

Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края



Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр повышения квалификации и профессиональной
переподготовки работников социальной сферы»

Утверждаю:

Директор ГАУ ДПО «Центр
повышения квалификации
и профессиональной переподготовки
работников социальной сферы»

_____ Багмет К.В.
«28» декабря 2024 г.

**Аналитический отчет
о результатах исследования уровня эмоционального выгорания
работников организаций социального обслуживания населения
Ставропольского края**

Исполнители:

Аналитик _____ Федорова А.И.

Аналитик _____ Смолякова А.К.

Начальник научно-аналитического отдела _____ Самофатова К.А.

Ставрополь
2024

Содержание

Введение.....	3
1. Краткая характеристика исследования.....	5
2. Описание структуры выборки.....	7
3. Интерпретация результатов исследования уровня эмоционального выгорания работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике К. Маслач и С. Джексон.....	11
3.1. Общая оценка уровня эмоционального выгорания.....	11
3.2. Идентификация зависимости между сформированностью синдрома эмоционального выгорания и возрастом респондентов.....	16
3.3. Идентификация зависимости между сформированностью синдрома эмоционального выгорания и трудовым стажем респондентов.....	21
4. Выводы и предложения.....	26
Приложение 1. Образец анкеты по методике К. Маслач и С. Джексон...	30
Приложение 2. Описание шкал, соответствующих симптомам эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон.....	32
Список использованных источников.....	33

ВВЕДЕНИЕ

Эмоциональное выгорание стало глобальной проблемой современности. Повышенная активность, быстрый ритм жизни, рост стресса и тревожности сказываются не только на работоспособности и продуктивности, но и на общем физическом ментальном состоянии человека.

Наиболее подвержены сотрудники «помогающих профессий», к которым относят помощников по уходу и социальных работников.



Всемирная организация здравоохранения (далее – «ВОЗ») в 2019 году включила синдром эмоционального выгорания в перечень Международной классификации болезней. Обновленный классификационный список впервые пересмотрен за последние почти 30 лет и вступил в силу 01.01.2022 г.

По определению ВОЗ, этот синдром – результат хронического стресса на рабочем месте. Он проявляется, как правило, в ощущении «мотивационного или физического истощения, нарастающего психического дистанцирования от профессиональных обязанностей» и снижении работоспособности.

По данным исследования аналитического центра НАФИ в 2024 году, 45% работающих россиян сталкивались с эмоциональным выгоранием, а 15% испытывают его прямо сейчас.

В Ставропольском крае насчитывается более 9000 работников организаций социального обслуживания населения, из которых 75% ежедневно оказывают социальную помощь и поддержку людям с различными ограничениями.

Изменения, произошедшие в сфере оказания социальных услуг за последние восемь лет существенно развили подход как к уровню компетентности и профессионализма специалистов, так и к социальной работе в целом. Фундаментальные изменения законодательной базы, стремление к многофункциональности и индивидуализации, автоматизация предоставления услуг, внедрение новой для Ставропольского края системы долговременного ухода – все эти интеграции требуют от специалистов не только большей вовлеченности, профессионализма, повышения уровня знаний и умений, но и соответствующих личностных качеств.

Еще одной важной проблемой выступает ведение специальной военной операции на территории Российской Федерации. В текущей обстановке расширился спектр предоставляемых услуг и категории нуждающихся. Теперь в социальной помощи испытывают потребность участники специальной военной операции и их семьи. В рамках социальной помощи также оказывается весь спектр услуг с дополнительной узконаправленной психологической помощью для бойцов и их близких.

Не только локальные перемены влияют на уровень напряженности среди работников социальной отрасли. Мировые проблемы также оказывают влияние на психоэмоциональный фон. Последствия COVID-19 и

«постковидный синдром» затронули обширную часть населения нашей страны, где пожилые люди страдают от последствий пандемии чаще, чем молодое поколение.

Таким образом, значительные изменения в социальной отрасли, внедрение новых направлений деятельности и другие независимые факторы могут дополнительно воздействовать на психологическое состояние специалистов.

В отдалённых районах сотрудники, не имеющие профессионального опыта, сталкиваются с рядом ограничений в своей работе. Их деятельность может быть неэффективной.

Кроме того, существуют факторы, которые снижают психологическую устойчивость работников, предоставляющих социальные услуги, в том числе социальные услуги по уходу.

Среди них:

- несоответствие эмоциональной отдачи и вознаграждения за труд, что может привести к эмоциональному выгоранию;
- нарушение личных границ в профессиональной деятельности, что может привести к разрушению интимно-личностной сферы;
- профессиональные стрессы, вызванные неадекватным и некорректным поведением трудных и немотивированных клиентов.

Неравнодушие, сострадание и чрезмерная эмпатия к получателям социальных услуг приводит к переизбытку негативных эмоций и навязчивых мыслей, которые специалисты не высвобождают и переживают внутри себя.

Эмоциональное выгорание специалистов, работающих с получателями социальных услуг в различных формах (надомной, полустационарной и стационарной), не только влияет на их деятельность и самочувствие, но и оказывает негативное воздействие на их ближайшее окружение: близких родственников, друзей и коллег. Образуется некий замкнутый цикл, в котором каждый становится страдающей стороной.

Проблема синдрома заключается в его бессимптомном течении и сложности идентификации. Самостоятельно распознать расстройство трудно, его чаще путают с усталостью или прокрастинацией.

Принимая во внимание эти факторы министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – «минсоцзащиты края») поручило провести исследование уровня эмоционального выгорания работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края и разработать рекомендации по его профилактике научно-аналитическому отделу ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы» в рамках государственной работы «Организация и проведение мониторингов, а также информационно-аналитической, научной, методической, инновационной, консультативно-внедренческой деятельности по актуальным вопросам развития социальной сферы в Ставропольском крае» (далее – «Центр ДПО», «государственная работа»).

1. Краткая характеристика исследования

Цель исследования: определить уровень эмоционального выгорания работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края и разработать рекомендации по профилактике и предупреждению синдрома эмоционального выгорания, которые позволят повысить психологическую компетентность, освоить приемы и методы саморегуляции эмоциональных состояний, повышения самооценки, коррекции и снятия эмоционального напряжения у работников организаций, подведомственных минсоцзащиты края.

Задачи исследования:

1. Осуществить подбор методического инструментария для проведения исследования и организовать анкетный опрос респондентов.
2. Провести диагностику эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.
3. Определить стадии развития и степень сформированности синдрома эмоционального выгорания.
4. Проанализировать зависимость проявлений эмоционального выгорания у респондентов от стажа работы и возраста.
5. Разработать программы тренингов по профилактике и предупреждению синдрома эмоционального выгорания, которые могут применяться психологами организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Диагностический инструментарий: диагностика эмоционального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой – для определения степени выраженности и распространенности синдрома выгорания среди работников социальной отрасли, а также фаз «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

Методы исследования: опосредованный (через раздачу анкет респондентам), письменный, выборочный, анонимный опрос.

Для проведения опроса была разработана анкета (Приложение 1), включающая открытые вопросы относительно уровня образования, возраста, общего стажа работы, стажа на последнем месте работы.

Методы обработки результатов: статистические методы обработки полученных данных, обеспечивающие качественный и количественный анализ результатов; графические методы представления полученных данных. Вычисления производились с помощью пакета анализа Microsoft Excel. Степень выраженности фазы, уровень сформированности симптомов эмоционального выгорания измерялись с помощью стандартизированных и валидизированных психодиагностических методик.

Источник эмпирической базы исследования: работники учреждений, подведомственных министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края (социальные работники, помощники по уходу), которые проходили обучение по образовательным программам в рамках государственного задания Центра ДПО с 09.01.2024 г. по 28.12.2024 г.

Выборка исследования: Тип выборки – репрезентативная. Объем выборочной совокупности 561 человек (6,23% от общего числа работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края). Ошибка выборки не превышает 3% при 97% доверительном интервале.

Объект исследования: работники организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Предмет исследования: уровень эмоционального выгорания работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Гипотеза исследования:

– формированию синдрома эмоционального выгорания наиболее подвержены специалисты организаций социального обслуживания населения, имеющие трудовой стаж более 10 лет;

– возникновению синдрома эмоционального выгорания наиболее подвержены специалисты организаций социального обслуживания населения в возрасте от 40 лет.

Практическая значимость исследования: полученные результаты могут быть использованы министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края в процессе разработки комплексных программ профилактики синдрома эмоционального выгорания работников, а также психологами организаций социального обслуживания населения при проведении соответствующих тренингов.

Сроки проведения: 09.01.2024 г. – 28.12.2024 г.

Экспериментальная база исследования: ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы», г. Ставрополь, ул. Серова, д. 241.

Число распространённых анкет: 725.

Число анкет, отобранных для дальнейшей обработки: 561 (164 анкеты были заполнены частично).

2. Описание структуры выборки

Для достижения цели и выполнения задач исследования была выбрана целевая группа. Следует отметить, что в анкетном опросе принимали участие только те работники организаций, подведомственных минсоцзащиты края, которые проходили очное обучение по программам дополнительного профессионального образования повышения квалификации и основным программам профессионального обучения в рамках государственного задания Центра ДПО с 09.01.2024 г. по 28.12.2024 г. (Таблица 1).

Главный критерий отбора респондентов – ежедневное взаимодействие с получателями социальных услуг в процессе предоставления услуг в рамках социального пакета долговременного ухода и аналогичных социальных услуг по уходу, требующее эмоционального включения. Это обуславливает репрезентативность выборки, так как все выбранные участники соответствовали характеристикам целевой группы.

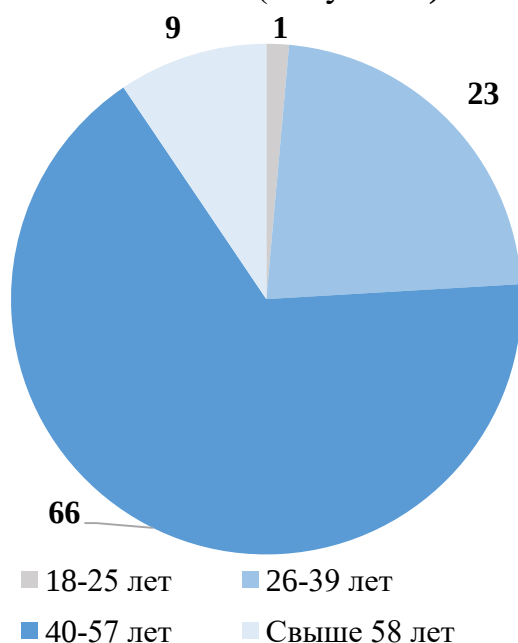
Таблица 1 – Сведения о численности слушателей образовательных программ, принявшие участие в анкетировании

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
1.	«Организация социального патронажа в системе долговременного ухода за пожилыми с различными видами деменций и инвалидами в условиях центров социального обслуживания», 72 часа	29.01.2024-31.01.2024	15	15	100
		05.02.2024-07.02.2024	24	24	100
		12.02.2024-14.02.2024	26	26	100
		19.02.2024-21.02.2024	20	17	85
		26.02.2024-28.02.2024	18	13	72
		22.04.2024-24.04.2024	15	14	93
		06.11.2024-08.11.2024	17	13	76
2.	«Помощник по уходу», 300 часов	11.03.2024-15.03.2024	20	15	75
		18.03.2024-22.03.2024	19	16	84
		25.03.2024-29.03.2024	19	12	63
		01.04.2024-05.04.2024	18	11	61
		08.04.2024-12.04.2024	17	13	76

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
		15.04.2024- 19.04.2024	19	15	79
		03.06.2024- 07.06.2024	16	11	69
		17.06.2024- 21.06.2024	16	11	69
		24.06.2024- 28.06.2024	20	18	90
		01.07.2024- 05.07.2024	18	11	61
		08.07.2024- 12.07.2024	16	9	56
		30.09.2024- 04.10.2024	18	14	78
		07.10.2024- 11.10.2024	22	14	64
		14.10.2024- 18.10.2024	19	14	74
		21.10.2024- 25.10.2024	18	13	72
		28.10.2024- 01.11.2024	19	11	58
		11.11.2024- 15.11.2024	25	10	40
3.	«Технология работы преподавателя школы ухода», 72 часа	25.04.2024- 27.04.2024	12	9	75
4.	«Социальный работник», 300 часов	15.07.2024- 19.07.2024	19	17	89
		22.07.2024- 26.07.2024	16	12	75
		12.08.2024- 16.08.2024	20	17	85
		19.08.2024- 23.08.2024	19	17	89
		09.09.2024- 13.09.2024	18	13	72
		16.09.2024- 20.09.2024	18	14	78
		23.09.2024- 27.09.2024	12	7	58
5.	«Предоставление услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в долговременном уходе», 72 часа	06.05.2024- 08.05.2024	18	12	67
		15.05.2024- 17.05.2024	17	14	82

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
6.	«Определение индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу», 72 часа	08.07.2024-09.07.2024	22	20	91
		10.07.2024-11.07.2024	19	19	100
7.	«Противодействие распространению экстремизма и терроризма в учреждениях социальной сферы», 72 часа	29.07-30.07	19	19	100
		05.08-06.08	26	23	88
		12.08-13.08	16	8	50
Итого			725	561	77

В исследовании также учитывались следующие социально-демографические характеристики участников: возраст, уровень образования, трудовой стаж. По возрасту структура выборки выглядит следующим образом: 66% работников находятся в возрасте 40-57 лет, 23% – 26-39 лет, 9% – свыше 58 лет, 1% – 18-25 лет (Рисунок 1).



Возраст	Чел.	%
18-25 лет	8	1
26-39 лет	127	23
40-57 лет	373	66
Свыше 58 лет	53	9
Итого	561	100

Рисунок 1 – Структура выборки по возрасту

При анализе вопроса об уровне образования было выявлено, что большинство опрошенных респондентов (62%) имеют среднее профессиональное образование, 29% – высшее образование, 9% – начальное профессиональное образование (Рисунок 2).



Уровень образования	Чел.	%
Начальное профессиональное образование	53	9
Среднее профессиональное образование	348	62
Высшее образование	160	29
Итого	561	100

Рисунок 2 – Структура выборки по уровню образования

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания от опыта работы помощников по уходу и социальных работников в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 3).

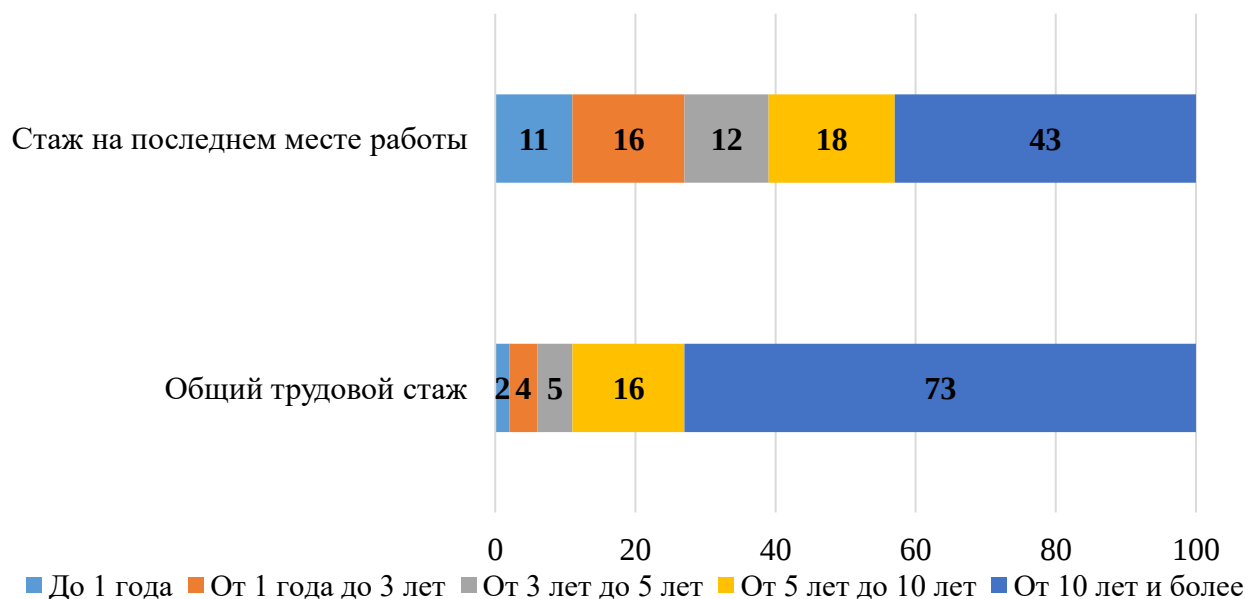


Рисунок 3 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %

В зависимости от общего стажа профессиональной деятельности и стажа на последнем месте работы респонденты были разделены на пять групп: до 1 года; от 1 года до 3 лет; от 3 лет до 5 лет; от 5 лет до 10 лет; от 10 лет и более. Из числа специалистов, принявших участие в исследовании, 73% имеют общий трудовой стаж работы от 10 лет и более. При этом следует отметить, что 43% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, 18% – от 5 лет до 10 лет.

3. Интерпретация результатов исследования уровня эмоционального выгорания работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике К. Маслач и С. Джексон

3.1. Общая оценка уровня эмоционального выгорания

Работа с людьми предполагает общение, в том числе проявление эмоций. Социальный работник и сиделка весь рабочий день проводят в общении с людьми, при этом сотрудник обязан не только качественно предоставить социальные услуги, но и оказать моральную поддержку, что обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности и даже стресса. Последствием этого зачастую становится синдром эмоционального выгорания.

Опросник по методике К. Маслач и С. Джексон предназначен для определения степени выраженности и распространенности синдрома выгорания среди профессионального контингента и интерпретируется в виде трех шкал:

1 шкала – **«Эмоциональное истощение»**: проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом (0-15 – низкий уровень; 16-24 – средний уровень, 25 и выше – высокий уровень).

2 шкала – **«Деперсонализация»**: проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков (0-5 – низкий уровень; 6-10 – средний уровень, 11 и выше – высокий уровень).

3 шкала – **«Редукция профессиональных достижений»**: проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, в лимитировании своей вовлеченности в профессию за счет перекладывания обязанностей и ответственности на других людей, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически,

а затем физически (от 0 до 30 баллов – высокий, от 31 до 36 баллов – средний, 37 и выше – низкий).

Стоит отметить, что чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у респондента выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Анализ этапов формирования шкал эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексона позволил сформулировать следующие выводы:

- у 34% опрошенных (189 человек) происходит формирование синдрома эмоционального выгорания в настоящий момент. От профессиональной деформации, идущей вслед за «сгоранием» специалиста, их отделяет лишь интенсивность симптоматики. Незначительное ухудшение их психологического состояния может привести к «сгоранию»;

- у 55% респондентов (309 человек) синдром уже сложился. Это говорит о том, что специалисты практически «выгорели». На фоне профессионального стресса у таких работников развиваются изменения личности, приводящие к деформации. Хронически переживаемый стресс может иметь серьезные последствия для здоровья, появление ухудшения самочувствия, развитие психосоматических и обострения хронических заболеваний;

- у 11% респондентов (63 человека) синдром не сформировался (Рисунок 4).

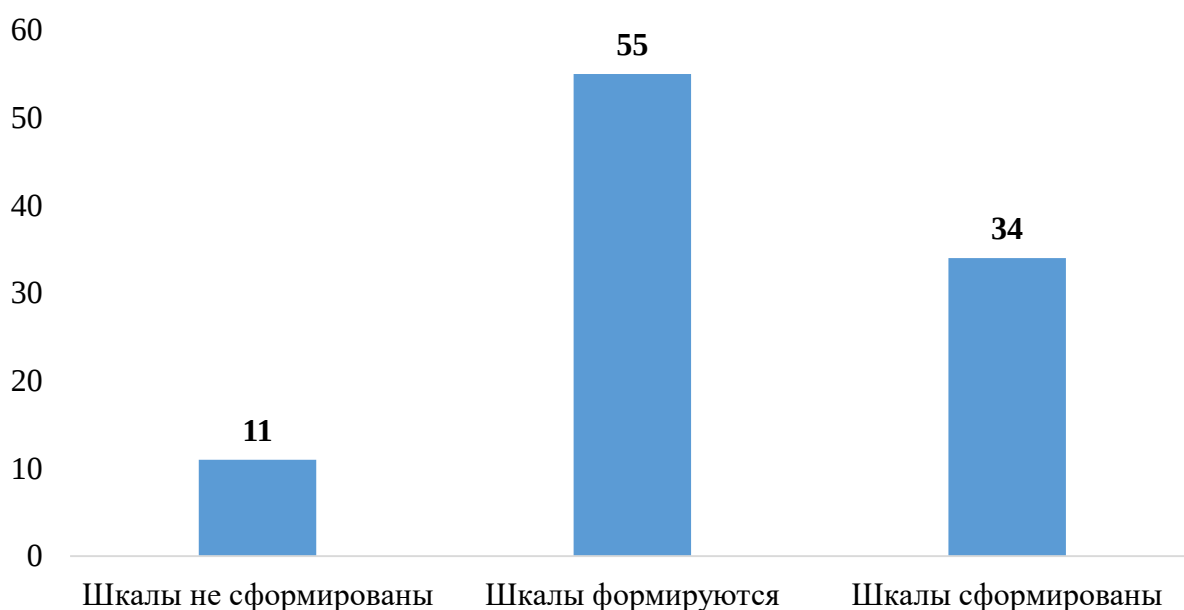


Рисунок 4 – Структура шкал эмоционального выгорания, %

Следует отметить, что шкалы «Эмоциональное истощение» и «Редукция профессиональных достижений» находятся в стадии формирования у 195 и 190 человек соответственно (Рисунок 5). При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 194 человека, «Деперсонализация» – у 146 человек, «Редукция профессиональных достижений» – 195 человек.

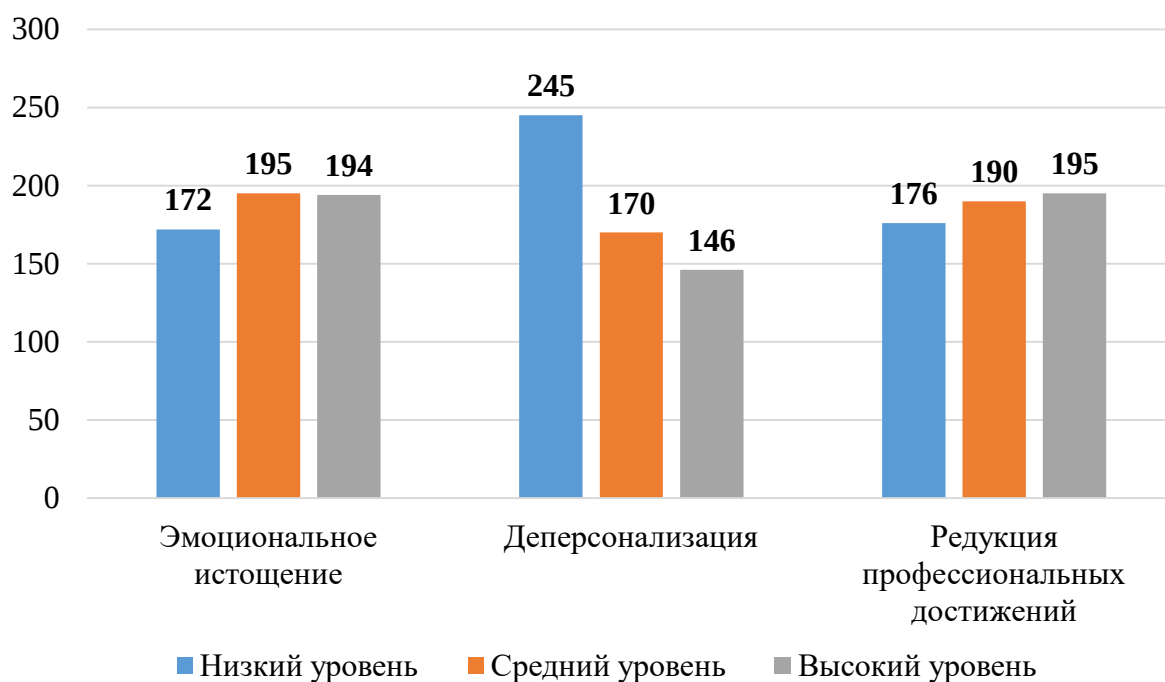


Рисунок 5 – Структура выборки в зависимости от уровня сформированности шкал, чел.

Низкий уровень эмоционального истощения наблюдается у 172 (31%) респондентов, что является положительным показателем. Данная категория сотрудников может успешно справляться с эмоциональными вызовами, связанными с работой в учреждении социального обслуживания населения – это важно для обеспечения качественного длительного ухода и поддержки для граждан пожилого возраста и людей с инвалидностью. Низкие показатели по шкале «Эмоциональное истощение» проявляются в повышенном эмоциональном тоне, отсутствии психической истощаемости и аффективной лабильности. Человек способен испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные. Человек испытывает повышенный интерес и позитивные чувства к окружающим, удовлетворен жизнью в целом.

Средние показатели по шкале «Эмоциональное истощение» (195 опрошенных респондентов) проявляются в незначительном снижении эмоционального тона, появлении психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утрате интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом.

По шкале «Эмоциональное истощение» высокий уровень демонстрируют 194 человека (35%). Это свидетельствует о том, что данная группа сотрудников часто испытывает постоянное физическое и психологическое утомление, в связи с чем могут возникнуть проблемы с мотивацией и интересом к производственной деятельности. Эмоциональное истощение может привести к потере интереса и радости в жизни, включая ухудшение отношений с близкими; люди реагируют на мелочи с

непропорциональной раздражительностью и агрессией. Работа и должностные обязанности могут стать более трудоёмкими, производительность труда значительно снижается. Эмоциональное истощение может сопровождаться физическими симптомами, такими как бессонница, головные боли, боли в мышцах и другое. Люди могут чувствовать себя менее компетентными и уверенными в себе, что отрицательным образом отражается именно на руководящем составе исследуемой группы.

Низкие показатели по шкале «Деперсонализация» (245 человек) является положительным показателем. Это может свидетельствовать о том, что сотрудники обращаются к получателям социальных услуг с заботой, вниманием и чувством эмпатии, что содействует улучшению качества предоставляемых социальных услуг и обслуживания. Сотрудники с низким уровнем деперсонализации могут служить хорошим примером истинного профессионализма и заботы о пациентах. Важно поддерживать их и позитивно влиять на других сотрудников, чтобы улучшить отношения с получателями социальных услуг и общее эмоциональное состояние в учреждении. Эмоции у таких работников проживаются во всем многообразии. Они хорошо устанавливают эмоциональные контакты с окружающими людьми и активно включаются в инновационную и трудовую деятельность.

Средний уровень по шкале «Деперсонализация», выявленный у 30% респондентов (170 человек), является заблаговременным сигналом, который следует учитывать. Это означает, что некоторые сотрудники могут испытывать определенные уровни отчуждения или избегать близких отношений с получателями социальных услуг. Может быть полезным предоставить обучение и обучающие программы сотрудникам, которые помогут им развить навыки межличностного общения, эмпатии и улучшения отношений с получателями социальных услуг. Важно поддерживать сотрудников, чтобы они могли выполнять свои обязанности с заботой и вниманием к получателям социальных услуг, что повысит качество ухода и социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.

Высокие показатели по шкале «Деперсонализация» среди 146 человек (26%) могут вызвать серьезные опасения. Деперсонализация означает отчуждение и невнимательное отношение к получателям социальных услуг, коллегам, и она может негативно сказываться на качестве ухода и обслуживания. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Низкий уровень «Редукции профессиональных достижений» выявлен у 176 (31%) респондентов. Этот результат свидетельствует о том, что группа сотрудников успешно сохраняют свои личные достижения и не теряют мотивацию к работе, несмотря на сложности и стрессы, связанные с их профессиональной деятельностью. Это может говорить о высокой преданности и профессионализме этих сотрудников.

Средний уровень по шкале «Редукции профессиональных достижений» зафиксирован у 190 (30%) человек, характеризуется наличием определенных

трудностей или стресса в рабочей среде. Данная группа респондентов может потребовать внимательного анализа и разработки мер, направленных на поддержку и повышение их мотивации.

Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания работников со сложившимися шкалами является «Редукция профессиональных достижений», показывающая степень удовлетворенности сотрудника собой как личностью и как профессионалом. Это означает, что 35% опрошенных (195 человек) негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность, и, как следствие, характеризуются снижением профессиональной мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания, нарастанием негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцией к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих. Респонденты ощущают отстраненность и неучастие, избегают работы психологически и физически. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания присутствует у опрошенных социальных работников и помощников по уходу, но не в значительной степени. Большинству сотрудников из числа респондентов присуще проявление синдрома эмоционального выгорания в умеренной степени.

3.2. Идентификация зависимости между сформированностью синдрома эмоционального выгорания и возрастом респондентов

Формирование симптомов эмоционального выгорания более вероятно у людей с меньшей степенью зрелости и самодостаточности, более импульсивных и нетерпеливых, не имеющих семьи, но нуждающихся в тех, кто мог бы их поддерживать или одобрять, имеющих цели, которые не вполне согласуются с реальностью. К этому также добавляется указание на то, что с возрастом вероятность развития выгорания уменьшается, то есть ему более подвержены начинающие работники, люди более молодого возраста. Однако, как показывает практика, возраст, пол, стаж работы и другие социально-демографические характеристики не связаны прямо с эмоциональным выгоранием. Большее значение имеет индивидуальный тип реагирования на стрессогенные ситуации. Но в целях проведения комплексного исследования, нами будет проанализирована зависимость между сформированностью синдрома эмоционального выгорания и возрастом респондентов.

Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что симптомы находятся в стадии формирования у 68% специалистов в возрасте 40-57 лет (Рисунок 6).

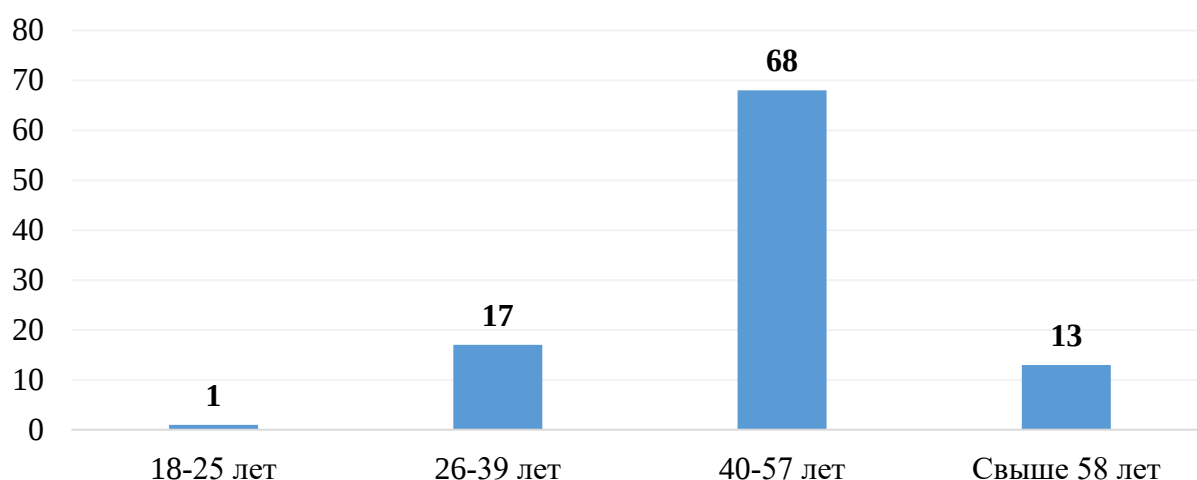


Рисунок 6 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %

У 17% респондентов в возрасте 26-39 лет зафиксировано формирование синдрома эмоционального выгорания, что является высоким показателем для данной возрастной группы и свидетельствует о необходимости применения современных техник и методов профилактики и предупреждения профессионального выгорания.

Акцентируем внимание на том, что в возрастных группах 18-25 лет и старше 58 лет доля специалистов организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, у которых наблюдается формирующийся

синдром эмоционального выгорания, составила 1% и 13% соответственно. Угрожающим для эффективного и качественного функционирования сферы социального обслуживания населения Ставропольского края является то, что у 68% специалистов в возрасте 40-57 лет и у 17% респондентов в возрасте 26-39 лет основные стадии синдрома эмоционального выгорания уже сформированы.

У 2% респондентов в возрасте 18-25 лет и 6% респондентов старше 58 лет синдром эмоционального выгорания уже сформирован (Рисунок 7). Средний возраст является кризисным моментом в жизни человека, моментом переосмысления достигнутого, поэтому социальные работники и помощники по уходу в этот момент подвержены симптому эмоционального выгорания.

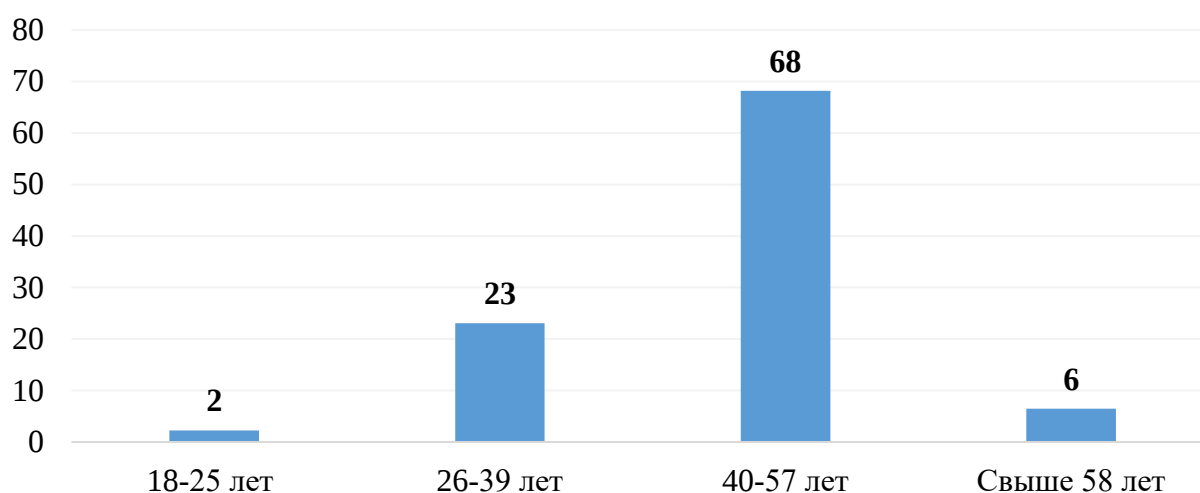


Рисунок 7 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %

Таким образом, подход К. Маслач и С. Джексона позволил выделить две основные группы, подверженные наибольшему риску эмоционального выгорания: от 26 до 39 лет и от 40 до 57 лет. Это может быть объяснено следующим образом.

Поиск смысла жизни в 25-30 лет обуславливает неожиданный спад профессиональной активности. Как правило, к этому возрасту работник уже определился в профессиональном выборе, добился первых успехов, но неожиданно может возникнуть вопрос: «А к тем ли целям я стремился?». Такой кризис болезненно переживают те, кому не до конца удалось реализовать задуманное или кто испытал разочарование в профессии. Тогда развивается синдром эмоционального выгорания на фоне кризиса смысла жизни, который характеризуется снижением деловой активности и отчуждением от коллег. У человека может включаться тяга к самокопанию и самобичеванию, а вместо внимательности и анализа опыта других людей включается черная зависть, что приводит к еще большему снижению самооценки и блокировке способности к самомобилизации. В этом возрасте люди очень часто неверно оценивают свои способности и возможности. Если в 20 лет они себя чаще всего переоценивали, то в 30 лет их самооценка

оказывается неоправданно заниженной. Очень часто люди не понимают, что их ошибки и провалы – это тоже ценный ресурс и полезный опыт, а произведенные когда-то, но заброшенные по разным причинам начинания в сегодняшнем своем состоянии они вполне могли бы реализовать.

На долю второй группы риска в возрасте от 40 лет до 57 лет выпадает три возрастных кризиса, каждый из которых проживается по индивидуальному сценарию, но есть общие моменты. Кризис «середины жизни» или «среднего возраста», как раз около 40-45 лет, во время которого человек окончательно осознает утрату молодости, его могут посещать сомнения в правильности прожитой жизни, и это становится лейтмотивом большинства действий и реакций в данный период.

Переход к зрелости происходит в 45-50 лет. Это период осознания старения, переживаний за будущее. Человек вынужден пересматривать свои цели с учетом своего профессионального статуса, физического состояния и положения дел на работе, в семье. В этом возрасте работник уже научился жить в рамках социальных норм и правил, способен сделать выбор и нести за него ответственность, и, как правило, люди этого периода остаются привязанными к рабочему месту до пенсионного возраста. Кризис осмысленной зрелости начинается в 50-55 лет и характеризуется более очевидным упадком физических и умственных возможностей. Для работника этот возраст можно назвать «периодом дефицита сил» и осознанием, что пора уступать место новому поколению.

Эти три кризиса, переживаемые в данный возрастной период, могут оказать влияние на эмоциональную сферу и увеличить интенсивность переживания синдрома эмоционального выгорания.

Анализ зависимости формирующихся шкал эмоционального выгорания от возраста респондентов в разрезе возрастных групп позволил сформулировать следующие выводы:

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у 72% респондентов в возрастной группе 40-57 лет, проявляется в истощении эмоций, в результате которого появляется тревога, раздражение, беспокойство, гнев, одышка, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, нарушение сна, головных болей. Это обусловлено тем, что эмоционально напряженная работа социальных работников и помощников по уходу связана с непомерной тратой психической энергии и приводит к психосоматической усталости, которая выражается в изнурении организма и психики человека;

- у 64% опрошенных в возрастной группе 40-57 лет формируется шкала «Деперсонализация», которая проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков, и связана с возникновением равнодушного и негативного отношения к получателям социальных услуг. При этом контакты с данными людьми становятся формальными и обезличенными;

- формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» у

возрастной группы 40-57 лет (73% опрошенных), которая отражает степень удовлетворенности социального работника или помощника по уходу собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, приводит к снижению профессиональной мотивации (Рисунок 8).

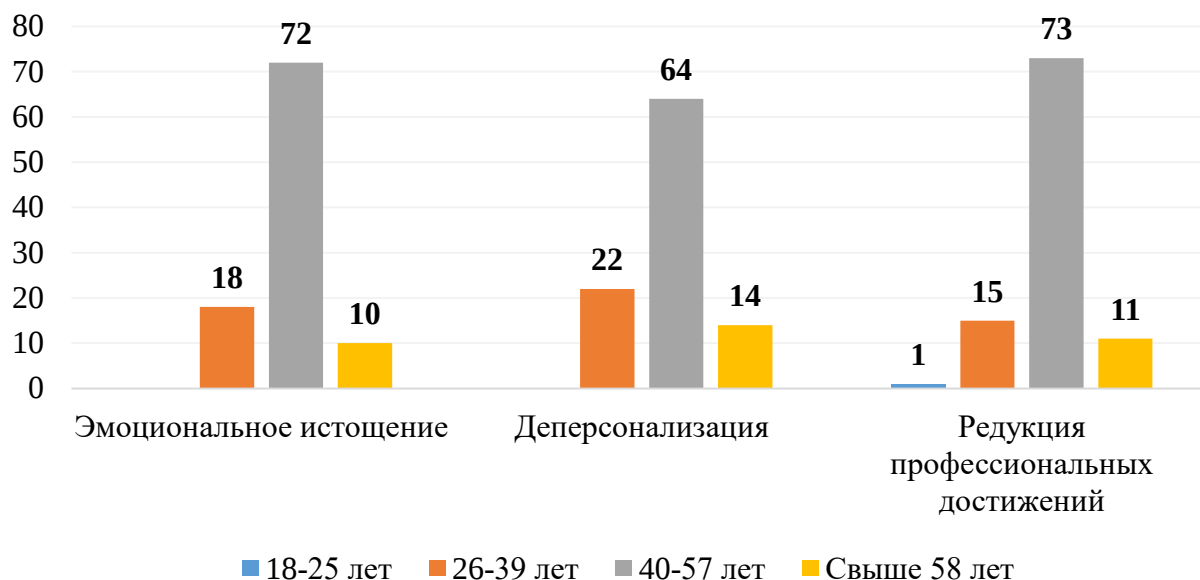


Рисунок 8 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп и шкал, %

Негативной тенденцией является то, что в возрастной группе 40-57 лет уже сформированы три шкалы эмоционального выгорания: «Эмоциональное истощение» (у 72% респондентов), «Деперсонализация» (у 71% респондентов), «Редукция профессиональных достижений» (у 64% опрошенных). У 27% респондентов в возрасте 26-39 лет уже сформировалась «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 9).

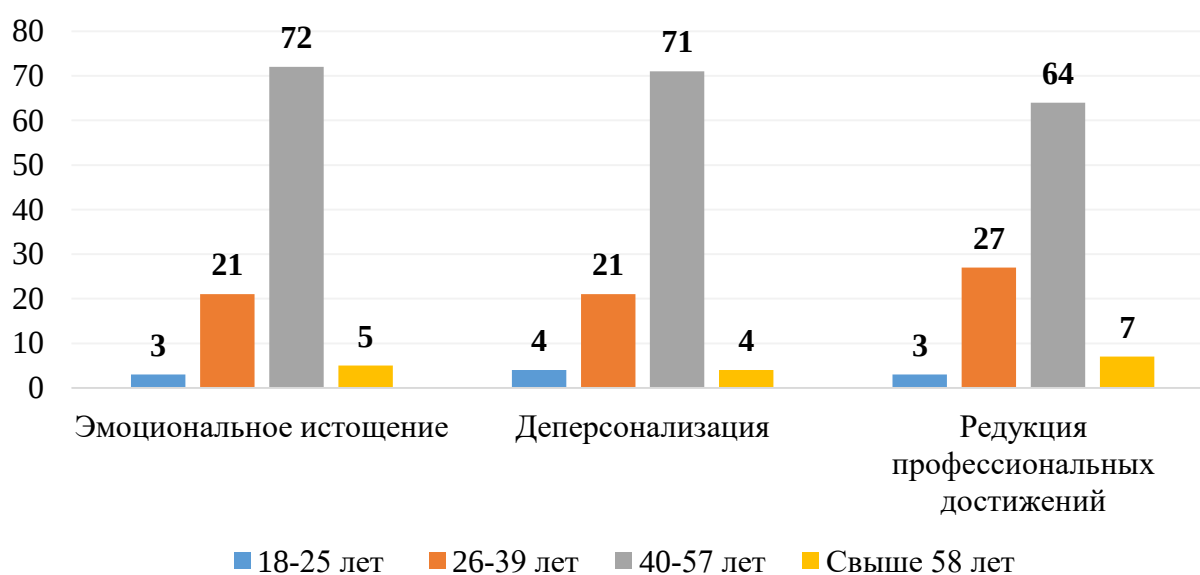


Рисунок 9 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп и шкал, %

Таким образом, существует взаимосвязь между возрастом социальных работников и помощников по уходу и шкалами эмоционального выгорания. Так, эмоциональному выгоранию больше подвержены сотрудники в возрасте 40-57 лет. Возможно, это связано с тем, что зачастую возраст самих сотрудников сферы социального обслуживания населения приближен к возрасту получателей социальных услуг с психологической точки зрения. И поэтому они понимают, как это важно для клиентов не только выполнить свои обязанности (купить продукты, убрать, помыть и т.д.), но и поговорить, выслушать, проявить сочувствие. При этом такие сотрудники начинают формально относиться к качеству предоставленных социальных услуг. Как пример, социальный работник или помощник по уходу предоставляют социальные услуги некачественно, формально и существенно сократив время предоставления, но при этом посвящает все свое рабочее время на коммуникацию с получателем социальных услуг.

3.3. Идентификация зависимости между сформированностью синдрома эмоционального выгорания и трудовым стажем респондентов

Несмотря на то, что в многочисленных эмпирических и аналитических исследованиях в области психологии, находящихся в открытом доступе, не доказана прямая зависимость эмоционального выгорания от стажа работы, некоторые исследования все-таки подтверждают наличие определенных взаимосвязей. Так, например, в своих исследованиях Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова отмечают имеющиеся сложные взаимоотношения между степенью выгорания, возрастом, стажем и степенью удовлетворенности профессиональным ростом¹.

К.М. Гайдар и О.П. Малютина² выяснили, что с увеличением возраста следует ожидать снижения уровня профессионального выгорания. Аналогично: чем больше стаж, тем уровень выгорания ниже. По полученным данным авторами был сделан вывод о том, что этот процесс особенно замедляется у респондентов старше 53 лет. Это объясняется тем, что, начиная с этого возраста, респонденты уже, во-первых, не столь обременены семейными проблемами, связанными с несовершеннолетними детьми, и, во-вторых, обрели значительную уверенность в своем профессиональном потенциале. Всё это стабилизирует их психологическое состояние и позволяет сосредоточиться на работе.

Согласно исследованиям Гроза И.В.³, среди факторов, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания, выделяет возраст и стаж респондента. В целом выше указанными учеными доказана следующая зависимость стажа и риска профессионального выгорания: чем выше первый, тем ниже второй. При проведении наблюдения был отмечен следующий факт: большой стаж при неудовлетворенности карьерным ростом приводит к неудовлетворенности работой и, как следствие, способствует развитию профессионального выгорания. Следовательно, большой стаж работы должен положительно соотноситься с возможностью карьерного роста во избежание развития выгорания сотрудника.

Опрос социальных работников и помощников по уходу организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, у которых по результатам анкетного опроса диагностировано формирование синдрома эмоционального выгорания, позволил сформулировать следующие выводы:

¹ Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика: 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.

² Гайдар К.М. Особенности профессионального выгорания преподавателя высшей школы в современных условиях / К.М. Гайдар, О.П. Малютина // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Проблемы высшего образования. – 2016. – № 2. – С. 26-29.

³ Гроза И.В. Влияние возраста и стажа работы на эмоциональное выгорание / И.В. Гроза // Современные наукоемкие технологии. – 2009. – № 10. – С. 54-63.

- в группе респондентов со стажем работы от 10 лет и более у 74% респондентов синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования;

- в группе респондентов со стажем работы от 5 лет до 10 лет только у 16% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 10).

При этом менее опытные сотрудники практически не подвержены эмоциональному выгоранию. Таким образом, чем больше общий стаж работы – тем сильнее работник подвержен синдрому эмоционального выгорания.

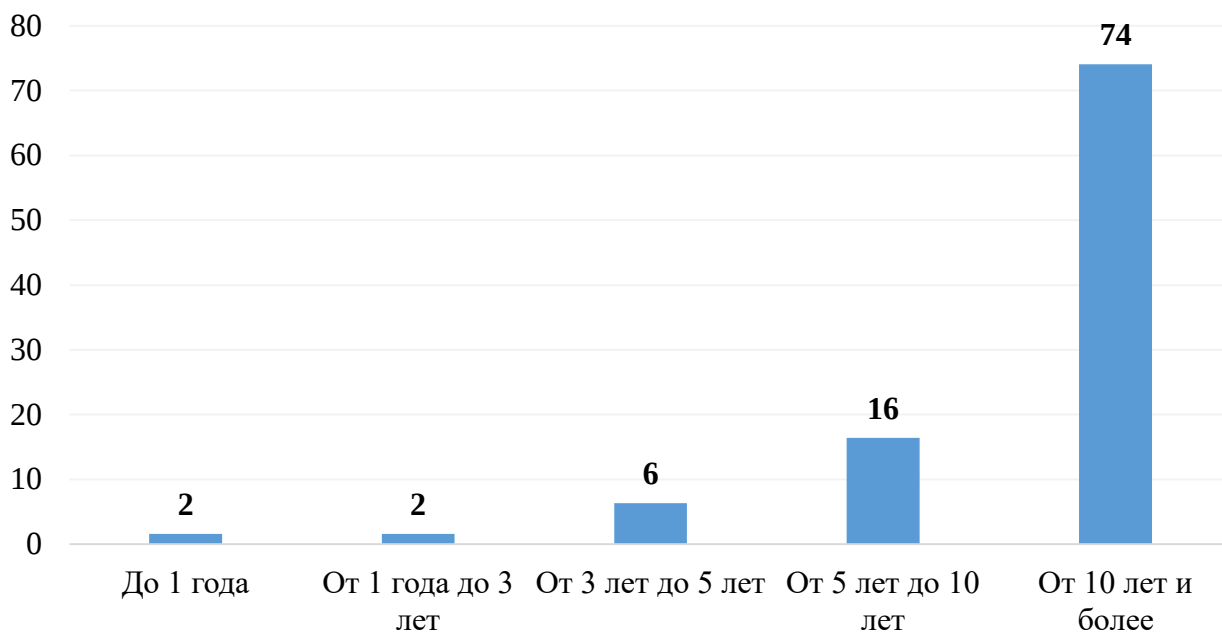


Рисунок 10 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставропольского края от 5 лет до 10 лет и более 10 лет.

Следует обратить внимание на зависимость сформировавшихся шкал эмоционального выгорания от общего трудового стажа:

- в группе со стажем работы более 10 лет у 74% респондентов шкалы эмоционального выгорания сформированы;

- в группе со стажем работы от 5 лет до 10 лет у 16% респондентов сформирован синдром эмоционального выгорания (Рисунок 11).

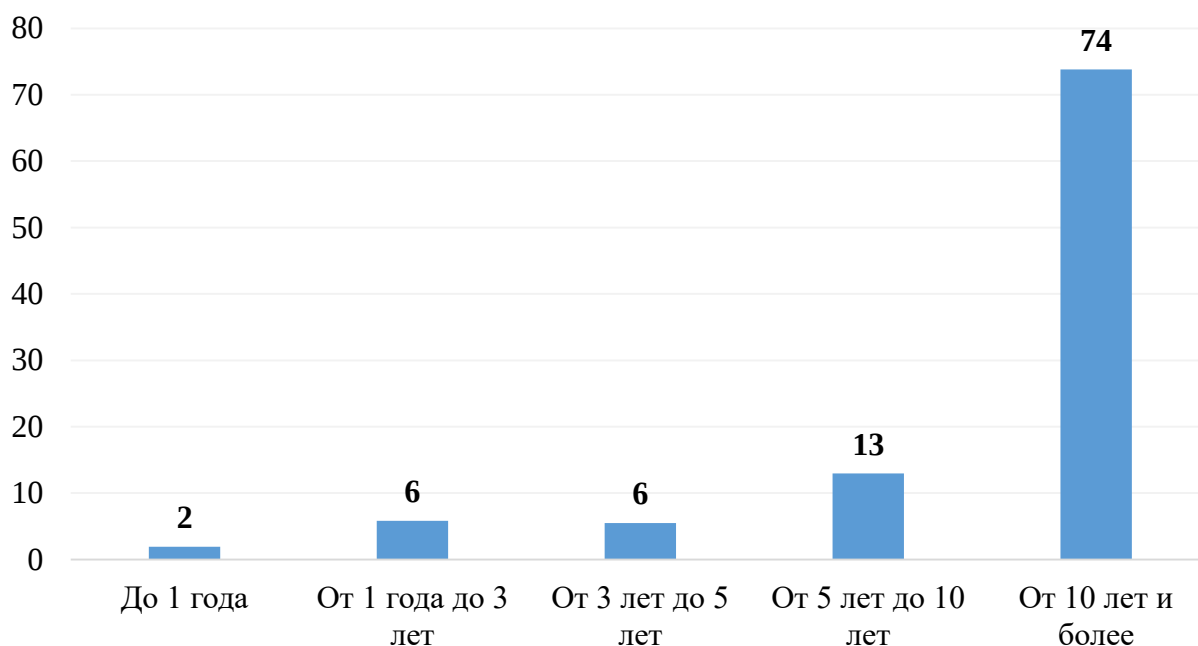


Рисунок 11 – Структура выборки со сформировавшимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %

В целом полученные результаты подтверждают прямую зависимость: чем выше опыт работы специалиста, тем выше риск выгорания. По мере увеличения стажа трудовой деятельности появляется тревожность, снижение возможности принятия самостоятельных решений, уменьшение инициативы, что в свою очередь приводит к нарушениям социально-психологической и профессиональной адаптации. Вызывает тревогу тот факт, что среди всех опрошенных со стажем работы от 1 года до 3 лет у 6% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, в группе от 3 лет до 5 лет – у 6% соответственно.

Эмоциональное выгорание респондентов с трудовым стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет можно объяснить тем, что, когда сотрудник только начинает профессиональную деятельность в социальной отрасли, он с «горящими глазами» погружается в работу и старается выполнять задачи со всей ответственностью. Спустя какое-то время он расстраивается, что результаты работы не оправдывают его ожиданий. Новый работник еще не знает, что клиенты бывают разные и не всем можно помочь, и начинает сомневаться в правильности выбора места работы.

Для более детального анализа рассмотрим, каким образом распределяются формирующиеся и сформированные шкалы эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, то есть в организации социального обслуживания населения Ставропольского края (Рисунки 12 и 13).

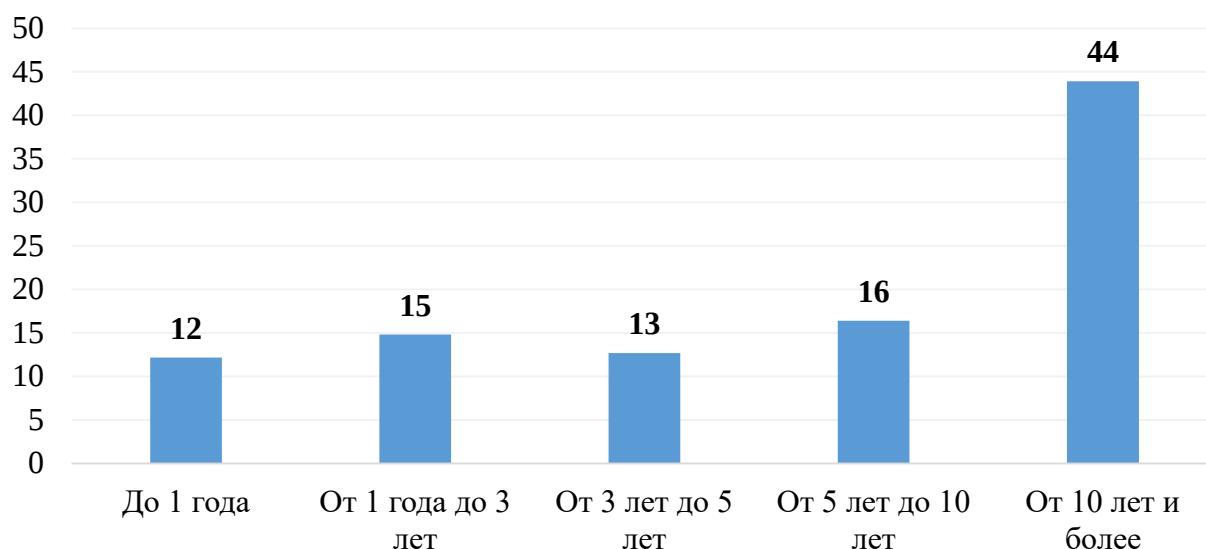


Рисунок 12 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от трудового стажа на последнем месте работы, %

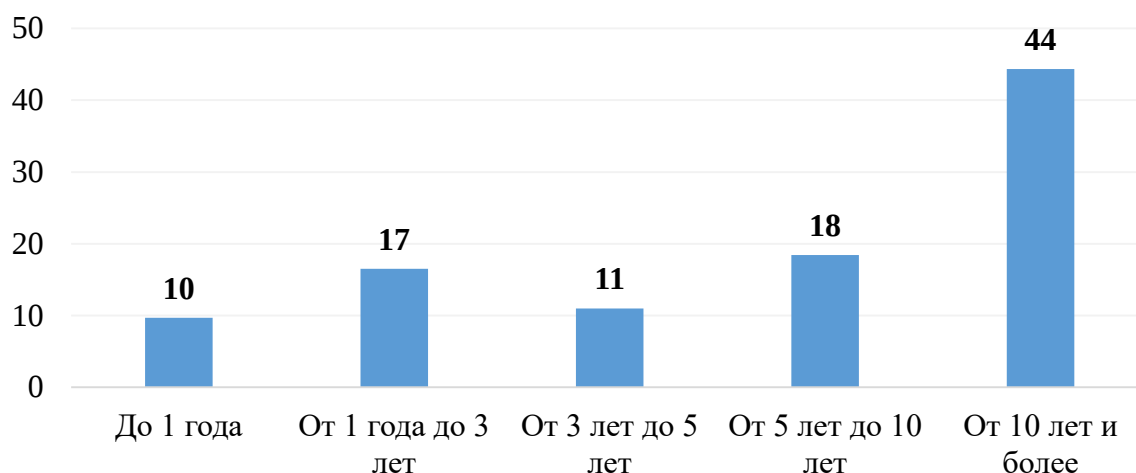


Рисунок 13 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от трудового стажа на последнем месте работы, %

Анализ групп респондентов в разрезе трудового стажа на последнем месте работы с формирующимися и сложившимися шкалами эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон позволяет сделать следующие выводы:

- в группе респондентов, которые работают в организациях социального обслуживания населения Ставропольского края от 5 лет до 10 лет у 16% синдром уже формируется, а у 18% уже сформировался;
- в группе опрошенных со стажем работы на последнем рабочем месте от 10 лет и более у 44% работников уже сформировался синдром эмоционального выгорания.

Для респондентов с трудовым стажем от 5-10 и более 10 характерно, так называемое, накопленное эмоциональное выгорание. Социальные работники

и помощники по уходу каждый день «варятся» в проблемах своих клиентов. Есть особенные клиенты, которые жадно выкачивают всю энергию из сотрудника и заполняют освободившееся место негативом. Тогда работник приходит к новому клиенту в истощенном состоянии, его продуктивность падает, а стресс нарастает. Формируется чувство недооценённости: склонность, завися от чужих мнений, быть обиженным тем, что оценен не по достоинству; ощущать себя несправедливо обделённым вниманием, деньгами; не находить в окружающих подтверждения своих добродетелей, влияния и важности. Каждый сотрудник хочет чувствовать собственную значимость на работе и понимать, что руководство ценит его труд и мнение. Иначе он будет ощущать бесполезность и потеряет мотивацию.

По мнению К. Маслач «Выгорание – это плата за сочувствие». Однако, более глубокое изучение этой проблемы свидетельствует о том, что выгорание представляет собой плату не за сочувствие людям, а за свои нереализованные жизненные ожидания. Действительно, лица с высокой степенью выгорания имеют негативные переживания, связанные с утратой ощущения смысла своей профессиональной деятельности в виду «отчаяния из-за отсутствия результата», «работы впустую», «недооценки руководством».

Проведенное исследование показало необходимость профилактики и психокоррекции эмоционального выгорания для работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, а также определило портрет целевой аудитории в зависимости от возраста, общего трудового стажа и стажа работы на последнем месте.

4. Выводы и предложения

Профессиональная деятельность помощников по уходу и социальных работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края обладает повышенной стрессовой нагрузкой в связи с большой ответственностью и сильной загруженностью, их труд требует специфичных качеств личности по сравнению с другими профессиями. Синдром эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания населения является серьезной проблемой и выражается, прежде всего, в потере интереса к работе, ощущении отсутствия личных перспектив, черствости, равнодушии, эмоциональной отстраненности.

По мере увеличения стажа работы появляется тревожность, снижение возможности принятия самостоятельных решений, уменьшение инициативы, связанные с нарушениями социально-психологической и профессиональной адаптации.

Проведенное исследование позволило сделать вывод о том, что у 55% опрошенных работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования, у 34% – сформирован.

По результатам исследования выдвинутая гипотеза была подтверждена, сформулированы следующие выводы:

1. Респонденты с формирующимся синдромом эмоционального выгорания из общего числа респондентов составляют 34% (189 чел.) по методике К. Маслач, С. Джексона. Это группа риска.

2. Респонденты, у которых синдром эмоционального выгорания уже сложился, составили 55% (309 чел.).

3. Основными факторами эмоционального выгорания являются:

- склонность к эмоциональной холодности;
- склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности;
- слабая мотивация эмоциональной отдачи в трудовой деятельности.

4. Подтверждена зависимость сформированности синдрома эмоционального выгорания от возраста.

В соответствии с методикой К. Маслач и С. Джексона выявлено, что у 68% респондентов в возрасте от 40 лет до 57 лет формируются синдром эмоционального выгорания, а в возрасте 26-39 лет – у 17%.

У респондентов со сложившимся синдромом эмоционального выгорания наибольший удельный вес занимает возрастная группа от 40 лет до 57 лет (68%) и значительно меньше удельный вес в возрастной группе от 26 лет до 39 лет (23%).

5. Подтверждена прямая зависимость между синдромом эмоционального выгорания и стажем работы (общим и на последнем месте).

Респонденты с формирующимся и сформировавшимся синдромом,

имеющие общий трудовой стаж от 10 лет и более наиболее подвержены эмоциональному выгоранию (74% и 74% соответственно).

При формировании синдрома эмоционального выгорания доминируют респонденты с трудовым стажем на последнем месте работы от 10 лет и более: 44%. А в структуре выборки со сложившимся синдромом эмоционального выгорания наибольший удельный вес занимают респонденты с трудовым стажем на последнем месте работы – от 10 лет и более: 44% по методикам К. Маслач, С. Джексон.

С целью нейтрализации негативного воздействия различных факторов на работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края составлены рекомендации, направленные на профилактику выгорания и снижение рисков его возникновения.

Формами проведения мероприятий по профилактике и коррекции выгорания сотрудников с учетом вклада тех или иных факторов должны стать тренинги, направленные на ознакомление с феноменом выгорания, факторами, способствующими его возникновению и возможными способами предотвращения выгорания и снижения негативного влияния этого явления на личность и деятельность профессионала.

Цель тренингов: формирование умений и навыков по укреплению психического здоровья у специалистов через овладение ими способами психической саморегуляции и активизацию личностных ресурсов.

Организация и проведение тренингов направлены на решение следующих задач:

- обучение специалистов практическим навыкам борьбы с синдромом эмоционального выгорания;
- снятие психоэмоционального напряжения у работников организаций социального обслуживания населения Ставрополя;
- формирование навыков и умений по сохранению и укреплению психического здоровья специалистов;
- овладение способами психической саморегуляции и активизации личностных ресурсов.

Следует отметить, что психологом Центра ДПО разработаны разные программы тренингов в зависимости от категории специалистов. Программа тренинга для социальных работников и помощников по уходу включает в себя:

1. Проведение диагностической методики «Тип поведенческой активности», которая была предложена в 1979 г. К.Д. Дженкинсом и соавторами. В СССР была адаптирована А.А. Гоштаутасом (1982 г.) в отделе медицинской психологии Каунасского научно-исследовательского института кардиологии, а в дальнейшем – в лаборатории клинической психологии ленинградского Психоневрологического института им. В.М. Бехтерева. Данная методика позволяет выявить предрасположенность к психосоматическим заболеваниям на фоне эмоционального выгорания.

2. Проведение диагностической методики «Колесо баланса», являющейся прекрасным способом упорядочить и структурировать свою жизнь за счет того, что идет достаточно детальная оценка тех областей, где

проявляется человек. Это позволяет выявить наиболее стрессовые области и провести коррекцию.

3. Игра «Я и мой стресс». Стресс – совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов-стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом). Чтобы стресс стал нашим другом, нужно его немного изучить и подружиться с ним, что и позволяет сделать данная игра.

4. Игра «Дерево моих ресурсов» позволяет выявить ресурсы для формирования эффективных копинг-стратегий совладания со стрессовыми ситуациями на работе при взаимодействии с получателями социальных услуг.

Тренинг по профилактике профессионального выгорания для социальных работников и помощников по уходу состоит из трёх блоков:

Первый (вводный) блок: знакомство, создание атмосферы доверия, доброжелательности и принятия участниками тренинга друг друга.

Второй (основной) блок диагностики и профилактики:

1. «Тест геометрических фигур»: проективная методика исследования личности, опубликованная в 1989 г. С. Деллингер. Тест позволяет мгновенно определить форму или тип личности, предоставить подробную характеристику особенностей поведения, составить сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях и в ситуациях стресса.

2. Диагностическая методика «Колесо баланса».

3. Игра «Дерево помощи»: позволяет выявить ресурсы для формирования эффективных копинг-стратегий совладания со стрессовыми ситуациями на работе при взаимодействии с клиентами, приобщение к опыту коллег борьбы со стрессами.

Третий (заключительный) блок: применение методов быстрого снятия стресса, эмоционального и физического напряжения, дыхательной гимнастики, аутотренинга и техники «Ключ».

Программа психологических тренингов по профилактике эмоционального выгорания у специалистов сферы социального обслуживания населения Ставропольского края включает в себя:

Первый день – Модуль 1 «Когнитивные аспекты профилактики эмоционального выгорания».

Ключевые вопросы:

1. Что такое профессиональное (эмоциональное выгорание)?

2. Причины выгорания: почему кто-то выгорает сильнее, а кто-то меньше?

3. Триединый мозг, теория П. Маклина и как это связано с выгоранием?

4. Когнитивный компонент тревоги и стресса.

Используемые техники:

1. Работа с мыслями. Когнитивные искажения.

2. Руминации (навязчивые мысли).

3. Майндфулнесс (практика осознанности).

4. Техники ABC, ABCDE и СМЭР.
5. Техники когнитивной проверки убеждения.
6. Техника «Декатастрофизация».
7. Прием «Использование наград и наказаний».

Второй день – Модуль 2 «Эмоциональный компонент профессионального выгорания».

Ключевые вопросы:

1. Эмоциональный интеллект.
2. Понятие и цели эмоциональной саморегуляции, причины и последствия стресса, основные методы управления стрессом и эмоциями, определение потенциала к саморегуляции.
3. Базовые эмоции человека, их классификации, триггеры, функции и проявления, особенности положительных и отрицательных эмоциональных состояний.
4. Влияние эмоций на жизнь, определение эмоций в организме, методы релаксации, стоп-мышление, аффирмации, реструктуризация убеждений.

Используемые техники:

1. Стресс-менеджмент.
2. Тренинг ассертивности.
3. Упражнения из терапии принятия и ответственности.
4. Расширение окна толерантности к эмоциям.
5. Работа с негативными эмоциями методом нейрографика.

Третий день – Модуль 3 «Снижение эмоционального выгорания с помощью телесных техник».

Ключевые вопросы:

1. Теория Вильгельма Райха о мышечном панцире.
2. Влияние негативных эмоций на мышечные блоки, ведущие к формированию психосоматических заболеваний.

Используемые техники:

1. Диафрагмальное дыхание.
2. Прогрессивная мышечная релаксация.
3. Биоэнергетический анализ Лоуэна.
4. Техники быстрой работы с сильными эмоциями – тревогой, страхом, гневом, растерянностью, паникой, отчаянием.
5. Релаксационные практики для быстрого восстановления ресурса.
6. Аутогенная тренировка.

В результате тренингов работники не только узнают о причинах и этапах эмоционального выгорания, но и познают свои личностные особенности, определив тем самым для себя пути личностного и профессионального саморазвития. Проведение подобных тренингов позволит повысить психологическую защищенность каждого работника, укрепить психическое здоровье, сформировать навыки рефлексии и саморегуляции негативных психоэмоциональных состояний, а также улучшить психологический микроклимат в коллективе.

Образец анкеты по методике К. Маслач и С. Джексон

Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края



Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр повышения квалификации и профессиональной
переподготовки работников социальной сферы»

355008, г. Ставрополь, ул. Лермонтова 206а

Internet: www.dposoc.ru E-mail: gaudpo_sk@mail.ru

ИНН 2634098960, КПП 263401001

ДИАГНОСТИКА УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Уважаемый слушатель!

В рамках выполняемой Центром ДПО государственной работы «Организация и проведение мониторингов, а также информационно-аналитической, научной, методической, инновационной, консультативно-внедренческой деятельности по актуальным вопросам развития социальной сферы в Ставропольском крае» по диагностике профессионального выгорания специалистов социальной сферы Ставропольского края, просим Вас ответить на вопросы анкеты, оценив каждый критерий по предложенной шкале. Ценность исследования во многом зависит от полноты и искренности Ваших ответов. Анкета разработана по методике К. Маслач.

1. Укажите Ваше образование:

Образование	Ваш ответ
Высшее образование	
Специальное профессиональное образование	
Начальное профессиональное образование	

2. Укажите Ваш возраст:

Возраст	Ваш ответ
18 – 25 лет	
26 – 39 лет	
40 – 57 лет	
58 лет и старше	

3. Укажите Ваш общий трудовой стаж:

Стаж	Ваш ответ
до 1 года	
от 1 года до 3 лет	
от 3 лет до 5 лет	
от 5 лет до 10 лет	
от 10 лет и более	

4. Укажите Ваш стаж на последнем месте работы:

Стаж	Ваш ответ
до 1 года	
от 1 года до 3 лет	
от 3 лет до 5 лет	
от 5 лет до 10 лет	
от 10 лет и более	

Инструкция: Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли Вы себя таким образом на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию «никогда». Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция «каждый день». Для этого поставьте «галочку» в выбранном столбце. Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
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 подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.							
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).							
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.							
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.							
8. Я чувствую угнетенность и апатию.							
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.							
10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем 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.							
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.							
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 проблемами.							
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.							

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Описание шкал, соответствующих симптомам эмоционального выгорания по методике К. Масlach и С. Джексон

Название шкалы	Уровень	Характеристика шкалы
«Эмоциональное истощение»	0-15 – низкий уровень; 16-24 – средний уровень; 25 и выше – высокий уровень.	Проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом
«Деперсонализация»	0-5 – низкий уровень; 6-10 – средний уровень; 11 и выше – высокий уровень.	Проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.
«Редукция профессиональных достижений»	от 0 до 30 баллов – высокий; от 31 до 36 баллов – средний; 37 и выше – низкий.	Проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, в лимитировании своей вовлеченности в профессию за счет перекладывания обязанностей и ответственности на других людей, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

Список использованных источников

1. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика: 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.
2. Камнев А.Н., Михайлова Т.А., Шилина И.Б. Эмоциональное выгорание и стресс у социальных работников: обзор современных зарубежных исследований [Электронный ресурс] / А.Н. Камнев, Т.А. Михайлова, И.Б. Шилина // Современная зарубежная психология. – 2023. – Том 12. – № 4. – С. 145-156.
3. Кидаева В.И., Болучевская В.В. Специфика возникновения синдрома эмоционального выгорания у социальных работников, оказывающих помощь пожилым людям на дому / В.И. Кидаева, В.В. Болучевская // Теория права и межгосударственных отношений. – 2022. – Т. 1. – № 9 (21). – С. 264-269.
4. 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.
5. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач // Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2001. – 234 с.
6. Профессиональное выгорание россиян: симптомы, причины, меры профилактики: результаты комплексного социологического исследования / Аналитический центр НАФИ. – Москва, 2023. – 40 с.
7. 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.
8. Тихонова Д.Ю., Котова В.Р. Синдром эмоционального «выгорания» как профессиональная проблема социального работника / Д.Ю. Тихонова, В.Р. Котова // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. – № 4-1. – С. 261-264.
9. Чередникова А. Эмоциональное выгорание сотрудников соцсферы: как восстановиться [Электронный ресурс]. – 2020. – URL: https://www.akbiz.ru/publications/sotsialnaya_rabota/emocionalnoe-vugoranie-sotrudnikov-socsfery