

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра психологии личности
наименование кафедры

Эмоциональное выгорание у социальных работников
наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

и меры по его профилактике

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

студента (ки) 5 курса 511 группы

направления
(специальности) 37.03.01 «Психология»
код и наименование направления (специальности)

факультета психологии
наименование факультета, института, колледжа

Феофанова Александра Сергеевича
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
(руководитель)
профессор
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Грачёв Г.В.
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
доцент
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Рягузова Е.В.
инициалы, фамилия

Саратов 2023

Введение

Актуальность исследования. Сегодня исследование эмоционального выгорания является довольно острой проблемой. Это определяется потребностью науки и практики в познании индивидуальных факторов и особенностей травмирующего действия эмоционального выгорания на психику человека. Также актуальность этого вопроса можно объяснить отсутствием надежной системы психологических технологий предотвращения развития синдрома эмоционального выгорания. Особое значение изучение этой проблемы приобретает в деятельности социальных работников.

Объектом исследования является эмоциональное выгорание социальных работников. Предмет исследования – профилактика эмоционального выгорания социальных работников.

Цель исследования: изучение эмоционального выгорания у социальных работников реабилитационного центра для зависимых и его профилактика.

В исследовании принимали участие социальные работники ООО «Саратовсоцреабилитация». Выборку составили 20 респондентов – мужчины и женщины.

Гипотеза исследования: предполагаем, что уровень эмоционального выгорания социальных работников после прохождения программ профилактики снизится, если в программу будут включены специальные техники.

Для определения уровня эмоционального выгорания были использованы следующие методики: методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко, методика «Синдром «выгорания в профессиях системы «человек - человек» Г. С. Никифорова ,методика «Исследование синдрома «выгорания» Дж. Гринберга, методы математической статистики.

Выпускная квалификационная работа состоит из:

Глава I. Теоретические аспекты проблемы синдрома эмоционального

выгорания у социальных работников

1.1 Содержание профессиональной деятельности социальных работников и личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы

1.2 Синдром эмоционального выгорания: понятие, сущность, история

1.3 Отечественный и зарубежный опыт профилактики синдрома эмоционального выгорания у людей помогающих профессий

Глава II. Анализ эмпирического исследования проблемы эмоционального выгорания

2.1 Диагностика эмоционального выгорания у социальных работников в ООО «Саратовсоцреабилитация»

2.2 Применение программы профилактики синдрома эмоционального выгорания

2.3 Сравнение результатов до применения программы профилактики и после

Основное содержание работы

Основная функция социального работника – помогать людям адаптироваться к сложному, специализированному, технологически ориентированному обществу, частью которого является ближайшее окружение – семья, трудовой коллектив, соседи, сверстники и т.д.

Кроме того, социальный работник также должен предоставлять эффективные услуги людям, семьям, группам, обществу с целью улучшения качества жизни и функционирования социума [1].

Характер деятельности требует от социального работника знания широкого круга вопросов организации системы социального обеспечения в целом, соответствующего законодательства, элементов социологии и экономики, конкретных приемов индивидуальной работы с людьми, т.е. предполагает необходимость знаний о человеке в прикладной психологии.

Социальный работник должен уметь выявлять социальную проблему, устанавливать ее причины, а потом способствовать ее решению. Он помогает людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, чувствовать себя

полноценными членами общества [2].

Вместе с тем социальной работе присущи определенные особенности. Характер проблем, с которыми он сталкивается, не позволяет предложить однозначные методы их эффективного решения. Совокупность личностных качеств воплощается в стиле поведения социального работника и системе отношений, которые он формирует. Среди них выделим прежде следующие: гуманистическая направленность, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, собственное достоинство и уважение достоинства другого человека, терпение, вежливость, порядочность, готовность понять клиента и прийти ему на помощь.

Синдром эмоционального выгорания: понятие, сущность, история

В начале 1970-х, американский психолог Х. Фрейденберг впервые применил словосочетание «психическое выгорание» в связи с анализом требований, которые предъявляются к различным профессиям, основное содержание которых составляет межличностное взаимодействие. Сначала автор описал это явление как ухудшение психического и физического самочувствия у представителей различных профессий [3].

В 1981 году Маслач и Джексон описали синдром эмоционального выгорания как связанное с работой нарушение психического здоровья, которое состоит из эмоционального истощения, индивидуальной деперсонализации и снижения личной самореализации. Эмоциональное истощение – это состояние, при котором исчерпываются все эмоциональные ресурсы; деперсонализация относится к отстраненному, скептическому и негативному подходу к людям, находящимся под опекой; а снижение личной удовлетворенности связано с чувством неэффективности и негативным отношением к себе [4].

Выгорание обычно развивается у людей, чья деятельность связана с взаимодействием с другими людьми, от качества которой зависит моральный или материальный ее результат. Поэтому наряду с понятием «эмоциональное выгорание» используется и «профессиональное выгорание» - многомерный,

связанный с работой синдром, который возникает на разных этапах профессиональной деятельности людей и характеризуется постепенной потерей под действием пролонгированного профессионального стресса эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляясь в симптомах психоэмоционального истощения, хронической усталости, цинизма и снижения удовлетворения от проделанной работы [5].

Профессия социального работника отличается большим количеством эмоционально насыщенных контактов, большинство из которых связано с переживанием отрицательных эмоций, обуславливаемых бедами и невзгодами клиентов и может привести к синдрому эмоционального выгорания. Поэтому следует предотвратить такой ход событий, применяя профилактические меры в отношении эмоционального и психического выгорания специалиста.

Отечественный и зарубежный опыт профилактики синдрома эмоционального выгорания у людей помогающих профессий

Как было отмечено выше, термин «эмоциональное выгорание» трактуется как состояние физического, психического и прежде всего эмоционального истощения, вызванного долговременным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях общения. Чтобы предупредить такое истощение, следует применять профилактические действия по преодолению указанного симптома.

Программы предотвращения эмоционального выгорания могут быть ориентированы на человека, на организацию рабочей среды или на комбинацию того и другого.

Индивидуально-ориентированные программы обычно состоят из поведенческих мер, направленных на преодоление профессиональных проблем посредством социальной поддержки или различного рода релаксационных упражнений.

С другой стороны, программы, ориентированные на рабочую среду, включают в себя изменения в рабочих процедурах, реструктуризацию задач, а

также оценку работы и контроль, направленные на снижение спроса на работу и усиление контроля над работой и уровня участия в принятии решений.

Вмешательства, ориентированные как на человека, так и на рабочее место, могут снизить уровень выгорания. Считается, что лучшие результаты достигаются при одновременном проведении обоих вмешательств, а не по отдельности [6].

Анализ эмпирического исследования проблемы эмоционального выгорания

Диагностика эмоционального выгорания у социальных работников в ООО «Саратовсоцреабилитация»

В исследовании принимали участие социальные работники ООО «Саратовсоцреабилитация». Выборку составили 20 респондентов – мужчины и женщины.

Проведение эмпирического исследования предполагало решение следующих задач:

1. исследовать уровень эмоционального выгорания социальных работников;
2. осуществить обработку, количественный анализ и интерпретацию полученных данных;
3. разработать психокоррекционную программу, направленную на снижение уровня эмоционального выгорания социальных работников;
4. предоставить практические рекомендации для устранения эмоционального выгорания социальных работников.

Для определения уровня эмоционального выгорания были использованы следующие методики: методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко; методика «Синдром «выгорания в профессиях системы «человек - человек» Г. С. Никифорова; методика «Исследование синдрома «выгорания» Дж. Гринберга

Согласно исследованию, можно констатировать, что более трети социальных работников имеют высокий уровень эмоционального выгорания, что свидетельствует о потере всех психических ресурсов, все чаще проявляется злость, обидчивость, грусть, замкнутость, отстраненность. Менее половины имеют средний уровень, что свидетельствует о заметных эмоциональных изменениях, внутренняя раздраженность начинает проявляться в виде агрессии к окружающим, отстранения от привычного круга общения, отсутствия активности на работе. Менее трети имеют низкий уровень эмоционального выгорания, приглушаются эмоции, появляется равнодушие ко всему происходящему. Может возникать ощущение неудовлетворенности собой и своей жизнью.

С целью качественной интерпретации полученных результатов нами была проведена статистическая обработка данных по каждому критерию. Для этого мы применяли критерий ранговой корреляции Спирмена

Универсальность критерия ранговой корреляции Спирмена проявляется в том, что он относится к непараметрическим показателям связи между переменными, измеряемыми в ранговой шкале. Данный критерий применяется к любым количественно-измеренным и ранжированным данным; позволяет сравнивать не только индивидуальные показатели, но и индивидуальные профили. Коэффициент ранга используют для оценки качества связи между двумя и более параметрами. Также статистическую значимость критерия используют для анализа данных.

Так, в процессе проведения корреляционного анализа данных были выявлены связи между следующими показателями:

- между показателями эмоционального выгорания и шкалой эмоционального истощения $r_s = 0,558$ при $p \leq 0,01$, что указывает на сильную значимую корреляцию;

- между показателями эмоционального выгорания и шкалы деперсонализации $r_s = 0,741$ при $p \leq 0,01$, что указывает на сильную значимую корреляцию;

- между показателями эмоционального выгорания и шкалы редукции личностных достижений и $r_s = 0,332$ при $p \leq 0,05$, что свидетельствует о сильной значимой корреляционной связи;

- между показателями шкалы эмоционального истощения и шкалы деперсонализации $r_s = 0,380$ при $p \leq 0,05$, что указывает на сильную значимую корреляцию;

- между показателями шкалы эмоционального истощения и шкалы редукции личностных достижений $r_s = 0,389$, при $p \leq 0,05$, что свидетельствует о сильной значимой корреляционной связи;

- между показателями деперсонализации и редукции личностных достижений $r_s = 0,374$ при $p \leq 0,05$, что указывает на сильную значимую корреляцию;

- между показателями шкалы деперсонализации и эмоционального выгорания $r_s = 0,782$ при $p \leq 0,01$, что свидетельствует о сильной значимой корреляционной связи;

- между показателями шкалы редукции личностных достижений и эмоционального выгорания $r_s = 0,427$ при $p \leq 0,01$, что свидетельствует о сильной значимой корреляционной связи;

- между показателями эмоционального выгорания и шкалой деперсонализации $r_s = 0,782$ при $p \leq 0,01$, что указывает на сильную значимую корреляцию;

Согласно полученным результатам, можно сказать, что коэффициент ранговой корреляции Спирмена и корреляция между оценками шкалы значимы. Это еще раз доказывает наличие корреляционных взаимосвязей между эмоциональным выгоранием социальных работников и возникновением равнодушия, эмоционального перенасыщения, деформацией отношений с другими людьми и склонностью к негативной оценке себя, своих профессиональных достижений и успехов.

Применение программы профилактики синдрома эмоционального истощения

Учитывая результаты проведенного исследования, нами была разработана и применена программа профилактики синдрома эмоционального выгорания социальных работников.

Цель данной программы – профилактика синдрома эмоционального выгорания социальных работников; передача психологических знаний о синдроме эмоционального выгорания, его причинах и способах преодоления; развитие коммуникативных умений, эмоциональной сферы; сплочение и доверие между коллегами, снятие эмоционального напряжения; формирование навыков самопознания и саморазвития личности в целом.

В соответствии с целью, выделены следующие задачи программы:

- развить информационно-теоретическую компетентность социальных работников;
- научить социальных работников психотехническим приемам саморегуляции негативных эмоциональных состояний;
- развить у социальных работников мотивацию к профессиональному самосовершенствованию личности через повышение самооценки, снятие тревожности;
- способствовать сохранению в коллективе благоприятного психологического микроклимата, снижению уровня конфликтности, агрессивности;
- внедрять систему профилактики стрессовых ситуаций, эмоционального выгорания.

Перечень методов и форм работы, которые будут использоваться во время занятий: групповая форма работы, тренинг, музыкотерапия, арт-терапия.

Ожидаемые результаты:

1. Повышение уровня информационно-теоретической компетентности социальных работников.
2. Овладение социальными работниками психотехническими приемами саморегуляции негативных эмоциональных состояний.
3. Повышение самооценки, стрессоустойчивости, работоспособности,

снижение уровня тревожности, эмоциональной напряженности, усталости.

4. Снижение уровня конфликтности, агрессивности в коллективе.

Организация занятий: программа рассчитана на 10 занятий по 1,5-2 часа каждое. Занятие проводится 1 раз в неделю. Участники программы: социальные работники ООО «Саратовсоцреабилитация». Форма занятий: групповая.

Сравнение результатов до применения программы профилактики и после

После проведения 10 занятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания социальных работников, была проведена повторная диагностика уровня эмоционального выгорания. Для диагностики использовались те же методики, что и на констатирующем этапе исследования.

Оценка эффективности программы профилактики эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко

Шкала	Уровень выраженности	Количество, %		t-критерий Стьюдента
		до	после	
Стадия напряжения	Высокий	0	90	1,832
	Средний	50	10	
	Низкий	50	0	
Стадия резистенции	Высокий	100	100	1,925
	Средний	0	0	
	Низкий	0	0	
Стадия истощения	Высокий	0	100	1,886
	Средний	50	0	
	Низкий	50	0	

Анализ эмоционального выгорания участников группы до и после программы профилактики по методике В.В. Бойко

Шкала	Уровень выраженности	Количество, %	
		до	после
Стадия напряжения	Переживание психотравматизирующих обстоятельств	60	40
	Недовольство собой	0	0
	Загнанность в угол	0	0
	Тревога и депрессия	40	20
Стадия резистенции	Неадекватное эмоциональное реагирование	50	10
	Эмоционально-моральная дезориентация	0	0
	Расширение сферы экономии эмоций	0	0
	Редукция профессиональных обязательств	50	0
Стадия истощения	Эмоциональный дефицит	50	10
	Эмоциональная отстраненность	0	0
	Личная отстраненность	30	0
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	50	20

Оценка эффективности программы профилактики эмоционального выгорания по методике Г.С. Никифорова

Уровень выраженности	Количество, %		t-критерий Стьюдента
	до	после	
Высокий	45	30	1,878
Средний	50	55	
Низкий	5	15	

Оценка эффективности программы профилактики эмоционального выгорания по методике Дж. Гринберг

Уровень выраженности	Количество, %		t-критерий Стьюдента
	до	после	
Высокий	35	15	1,812
Средний	45	55	
Низкий	20	30	

Итак, анализ повторной диагностики показал, что программа профилактики является эффективной для снижения уровня эмоционального выгорания социальных работников

Заключение

На основании результатов, полученных в ходе работы, можем сделать следующие выводы:

1. Социальная работа принадлежит к профессиям, призванным создавать необходимые условия не только для социального обеспечения отдельных индивидов, групп, но и для развития их способности выстраивать свою жизнь, мобилизовать внутренние ресурсы для преодоления жизненных кризисов. Такую работу сопровождает чрезмерная потеря энергии, вызывающая усталость, психологическое и эмоциональное истощение – выгорание.

2. Эмоциональное выгорание – это состояние, когда человек чувствует себя истощенным морально, умственно и физически, характеризующееся нарушением производительности в работе и жизни, усталостью, бессонницей, повышенной склонностью к соматическим заболеваниям.

3. Среди факторов, способствующих возникновению эмоционального выгорания социальных работников, выделены: ответственность за клиентов, напряженность и конфликты в профессиональном окружении, однообразие деятельности, отсутствие перспектив в работе, дисбаланс между

интеллектуально-энергетическими затратами и морально-материальным вознаграждением, отсутствие позитивного оценивания.

4. Определены структурные компоненты и проведено эмпирическое исследование психологических факторов и уровня проявления эмоционального выгорания в социальных работников с использованием следующих методик: методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко, методика «Синдром «выгорания в профессиях системы «человек - человек» Г. С. Никифорова, методика «Исследование синдрома «выгорания» Дж. Гринберга. Было установлено наличие отдельных фаз эмоционального выгорания, выявлено доминирование отдельных симптомов, личностных свойств.

5. В рамках данной работы была разработана программа профилактики эмоционального выгорания социальных работников. Программа направлена на решение следующих задач: снятие напряжения от фазы выгорания путем работы собственными чувствами; формирование и осознание внутренних и внешних опор при работе психоэмоциональным состоянием; формирование позитивного образа собственного «Я» и навыков самопознание; создание благоприятной атмосферы, которая будет способствовать профилактике синдрома профессионального выгорания; повышение уровня стрессоустойчивости.

6. После завершения программы профилактики был проведен комплекс диагностических методик, который доказал эффективность разработанной программы для профилактики эмоционального выгорания социальных работников, то есть высказанная в начале исследования гипотеза подтвердилась.

Список литературы

1. Мисбахов, А.А. Психологические причины развития эмоционального выгорания в профессиональной деятельности / А.А. Мисбахов, М.И. Рахимов, А.З. Шамгуллин // Проблемы современного педагогического образования. – 2020. – № 68. – С. 293-297.
2. Ананьина, Д.А. Практические основы социальной работы / Д.А. Ананьина, М.С. Жилиева, Е.В. Бахаровская и др. – Чита : Забайкальский государственный университет, 2021. – 132 с.
3. Водопьянова, Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Из-во С.-Петербур. ун-та, 2011. – 160 с.
4. Петров, М.Е. Феномен эмоционального выгорания: теоретический аспект / М.Е. Петрова // Постулат. – 2021. – № 10. – С. 72.
5. Белашева, И.В. Эмоциональная компетентность и проблема эмоционального выгорания у сотрудников организации / И.В. Белашева, М.Л. Есаян // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – № 4. – С. 329-333.
6. Береснева, А.Н. Эмоциональное выгорание социальных работников: теоретико-исторический аспект / А.Н. Береснева // Вестник магистратуры. – 2020. – № 3. – С. 64-66.

