что его излишне контролируют;

- полностью поглощен своей работой (трудоголик);

ВКР УлГУ

- испытывает ролевую неопределенность вследствие нечетких к нему требовании;

- испытывает перегрузку или, наоборот, недогрузку (последнее порождает чувство своей ненужности) [26].

Производственные факторы имеют колоссальное значение, когда специалист по социальной работе занимается тяжелой деятельностью. Важно, чтобы специалист четко понимал значимость его работы, что общество ценит его деятельность.

В качестве обобщения материала по изучению некоторых классификаций, В.Е. Орёл предлагает следующий перечень факторов синдрома эмоционального выгорания.

Индивидуальные факторы: социально-демографические (возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы); личностные особенности (выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, тип поведения, нейротизм, экстраверсия); профессиональная мотивация (ценностные ориентации, уровень притязаний); когнитивные процессы (способности и интеллект) [33].

Другие авторы выделяют организационные факторы.

Организационные факторы: условия работы (рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня); содержание труда (число клиентов, острота проблем, глубина контакта с клиентом, участие в принятии решений, самостоятельность в своей работе, обратная связь); социально-психологические (ролевой конфликт и ролевая амбивалентность, социальная поддержка, обратная связь) [39].

Перечисленные нами выше факторы синдрома эмоционального выгорания образуются от сути самой работы и зачастую могут не зависеть непосредственно от специалиста по социальной работе.

Можно сделать вывод, что синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе является некой комбинацией вредоносных факторов, которые имеют четкую

ВКР УлГУ

взаимосвязь и предсказание которых считается практически невозможным. Также это может быть связано со стрессовыми ситуациями, являющимися как раз таки неотъемлемой частью взаимодействия с клиентом, когда специалист по социальной работе проникает в суть проблем каждого человека и, особенно часто эмпатичные люди бывают не защищены перед морально-психологическими факторами и все это способствует оказанию негативного воздействия на здоровье специалиста по социальной работе. Стрессовые ситуации могут произойти и из-за неблагоприятной обстановки в рабочем коллективе, когда профессионал не испытывает доверительных отношений к собственным коллегам и это напрямую сказывается на выполнении работы и на моральном состоянии человека. Именно поэтому способность специалиста по социальной работе к развитию стрессоустойчивости, проведение различных диагностик по выявлению синдрома эмоционального выгорания и занятие профилактикой может помочь справиться с синдромом эмоционального выгорания.

1.4 Методы профилактики синдрома эмоционального выгорания в социальной сфере

Профилактика - это предварительные меры для недопущения или предотвращения чего-либо. Также стоит отметить, что профилактика - это комплекс определенных мероприятий, таких как гигиенические, медицинские, санитарно-технические, педагогические и социально-экономические, направленных на предупреждение заболевания, а также устранение всяческих факторов риска.

Профилактические и лечебные меры при синдроме эмоционального выгорания во многом схожи: то, что способно защитить от развития синдрома эмоционального выгорания, также может быть и использовано при его лечении.

ВКР УлГУ

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны быть направлены конкретно на снятие действия стрессора: повышение профессиональной мотивации, снятие рабочего напряжения, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением.

Существенная роль в этом отводится, прежде всего, специалисту по социальной работе. Соблюдая перечисленные нами ниже рекомендации, он сможет не только способствовать предотвращению возникновения синдрома эмоционального выгорания, но также и достичь снижения его степени выраженности:

- определение краткосрочных и долгосрочных целей (это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что пациент находится на верном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; достижение краткосрочных целей - успех, который повышает степень самовоспитания);

- использование «тайм - аутов». Это необходимо дабы обеспечить психическое и физическое благополучие (отдых от работы);

- владение умениями и навыками саморегуляции (идеомоторные акты, релаксация, определение целей и положительная внутренняя речь способствует снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);

- профессиональное развитие и самосовершенствование (одним из способов предохранения от синдрома эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого существуют различные способы - курсы повышения квалификации, конференции);

- ликвидация всяческой ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу и делает человека агрессивным, что способствует возникновению у него синдрома эмоционального выгорания);

ВКР УлГУ

- эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается и этот процесс оказывается не столь выраженным);

- поддержание хорошей физической формы (не стоит также забывать, что между состоянием тела и разумом есть тесная связь) неправильное питание, злоупотребление алкоголем, табаком, уменьшение веса или ожирение усугубляют проявление синдрома эмоциональное выгорание [38].

В целях углубленной и точечной профилактики синдрома эмоционального выгорания следует:

- стараться обдуманно рассчитывать и распределять собственные нагрузки;

- учится переключаться с одного вида деятельности на другой;

- проще относиться к конфликтным ситуациям на рабочем месте;

- не пытаться стремиться быть лучшим во всем и всегда.

Важнейшим условием профилактики является соблюдение специалистами по социальной работе правил и навыков психогигиены, таких как:

- стремление к личностному росту;

- расширение кругозора проблем, т.е. информированность;

- четкое разделение профессиональной деятельности и личной жизни;

- расширение своих социальных контактов.

Психическое здоровье предполагает собой состояние полного душевного равновесия, умения владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и преодолевать их, в короткое время восстанавливать душевное равновесие.

Профессиональное самосохранение специалистом по социальной работе может быть достигнуто посредством:

- овладения методами самоорганизации;

- профилактики профессиональных кризисов, срывов путем изучения своего личного профессионального опыта и ошибок;

ВКР УлГУ

- своевременного распознавания явных симптомов усталости и овладения методами психологической защиты.

Известный психолог Р. Качюнас разработал такие методы предупреждения профессионального выгорания как:

- культивирование прочих интересов, не связанных с профессиональной деятельностью специалиста по социальной работе. Сочетание работы с учебой, написанием научных работ, исследованиями;

- внесения разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;

- поддержание своего здоровья, соблюдение здорового режима сна, отдыха, питания;

- удовлетворительная жизнь в социуме, а именно наличие хотя бы нескольких друзей (желательно других профессий);

- открытость к получению нового опыта;

- умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивного результата как в рабочей деятельности, так и в жизни;

- обдуманные обстоятельства (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем он сам);

- чтение не только профессиональной, но и другой литературы для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу;

- участие в семинарах, конференциях, в ходе которых предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом [22].

Некоторые исследователи часто рекомендуют внедрять в практику деятельности социальных учреждений службы аутотренинга, медитации и прочих методов саморегуляции и самопомощи.

Под самопомощью следует понимать комплекс мер социального и психологического характера, которые специалист по социальной работе или его коллектив применяют для обеспечения приемлемого уровня жизни и сохранения своей социальной активности. Специалисту по социальной работе

ВКР УлГУ

очень важно овладеть следующими принципами рационального отношения к жизни:

- уметь отличать второстепенное от главного;

- соблюдать внутреннее спокойствие, уравновешенность, адекватно выбирать меры воздействия на событие;

- обладать устойчивостью, эмоциональной зрелостью, стремлением выйти за рамки проблемной ситуации;

- уметь подходить к проблеме с разных точек зрения, обладать гибкостью и готовностью к любым неожиданным событиям;

- быть дальновидным и наблюдательным;

- стремиться понимать других и уметь извлекать положительный опыт из произошедшего;

- быть готовым оказать помощь другим в сложных жизненных ситуациях и уметь оптимально решать свои собственные проблемы.

Саморегуляция - это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, а также управления мышечным тонусом и дыханием. Приемы саморегуляции можно использовать в любых ситуациях.

В результате саморегуляции могут возникнуть три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);

- эффект восстановления *(*ослабление проявлений утомления*);*

- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Существуют естественные способы регуляции организма, к которым относятся: еда, длительный сон, общение с природой и животными, массаж, танцы, движение, музыка и многое другое. Но подобные средства нельзя использовать, например, на работе, непосредственно в тот самый момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление [18].

Своевременная саморегуляция способна предотвратить накопление остаточных явлений перенапряжения, способствует естественному

ВКР УлГУ

восстановлению сил, нормализует эмоциональный фон деятельности и усиливает мобилизацию ресурсов организма.

Естественные приемы регуляции организма являются одними из наиболее доступных способов саморегуляции:

- размышления о хорошем, приятном;

- юмор, смех, улыбка;

- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;

- наблюдение за пейзажами;

- рассматривание цветов, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;

- купание (реальное или мысленное) в солнечных лучах;

- вдыхание свежего воздуха;

- высказывание похвалы, комплиментов и пр.

Однако, кроме естественных приемов регуляции организма, существуют и иные способы саморегуляции (самовоздействия).

Цель применения простейших методов саморегуляции состоит как раз таки в том, чтобы помочь созданию оптимальных внутренних условий для успешного выполнения работы сотрудников. При этом имеется в виду несколько моментов:

- закрепление положительной установки относительно себя («Я справлюсь»), повышение уверенности в себе;

- гармонизация и активация эмоционально-аффективных процессов (особенно в ситуациях связанных с риском, чувством страха, дефицитом времени на осуществление профессиональных действий и т.д.);

- повышение сосредоточенности при подготовке к сложной работе;

- ускорение перехода к отдыху после большой рабочей нагрузки;

- поддержание высокого уровня готовности и работоспособности при большой продолжительности трудовой деятельности.

Применение описанных выше простейших методов саморегуляции в первую очередь способно усилить стимулирующую и ориентирующую

ВКР УлГУ

регуляцию. В их сферу входит как усиление позитивных, так и исключение негативных установок сотрудника в отношении себя самого, собственных возможностей, ожидаемых профессиональных результатов. Прежде всего имеется в виду выработка оптимистичного настроя в профессиональной деятельности. Сюда же можно отнести и формы психического самовнушения, направленные на преодоление страха, антипатии, монотонности.

Оптимальное психическое состояние специалиста по социальной работе не является подарком судьбы. Для его поддержания крайне необходима систематическая работа над собой, что в будущем поможет специалисту научиться управлять своими эмоциями и чувствами, настраиваться на преодоление трудностей, снимать влияние психологического груза временных служебных неудач, боязни будущей деятельности.

Таким образом, мы можем утверждать что профилактика - это в первую очередь защита. Чтобы не получить синдром эмоционального выгорания, специалисту по социальной работе нужно позаботиться о себе заранее, еще до появления признаков его возникновения. Профилактика - это целенаправленный комплекс мер: от здорового питания и периодических занятий спортом до умения управлять собственными эмоциями. То, что может помочь в предотвращении синдрома эмоционального выгорания у специалиста по социальной работе, может также помочь и в его лечении. Что касается методов саморегуляции, то их нужно специально подбирать с учетом особенностей и характера сотрудников учреждения социального обслуживания, их собственного темперамента, специфики деятельности и многих других обстоятельств. Овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеамоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь) способствует снижению уровня стресса, ведущего к выработке синдрома эмоционального выгорания.

Выводы по первой главе

ВКР УлГУ

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе в первую очередь связанная с ответственностью за здоровье и жизнедеятельность людей, имеющих проблемы. Но при этом специалист имеет огромное количество факторов, которые в различной степени давят на него. Череда различных раздражителей может поспособствовать у специалиста по социальной работе выработке синдрома эмоционального выгорания. Именно поэтому очень важно понимать, насколько важна профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

Профилактика - это целый комплекс мер, целью которых является предупреждение развития заболевани, а также сохранение и укрепление здоровья.

Профилактика может иметь самый различный вид, но для каждого специалиста по социальной работе она является индивидуальной. Поэтому важно понимать сущность профессии специалиста по социальной работе и все те риски, которые существуют в его профессиональной деятельности.

В настоящее время занятия по профилактике синдрома эмоционального выгорания опираются на различные психологические подходы и технологии. Важнейшими средствами для проведение профилактических занятий являются различные методы саморегуляции, психологические тренинги. Все эти методы профилактики способствуют снижению и минимизации риска возникновения синдрома эмоционального выгорания у специалиста по социальной работе, а это как раз таки является значимым основанием для важности и значимости ее распространения.

Также считаю важным обратить внимание на то, что роль внутренних факторов в профессиональном плане особенно значима, ведь такие факторы как мотивы, самооценка, здоровье и т.д. могут формироваться и самим специалистом по социальной работе, что в дальнейшем сделает его более опытным как личность и как профессионала своего дела.

Различные исследователи и авторы выделяют множество факторов

ВКР УлГУ

синдрома эмоционального выгорания. Данные факторы способны влиять на каждого человека по-разному.

В связи с этим, считаю важным изучить специфику работы специалиста по социальной работе и его индивидуальные особенности. Также необходимо изучить у специалиста по социальной работе симптомы и факторы, которые оказывают непосредственное влияние на возникновение синдрома эмоционального выгорания и иных рисков, связанных с профессиональной деятельностью, с целью целенаправленного формирования значимых качеств личности для дальнейшей работы. При необходимости также стоит проводить психологическую работу для предотвращения появления синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Синдром эмоционального выгорания активно влияет на функционирование практически всех аспектов личности и отрицательно сказывается как на личной жизни, так и на карьере специалиста по социальной работе.

Именно поэтому значение профилактики в профессии специалиста по социальной работе является особенно важным и должно способствовать снижению уровня синдрома эмоционального выгорания и иметь множество различных методов для индивидуальной профилактики специалистов по социальной работе, имеющих формирующийся или уже сформированный синдром эмоционального выгорания. Также, обучение методам саморегуляции и самоуважения позволяет специалисту по социальной работе справиться со стрессовыми ситуациями, с которыми он встречается в профессиональной деятельности. Существующие методы самоуважения и саморегуляции могут быть очень полезны для всех людей, ведь они приносят исключительную пользу и во многом они просты в использовании. При этом хочется выделить, что развитие самоуважения напрямую способствует развитию к личностному росту.

ВКР УлГУ

ВКР УдГУ

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА И АПРОБАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

2.1. Описание выборки и методы исследования

Базой для проведения практической части исследования стал филиал

Республиканского комплексного центра социального обслуживания (в дальнейшем - КЦСОН) в Устиновском районе города Ижевска. Исследование проводилось в апреле - мае 2026 года, охватив группу из двадцати специалистов по социальной работе.

Оценка уровня синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе проводилась с помощью опросника MBI (Maslach Burnout Inventory), который был разработан К. Маслач и С. Джексоном в 1986 году. В нашей работе использовалась версия опросника, адаптированная Н.Е. Водопьяновой. Он предназначен для измерения уровня синдрома эмоционального выгорания у специалистов, относящихся к профессиям типа «человек-человек».

Структура этой методики состоит из трех компонентов и включает в себя 22 вопроса. Для ответа предлагается одно из шести утверждений («никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день»), что позволяет оценить с какой регулярностью проявляются симптомы синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Шкала «эмоционального истощения» представлена 9 утверждениями, «деперсонализации» - 5 утверждениями, а «редукция личных достижений» - 8 утверждениями.

- эмоциональное истощение часто проявляется в качестве состояние пониженного тонуса, которое выражается в невовлеченности, равнодушии и усталости специалиста по социальной работе. Для него характерны упадок эмоционального фона, безразличие, или наоборот, чрезмерная аффективная насыщенность.

- деперсонализация характеризуется искажением социальных контактов: специалист по социальной работе либо попадает в зависимость от окружения, либо начинает демонстрировать негативное и пренебрежительное отношение ко всем участникам рабочего процесса.

- редукция профессиональных достижений определяется обесцениванием собственных успехов, которое проявляется в излишней

ВКР УдГУ

самокритике, падении самооценки, сдерживании карьерного роста, а также в ощущении неуверенности в своей компетентности и неудовлетворенности итогами проделанной работы.

Степень проявления отдельных компонентов синдрома эмоционального выгорания прямо пропорциональна баллам, набранным по каждой шкале. Показатель, который отражает общую тяжесть состояния, вычисляется путем суммирования результатов по всем шкалам. Методика была применена в качестве инструмента для оценки эффективности программы профилактики синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, будучи проведенной до и после ее прохождения участниками. Полный текст опросника приведен в приложении 1.

Также, с целью определения уровня синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, нами использовалась методика, разработанная В.В. Бойко и в последствии модифицированная Е. Ильиным. Респондентам предлагалось оценить 35 утверждений, а они в свою очередь отвечали свое согласие или несогласие с каждым из них знаками «+» («да») или «–» («нет»). Оценка результатов проводилась по пяти шкалам, включающим по 7 утверждений каждая: «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональная отстраненность» и «деперсонализация»:

- Недовольство собой проявляется в качестве внутреннего недовольства своей личностью и результатами деятельности, что создает предпосылки к неблагоприятным последствиям.

- Загнанность в клетку - это острый стресс, который возникает под давлением непреодолимых психотравмирующих обстоятельств и сопровождающийся ощущением полной беспомощности.

- Редукция профессиональных обязанностей проявляется в тенденции к упрощению или сокращению задач, сопряженных с высоким эмоциональным напряжением. Также этот симптом включает в себя склонность к обесцениванию собственных профессиональных успехов, занижение

ВКР УлГУ

самооценки и ограничение своего потенциала.

- Эмоциональная отстраненность представляет собой защитную реакцию при которой специалист сознательно или бессознательно исключает эмоции из своей профессиональной деятельности. Это выражается в неспособности к эмпатии, сочувствию и в невозможности эмоционально поддержать клиента.

- Деперсонализация характеризуется деформацией межличностных отношений. Она может выражаться либо в формировании патологической зависимости от окружающих, либо в проявлении цинизма, враждебности и негативных установок по отношению к клиентам, коллегам и руководству.

Полный текст данной методики представлен в Приложении 2.

2.2. Результаты и их обсуждение

На начальном этапе исследования, до разработки программы профилактики, была проведена диагностика синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Анализ проводился с помощью опросников «Maslach Burnout Inventory» и «Диагностика уровня эмоционального выгорания». Данные по методике MBI можно найти в Приложении 3.

Результаты диагностики по шкале «эмоциональное истощение» распределились по трем категориям. Низкий уровень, соответствующий диапазону от 0 до 16 баллов, зафиксирован у 8 респондентов. Средний уровень (17–26 баллов) выявлен у 5 специалистов. Высокий уровень (27 баллов и более) обнаружен у 7 участников исследования.

Анализ данных показал, что средний балл по шкале «эмоциональное истощение» составил 21,4, что соответствует среднему уровню выраженности данного симптома. Этот показатель свидетельствует о наличии у специалистов таких проявлений, как отстраненность и снижение интереса к профессиональной деятельности. Важно отметить, что сочетание среднего уровня истощения с высокими баллами по другим шкалам является

ВКР УдГУ

тревожным сигналом, указывающим на развитие синдрома эмоционального выгорания. Поскольку эмоциональное истощение является ключевым компонентом этого синдрома и часто связано с использованием неконструктивных моделей поведения (например, избегания или конфронтации), полученные данные приобретают особую значимость. Обращает на себя внимание и тот факт, что совокупная доля респондентов со средним и высоким уровнем истощения является преобладающей. Наличие в выборке специалистов по социальной работе с высокими показателями подтверждает существование предпосылок к формированию синдрома эмоционального выгорания у части группы.

Таким образом, преобладание средних и высоких показателей по результатам опроса свидетельствует о наличии значительного риска развития синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Без внедрения целенаправленных профилактических мер уровень их эмоционального истощения, вероятно, будет прогрессировать.

Распределение результатов по шкале «деперсонализация» показало, что для большинства участников опроса характерны низкие и средние значения. Так, низкий показатель (0–6 баллов) был зафиксирован у 9 респондентов, средний уровень (7–12 баллов) - также у 9 человек. Высокий уровень деперсонализации (13 баллов и более) отмечен лишь у 2 специалистов, что составляет 10% от общего числа опрошенных.

Анализ результатов по шкале «деперсонализация» позволяет сделать вывод о наличии определенных рисков. Проявление этого симптома выражается в формировании негативного или безразличного отношения к клиентам, что приводит к формализации и обезличиванию профессиональных контактов. Часто это начинается с внутреннего напряжения и скрытого раздражения, которые со временем могут перерасти в открытую конфронтацию, чему способствует высокий уровень психоэмоциональной нагрузки. Данные диагностики подтверждают эти выводы: у большинства опрошенных зафиксированы низкие и средние показатели, однако у

ВКР УлГУ

отдельных специалистов по социальной работе обнаружен высокий уровень деперсонализации. При среднем значении по выборке 7,4 балла, что соответствует умеренной выраженности симптома, можно констатировать наличие предпосылок к развитию синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Шкала «редукция профессиональных достижений» проявилась у 6 респондентов в низкой степени (от 39 и более), у 2 со средним показателем (от 32 до 38 баллов) и у 12 респондентов с высоким показателем (от 31 и менее).

Проявление данной тенденции выражается в снижении профессиональной самооценки, что включает в себя склонность к обесцениванию собственных успехов и достижений. Также это может принимать форму защитной реакции - сознательного или бессознательного умаления своих заслуг и ограничения круга обязанностей. Наличие этого фактора у респондентов является значимым показателем, способствующим формированию синдрома эмоционального выгорания. Анализ результатов по шкале «редукция профессиональных достижений» подтверждает этот вывод. Данные свидетельствуют о том, что в группе преобладают средний и высокий уровни выраженности данного симптома. При среднем показателе в 30,2 балла можно констатировать, что для выборки в целом характерна высокая степень риска развития синдрома эмоционального выгорания.

Проведенная диагностика демонстрирует одновременное присутствие всех трех компонентов синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Это свидетельствует о том, что для данной группы критически необходимо внедрение не только программ профилактики, направленных на предотвращение развития синдрома, но и мер, способных остановить его дальнейшее распространение и усугубление.

Согласно результатам первичной диагностики, у участников исследования в среднем диагностируется средний уровень синдрома эмоционального выгорания, однако в выборке присутствуют и случаи с четко выраженной симптоматикой. Выявлено, что у одного и того же человека могут

ВКР УдГУ

быть одновременно превышены показатели по разным шкалам опросника. Данный факт подтверждает, что синдром эмоционального выгорания является состоянием тотального истощения, затрагивающим физическую, эмоциональную и когнитивную сферы.

На основании результатов исследования можно заключить, что для специалистов данного учреждения характерна выраженная предрасположенность к синдрому эмоционального выгорания. В качестве основных проявлений выступают эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений. Это обстоятельство обусловливает острую потребность в реализации программы профилактики, направленной на сохранение психологического здоровья респондентов.

Касательно второй методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина, нами были получены следующие результаты. Они представлены в Приложении 4.

Результаты по шкале «Неудовлетворенность собой» демонстрируют наличие риска для половины опрошенных специалистов по социальной работе. Хотя у 10 из 20 респондентов данный симптом отсутствует, у оставшихся 10 он уже проявляется в той или иной степени (8 - в стадии формирования, 2 - в сложившемся виде). Средний показатель по группе составляет 9,05 балла. Этот результат находится в пограничной зоне, что говорит нам не об отсутствии проблемы, а о вероятности ее развития в ближайшем будущем. Таким образом, можно заключить, что склонность к самокритике и неудовлетворенность своей деятельностью являются распространенными и потенциально опасными тенденциями среди специалистов по социальной работе.

Анализ результатов по шкале «Загнанность в клетку» демонстрирует нам то, что для большей части респондентов данный симптом не характерен. Тем не менее, у значительной доли опрошенных отмечаются его проявления: у 5 человек симптом находится в стадии формирования, а у 6 - уже сложился.

ВКР УлГУ

При среднем значении 10,75, что соответствует уровню «складывающегося симптома», наблюдается тенденция к росту числа специалистов по социальной работе, испытывающих это состояние. Однако важно отметить, что почти половина коллектива сохраняет внутренний локус контроля и не испытывает чувства беспомощности, осознавая возможность влиять на обстоятельства.

Анализ данных по шкале «Редукция профессиональных обязанностей» показал, что распределение ответов неравномерно. Большинство респондентов (9 человек) не демонстрируют данный симптом, однако у значительной части опрошенных он присутствует: у 3 человек симптом находится в стадии формирования, а у 8 он уже сложился. При среднем показателе 14,2, который соответствует уровню «складывающегося симптома», можно заключить, что для группы в целом эта тенденция является характерной. Такое положение дел, вероятно, обусловлено стремлением специалистов по социальной работе оградить себя от лишних перегрузок. Это можно интерпретировать как защитную реакцию на большое количество тяжёлой психологической работы, направленной на упрощение обязанностей для предотвращения более серьезных последствий для психического здоровья.

Результаты по шкале «Эмоциональная отстраненность» свидетельствуют о том, что более половины участников исследования (12 из 20) подвержены этому симптому. При этом у 7 человек он уже сформировался. Средний показатель в 13,75 балла подтверждает наличие данной тенденции. Проявление данного симптома напрямую влияет на качество работы, так как приводит к эмоциональному опустошению сотрудника. В результате специалист по социальной работе становится не способен сопереживать и не может проявлять адекватные эмоции, что критически важно при работе с людьми.

Результаты по шкале «Деперсонализация» указывают на то, что проблема не является массовой, но затрагивает значительную часть коллектива. Симптом отсутствует у 50% респондентов, однако у другой

ВКР УлГУ

половины он уже проявляется в той или иной степени (6 человек - складывающийся, 4 человека - сложившийся). Средний балл, равный 9,3, подтверждает отсутствие в группе критического, уже сложившегося уровня деперсонализации. Тем не менее, наличие этого симптома почти у половины специалистов по социальной работе является тревожным сигналом и весомым показателем, указывающим на существование предпосылок к развитию синдрома эмоционального выгорания.

Сумма баллов по каждому симптому интерпретируется как 9 и менее баллов – не сложившийся симптом, 10-15 баллов – складывающийся симптом и 16 баллов и более является сложившимся симптомом.

Обобщение средних значений первичной диагностики по всем симптомам методики В. В. Бойко в модификации Е. Ильина представлены на рисунке 2.1.

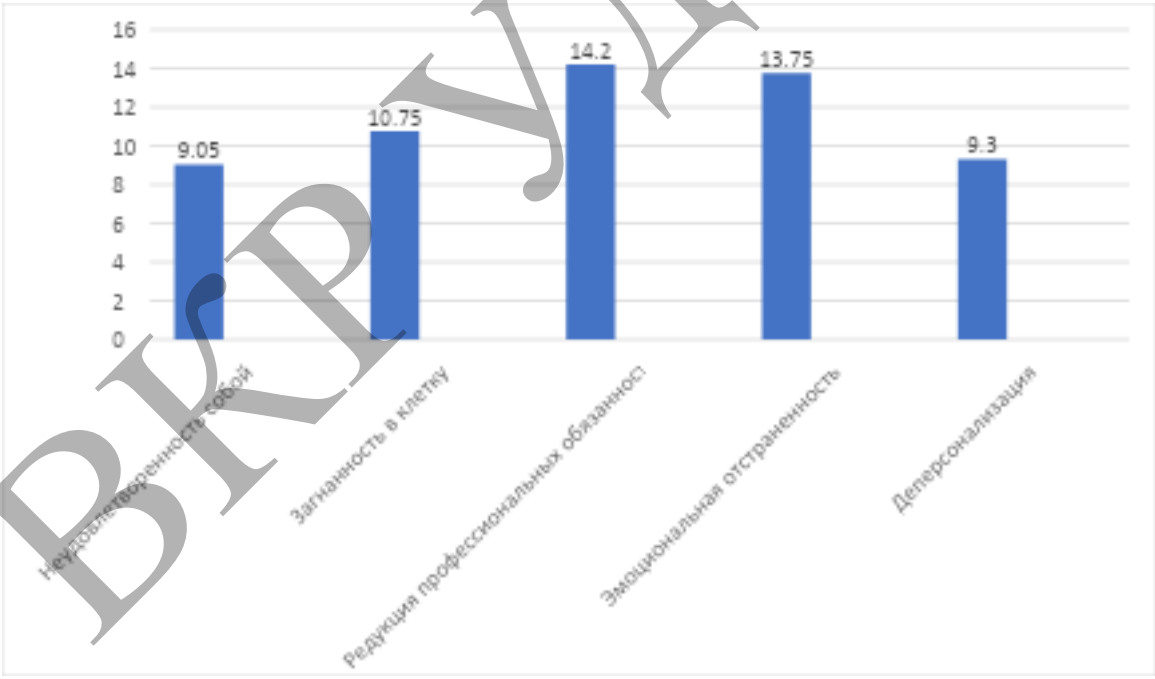


Рисунок 2.1. Среднее значение симптомов первичной диагностики по методике "Диагностика уровня эмоционального выгорания"

Как следует из данных, проиллюстрированных на рисунке 2.1, в исследуемой группе наблюдаются начальные признаки развития синдрома эмоционального выгорания. Наличие у специалистов по социальной работе

ВКР УдГУ

симптомов, таких как «загнанность в клетку», «редукция профессиональных достижений» и «эмоциональная отстраненность», свидетельствует о потенциальных рисках развития синдрома эмоционального выгорания. Это подтверждается тем, что для этих показателей характерен средний уровень выраженности.

Для определения итогового уровня синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе по опроснику В. В. Бойко необходимо суммировать баллы, полученные по всем симптомам. Полученный результат позволяет отнести состояние респондента к одной из трех категорий: сумма в 45 баллов и менее означает отсутствие синдрома эмоционального выгорания; показатель в пределах 50–75 баллов сигнализирует о его зарождении; а значение 80 баллов и выше подтверждает наличие выраженного синдрома эмоционального выгорания.

Таблица 2.1.

Результаты первичного опроса по шкалам опросника В. В. Бойко в модификации Е. Ильина

Позиция	Неудовлетворённость собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Деперсонализация	Среднее значение всех шкал
Средние значения	9,05	10,75	14,2	13,75	9,3	57,05

Проанализировав полученные нами результаты, можно отметить, что средний уровень синдрома эмоционального выгорания среди всех опрошенных специалистов по социальной работе равняется 57,05 и свидетельствует о зарождающемся синдроме эмоционального выгорании.

Методики, разработанные К. Маслач и В. В. Бойко, служат для оценки текущего состояния специалистов по социальной работе и для определения

ВКР УдГУ

степени выраженности у них синдрома эмоционального выгорания. Данные опросники позволяют дифференцировать как уже сложившиеся, так и складывающиеся (формирующиеся) симптомы данного синдрома.

Данные первичной диагностики показали, что у части специалистов по социальной работе уже сформировались такие симптомы, как редукция личных достижений, эмоциональная отстраненность, деперсонализация и истощение. Это свидетельствует о наличии проблемы и острой необходимости в ее решении. В качестве превентивной меры для предотвращения дальнейшего развития синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе необходимо разработать программу профилактики.

2.3. Программа профилактики синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе

Пояснительная записка

На основе выводов по первой главе исследования и полученных результатов опросника «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина, нами была составлена программа профилактики синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Теоретическим обоснованием для разработки программы профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов по социальной работе стали подходы К. Маслач.

Цель: снизить уровень синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе

Задачи:

1. Создать благоприятный климат в группе.
2. Информировать группу о том, что такое эмоциональное выгорание
3. Обучить методам саморегуляции специалистов по социальной работе.
4. закрепить приобретенные знания.

Сроки реализации: апрель – май 2026 г.

ВКР УдГУ

Целевая группа: специалисты по социальной работе.

Длительность занятий: 7 занятий по 60 минут.

Таблица 2.2.

Учебно - тематический план программы

Программа профилактики синдрома эмоционального выгорания

№	Задачи занятия	Ход занятия	Модуль программы
1	1. Знакомство группы и ведущего 2. Принятие правил работы в группе	1. Знакомство группы и ведущего Упражнение 1. "Карлсон" Упражнение 2. "Фруктовый салат" Упражнение 3. "Эскимос"	Создание благоприятного климата
2	Информирование по теме «Синдром эмоционального выгорания» 2. Создание комфортной для работы	Упражнение 1. "Здороваемся по-разному" Мини-лекция об эмоциональном выгорании Упражнение 3. "Жители и домики "	Создание благоприятного климата

ВКР УлГУ

	обстановки в группе	Упражнение 4. "Какой цвет вашего дня? "	
3	Создание позитивного климата в коллективе	Упражнение 1. "Здравствуй друг" Работа в группах на тему "Почему важно иметь благоприятную атмосферу в коллективе? " Упражнение 2. "Прыжки на 90 градусов"	Создание благоприятного климата
4	Ознакомление с методами саморегуляции	Упражнение 1. Мяч по кругу Мини-лекция "Методы саморегуляции" Упражнение 2. Жители и домики Упражнение 3. "Ты меня уважаешь? "	Обучение методам саморегуляции

ВКР УлГУ

5	Обучение дыхательным упражнениям	Упражнение 1. "Приветствие в парах" Упражнение 2. Дыхательные упражнения "Отдых", Мобилизирующее дыхание Упражнение 3. "Эмоциональное состояние"	Обучение методам саморегуляции
6	Информирование по теме «Медитация» Обучение медитации	Упражнение 1. "Здравствуй, я хочу тебе сказать " Упражнение 2. "Арифметические действия " Медитация Упражнение 3. "Настроение "	Обучение методам саморегуляции
7	Финальная рефлексия. Прощание с группой	Упражнение 1. "Мы похожи " Упражнение 2. "Подарок"	Заключительное занятие

ВКР УлГУ

		Упражнение 3. "Аплодисменты по кругу " Рефлексия и подведение итогов.	

Конспекты занятий программы профилактики представлены в Приложении 5.

Структура занятия:

Вводная часть, включает в себя создание комфортной обстановки в группе и формирование доверительных отношений между ведущим и специалистами по социальной работе, ритуал приветствия.

Основная часть направлена на предоставление информации о том, что такое синдром эмоционального выгорания, почему важно иметь благоприятную атмосферу в коллективе, как можно предотвратить развитие синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Заключительная часть включает в себя повторение изученного материала, рефлексию и подведение итогов занятий.

Методы:

- мини-лекция;
- психогимнастика;
- мозговой штурм;
- дискуссия.

Форма проведения занятий – групповая.

Ожидаемые результаты:

1. Снижение уровня выраженности симптомов синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе
2. Повышение профессиональной эффективности и мотивации

ВКР УлГУ

3. Развитие навыков саморегуляции и стрессоустойчивости
4. Улучшение психологического климата в рабочем коллективе

Методики оценивания результатов:

1. опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина
2. опросника MBI (Maslach Burnout Inventory)

2.4. Оценка результативности программы профилактики синдрома эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе

Для оценки эффективности реализованной программы профилактики синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, нами была проведена повторная диагностика. Специалисты по социальной работе снова прошли тестирование с использованием двух методик: опросника «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина и «Maslach Burnout Inventory», адаптированного Н. Е. Водопьяновой.

Считаю важным напомнить, что в опроснике В. В. Бойко представлены следующие 5 шкал: неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность, деперсонализация.

Результаты повторной диагностики представлены в Приложении 7. Сравнительные результаты средних значений по результатам первичной и вторичной диагностики, представляющие оценку результативности программы по методике В.В. Бойко представлены на рисунке 2.2.

ВКР УлГУ

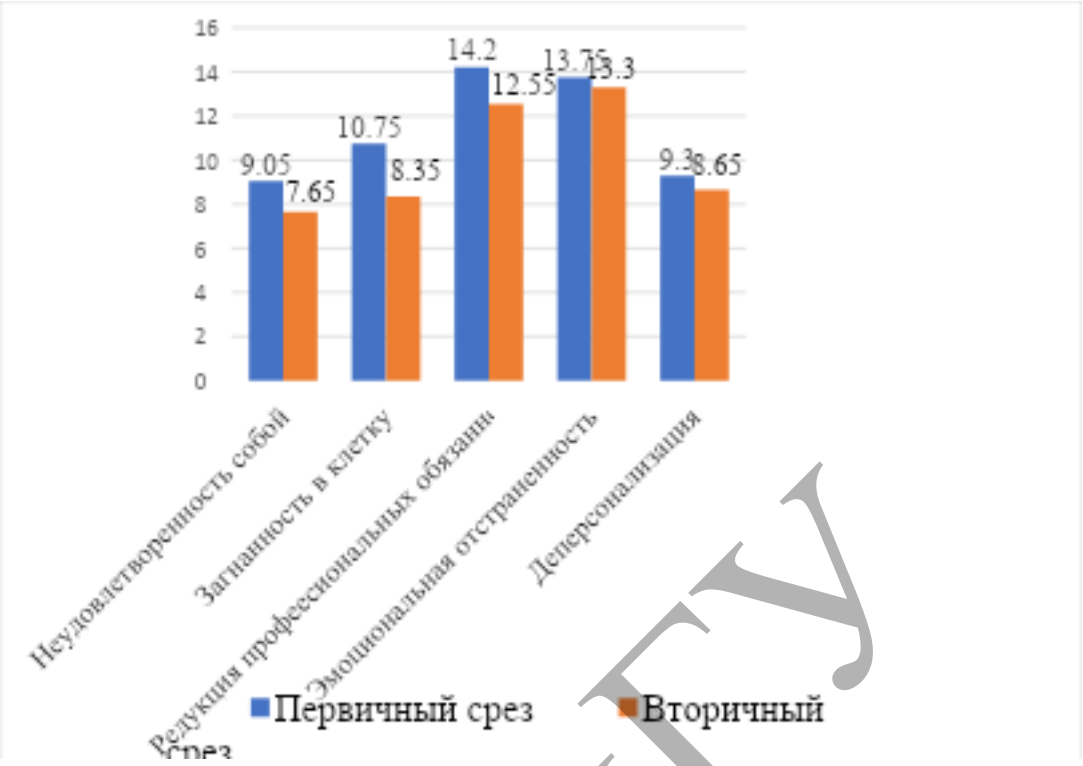


Рисунок 2.2. Сравнительные результаты средних значений по методике В. В. Бойко

Анализ данных, представленных на рисунке 2.2., подтверждает эффективность проведенной программы профилактики. Наблюдается выраженная позитивная динамика по ключевым шкалам. В частности, показатели по шкале «неудовлетворенность собой» снизились с 9,05 до 7,65, а по шкале «загнанность в клетку» - с 10,75 до 8,35. Это позволяет сделать вывод о значительном снижении уровня синдрома эмоционального выгорания у участников программы. Следовательно, можно заметить улучшение состояния специалистов по социальной работе после проведения программы профилактики.

Анализ результативности по методике В. В. Бойко выявил положительную динамику и по трём другим шкалам, что свидетельствует о снижении уровня синдрома эмоционального выгорания в целом. Так, показатель «эмоциональной отстраненности» снизился с 13,75 до 13,3, а «редукция профессиональных обязанностей» - с 14,2 до 12,55. Уровень «деперсонализации» также продемонстрировал незначительное снижение с 9,3 до 8,65. Несмотря на то что изменения не являются кардинальными, они

ВКР УлГУ

указывают на верное направление программы профилактики. Незначительный эффект можно связать с ограниченным количеством занятий, так как для достижения более устойчивого результата требуется более продолжительная работа с коллективом.

Также нами была повторно оценена результативность программы профилактики на основе опросника "Maslach Burnout Inventory" в адаптации Н. Е. Водопьяновой. Результаты представлены в Приложении 7.

Средние значения по вторичной диагностике в сравнении со значениями первичной, представляющие оценку результативности программы, по методике К. Маслач представлены на рисунке 2.3.

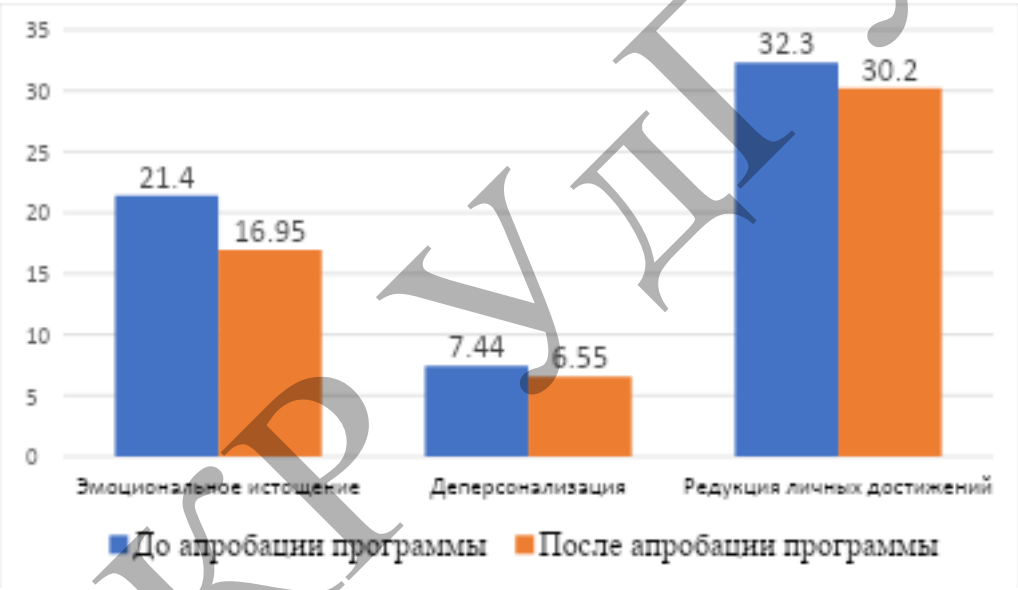


Рисунок 2.3. Сравнительные результаты средних значений по методике К. Маслач

Как иллюстрирует диаграмма на рисунке 2.3., по итогам реализации программы профилактики зафиксирована положительная динамика в снижении уровня синдрома эмоционального выгорания. Это подтверждается улучшением показателей по всем трём ключевым компонентам: уровень «эмоционального истощения» снизился с 21,4 до 16,95, показатель «редукции личных достижений» - с 7,44 до 6,55, а значение по шкале «деперсонализация» уменьшилось с 32,3 до 30,2.

Данные, полученные с помощью опросника К. Маслач и методики В. В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания», свидетельствуют о

ВКР УдГУ

положительной динамике изменения уровня синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Сравнительный анализ результатов до и после апробации программы показывает снижение показателей синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, что говорит об эффективности проведенных занятий для улучшения их психологического состояния.

Выводы по второй главе

Базой для исследования, посвященного разработке и апробации программы профилактики синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, послужил Комплексный центр социального обслуживания населения Устиновского района г. Ижевска.

Объектом изучения стала группа из 20 специалистов по социальной работе женского пола. Диагностический этап работы базировался на применении двух опросников: методики В. В. Бойко (в модификации Е. Ильина) и «Maslach Burnout Inventory», адаптированного Н. Е. Водопьяновой.

Анализ данных первичного среза с использованием опросника В. Бойко позволил нам выявить средние значения по основным компонентам синдрома эмоционального выгорания: «неудовлетворенность собой» (9,05), «загнанность в клетку» (10,75), «редукция профессиональных обязанностей» (14,2), а также «эмоциональная отстраненность» (13,75) и «деперсонализация» (9,3). Совокупность этих показателей указывает на формирование складывающихся симптомов синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Программа профилактики эмоционального выгорания была разработана и апробирована среди специалистов по социальной работе и включала в себя 7 занятий.

Для оценки эффективности апробированной программы профилактики на заключительном этапе было организовано повторное диагностическое

ВКР УдГУ

обследование. Специалисты по социальной работе вновь прошли тестирование с использованием опросников К. Маслач и В. В. Бойко, что позволило измерить динамику уровня синдрома эмоционального выгорания после их непосредственного участия в программе профилактики.

Анализ результатов повторного тестирования демонстрирует положительную динамику по ключевым шкалам. В частности, зафиксировано снижение средних значений: «неудовлетворенность собой» - 7,65, «загнанность в клетку» - 8,35, а также «редукция профессиональных достижений» - 12,55. Эти изменения свидетельствуют об улучшении эмоционального состояния специалистов по социальной работе и снижении уровня синдрома эмоционального выгорания.

ВКР УдГУ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе характеризуется воздействием стрессовых факторов, которые провоцируют негативные психоэмоциональные состояния и ведут к развитию синдрома эмоционального выгорания. Это обуславливает необходимость глубокого понимания значимости профилактических мер и владения навыками их эффективного применения.

Несмотря на существование множества универсальных методик, эффективная профилактика должна носить строго индивидуальный характер. Поскольку каждый специалист по социальной работе сталкивается с уникальным набором профессиональных рисков при взаимодействии с клиентами, ключевое значение приобретает работа над внутренними факторами. Именно их человек способен контролировать и трансформировать, тем самым формируя устойчивость к стрессу.

В связи с этим, важно изучить специфику работы социального работника и его индивидуальные особенности.

Проблема синдрома эмоционального выгорания является крайне актуальной для специалистов по социальной работе, что подтверждается как анализом научной литературы, так и данными, полученными в ходе первичной диагностики.

Синдром эмоционального выгорания оказывает деструктивное воздействие на все сферы личности человека. Его негативные последствия проявляются не

ВКР УлГУ

только в снижении эффективности профессиональной деятельности, но и в возникновении серьезных проблем в личной жизни.

Создание благоприятного психологического климата в коллективе и овладение навыками саморегуляции выступают ключевыми ресурсами для преодоления профессиональных стрессов. Эти методы универсальны: они не только отличаются простотой в освоении, но и приносят ощутимую пользу любому человеку.

В рамках исследования нами была не только разработана, но и успешно апробирована программа профилактики синдрома эмоционального выгорания, нацеленная на специалистов по социальной работе. Фундаментом данной программы послужили два ключевых модуля: создание благоприятного климата в коллективе и обучение методам саморегуляции специалистов по социальной работе.

Сравнительный анализ данных первичной и вторичной диагностики продемонстрировал значительное улучшение показателей синдрома эмоционального выгорания специалистов по социальной работе в КЦСОН Устиновского района. Результаты оценки эффективности программы свидетельствуют о явной положительной динамике и снижении уровня выраженности синдрома эмоционального выгорания у участников исследования.

Таким образом, цель исследования была достигнута, гипотеза подтверждена.

ВКР УдГУ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алиев А. Выгорание и самооценка. Статья психолога о помощи людям, 2023. - URL: https://alievandrey.ru/tpost/8tmumgzg91-vigoranie-i-samootsenka (дата обращения 05.05.2026).

2. Аскерова Ф. М. Особенности проявления тревожности у детей с различными типами темперамента // Вестник науки, 2023. – 274 с. [Электронный ресурс]. - URL: https://psy.su/mod_files/additions_1/fle_file_10085.pdf (дата обращения 01.05.2026).

3. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. - СПб.: Речь, 2002. – 251 с.

4. Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»// Вестник МГУ. - №1. - 2018 - с.54-58.

5. Бедулина Г.Ф. Тематические учебно-методические материалы по социальной работе: Сущность и содержание социальной профилактики. – М., 2013.

6. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Пер. с англ. - М.: Прогресс, 1986.

7. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. -М.: Наука. – 154 с.

ВКР УлГУ

8. Борисова М.В., Анисимова Н.П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания//Ярославский педагогический вестник. -2011.- с.212 - 215с.

9. Василенко А.Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации. - Хабаровск, 2008. - 28 с.

10. Васильева Н.Ю. Психологический портрет социального работника // Социальная работа. - 2006. - № 5. – 136 с.

11. Васютина О.П. Пособие для учителей. Банк энергизаторов. Упражнения для проведения тренинга. - М., 2005.

12. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2005. – 299 с.

13. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания. - СПб.: Питер, 2008. - 336 с.

14. Гордеева М. А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного развития. - 2014. №9 / URL: https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-gosudarstvennyh-sluzhaschih (дата обращения: 11.05.2026).

15. Горлова В.А. Проблема профилактики эмоционального выгорания социальных работников // Социологические науки. - 2018. – 97 – 98 с.

16. Гофман О.О., Водопьянова Н. Е., Джумагулова А. Ф. Проблема профессионального выгорания специалистов в сфере информационных технологий: теоретический обзор, 2023. - Т. – 117-144 с. [Электронный ресурс]. - URL:https://orgpsyjournal.hse.ru/data/2023/04/21/2029985495/OrgPsy_2023_1(6)_Gofman-etal(117-144).pdf (дата обращения 01.05.2026).

17. Грузинова. А.И. Профессиональное выгорание и методы коррекции // Сборник научных трудов Sworld. – 2013. – Т. 23. – № 3, - 48-53 с.

ВКР УлГУ

18. Диагностика уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко в модификации Е. Ильина. Образовательная социальная сеть, 2016. [Электронный ресурс]. - URL: - https://nsportal.ru/detskiy-sad/raznoe/2016/02/05/diagnostika-urovnya-emotsionalnogo-vygoraniya (дата обращения 18.05.2026).

19. Диллон Р. Самоуважение и самооценка. 2013. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.verywellmind.com/self-respect-importance-influences-and-strategies-for-improvement-6823525 (дата обращения 01.05.2026).

20. Елдышова О.А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях // Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: I Международная конференция детских телефонов доверия 17–18 ноября 2006 г.: Сборник статей выступлений. – М., 2006. – с. 38 – 41

21. Ефремов К. Эмоциональное выгорание и как с ним бороться // Народное образование. -2005. - №3.- с. 118.

22. Ефремова Т. Ф. Современный толковый словарь русского языка.- М., 2006.

23. Жариков П.Н. Борьба с синдромом «профессионального выгорания» социальных работников // Работник социальной службы. - 2011. -№ 4, - 91 – 106 с.

24. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития. - М.: Академия, 2009.

25. Ильин Е.П. Психофизиология состояний человека. - СПб., 2005.- с. 412. К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой Диагностика профессионального выгорания – М., 2002. С.360-362.

26. Киколов А.И. Психологические основы профилактики перенапряжения. – М.,1987.

27. Китаева-Смыка Л.А. Выгорание персонала, выгорание личности, выгорание души // Фрагмент из подготовленной к печати книги

ВКР УлГУ

«Психология стресса: Психологическая антропология стресса». 2-е изд., перераб. и доп. // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. - 2007. № 4.

28. Клукас С. Понимание самоуважения и его связи с самооценкой. 2019. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.verywellmind.com/self-respect-importance-influences-and-strategies-for-improvement-6823525 (дата обращения 01.05.2026).

29. Козлова К.В., Муравьева О.И., Корытова Г.С. Понятие "выгорание" в психологии: анализ и обобщение подходов // Научно-педагогическое обозрение. Pedagogical Review. - 2019. - 18 – 27 с.

30. Кокорева. Ю. В. Основные причины профессионального выгорания социальных работников и супервизия как метод его профилактики // Молодой ученый, 2020. - № 41. - 165-166 с. [Электронный ресурс]. - URL: https://moluch.ru/archive/331/74110/ (дата обращения: 26.05.2026).

31. Концепция эмоционального выгорания К. Маслач. StoodWood [Электронный ресурс]. - URL: https://studwood.net/574189/psihologiya/kontseptsiya_emotsionalnogo_vygoraniya_maslach (дата обращения 01.05.2026 года).

32. Кузнецова Д. В., Мильчакова В. А. Проблема психофизической саморегуляции: современные концепции и их физиологические механизмы // Вестник психотерапии. - 2018. - № 67. - 66–91 с.

33. Кузовкин В. В., Жигулина М. А. Человекоцентрированный подход в предотвращении профессионального выгорания специалистов социальной сферы // Человеческий капитал. - 2020. - № 4. - 304-313 с.

34. Лебедева Н. В. Эмоциональное выгорание социального работника: актуальность проблемы // Евразийский союз ученых, 2017. [Электронный ресурс]. – URL: http://euroasia-science.ru/psixologicheskie-nauki/ (Дата обращения: 09.05.2026).

ВКР УлГУ

35. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - №11. – 16 с.

36. Марков А. К. Психология профессионализма. - М: Изд. центр ВЛАДОС, 1996. – 224 с.

37. Мирошниченко Л. В. Психология театрального коллектива - Кемерово: КемГИК, 2010. - 208 с. [Электронный ресурс]. – URL: https://e.lanbook.com/book/46007 (дата обращения: 22.05.2026).

38. Монахова А.П. Самоуважение и самооценка - необходимые качества в жизни // Медицинский журнал Теледоктор 24. [Электронный ресурс]. - URL: https://teledoctor24.ru/article/400-88-samouvazhenie-i-samootsenka-neobkhodimye-kachestva-v-zhizni/ (дата обращения 01.05.2026).

39. Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI. Психологические тесты онлайн [Электронный ресурс]. - URL: https://psytests.org/stress/maslach-run.html (дата обращения 18.05.2026 года).

40. Орёл В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания. - Ярославль, 2005. - 449 с.

41. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал, 2001. Т. 22. - № 1. - 90-101 с.

42. Осухова Н. Профилактика профессионального выгорания: практико-ориентированный семинар // Школьный психолог. - № 16, 2006. - 18 – 32 с.

43. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология. Словарь. – М., 2000.

44. Подвойский В.П. Профессиональная деформация специалистов социальной работы // Социальная работа: теория, технология, образование. - № 2. - М., 1997. - 3-9 с.

45. Прикащикова И. В. Медитация как средство профилактики психологического и физического стресса. - № 4, 2023. – 53-58 с.

ВКР УлГУ

46. Приступа Е. Н. Теория и методика социальной работы. — 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2024. - 414 с.

47. Прокохина М.И. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников. – 157с.

48. Профилактика эмоционального выгорания: эффективные методы. Центр развития личности. [Электронный ресурс]. - URL: https://visionerium.ru/blog/psihologiya/profilaktika-emotsionalnogo-vygoraniya/ (дата обращения 01.05.2026).

49. Реан А.А, Баранов А.А. Факторы стрессоустойчивости учителей // Вопросы психологии. - №1., 1997. - 45 - 49 с.

50. Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов. - Ярославль, 2001. - 23 с.

51. Синдром эмоционального выгорания: определение, краткая история вопроса. Лидия Панькова. [Электронный ресурс]. - URL: https://l-pankova.ru/sindrom-emocionalnogo-vygoraniya-opredelenie-kratkaya-istoriya-voprosa/ (дата обращения: 15.05.2026).

52. Слюсарева Е.С., Евмененко Е.В., Тинькова Е.Л. Антропологический подход в профилактике психосоматических расстройств: Учеб.-метод. пос. - Ставрополь, 2011. - 156 с.

53. Солодова. Е. Механизмы самоконтроля и саморегуляции // Образовательный портал «Справочник», 2023. [Электронный ресурс] - URL: https://spravochnick.ru/psihologiya/mehanizmy_samokontrolya_i_samoregulyacii/(дата обращения: 04.06.2026).

54. Тур Е.Ю. Медитация в психологической и психосоматической практике. Высшая школа: научные исследования. Материалы Межвузовского международного конгресса. Часть2. – Москва: Издательство Инфинити, 2022. 7 – 14 с.

ВКР УлГУ

55. Ушамирская Г. Педагогическая психология. – Москва: Студенческая наука, 2012. – Часть 1. – 1598 с.

56. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2002 - 490 с.

57. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: учебник для вузов. - Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 367 с.

58. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. - № 6. - 5-64 с.

59. Холостова Е.И. Словарь-справочник по социальной работе. - М.: Юрист, 2013. – 424 с.

60. Чердымова Е.И., Чернышова Е.Л., Мачнев В.Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста. монография. - Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. - 124 с.

61. Шварцкопф Л.М. Эмоциональное выгорание. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.asmu.ru/upload/medialibrary/628/Shvarckopf_Lubov_Mihailovna.pdf (дата обращения 10.05.2026).

ВКР УдГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Опросник Maslach Burnout Inventory (в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

Инструкция. Уважаемый коллега! Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда» (Н), «очень редко», (ОР) «иногда», (И) «часто» (Ч), «очень часто» (ОЧ), «каждый день» (КД).

Опросник:

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним.
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я уверена, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю.
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.

ВКР УдГУ

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам.

16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемам.

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Описание:

Авторами методики (опросника) являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Она предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек». Данный вариант адаптирован Н. Е. Водопьяновой. Опросник состоит из 22 утверждений, имеет 3 шкалы «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Обработка данных: Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день». Суммируются баллы, полученные в соответствие с ключом.

ВКР УлГУ

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Ключ:

«Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54). «Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30). «Редукция личных достижений» – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Интерпретация:

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Таблица Приложения. 1.1

Уровни выгорания

Шкалы профессионального выгорания	Баллы		
	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	0 - 16	17 - 26	27 и больше
Деперсонализация	0 - 6	7 - 12	13 и больше
Редукция личных достижений	39 и больше	38 - 32	31 и меньше

ВКР УлГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Диагностика уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко (в модификации Е. Ильина)

Инструкция:

Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны – то знак «–» («нет»).

1. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
2. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
3. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.
4. Моя работа притупляет эмоции.
5. Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
6. Работа приносит мне все больше удовлетворения.
7. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
8. Из-за усталости или напряжения я уделяю своим делам меньше внимания, чем положено.
9. Я спокойно воспринимаю претензии ко мне начальства и коллег по работе.
10. Общение с коллегами по работе побуждает меня сторониться людей.

ВКР УдГУ

11. Мне все труднее устанавливать и поддерживать контакты с коллегами.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

12. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

13. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы.

14. Я очень переживаю за свою работу.

15. Коллегам по работе я уделяю внимания больше, чем получаю от них.

16. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

17. Последнее время меня преследуют неудачи на работе.

18. Я обычно проявляю интерес к коллегам и помимо того, что касается дела.

19. Я иногда ловлю себя на мысли, что работаю автоматически, без души.

20. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

21. Успехи в работе вдохновляют меня.

22. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется почти безвыходной.

23. Я часто работаю через силу.

24. В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

25. Иногда я иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

26. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

27. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

28. Обычно я тороплю время: скорее бы рабочий день кончился.

ВКР УлГУ

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

29. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

30. Моя работа меня очень разочаровала.

31. Мои требования к выполняемой работе выше, чем-то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

32. Моя карьера сложилась удачно.

33. Если предоставляется возможность, я уделяю работе меньше внимания, но так, чтобы этого никто не заметил.

34. Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес.

35. Моя работа плохо на меня повлияла – обозлила, притупила эмоции, сделала нервным.

Обработка данных:

Ниже приводится «ключ» к методике – перечисляются симптомы и соответствующие им номера утверждений (признаков). Знак перед номером означает ответ «да» (+) или «нет» (-); в скобках указаны баллы, проставляемые за данный ответ.

В соответствии с «ключом» определяется сумма баллов для каждого симптома «выгорания», а затем — сумма по всем симптомам, т.е. его итоговый показатель.

Симптом «Неудовлетворенность собой»:

-1 (3), +6 (2), +11 (2), -16 (10), -21 (5), +26 (5), +31 (3)

Симптом «Загнанность в клетку»:

+2 (10), +7 (5), +12 (2), +17 (2), +22 (5), +27 (1), -32 (5)

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей»:

+3 (5), +8 (5), +13 (2), -18 (2), +26 (3), +28 (3), +33 (10)

Симптом «Эмоциональная отстраненность»:

ВКР УлГУ

+4 (2), +9 (3), -14 (2), +19 (3), +24 (5), +29 (5), +34 (10)

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)»:

Сумма баллов по каждому симптому интерпретируется так:

+5 (5), +10 (3), +15 (3), +20 (2), +25 (5), +30 (2), +35 (10)

Выводы:

9 и менее баллов – не сложившийся симптом,

10-15 баллов – складывающийся симптом,

16 и более баллов – сложившийся симптом.

Соответственно сумма баллов по всем симптомам, равная 45 и менее, свидетельствует об отсутствии «выгорания», сумма баллов от 50 до 75 – о начинающемся «выгорании», сумма 80 баллов и выше - об имеющемся «выгорании».

ВКР УлГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Таблица приложения 3.1.

Результаты первичного среза по опроснику "Maslach Burnout Inventory"

человек	Эмоциональное истощение	деперсонализация	Редукция личных достижений
Анна. К	6	3	34
Татьяна. В	47	5	23
Екатерина. Ч	5	0	37
Виктория. Б	2	1	24
Евгения. И	21	6	11
Алена. М	30	8	28
Ольга. Е	29	11	30
Татьяна. Г	50	14	24
Наталья. Д	40	17	24
Вероника. А	21	2	20
Диана. Я	29	6	25
Анна. К	20	7	39
Валерия. И	12	5	43
Наталья. Р	8	12	47
Ольга. П	30	9	31
Екатерина. В	12	4	41
Елизавета. Т	18	7	44
Юлия. К	14	9	15
Анастасия. Н	11	12	41
Кристина. П	23	10	23
Среднее значение	21,4	7,4	30,2

ВКР УдГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Таблица приложения 4.1

Результаты первичного среза по опроснику "Диагностика уровня эмоционального выгорания" разработанный В. В. Бойко и модифицированный Е. Ильиным

человек	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Деперсонализация	Всего
Анна. К	7	6	28	20	0	61
Татьяна. В	8	12	25	5	0	50
Екатерина. Ч	9	1	3	13	6	33
Виктория. Б	10	0	3	10	0	23
Евгения. И	20	26	28	27	22	123
Алена. М	12	11	1	17	19	60
Ольга. Е	5	11	5	20	5	46
Татьяна. Г	23	21	28	30	24	126
Наталья. Д	11	21	25	30	22	116
Вероника. А	10	20	15	15	5	63
Диана. Я	12	28	5	5	12	58
Анна. К	10	13	17	0	5	35
Валерия. И	5	5	22	8	12	47
Наталья. Р	6	21	3	8	10	38
Ольга. П	5	10	2	15	11	32
Екатерина. В	10	1	22	18	3	46
Елизавета. Т	11	0	9	8	15	17
Юлия. К	3	8	18	3	0	32
Анастасия. Н	2	0	10	15	10	27
Кристина. П	2	1	15	8	5	31

ВКРУиТУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Программа профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе

Занятие № 1.

Цель: Знакомство, выработка правил группы

Необходимое оборудование: игрушка для упражнений, лист А3 и фломастеры, мяч для упражнения.

Ход занятия:

Вводная часть: Приветствие, знакомство с группой.

Упражнения на знакомство и создание благоприятной атмосферы

Упражнение 1. "Карлсон". Участники сидят по кругу. В руках у ведущего резиновая игрушка в форме сказочного героя Карлсона. Он спрашивает: «Кто это»? Как правило, участники без труда определяют «героя».

Инструкция: «Сейчас мы будем передавать Карлсона друг другу по кругу. Кто-то из нас начнёт, назовет свое имя и качество Карлсона, начинающееся на первую букву своего имени. Например, меня зовут Анна. Это Карлсон и он активный. Далее, вы передаете Карлсона тому, кто справа от Вас. Тот человек также называет своё имя и качество Карлсона на первую букву своего имени».

Упражнение 2. "Фруктовый салат". 1. Группа сидит в кругу. Водящий находится в центре круга без стула. 2. Рассчитайте группу по принципу: "яблоко", "груша", "банан", "виноград". Попросите каждого запомнить "свой" фрукт. 3. Задача группы: когда водящий называет какой-то фрукт, например: яблоко, все "яблоки" должны встать и поменяться местами. Если кто-то не

ВКР УлГУ

успел занять освободившийся стул, то он становится водящим. Водящие называют разные фрукты, а время от времени говорят:

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

"Фруктовый салат!". Это означает, что все участники должны поменяться местами.

Основная часть:

Выработка и принятие правил группы. Беседа о необходимости соблюдать правила групповой работы. Прежде, чем участники приступят к обсуждению и выработке групповых правил, ведущий предлагает подумать, чего бы хотелось избежать во время занятий. Участники высказывают свои соображения и пожелания методом мозгового штурма. Ведущий записывает правила работы в группе на листе А3.

Упражнение 3. "Эскимос". Инструкция: Участники группы встают в круг и становятся, поближе друг к другу вытягивая руки ладонями вверх. Задача: следует прокатить мяч так, чтобы он прокатился по кругу и не упал.

Заключительная часть.

Обратная связь участников группы по проведенному занятию.

Занятие № 2.

Цель: информировать группу по теме "Эмоциональное выгорание "

Необходимое оборудование: для данного занятия оборудование не обязательно.

Ход занятия:

Вводная часть:

Упражнение 1. "Здороваемся по-разному". Инструкция: Мы будем перемещаться по залу. Каждый будет двигаться так в удобном для него темпе. В какой-то момент, я громко произнесу: «Здороваемся как…» и скажу каким образом надо здороваться. Сразу после этого, вы должны поприветствовать как можно большее число участников названым способом. После того, как

ВКР УдГУ

прозвучит «Стоп» - надо прекратить приветствовать участников и вновь продолжить перемещение по залу.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

У нас будет 3 варианта приветствий. Показать 1) По-японски; 2) Как жители острова Мумба-Юмба – плечами; 3) Как политики – двумя ладонями. Напоминаю, надо поздороваться как можно с большим числом людей.

Основная часть:

Мини-лекция об эмоциональном выгорании

Упражнение 3. "Жители и домики". Надо объединить участников в тройки: двое за руки, третий в центре. Ведущий остаётся один. Участник, стоящий в центре - житель. Взявшиеся за руки - домик. Варианты: 1) меняются жители, а домик остаётся стоять на месте. 2) меняются домики, а житель стоит на том же месте. Домики разъединяют руки и образую пары с другими участниками. 3) меняются все (жители и домики). Водящий стремится стать домиком или жителем... Тот кто остался – водит.

Заключительная часть:

Упражнение 4. "Какой цвет вашего дня". Участники по очереди называют, какой цвет характеризует его настроение и по желанию объясняют.

Обратная связь участников по проведенному занятию.

Занятие № 3.

Цель: создать позитивный климат в коллективе

Необходимое оборудование: лист А3 и фломастеры.

Ход занятия:

Вводная часть:

Упражнение 1: участникам группы нужно выучить предложенные слова. "Здравствуй друг". Здравствуй друг. Как ты тут? Я скучал. Ты пришёл. Хорошо. Возможные объятия..

Основная часть:

ВКР УлГУ

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

Участникам коллектива нужно будет разделиться на группы и в составах групп ответить на вопрос темы. "Почему важно иметь благоприятную атмосферу в коллективе?"

Заключительная часть:

Упражнение 3: "Прыжки на 90 градусов". Участники свободно стоят в шеренгу лицом к тренеру. Ведущий будет считать (1, 2,) и на каждый счёт вы должны прыгнуть, повернувшись при этом на 90 градусов (Показать) Выполнять молча и не переговариваясь. Задача, всем повернуться лицом в одну сторону и постараться сделать это как можно быстрее. Обсуждение. Что помогло справиться…? Что можно было сделать, чтобы скорее.. Выйти на идею важности понимания друг друга и того, чтобы все придерживались общих правил.

Обратная связь.

Занятие № 4

Цель: ознакомиться с методами саморегуляции

Необходимое оборудование: мяч для упражнения.

Ход занятия:

Вводная часть: Упражнение 1: "Мяч по кругу".

Инструкция: Участники группы встают в круг и становятся, поближе друг к другу вытягивая руки ладонями вверх. Задача: следует прокатить мяч так, чтобы он прокатился по кругу и не упал.

Основная часть: Мини-лекция "Методы саморегуляции".

Рефлексия после лекции.

Упражнение 2. "Жители и домики". Надо объединить участников в тройки: двое за руки, третий в центре. Ведущий остаётся один. Участник, стоящий в центре – житель. Взявшиеся за руки – домик. Варианты: 1)

ВКР УдГУ

меняются жители, а домик остаётся стоять на месте: 2) меняются домики, а житель стоит на том же месте. Домики разъединяют руки и образую пары с

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

другими участниками. 3) меняются все (жители и домики). Водящий стремится стать домиком или жителем... Тот кто остался – водит.

Заключительная часть:

Упражнение 3. "Ты меня уважаешь?" Это упражнение дает возможность участникам получить обратную связь, а также помогает завершить тренинговый день или тренинг в целом на положительной ноте.

Для его выполнения участники делятся на две группы и образуют внутренний и внешний круги, стоящие лицом друг к другу. Участники, находящиеся во внутреннем кругу, должны спросить своих партнеров: «За что ты меня уважаешь?» Игроки, стоящие во внешнем кругу, отвечают на этот вопрос. Обычно на ответ на этот важный вопрос дается 30 секунд. Далее по команде ведущего участники смещаются на одного человека по часовой стрелке, и вопрос задается заново. Когда будет сделан полный оборот, участники из внешнего и внутреннего кругов меняются местами и упражнение повторяется.

Обратная связь.

Занятие № 5

Цель: ознакомиться с дыхательными упражнениями

Необходимое оборудование: для данного упражнения оборудование не обязательно.

Ход занятия:

Вводная часть: Упражнение 1. "Приветствие в парах".

Группа разбивается на пары, затем приветствуют друг друга. Затем по сигналу пары меняются. Один из партнеров в каждой паре переходит в следующую пару, по часовой стрелке, через одного и приветствие продолжается с новым партнером. Чтобы разнообразить приветствие можно

ВКР УлГУ

проиграть различные ситуации и роли, например, Вы встретили неожиданно давнего-давнего–друга, Вы приходите к начальнику,

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

встречаетесь с подчиненными, с человеком почтенного возраста, с ребенком, встречаетесь в деревне, просто с первым встречным.

Основная часть:

Дыхательное упражнение "Отдых".

Инструкция: Исходное положение – стоя выпрямиться, поставить ноги на ширину плеч. Затем глубокий вдох, а на выдохе наклониться, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышать глубоко, следить за своим дыханием. Находиться в таком положении в течение 1 – 2 минут. Затем медленно выпрямиться.

«Мобилизирующее дыхание»

Инструкция: Исходное положение — стоя или сидя, спина должна быть прямой. Выдохнуть воздух из легких, затем сделать вдох, задержать дыхание на 2 секунды, выдох – такой же продолжительности как вдох. Затем постепенно увеличивайте фазу вдоха.

Ниже предложена цифровая запись возможного выполнения данного упражнения. Первой цифрой обозначена продолжительность вдоха, а в скобки заключена задержка дыхания, затем фаза выдоха:

4 (2) 4; 5 (2) 4; 6 (3) 4; 7 (3) 4; 8 (4) 4;

8 (4) 4; 8 (4) 5; 8 (4) 6; 8 (4) 7; 8 (4) 8;

8 (4) 8; 8 (4) 7; 7 (3) 6; 6 (3) 5; 5 (2) 4.

Дыхание регулируется счетом ведущего, но еще лучше с помощью метронома, а дома – мысленным счетом самого занимающегося. Каждый счет приблизительно равен секунде, при ходьбе его удобно приравнивать к скорости шагов.

Рефлексия после проведенных упражнений.

Заключительная часть:

ВКР УдГУ

Упражнение 2. "Эмоциональное состояние". Цель: используя минимум выразительных средств изобразить эмоциональное состояние, создать возможность для самовыражения подростков.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

Инструкция: по очереди каждый из вас должен изобразить эмоциональное переживание. Группа должна попытаться отгадать название этого переживания.

Обратная связь.

Занятие № 6

Цель: Ознакомление по теме Медитация и обучение начальным навыкам

Необходимое оборудование: лист бумаги и фломастеры.

Ход занятия:

Вводная часть: Упражнение 1. "Здравствуй, я хочу тебе сказать". Инструкция: каждый из участников будет подходить к любому участнику и, начиная фразу: «Здравствуйте, я хочу тебе сказать!» продолжит её комплиментом, пожеланием, рассказом о себе или любой интересной историей. Важно пообщаться со всеми участниками. Двигаться можно по всей площади комнаты. После того как все пообщались, каждый участник (можно по желанию) делиться с остальными самой запоминающейся информацией.

Упражнение 2. "Арифметические действия". Инструкция: для следующего упражнения необходимо встать в круг. Ведущий встает вместе с участниками и говорит: «Наверное, все мы учились в школе и помним, что такое арифметические действия. Следующее упражнение подразумевает, что мы можем сложить, отнять, разделить и умножить. Все могут? Тогда начнем. Суть упражнения заключается в том, что нам нужно будет по кругу делать арифметические действия, т. е. первый участник, например я, называет какое-либо число. Следующий по кругу участник должен назвать одно из четырех арифметических действий:

1. плюс;
2. минус;

ВКР УдГУ

3. умножить;

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

4. разделить.

Следующему за ним участнику нужно назвать какое-либо число. Следующий участник должен в уме посчитать результат и к получившемуся числу применить какое-либо арифметическое действие. Упражнение идет по кругу до тех пор, пока я не остановлю кого-нибудь из участников и не спрошу: «Какое число получилось в результате всех предыдущих действий?». Если участник отвечает неправильно, мы фиксируем ошибку и начинаем упражнения заново. Если он прав, счет продолжается до следующей остановки.

Основная часть:

Проведение с участниками тренинга занятий по медитации. Медитации несут в себе характер прослушивания и расслабления.

Заключительная часть:

Упражнение 3. "Настроение". Ведущий: «Возьмите чистый лист бумаги и фломастеры, расслабленно левой рукой нарисуйте абстрактный сюжет: линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как вам больше хочется, в полном соответствии с вашим настроением.

Попробуйте представить, что вы переносите: грустное настроение, как вы материализуете его. Закончили рисунок? А теперь переверните бумагу и на другой стороне листа напишите 5-7 слов, отражающих ваше настроение. Долго не думайте, необходимо, чтобы слова возникали без специального контроля с вашей стороны. После этого еще раз посмотрите на свой рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитайте слова и с удовольствием эмоционально разорвите листок, выбросите в урну. Всего 5 минут, а ваше эмоциональное неприятное состояние уже исчезло. Оно перешло в рисунок и было уничтожено вами».

Обратная связь.

ВКР УлГУ

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 5

Занятие № 7

Цель: рефлексия по изученному материалу

Необходимое оборудование: лист А3 и фломастеры.

Ход занятия:

Вводная часть: Упражнение 1. "Мы похожи". Инструкция: «Сейчас каждый из участников внутреннего круга начнёт такую фразу: Мы с тобой похожи тем, что… И далее вы называете партнёру то, что вас объединяет. Например, мы похожи тем, что одинаково роста. Затем, участник внешнего круга добавляет, а ещё мы с тобой похожи тем, что... И он также указывает на какое-либо сходство.

Упражнение 2. "Подарок". Каждый участник дарит вымышленный подарок своему соседу, но при этом он должен показать жестами и не говоря слов.

Рефлексия по проведенным занятиям

Упражнение 3. "Аплодисменты по кругу".

Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Заключительная часть: Подведение итогов по проведенному комплексу занятий, обратная связь с участниками тренинга и повторная апробация после проведения программы профилактики.

ВКР УдГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Таблица приложения 6.1

Результаты вторичного среза по опроснику "Maslach Burnout Inventory"

человек	Эмоциональное истощение	деперсонализация	Редукция личных достижений
Анна. К	6	3	38
Татьяна. В	35	6	33
Екатерина. Ч	6	1	34
Виктория. Б	2	2	35
Евгения. И	16	6	22
Алена. М	23	9	23
Ольга. Е	20	6	33
Татьяна. Г	35	10	29
Наталья. Д	31	14	35
Вероника. А	16	3	22
Диана. Я	21	6	19
Анна. К	15	5	34
Валерия. И	12	6	45
Наталья. Р	6	11	44
Ольга. П	24	6	32
Екатерина. В	11	6	44
Елизавета. Т	17	7	39
Юлия. К	13	10	20
Анастасия. Н	10	5	40
Кристина. П	20	9	25
Среднее значение	16,95	6,55	32,3

ВКР УлГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Таблица приложения 7.1

Результаты вторичного среза по опроснику "Диагностика уровня эмоционального выгорания" разработанный В. В. Бойко и модифицированный Е. Ильиным

человек	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Деперсонализация	Всего
Анна. К	5	5	24	18	0	52
Татьяна. В	8	12	21	5	0	46
Екатерина. Ч	4	1	1	12	6	24
Виктория. Б	10	1	1	10	0	22
Евгения. И	13	15	29	23	20	100
Алена. М	13	10	26	17	16	82
Ольга. Е	5	9	10	20	5	49
Татьяна. Г	18	13	5	29	19	84
Наталья. Д	8	12	14	28	20	82
Вероника. А	9	20	20	15	5	69
Диана. Я	11	19	2	5	17	54
Анна. К	13	10	14	0	5	42
Валерия. И	5	5	20	7	11	48
Наталья. Р	3	18	3	9	8	41
Ольга. П	5	10	2	14	6	37
Екатерина. В	10	1	14	19	3	47
Елизавета. Т	5	0	9	9	15	38
Юлия. К	4	4	15	3	0	26
Анастасия. Н	2	0	10	15	12	39
Кристина. П	2	2	11	8	5	28

ВКР УлГУ