

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

Кафедра социологии социальной работы

**ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГАУ СО КЦСОН
ВОЛЬСКОГО РАЙОНА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 551 группы
направления 39.03.02 - Социальная работа
Социологического факультета
Гладилиной Елены Юрьевны

Научный руководитель

кандидат социологических наук, доцент _____ Е.И. Уфимцева
подпись, дата

Зав. кафедрой

доктор социологических наук, профессор _____ М. Э. Елютина
подпись, дата

Саратов
2025

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В настоящее время, с увеличением темпа жизни, все больше людей испытывают эмоциональные перегрузки и страдают от проявлений синдрома хронической усталости. В процессе постоянного общения с другими людьми специалисты будут испытывать особое психолого-эмоциональное истощение. Прежде всего, чтобы перечислить представителей этих профессий, необходимо назвать экспертов в социальной сфере и тех, чья работа относится к другим областям, определяемым такими профессиями, как «люди-народности».

Именно эти люди, в силу специфики и альтруизма своей деятельности, наиболее подвержены развитию различных психосоматических заболеваний и испытывают стрессовые реакции. Среди этих заболеваний первым является синдром профессионального выгорания, который является негативным последствием из-за специфики работы, выполняемой специалистами в данной области. Хотя общество и страна остро нуждаются в способных сотрудниках для работы в сфере социальных услуг, число экспертов, непосредственно профессионально работающих в этой области, очень невелико.

В то же время многие из них относятся далеко не к самой молодой возрастной категории, что свидетельствует о необходимости разработки комплекса мер, способствующих установлению престижа этой профессии и привлечению новых молодых людей. Однако, даже если план правительства направлен на создание благоприятных финансовых условий и поддержку этих специалистов, привлекательность этого вида занятий по-прежнему очень низка. Еще одной проблемой, с которой сталкиваются представители сферы социальной деятельности, является высокая психолого-эмоциональная нагрузка, которая возникает и накапливается в процессе выполнения прямых трудовых обязанностей. Если в плане финансовой поддержки специалистов, как упоминалось выше, в стране реализован ряд мер, направленных на улучшение финансовой среды, то на самом деле нет мер, направленных на стабилизацию негативных показателей, возникающих в процессе работы, а

именно профессионального выгорания. Точнее, мы можем сказать, что есть несколько практических предложений по повышению стрессоустойчивости и развитию эффективных навыков саморегуляции.

Во многих странах профессия социального работника входит в тройку самых престижных в обществе наряду с профессиями врача и юриста. Основная задача сотрудника органов социальной защиты - помогать тем, кто не может сам о себе позаботиться. Однако при этом социальные работники сталкиваются со специфическими стрессорами и часто испытывают профессиональное выгорание.

За рубежом социальная работа обычно осуществляется на трех уровнях. Микроуровень включает в себя прямое сотрудничество с отдельными лицами и семьями, например предоставление индивидуального консультирования (терапии) или поддержка семьи в получении доступа к услугам. Средний уровень включает работу с группами и сообществами, например, проведение групповой терапии или предоставление услуг общественным организациям. Макроуровень включает содействие изменениям в более широком масштабе посредством информационно-просветительской работы, социальной политики, исследований и разработок, управления некоммерческими организациями и государственными службами или сотрудничества с государственными учреждениями.

В России социальные работники осуществляют администрирование и реализацию программ социальной помощи, предоставление общественных услуг и оказывают помощь клиентам для решения их личных и социальных проблем - согласно «Общероссийскому классификатору занятий» ОК 010-2014 (МСКЗ-08) (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст; ред. от 18.02.2021). К социальным работникам относятся, например, работники кризисного центра, центра по обслуживанию инвалидов, семейной службы, службы социальной поддержки, социальные работники в сфере социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов и другие. Социальные работники должны обладать рядом компетенций для работы с

лицами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации. Обучение социальной работе и подготовка кадров по данному направлению в РФ ведется по специализациям основной специальности 39.02.01 «Социальная работа».

Цель выпускной квалификационной работы - анализ организации профилактики профессионального выгорания социальных работников в деятельности ГАУ СО КЦСОН Вольского района. Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач выпускной квалификационной работы**:

1. Рассмотреть существующие подходы к понятию «профессиональное выгорание», охарактеризовать профессиональное выгорание в сфере социальной работы;
2. Описать основные направления и способы профилактики профессионального выгорания в сфере социальной работы;
3. Охарактеризовать основные направления деятельности ГАУ СО КЦСОН Вольского района;
4. Осуществить анализ проблемы профессионального выгорания и методов его профилактики в оценках работников ГАУ СО КЦСОН Вольского района;
5. Предложить основные направления по совершенствованию профилактики профессионального выгорания социальных работников в деятельности ГАУ СО КЦСОН Вольского района.

Объект исследования выпускной квалификационной работы - организация профилактики профессионального выгорания социальных работников деятельности ГАУ СО КЦСОН Вольского района.

Предмет исследования выпускной квалификационной работы - ресурсы и риски профилактики профессионального выгорания социальных работников деятельности ГАУ СО КЦСОН Вольского района.

Теоретико-методологическую базу выпускной квалификационной работы составили труды российских и зарубежных авторов. Профессиональное выгорание и его специфика у социальных работников - актуальная тема, по

которой на русском языке существует множество популярных и специальных статей, диссертационных исследований. В частности, тема находит отражение в трудах таких авторов, как О.П. Андрианова, И.А. Артеменко, Ю.Ю. Гридин, М.А. Жуков, Т.А. Заглодина, С.А. Зима, Т.С. Макаренко и других.

Эмпирическую базу выпускной квалификационной работы составили:

- нормативно-правовая документация по проблеме профессионального выгорания в сфере социальной работы;
- нормативно-правовая документация ГАУ СО КЦСОН Вольского района;
- отчётная документация ГАУ СО КЦСОН Вольского района;
- результаты анкетного опроса социальных работников Государственного автономного учреждения Комплексного центра социального обслуживания населения Вольского района Саратовской области (N=315), проведённого в марте-апреле 2024 г.. Были опрошены респонденты в возрасте от 25 до 68 лет. Выборка сплошная;
- результаты авторского социологического исследования практик профилактики профессионального выгорания, проведенного методом глубинного интервью (ПРИЛОЖЕНИЕ В, Г, Д, Е) в феврале-апреле 2025 г. (N=3). В качестве респондентов выступили: Чернышова Елена Александровна - директор ГАУ СО КЦСОН Вольского района; Югай Елена Олеговна - специалист по социальной работе в отделении срочного социального обслуживания ГАУ СО КЦСОН Вольского района; Худошина Раиса Анатольевна - социальный работник отделения на дому.

Теоретическая и практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в возможности использования ее материалов при дальнейшем изучении проблемы организации системы профилактики профессионального выгорания в сфере социальной работы. Практическая значимость исследования заключается в возможности использования его результатов при выстраивания системы профилактики профессионального выгорания в ГАУ СО КЦСОН Вольского района.

Теоретический и практический материал работы может быть использован в процессе разработки таких учебных курсов, как «Социальная работа», «Социальная политика и социальная защита», «Технология социальной работы», «Управление в социальной работе».

Выпускная квалификационная работа состоит: из введения, двух глав и пяти параграфов, заключения, списка использованных источников, приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе выпускной квалификационной работы отражены теоретические основы проблемы профессионального выгорания социальных работников и его профилактики.

Особое внимание уделяется специфике выгорания в социальной работе, обусловленной высокой эмоциональной нагрузкой, взаимодействием с людьми в трудных жизненных ситуациях и ограниченностью ресурсов. Проводится классификация факторов, способствующих выгоранию: индивидуально-личностные (эмпатия, перфекционизм, установление границ) и организационные (высокая нагрузка, недостаточная поддержка, ограниченные ресурсы, бюрократия).

Рассматриваются последствия выгорания как на уровне специалистов (снижение эффективности, психосоматические заболевания), так и на уровне качества оказываемых социальных услуг. Подробно анализируются методы профилактики, объединяющие организационные меры (оптимизация нагрузки, поддержка коллег, супервизия), личностные (техники саморегуляции, эмоциональный интеллект, тайм-менеджмент) и профессиональные (развитие навыков коммуникации, работа со сложными случаями). Статья анализирует проблему профессионального выгорания в социальной работе, рассматривая ее исторические корни, научное обоснование, специфические характеристики и факторы риска. Профессиональное выгорание определяется как психологическое состояние, характеризующееся эмоциональным истощением,

деперсонализацией и снижением профессиональной эффективности специалистов, работающих с уязвимыми категориями населения.

В первом параграфе раскрывается исторический контекст и теоретические основы, отмечается актуальность проблемы ссылаясь на работы философов (Аристотель, Демокрит, Спиноза), подчеркивая взаимосвязь социальной среды, профессии и психического здоровья.

Научное изучение феномена профессионального выгорания началось в 1970-1980-х годах, связанное с наблюдениями врачей за корреляцией между стрессом на работе и ухудшением здоровья «белых воротничков». Различные термины (умственное/эмоциональное/профессиональное выгорание) рассматриваются как синонимичные. Синдром профессионального выгорания трактуется как личностный дистресс, реакция на интенсивные межличностные взаимодействия.

Раскрывается сущность синдрома профессионального выгорания как сложный, динамичный процесс, негативно влияющий на психофизическое здоровье и профессиональную эффективность специалиста.

Выделяются три стадии выгорания: начальная (энтузиазм, идеализм), средняя (утрата позитивных качеств, формальное общение) и терминальная (потеря интереса, деформация идентичности).

Ключевые симптомы выгорания представлены психофизическими (усталость, истощение, снижение восприятия), социально-психологическими (деперсонализация, цинизм), и поведенческими проявлениями.

Рассматривается профессиональное выгорание в социальной работе: специфика социальной работы (высокая эмоциональная нагрузка, взаимодействие с людьми в трудных жизненных ситуациях) увеличивает риск выгорания. Выделяются ключевые характеристики выгорания в социальной работе: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений. Дается понятие, что выгорание в социальной работе - постепенный процесс, развивающийся от идеализма до полной потери интереса.

Выделяются факторы развития профессионального выгорания: индивидуальные (субъективные): высокий уровень эмпатии, перфекционизм, трудности в установлении границ, пассивность, отсутствие навыков отдыха и саморегуляции; организационные (объективные): высокая рабочая нагрузка, недостаточная поддержка руководства, ограниченные ресурсы, бюрократизация, отсутствие карьерного роста, несоответствие затраченных усилий и результатов, вынужденная бюрократизация процесса оказания помощи; специфические для социальной работы факторы: «вторичная травматизация», «усталость от сострадания», моральный дистресс, внутриличностный конфликт, частое взаимодействие с нереалистичными требованиями клиентов, трудности реализации собственных потребностей;

Рассматриваются последствия и профилактика: серьезные последствия для специалистов (снижение эффективности, ошибки, ухудшение отношений с клиентами и коллегами, психосоматические заболевания, депрессия, злоупотребление психоактивными веществами); профилактика выгорания (акцент на развитии психологической устойчивости, формировании позитивного мышления, эффективного совладания со стрессом, поиск смысла в деятельности, развитие социальной поддержки).

Таким образом, профессиональное выгорание в сфере социальной работы остается актуальной проблемой, требующей дальнейшего изучения и разработки эффективных стратегий профилактики и преодоления. Комплексный подход к решению этой проблемы должен учитывать как индивидуальные особенности специалистов, так и организационные факторы, а также специфику современного социального контекста. Важно понимать, что профилактика выгорания - это не только забота о благополучии отдельных специалистов, но и ключевой фактор обеспечения качества социальных услуг и устойчивого развития системы социальной защиты в целом.

Во втором параграфе представлен анализ проблемы профессионального выгорания в социальной работе. Анализируются основные направления и способы профилактики этого явления, предлагая комплексный подход, включающий организационные, личностные и профессионально-компетентностные аспекты. Рассматриваются меры, направленные на оптимизацию рабочей нагрузки, создание благоприятного психологического климата, внедрение супервизии, повышение квалификации, а также развитие навыков саморегуляции, эмоционального интеллекта и тайм-менеджмента у специалистов.

Предлагаются различные методы профилактики, такие как психологические тренинги, индивидуальное консультирование, супервизия, программы физической активности и ротации задач. Для оценки эффективности профилактических мер рекомендуется использовать комплексный подход, включающий психологическую диагностику, анализ показателей эффективности труда и удовлетворенности сотрудников и клиентов.

Особое внимание уделяется использованию современных технологий, например, автоматизированному мониторингу психоэмоционального состояния сотрудников. Подчеркивается важность организационной культуры, поддерживающей сотрудников, и роль профессиональных объединений в решении этой проблемы. Ключевыми факторами профилактики являются психологическая устойчивость, развитие эмоционального интеллекта и соблюдение психогигиены.

Рассматривается вторичная травматизация как фактор выгорания и предлагаются специализированные программы ее профилактики путем применения принципов позитивной психологии и практики осознанности.

Таким образом, профессиональное выгорание представляет собой значительную проблему для сферы социальной работы, оказывая негативное влияние как на эффективность специалистов, так и на качество предоставляемых социальных услуг. Профилактика этого явления является

актуальной задачей, требующей комплексного подхода, включающего организационные, личностные и профессионально-компетентностные направления. Применение организационных мер, таких как оптимизация рабочего процесса, создание поддерживающей атмосферой в коллективе и внедрение регулярной супервизии, позволяет минимизировать факторы, способствующие выгоранию.

Во второй главе анализируются социальные риски и ресурсы профилактики профессионального выгорания работников ГАУ СО КЦСОН Вольского района.

В первом параграфе содержится информация о Государственном автономном учреждении Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Вольского района».

История учреждения: от создания отделения социальной помощи в 1987 году до реорганизаций и изменений статуса, включая присоединение других центров и территорий обслуживания.

Текущее состояние: информация о местоположении, руководителе, количестве сотрудников и отделений, оказывающих услуги на дому и в полустационарной форме.

Нормативно-правовая база: перечень документов, которыми руководствуется центр в своей деятельности.

Предмет деятельности: социальное обслуживание отдельных категорий граждан, нуждающихся в социальных услугах из-за различных обстоятельств (утрата способности к самообслуживанию, инвалидность, внутрисемейные конфликты, отсутствие средств к существованию и др.).

Процедура признания нуждающимся: порядок принятия решения о предоставлении или отказе в социальном обслуживании, а также сроки принятия решений.

Цель деятельности: улучшение условий жизнедеятельности граждан и расширение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои потребности.

Виды социальных услуг: перечень социально-бытовых, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых услуг, услуг для повышения коммуникативного потенциала и срочных социальных услуг. Для каждой категории услуг приведены примеры конкретных действий.

Порядок предоставления услуг: информация о том, что услуги на дому являются гарантированными и могут предоставляться за плату, частичную оплату или бесплатно, в зависимости от дохода получателя.

Таким образом, Комплексный центр социального обслуживания населения города Вольска исходя из статических данных, оказывает огромную поддержку гражданам города Вольска и Вольского района и охватывает очень большой спектр услуг. Всего за 2023 год учреждением оказано 801927 услуг, количество получателей 5764 человека. 21 отделение на дому оказали 795000 услуг, количество получателей 2876. В 2023 году отделением срочного социального обслуживания было оказано 6927 услуг, количество получателей услуг 2888 человек.

Во втором параграфе с целью изучения проблемы профессионального выгорания и эффективных методов его профилактики в оценках работников ГАУ СО КЦСОН Вольского района проводилось два исследования: метод анкетирования и метод структурированного интервью.

Были сформулированы следующие выводы об исследовании профессионального выгорания в ГАУ СО КЦСОН Вольского района:

Актуальность проблемы: Исследование подтверждает, что профессиональное выгорание является значимой проблемой среди социальных работников. Респонденты отмечают, что это комплексное состояние, затрагивающее эмоциональное, умственное и физическое благополучие, и может приводить к снижению продуктивности и проблемам со здоровьем.

Влияние возраста: Результаты анкетирования указывают на то, что работники в возрасте 38-42 лет чаще испытывают стресс, недовольство работой и проблемы со сном. Это говорит о том, что профессиональное выгорание может быть связано с возрастом и накопленным опытом работы.

Факторы выгорания: Интервью выявили основные причины выгорания, такие как высокая эмоциональная нагрузка, большой объем работы, ограниченность ресурсов и недостаточная оценка труда.

Последствия для коллектива: Случаи профессионального выгорания могут негативно влиять на коллектив, снижая качество работы и ухудшая атмосферу. В одном из примеров выгорание опытного сотрудника привело к его увольнению.

Необходимость профилактики: Исследование подчеркивает важность разработки и внедрения мер профилактики профессионального выгорания, учитывающих специфику работы социальных работников.

Таким образом, исследование показывает наличие комплексного подхода к профилактике и преодолению профессионального выгорания в организации. Руководство реализует широкий спектр инициатив, направленных как на психологическую поддержку сотрудников, так и на создание благоприятных условий труда. Это указывает на понимание важности проблемы профессионального выгорания и стремление к ее эффективному решению. Однако стоит отметить, что эффективность этих мер может варьироваться для разных сотрудников, что подчеркивает необходимость индивидуального подхода в профилактике и преодолении профессионального выгорания.

В третьем параграфе рассматривается проблема профессионального выгорания социальных работников в ГАУ СО КЦСОН Вольского района и предлагается комплекс мер для профилактики и преодоления этого состояния. Подчеркивается, что выгорание негативно влияет на качество услуг и эффективность работы учреждения. Поэтому предлагается системный подход, включающий:

- Психологическую поддержку: Регулярные консультации, обучение саморегуляции, создание комнаты психологической разгрузки.
- Оптимизацию рабочей среды: Снижение нагрузки, гибкий график, улучшение условий труда, обеспечение ресурсами.

- Развитие персонала: Обучение, наставничество, супервизии, ротация кадров, индивидуальные планы развития.

- Мотивацию и корпоративную культуру: Материальное и нематериальное поощрение, укрепление командного духа, развитие здоровой рабочей среды.

- Внешнее взаимодействие: Сотрудничество с образовательными и медицинскими учреждениями, работа над имиджем профессии.

- Цифровизацию: Внедрение технологий для снижения административной нагрузки.

Особое внимание уделяется роли руководства в создании поддерживающей организационной культуры и развитию лидерских компетенций. Важность атмосферы психологической безопасности и учета индивидуальных потребностей сотрудников также акцентируется. Предлагается работа с молодыми специалистами, опытными сотрудниками, развитие эмоционального интеллекта и вовлечение персонала в корпоративное волонтерство. Подчеркивается необходимость интеграции мер по профилактике выгорания в общую стратегию развития учреждения и разработку ключевых показателей эффективности, учитывающих психологическое благополучие сотрудников.

Таким образом, совершенствование системы профилактики и преодоления профессионального выгорания социальных работников ГАУ СО КЦСОН Вольского района требует комплексного, системного подхода, учитывающего как организационные, так и индивидуальные факторы. Реализация предложенных рекомендаций позволит создать благоприятные условия для профессиональной деятельности сотрудников, повысить их устойчивость к стрессовым ситуациям и, как следствие, улучшить качество предоставляемых социальных услуг. Работа по профилактике и преодолению профессионального выгорания должна носить непрерывный характер. Необходимо регулярно проводить оценку эффективности принимаемых мер, собирать обратную связь от сотрудников и быть готовыми к гибкой адаптации

стратегии в соответствии с меняющимися условиями и потребностями коллектива. Только такой комплексный и динамичный подход может обеспечить долгосрочный положительный эффект и создать благоприятные условия для профессионального и личностного развития социальных работников ГАУ СО КЦСОН Вольского района.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении подводятся итоги проведенных исследований, формулируются основные теоретические и практические выводы, практические рекомендации.