

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

Педагогический институт

Кафедра социальной психологии образования и развития

**ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ И
ПРЕОДОЛЕВАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
РАБОТНИКОВ**

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 354 группы
направления 44.04.02 Психолого-педагогическое образование,
профиля подготовки «Психология образования и социальных
взаимодействий»
факультета психолого-педагогического и специального образования

ДЕМИНОЙ ТАТЬЯНЫ ОЛЕГОВНЫ

Научный руководитель

доктор. психол. наук, профессор _____

Р.М. Шамионов

Зав. кафедрой

доктор психол. наук, профессор _____

Р.М. Шамионов

Саратов 2026

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В современном обществе социальные работники играют важную роль в поддержке и помощи людям, которые сталкиваются с проблемами и сложностями различного характера. События последних лет, а именно – пандемия Covid-19 и специальная военная операция, проводимая Российской Федерацией на территории Украины, привели к значительному увеличению нагрузки на помогающие профессии, в том числе и на социальных работников. В связи с этим проблема эмоционального выгорания во многих организациях социальной защиты населения выдвигается на первый план.

Синдром эмоционального выгорания у социальных работников развивается на фоне постоянного профессионального стресса и связан с эмоционально тяжелыми ситуациями и постоянным межличностным общением. В результате, социальные работники переживают эмоциональное истощение, депрессию, потерю интереса к работе и иные связанные с эмоциями проблемы. Кроме того, нагрузка на профессиональное самоощущение, затруднения в общении с клиентами и влечение рабочих проблем в личную сферу также являются типичными проявлениями эмоционального выгорания.

Все многообразие причин, детерминирующих синдром эмоционального выгорания, приводит к поведению либо в форме психологической защиты от неприятных переживаний, либо в виде конструктивной активности личности, направленной на разрешение проблемы.

Цель исследования: изучить взаимосвязи эмоционального выгорания личности и преодолевающего поведения социальных работников.

Объект исследования: эмоциональное выгорание у социальных работников.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального выгорания личности и преодолевающего поведения социальных работников.

Гипотеза исследования:

– взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и предпочитаемых стратегий когнитивного преодоления стресса у социальных работников определяется таким фактором, как стаж;

– использование ИТ-приложения будет способствовать эффективной профилактике эмоционального выгорания среди социальных работников, улучшая их психологическое благополучие и профессиональную устойчивость.

Задачи исследования:

1. На теоретическом уровне рассмотреть феномен эмоционального выгорания в психологических исследованиях, изучить особенности эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социального работника, изучить стратегии и модели преодолевающего поведения личности;
2. Провести эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального выгорания личности и преодолевающего поведения социальных работников;
3. Разработать рекомендации, направленные на профилактику эмоционального выгорания и выработку эффективных копинг-стратегий у социальных работников.

Для реализации вышеозначенной цели и задач могут быть использованы следующие **методы** психолого-педагогического исследования:

1. Теоретический анализ психологической литературы по проблеме эмоционального выгорания личности и преодолевающего поведения социальных работников.

2. В эмпирическом исследовании использовалась совокупность **методов**, направленных на решение поставленных задач: наблюдение, индивидуальная беседа, метод анкетного опроса, психодиагностическое тестирование. В качестве диагностических методик применялись: опросник МВІ (приложение А), методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (приложение Б); методика диагностики когнитивно-

поведенческих стратегий преодоления» И.Г. Сизова и С.И. Филиппченкова. (приложение В).

3. Статистические методы обработки полученных данных (метод согласия частот, метод определения достоверности различий, корреляционный анализ, регрессионный анализ), обеспечивающие качественный и количественный анализ результатов.

База исследования. Государственное автономное учреждение Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самойловского района».

Экспериментальная выборка. 94 специалиста в области социальной работы.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

В литературе имеется большое количество подходов к определению понятия «эмоциональное выгорание». За основу исследования взято определение, согласно которому, эмоциональное выгорание – это состояние, характеризующееся постепенной утратой эмоциональной вовлеченности в деятельность, нарастанием умственной и физической усталости, личностной отстраненности от содержания труда.

Синдром эмоционального выгорания часто возникает у специалистов социальной сферы по множеству причин. Среди ключевых факторов можно выделить размытость профессиональных обязанностей и нехватку эффективных методик работы. Ситуацию усугубляют сложные взаимоотношения с руководством, недостаточная оплата труда и необходимость демонстрировать неискренние эмоции. К развитию синдрома также приводят завышенные личные ожидания от профессии, отсутствие командной поддержки и чрезмерный объем работы. Особенно опасно, когда у специалиста нет возможности полноценно отдыхать и развивать интересы вне работы. Неясные критерии оценки результатов и неудовлетворенность карьерным положением дополнительно усиливают риск эмоционального выгорания у социальных работников.

Так как профессия социального работника относится к категории высокого риска для развития стрессовых состояний, то ими могут применяться различные копинг-стратегии: эмоциональные, когнитивные и поведенческие; адаптивные и неадаптивные стратегии; дистанцирование, самоконтроль, поиск социальной поддержки, принятие ответственности, бегство-избегание, планирование решения проблемы, положительная переоценка; конструктивно-преобразующие стратегии, конструктивно-приспособительные стратегии и неконструктивные стратегии.

На территории «Комплексного центра социального обслуживания населения Самойловского района» (ГАУ СО) был проведен анализ взаимосвязи копинг-стратегий и эмоционального выгорания. Выборка была равномерно распределена по трем группам в соответствии с продолжительностью профессиональной деятельности: начинающие специалисты (до 5 лет), работники со средним опытом (5-10 лет) и профессионалы с большим стажем (более 10 лет) - по 31 сотруднику в каждой категории.

Изучение симптомов эмоционального выгорания проводилось среди сотрудников разных категорий трудового стажа. Используя методологию В. В. Бойко, удалось выявить различные стадии формирования эмоционального выгорания. Были выявлены различия в зависимости от стажа работы. Особенно интересные результаты показала группа со стажем работы до 5 лет – у них обнаружен целый комплекс ярко выраженных симптомов. Среди наиболее заметных проявлений выделяются симптомы: «неадекватного эмоционального реагирования», «расширения сферы экономии эмоций», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональный дефицит» и «деперсонализация».

У специалистов с опытом более десяти лет обнаружен широкий спектр нарушений: от эмоциональной холодности и отчуждения до соматических расстройств. Они демонстрируют неадекватные эмоциональные реакции и стремление минимизировать эмоциональные контакты. В то же время у

работников со стажем 5-10 лет картина несколько иная – у них преобладают симптомы «загнанность в клетку», «редукция профессиональных обязанностей», «деперсонализация» и «психосоматические нарушения»

Феномен эмоционального выгорания характеризуется высокой степенью изменчивости и зависит от множества переменных факторов. Внешние условия проведения исследования и внутреннее состояние испытуемого в момент тестирования могут существенно исказить результаты. Именно поэтому применение методики Бойко В.В. для диагностики данного явления не способно обеспечить абсолютную точность полученных данных. Поэтому, мы применили альтернативный диагностический инструмент – адаптированную Н.Е. Водопьяновой методику МВИ, которая позволяет измерить степень эмоционального выгорания.

Полученные результаты демонстрируют отчетливо выраженную возрастающую траекторию формирования синдрома профессионального выгорания по мере увеличения трудового стажа. На ранних временных отрезках деятельности (до пятилетнего рубежа) преобладают признаки эмоциональной истощенности, а также формируется тенденция к нарастанию феноменов деперсонализации. По мере вхождения в категорию сотрудников со стажем от пяти до десяти лет, фиксируется интенсификация указанных проявлений, к которым прибавляются выраженные психосоматические расстройства — симптоматика, свидетельствующая о трансформации психологического напряжения на уровень физиологических реакций. У специалистов с рабочим опытом, превышающим десятилетний промежуток, происходит кульминация рассматриваемого процесса: достигается максимальный уровень глубины деперсонализации и выраженности психосоматических нарушений, что иллюстрирует закрепление хронической формы выгорания и его существенного влияния, охватывающего не только личностную сферу, но и функциональное состояние здоровья. Следует акцентировать, что независимо от длительности профессиональной деятельности индекс выраженности острых стрессовых переживаний («загнанность в клетку», «переживание

психотравмирующих обстоятельств») остается низким, что позволяет заключить: детерминирующими выгоранием факторами выступают систематическое и пролонгированное истощение нервно-психических ресурсов, а не непосредственное воздействие единичных острых травмирующих событий.

В профессиональных коллективах с непродолжительным опытом (менее пяти лет) фиксируется распространённая симптоматика: выраженное эмоциональное истощение и проявления деперсонализации, сопровождающиеся заниженной субъективной оценкой собственных успехов. С течением времени и по мере увеличения продолжительности профессиональной практики (от пяти до десяти лет и более), эти аспекты не только сохраняются, но и приобретают большую значимость, обретая устойчивый, труднообратимый характер. Наиболее выраженные и устойчивые клинические признаки выявляются у сотрудников с наибольшим опытом работы, для которых доминирует истощение и снижение профессиональных достижений, формируя завершённую картину синдрома. Следовательно, с течением времени наблюдается усугубление данного состояния, что свидетельствует о необходимости внедрения комплексных превентивных стратегий на всех этапах карьерного развития.

Проведенное исследование демонстрирует последовательную трансформацию стратегий совладания со стрессом в зависимости от продолжительности профессиональной деятельности.

Разработанная по итогам исследования концепция приложения «Мой дом» призвано стать эффективным цифровым решением для поддержки специалистов социальной сферы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальные работники являются одной из групп профессионалов, которые подвержены риску развития этого состояния. Несбыточные ожидания самого социального работника, чрезмерная рабочая нагрузка, отсутствие поддержки в коллективе, степень удовлетворенности профессией, занимаемой

должностью, особенности межличностных отношений между руководителем и подчиненным, недостаточное вознаграждение за проделанную работу, необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям, отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы, размытые границы профессиональной компетенции, отсутствие достаточного количества технологий решения профессиональных задач, неопределенность критериев оценки деятельности – все эти факторы являются причинами возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Так как профессия социального работника относится к категории высокого риска для развития стрессовых состояний, то ими могут применяться различные копинг-стратегии: эмоциональные, когнитивные и поведенческие; адаптивные и неадаптивные стратегии; дистанцирование, самоконтроль, поиск социальной поддержки, принятие ответственности, бегство-избегание, планирование решения проблемы, положительная переоценка; конструктивно-преобразующие стратегии, конструктивно-приспособительные стратегии и неконструктивные стратегии.

Гипотеза исследования о том, что взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и предпочитаемых стратегий когнитивного преодоления стресса у социальных работников определяется таким фактором, как стаж, подтверждена.

На начальных этапах карьеры (при стаже до пяти лет) доминируют преимущественно реакции, связанные с эмоциональным переживанием и тенденцией к избеганию стрессовых ситуаций («фокус на эмоциях», «уход/бегство»). Эти модели поведения свидетельствуют о незрелости и недостаточной сформированности системы личной адаптации к профессиональным вызовам.

В промежутке между пятилетним и десятилетним опытом работники постепенно отказываются от исключительно аффективного реагирования, все чаще прибегая к защитным тактикам, например, к «отрицанию» или «антиципирующему преодолению». Одновременно они начинают осваивать

когнитивные методики, характеризующиеся большей зрелостью и эффективностью для контроля стрессовых факторов.

В условиях значительного профессионального стажа (более десяти лет) сотрудники демонстрируют выраженное преобладание продуктивных, ориентированных на решение и анализ проблем стратегий, таких как «позитивное истолкование» и «когнитивная репетиция». Подобный сдвиг отражает сформированную систему преодоления трудностей, включающую стремление к личному развитию и активному освоению новых профессиональных высот, а не бегству от неприятных обстоятельств.

Корреляционный анализ отчетливо демонстрирует, что по мере увеличения профессионального стажа трансформируется характер взаимосвязи между синдромом выгорания и используемыми копинг-стратегиями. Для наиболее опытных сотрудников (период службы свыше 10 лет) взаимозависимость приобретает выражено инвертированный характер: в то время как неадаптивные способы реагирования практически утрачивают свою релевантность, особую значимость обретает выраженный обратный эффект зрелых, конструктивных практик преодоления. К развитым когнитивным инструментам можно отнести стратегии, связанные с позитивной переработкой опыта, интерпретацией, когнитивной репетицией и осмыслением происходящего; интенсивное включение подобных подходов достоверно способствует снижению всех аспектов стрессорного реагирования, формируя своеобразный буфер, обеспечивающий профессиональную устойчивость.

У специалистов со стажем работы в диапазоне 5–10 лет наблюдается сдвиг фокуса: хотя интенсивность корреляции между эмоционально-неконтролируемыми ответами и компонентами выгорания постепенно ослабевает, отчетливое сопряжение сохраняется с такими механизмами, как отрицание и антиципирующее преодоление (длительное тревожное ожидание). Параллельно усиливается протективное воздействие рациональных когнитивных стратегий, предотвращающих дальнейшее развитие негативных симптомов.

На начальном отрезке профессиональной деятельности (опыт менее 5 лет) структура взаимосвязей выстраивается иным образом: неконструктивные способы совладания – выраженные эмоциональные выплески, избегание и игнорирование сложностей тесно сочетаются с нарастанием утомления и формированием деперсонализации. Между тем, даже несложные адаптивные меры (например, планирование действий) начинают играть компенсаторную роль, уменьшая субъективное ощущение собственной некомпетентности. Разработанная по итогам исследования концепция приложения «Мой дом» призвано стать эффективным цифровым решением для поддержки специалистов социальной сферы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алиева, Б. Ш. Социально-педагогическая компетентность - основа профилактики эмоционального выгорания социального работника / Б. Ш. Алиева // Педагогическая деятельность как творческий процесс. – 2016. – С. 17-26.
2. Бажан, Т. Краткий аналитический обзор психологических концепций синдрома профессионального эмоционального выгорания / Т. Бажан, Ж. А. Жунисбекова, У. К. Киякбаева // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6. – С. 112-113.
3. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
4. Вохрина, А. В. Феномен эмоционального выгорания в психологических исследованиях / А. В. Вохрина // Вестник науки. – 2022. – Т. 4, № 3(48). – С. 222-230.
5. Дормидонтов, Р. А. К проблеме эмоционального выгорания социальных работников / Р. А. Дормидонтов // Теория и практика социальной работы в современном социуме. – 2023. – С. 43-46.
6. Долганова, И. А. Проблема эмоционального выгорания у социальных работников / И. А. Долганова // Экономика. Общество. Человек :

Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – 2019. – С. 81-87.

7. Заглодина, Т.А. Профилактика и преодоление профессиональных деформаций специалистов по социальной работе / Т. А. Заглодина. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф. пед. ун-та, 2020. – 143 с.

8. Затиная, Ю. Е. Понятие копинг-стратегий и совладающего поведения / Ю. Е. Затиная // Академическая публицистика. – 2020. – № 3. – С. 246–248.

9. Малышева, Е. К. Синдром эмоционального выгорания сотрудников социальной сферы и практические рекомендации по его профилактике / Е. К. Малышева // Молодой ученый. – 2022. – № 48 (443). – С. 494-496.

10. Михайловский, А. Д. Значение понятия "эмоциональное истощение" в аспекте эмоционального выгорания / А. Д. Михайловский // Исследования молодых ученых : материалы XVII Международной научной конференции, Казань, 20–23 февраля 2021 года. – Казань: Общество с ограниченной ответственностью "Издательство Молодой ученый", 2021. – С. 50-55.

11. Насонова, Е. С. Анализ понятия «копинг-стратегия» / Е.С. Насонова // Научное сообщество студентов : сборник материалов VIII Международной студенческой научно-практической конференции, Чебоксары, 31 марта 2016 года. – Чебоксары: Общество с ограниченной ответственностью «Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс», 2016. – С. 103–106.

12. Орел, В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22. – №1. –С. 90-101.

13. Пашкин, С. Б. Психологические особенности развития синдрома профессионального выгорания / С. Б. Пашкин, Е. А. Чижова, Е. А. Саркисова

// Актуальные проблемы военно-научных исследований. – 2019. – № 4(5). – С. 365-380.

14. Поскребышева, Т. А. Модели синдрома эмоционального выгорания / Т. А. Поскребышева // Инновационные технологии в образовательной деятельности : Материалы Всероссийской научно-методической конференции, Нижний Новгород, 05 февраля 2019 года. – Нижний Новгород: Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева, 2019. – С. 256-258.

15. Тимофеева, М. Г. Профессиональное выгорание у социальных работников / М. Г. Тимофеева // Вестник Северо-восточного федерального университета им. М.К. Аммосова. Серия: Педагогика. Психология. Философия. – 2023. – № 1(29). – С. 64-72.

16. Тихонова, Д. Ю. Синдром эмоционального "выгорания" как профессиональная проблема социального работника / Д. Ю. Тихонова, В. Р. Котова // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. – № 4-1. – С. 261-264.

17. Чутко, Л. С. Клинические проявления синдрома эмоционального выгорания / Л. С. Чутко, А. В. Рожкова, С. Ю. Сурушкина // Журнал неврологии и психиатрии им. С.С. Корсакова. – 2019. – Т. 119. – № 1. – С. 14-16.

18. Шипова, Л. В. Профилактика эмоционального выгорания социальных работников в условиях цифровизации социальной сферы / Л. В. Шипова // Гуманизация образовательного пространства : материалы Международного форума, Саратов, 18–19 февраля 2021 года. – Саратов: Саратовский университет, 2021. – С. 484-489.

19. Яرخунова, Р. В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности социального работника / Р. В. Яرخунова, О. В. Шабанова // Современные тенденции прикладных исследований в психологии, педагогике и социологии. – 2021. – С. 182-185.