

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* Багмет К.В.  
«29» декабря 2021 г.

**Аналитический отчет  
о проведении исследования сформированности  
синдрома эмоционального выгорания у работников  
организаций социального обслуживания Ставропольского края**

Исполнители:

Аналитик

*Али*

Федорова А.И.

Аналитик

*Филатова*

Филатова О.Н.

Начальник научно-аналитического отдела

*Самофатова*

Самофатова К.А.

Ставрополь  
2021

## Содержание

<b>1. Краткая характеристика исследования.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Описание структуры выборки.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Интерпретация результатов исследования сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике К. Маслач и С. Джексон.....</b>	<b>10</b>
3.1. Общая оценка.....	10
3.2. Социальные работники и сиделки.....	19
3.3. Педагогические работники.....	28
3.4. Специалисты по социальной работе.....	36
3.5. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству.....	44
3.6. Заведующие отделением.....	52
3.7. Директора и заместители директора.....	60
<b>4. Интерпретация результатов исследования сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике В.В. Бойко.....</b>	<b>68</b>
4.1. Общая оценка.....	68
4.2. Социальные работники и сиделки.....	77
4.3. Педагогические работники.....	84
4.4. Специалисты по социальной работе.....	91
4.5. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству.....	98
4.6. Заведующие отделением.....	105
4.7. Директора и заместители директора.....	112
<b>5. Интерпретация результатов исследования уровня эмоционального интеллекта работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике Д.В. Люсина.....</b>	<b>118</b>
5.1. Социальные работники и сиделки .....	118
5.2. Педагогические работники .....	121
5.3. Специалисты по социальной работе .....	123
5.4. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству.....	125
5.5. Заведующие отделением .....	128

5.6. Директора и заместители директора.....	131
5.7. Рекомендации по развитию эмоционального интеллекта.....	133
<b>6. Интерпретация результатов оценки социального самочувствия работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.....</b>	<b>137</b>
6.1. Социальные работники и сиделки.....	137
6.2. Педагогические работники.....	142
6.3. Специалисты по социальной работе.....	147
6.4. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству.....	152
6.5. Заведующие отделением.....	156
6.6. Директора и заместители директора.....	160
<b>7. Интерпретация результатов исследования личности работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края (тест FPI, Фрайбургский многофакторный личностный опросник).....</b>	<b>164</b>
7.1. Специалисты по социальной работе.....	164
7.2. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству.....	167
7.3. Заведующие отделением.....	170
7.4. Директора и заместители директора.....	173
<b>8. Интерпретация результатов исследования стиля саморегуляции поведения работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.....</b>	<b>176</b>
8.1. Заведующие отделением.....	180
8.2. Директора и заместители директора.....	183
<b>Выводы и предложения.....</b>	<b>186</b>
Приложение 1. Образец анкеты по методике К. Маслач и С. Джексон.....	194
Приложение 2. Образец анкеты по методике В.В. Бойко.....	196
Приложение 3. Образец анкеты по методике Д.В. Люсина.....	200
Приложение 4. Образец анкеты оценки социального самочувствия.....	203
Приложение 5. Образец анкеты исследования личности (тест FPI, Фрайбургский многофакторный личностный опросник).....	204
Приложение 6. Образец анкеты оценки стиля саморегуляции поведения по методике В.И. Моросановой.....	208
<b>Список использованных источников.....</b>	<b>211</b>

## 1. Краткая характеристика исследования

**Цель исследования:** определить сформированность синдрома эмоционального выгорания и разработать рекомендации по его профилактике и предупреждению с учетом оценки уровня социального самочувствия, эмоционального интеллекта и многофакторного исследования личности у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

**Задачи исследования:**

1. Осуществить подбор методического инструментария для проведения исследования и организовать 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. Оценить уровень эмоционального интеллекта у различных категорий работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.
6. Выявить уровень социального самочувствия работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.
7. Исследовать личности работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края на основе многофакторной модели.
8. Исследовать стиль саморегуляции поведения работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.
9. Скорректировать рекомендации по профилактике и предупреждению эмоционального выгорания в соответствии с полученными результатами.

**Диагностический инструментарий:**

1. Диагностика эмоционального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой – для определения степени выраженности и распространенности синдрома выгорания, а также фаз «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений» (Приложение № 1).
2. Исследование эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко, которая позволяет представить подробную картину синдрома посредством идентификации основных фаз («Напряжение», «Резистенция», «Истощение»), а также степени сформированности симптомов (не сложившийся, складывающийся, уже сложившийся). Методика позволяет сделать вывод об отсутствии, начинающемся либо о имеющемся выгорании (Приложение № 2).
3. Исследование эмоционального интеллекта по методике

Д.В. Люсина (опросник ЭМИн), определяющей его уровень по четырем шкалам: способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими (межличностный эмоциональный интеллект); способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими (внутриличностный эмоциональный интеллект); способность к пониманию своих и чужих эмоций; способность к управлению своими и чужими эмоциями (Приложение № 3).

4. Исследование уровня социального самочувствия работников – для определения степени удовлетворенности (неудовлетворенности) человека своим социальным положением, индикатора его настроения и ориентации (по опроснику, разработанному специалистами АНО «Психологический центр «Форсайт») (Приложение № 4).

5. Фрайбургский многофакторный личностный опросник FPI предназначен для диагностики состояний и свойств личности, которые имеют первостепенное значение для процесса социальной адаптации и регуляции поведения. Опросник содержит 12 шкал, диагностирующих невротичность, спонтанную агрессивность, депрессивность, раздражительность, общительность, уравновешенность, реактивную агрессивность, застенчивость, открытость, экстраверсию-интроверсию, эмоциональную лабильность, маскулинность-феминность (Приложение № 5).

6. Исследование стиля саморегуляции поведения – для диагностики развития индивидуальной саморегуляции и ее индивидуального профиля, включающего показатели планирования, моделирования, программирования, оценки результатов, а также показатели развития регулярно-личностных свойств гибкости и самостоятельности (Приложение № 6).

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

**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 и уровень сформированности симптомов эмоционального выгорания, социального самочувствия и эмоционального интеллекта 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, сиделки, педагогические работники, специалисты по социальной работе, специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству, заведующие отделением, директор и заместители директора).

**Выборка исследования:** Тип выборки – репрезентативная. Объем выборочной совокупности 1861 человек (20,68% от общего числа работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края). Ошибка выборки не превышает 3% при 97% доверительном интервале.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание у работников социальной сферы.

**Предмет исследования:** сформированность синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края с разным уровнем эмоционального интеллекта, социального самочувствия и особенностями личности.

**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 до 57 лет;

– эмоциональному выгоранию подвержены работники с низким уровнем эмоционального интеллекта и социальным самочувствием.

**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 у работников, а также психологами организаций социального обслуживания населения при проведении соответствующих тренингов.

**Сроки проведения:** 11.01.2021 г. – 14.12.2021 г.

**Экспериментальная база исследования:** ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы», г. Ставрополь, ул. Пушкина, 55.

**Число распространённых анкет:** 2000.

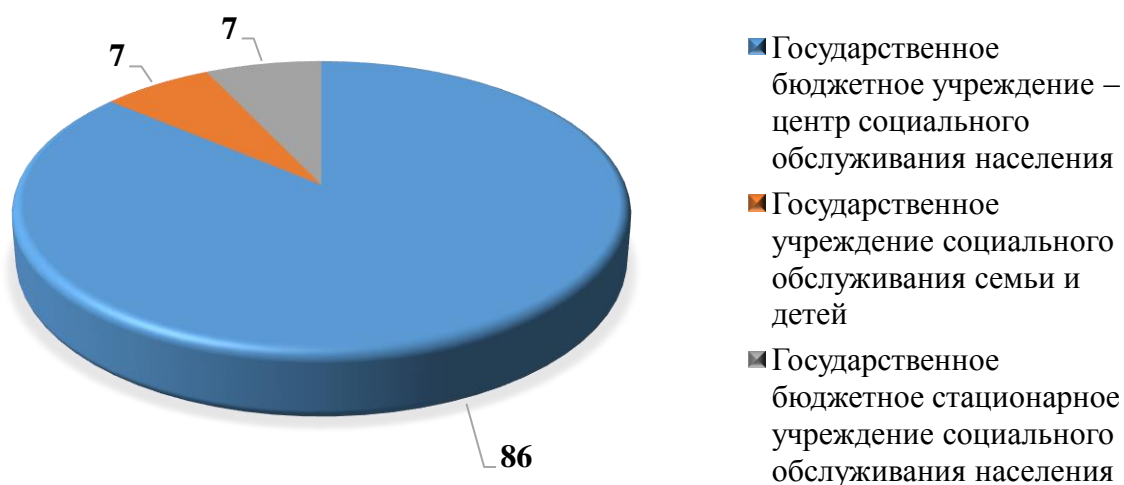
**Число анкет, отобранных для дальнейшей обработки:** 1861 (139 анкет было заполнено частично).

## 2. Описание структуры выборки

Для достижения цели и выполнения задач исследования была выбрана целевая группа. Следует отметить, что в опросе принимали участие только те работники организаций, подведомственных министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края, которые проходили обучение по программам дополнительного профессионального образования в рамках государственного задания Центра ДПО с 11.01.2021 г. по 14.12.2021 г.

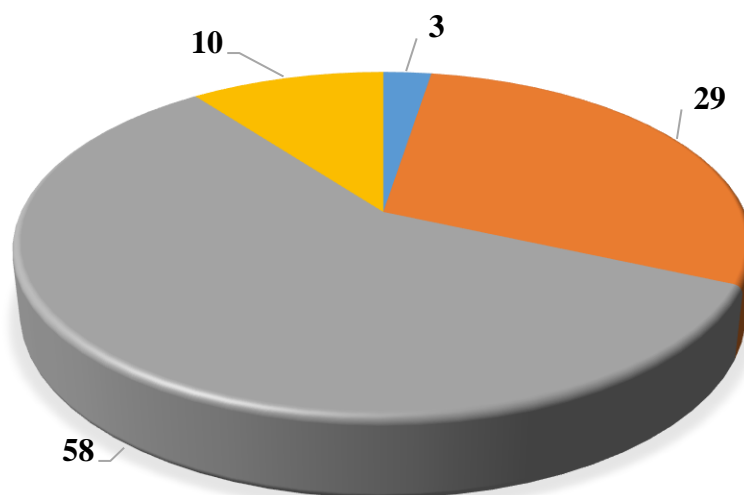
Главный критерий отбора респондентов – ежедневное взаимодействие с получателями социальных услуг, требующее эмоционального включения. Это обуславливает репрезентативность выборки, так как все выбранные участники соответствовали характеристикам целевой группы.

Структура выборки в разрезе учреждений в целом соответствует структуре генеральной совокупности: из более чем 9 000 работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края 86% человек трудятся в центрах социального обслуживания населения (Рисунок 1).



**Рисунок 1 – Структура выборки в разрезе учреждений, %**

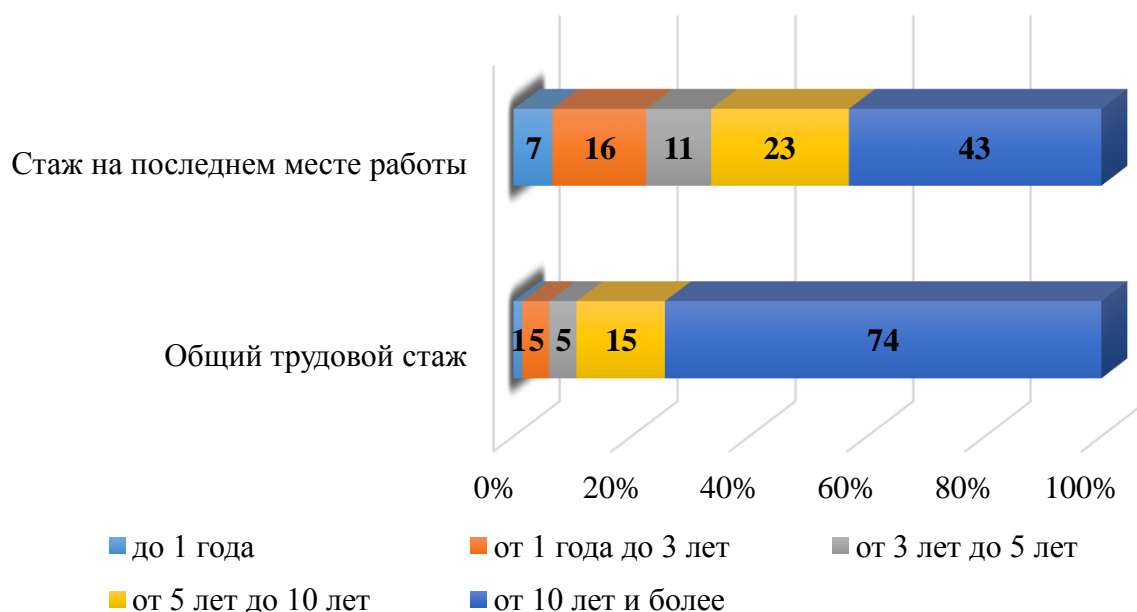
В исследовании также учитывались демографические характеристики участников и профессиональный стаж. Из 1861 человека более половины составили респонденты в возрасте от 40 до 57 лет, а 29% – в возрасте от 26 до 39 лет (Рисунок 2).



■ 18-25 лет ■ 26-39 лет ■ 40-57 лет ■ 58 лет и старше

**Рисунок 2 – Структура выборки по возрасту, %**

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

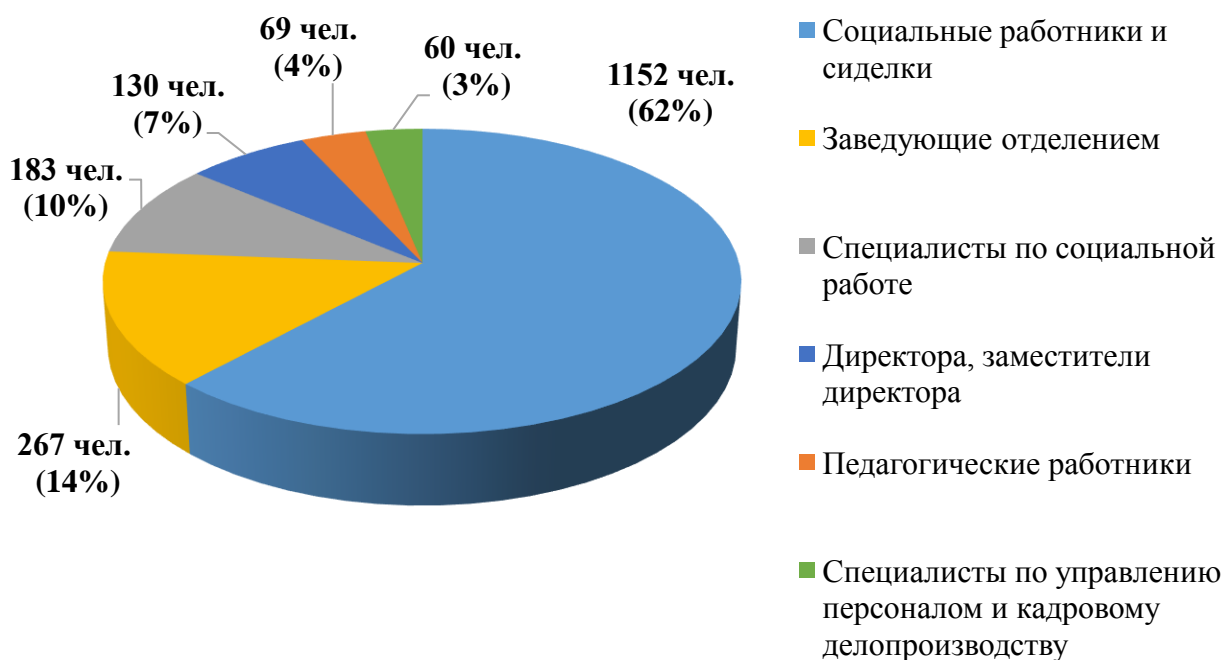


**Рисунок 3 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

Большинство опрошенных (74%) имеют общий трудовой стаж работы более 10 лет. При этом следует отметить, что 43% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, а 23% опрошенных – от 5 лет до 10 лет.

В 2021 году исследование сформированности синдрома эмоционального выгорания углубленно проводилось по шести категориям работников организаций социального обслуживания Ставропольского края (Рисунок 4).





**Рисунок 4 – Структура выборки в зависимости от категории работников**

Для определения факторов, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания Ставропольского края, было использовано дополнительно несколько тестов:

- определение эмоционального интеллекта респондента по методике Д.В. Люсина (для всех категорий респондентов);
- оценка условий работы и атмосферы в коллективе, социального самочувствия (для всех категорий респондентов);
- исследование личности респондента по многофакторной модели (тест FPI) (тест прошли специалисты по социальной работе, специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству, заведующие отделением, директора и заместители директора);
- исследование стиля саморегуляции поведения (тест прошли заведующие отделением, директора и заместители директора).

Исследование выше перечисленных психологических особенностей проводилось только для тех респондентов, у которых по результатам анализа выявлены формирующийся и сформированный синдром эмоционального выгорания.

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

#### 3.1. Общая оценка

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

- у 33% опрошенных (613 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 38% респондентов (705 человека) синдром уже сложился. Это говорит о том, что специалисты «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 29% респондентов (543 человека) синдром не сформировался (Рисунок 5).

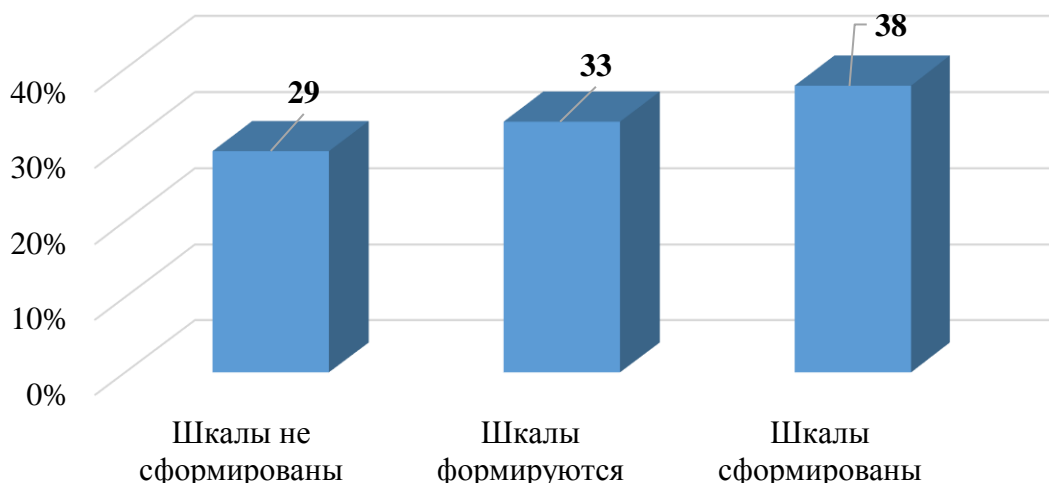


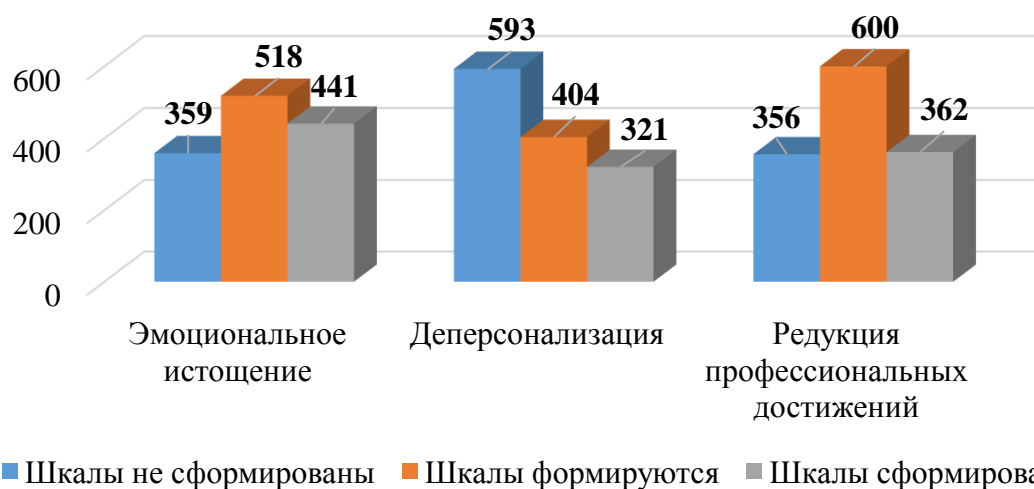
Рисунок 5 – Структура шкал эмоционального выгорания, %

Общая оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике К. Маслач и С. Джексон представлена в Таблице 1.

**Таблица 1 – Общая оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике К. Маслач и С. Джексон**

№ п/п	Категория работников	Работники, у которых синдром эмоционального выгорания не сформирован		Работники с формирующимся синдромом эмоционального выгорания		Работники со сформированным синдромом эмоционального выгорания	
		Человек	% от общего числа работников данной категории	Человек	% от общего числа работников данной категории	Человек	% от общего числа работников данной категории
1.	Социальные работники и сиделки	310	27	408	35	434	38
2.	Педагогические работники	22	32	21	30	26	38
3.	Специалисты по социальной работе	59	32	52	28	72	40
4.	Специалисты по управлению кадрами и кадровому делопроизводству	11	18	11	18	38	64
5.	Заведующие отделением	73	27	83	31	111	42
6.	Директора и заместители директора	68	52	38	30	24	18
<b>Итого:</b>		<b>543</b>	<b>29</b>	<b>613</b>	<b>33</b>	<b>705</b>	<b>38</b>

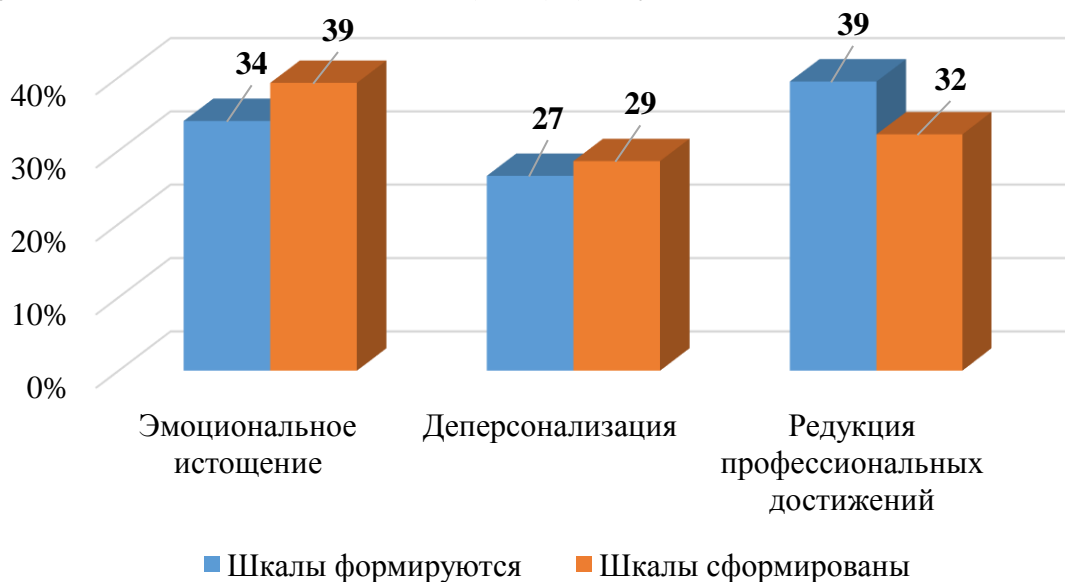
Следует отметить, что шкалы «Эмоциональное истощение» и «Редукция профессиональных достижений» находятся в стадии формирования у 518 и 600 человек соответственно (Рисунок 6).



**Рисунок 6 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал эмоционального выгорания, чел.**

При этом уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 441 человека, «Деперсонализация» – у 321 человека и «Редукция профессиональных достижений» – у 362 человек (Рисунок 6).

Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у работников со сформированными шкалами является «Эмоциональное истощение» (39%), а у работников с формирующимися шкалами – «Редукция профессиональных достижений» (39%) (Рисунок 7).



**Рисунок 7 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 441 человека сформировалась шкала «Эмоциональное истощение»: переживание сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущение «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью.

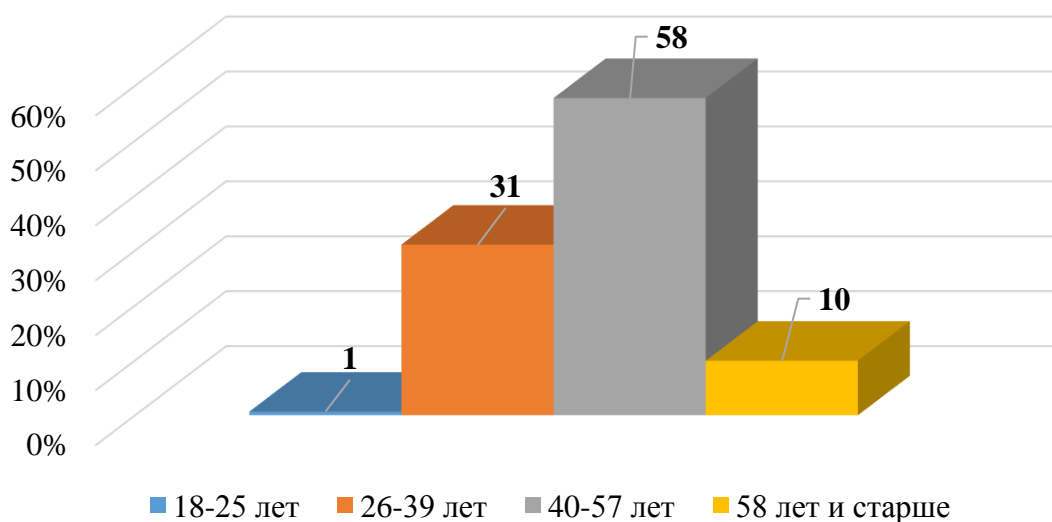
Другие 362 человека негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность, и, как следствие, характеризуются снижением профессиональной мотивации, нарастанием негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцией к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих. Респонденты ощущают отстраненность и неучастие, избегают работы психологически и физически.

У 321 человека (29%) проявляются такие симптомы эмоционального выгорания как эмоциональное отстранение и безразличие, формальное выполнение профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – негативизм, циничное отношение и высокомерное поведение.

Формирование синдрома 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 шкалы находятся в стадии формирования у 58% специалистов в возрасте 40-57 лет (Рисунок 8).

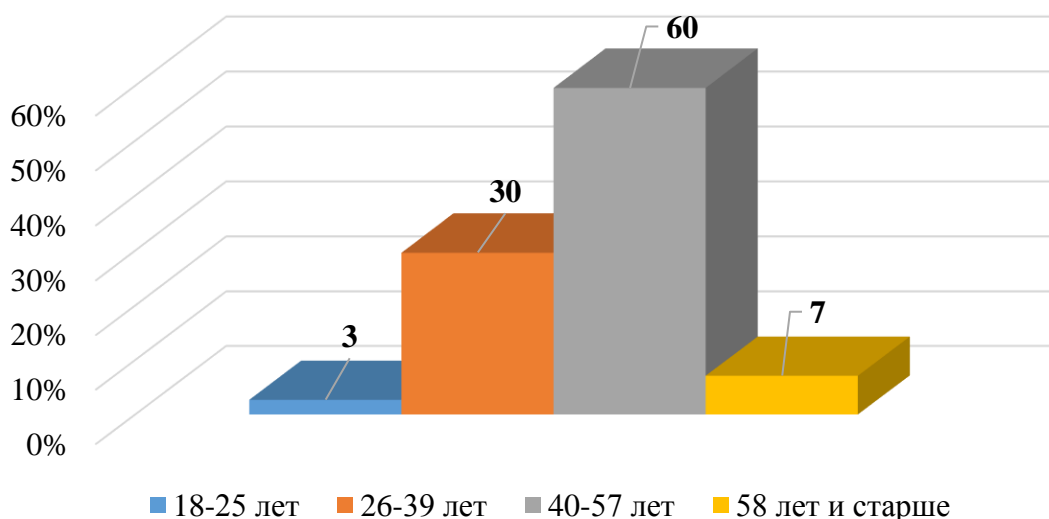


**Рисунок 8 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Почти у трети 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 10% соответственно.

Угрожающим для эффективного и качественного функционирования системы социального обслуживания населения Ставропольского края является то, что у 60% специалистов в возрасте 40-57 лет и почти у трети респондентов в возрасте 26-39 лет основные стадии синдрома эмоционального выгорания уже сформированы. У 3% респондентов в возрасте 18-25 лет и 7% респондентов старше 58 лет синдром эмоционального выгорания уже сформирован (Рисунок 9).



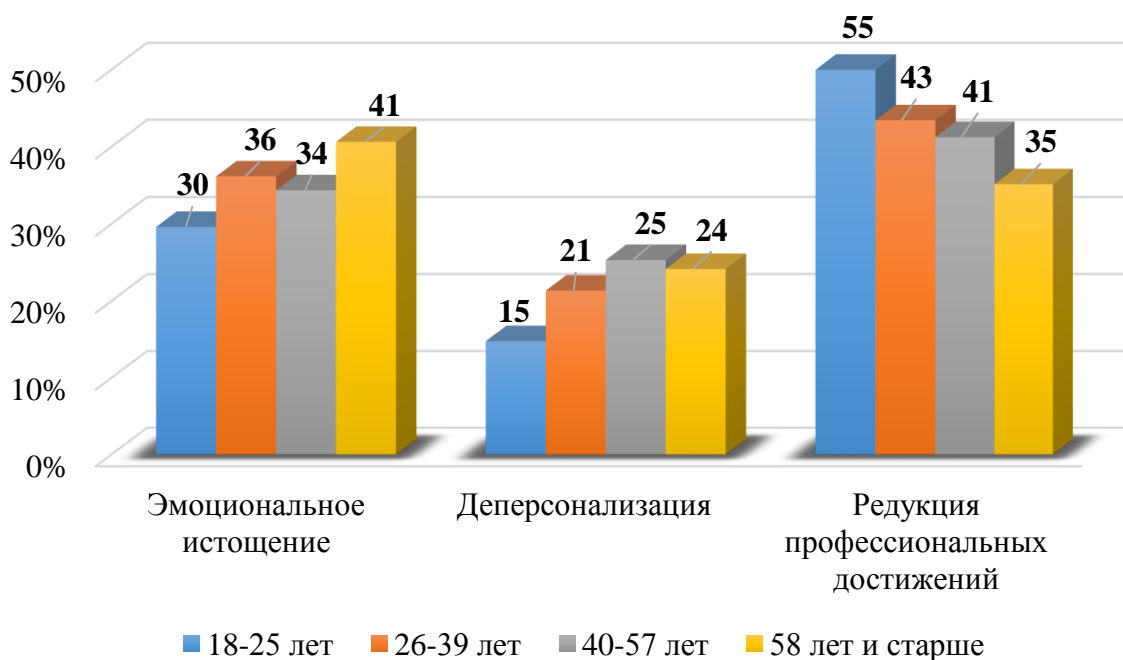
**Рисунок 9 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

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

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у 41% респондентов в возрасте от 58 лет и старше, а также у возрастных групп 26-39 лет и 40-57 лет по 36% и 34% соответственно. В результате эмоционального истощения у работников появляется тревога, раздражение, беспокойство, гнев, одышка, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, нарушение сна, головных болей. Это обусловлено тем, что эмоционально напряженная работа связана с непомерной тратой психической энергии и приводит к психосоматической усталости, которая выражается в изнурении организма и психики человека;

- у четверти респондентов в возрастных группах 40-57 лет и от 58 лет и старше 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;

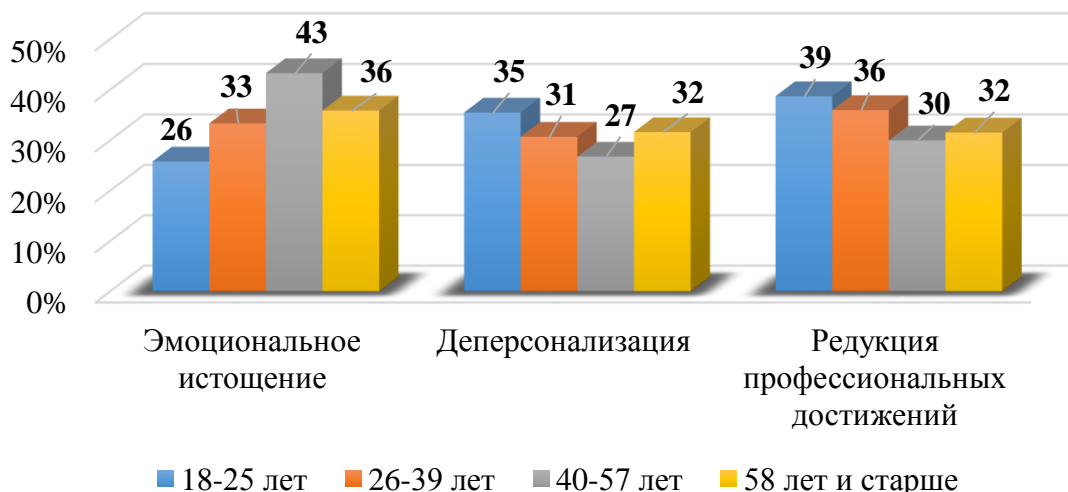
- у 55% респондентов в возрасте 18-25 лет, у 43% респондентов в возрасте 26-39 лет и 41% респондентов в возрасте 40-57 лет формируется фаза «Редукция профессиональных достижений», которая отражает степень удовлетворенности социального работника или сиделки собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, приводит к снижению профессиональной мотивации (Рисунок 10).



**Рисунок 10 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**

Отметим негативные тенденции:

- шкала «Эмоциональное истощение» сложилась у 43% респондентов в возрасте 40-57 лет и у 36% респондентов в возрасте 58 лет и старше;
- шкала «Деперсонализация» сформирована у трети опрошенных в возрастных группах: 18-25 лет, 26-39 лет и 58 лет и старше;
- доминирующей шкалой «Редукция профессиональных достижений» стала для 39% и 36% респондентов в возрасте 18-25 лет и 26-39 лет соответственно (Рисунок 11).



**Рисунок 11 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**

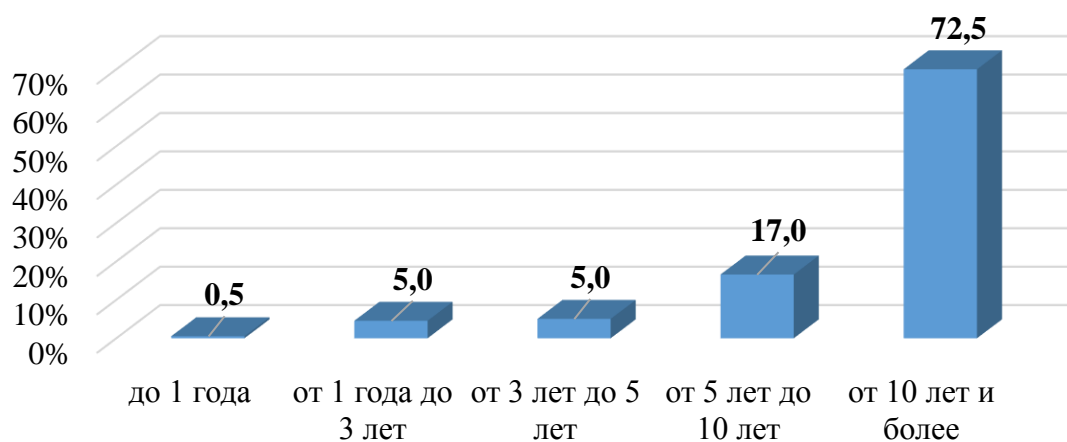
Таким образом, существует взаимосвязь между возрастом работников и сформированностью шкал «Эмоциональное истощение» и «Редукция

профессиональных достижений». Так, эмоциональному истощению больше подвержены сотрудники в возрасте 40-57 лет. Возможно, это связано с особенностями возраста, а именно с частично совпадающим с этим возрастом кризисом середины жизни.

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

- в группе респондентов со стажем работы более 10 лет у 72,5% респондентов шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;

- в группе респондентов со стажем работы от 5 лет до 10 лет только у 17% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 12).

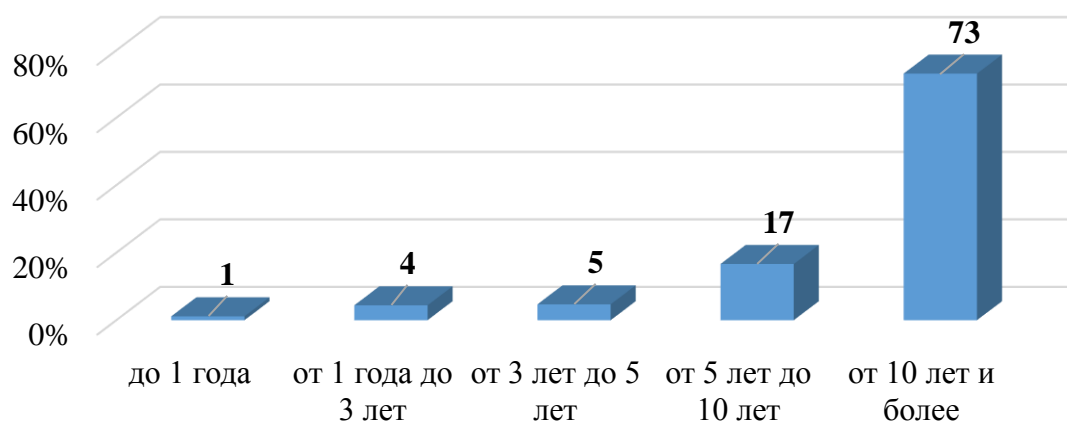


**Рисунок 12 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

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

- в группе со стажем работы более 10 лет у 73% респондентов шкалы эмоционального выгорания сформированы;

- в группе со стажем работы от 5 лет до 10 лет у 17% респондентов сформирован синдром эмоционального выгорания (Рисунок 13).

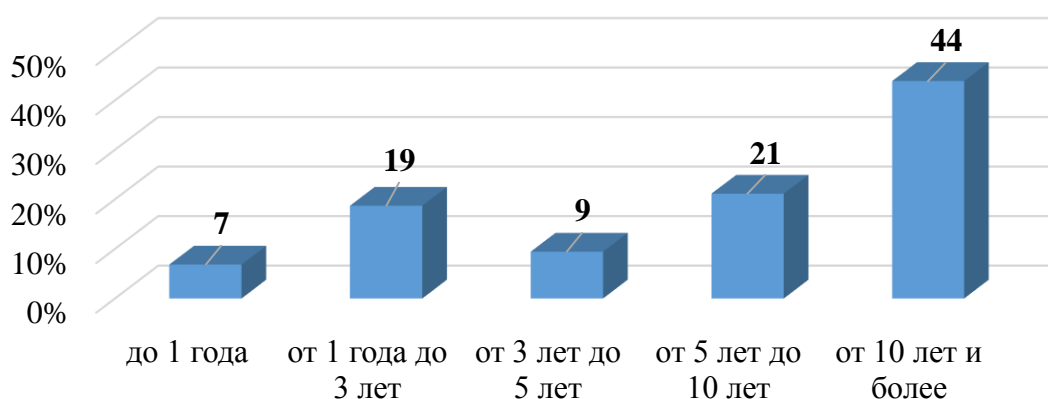


**Рисунок 13 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

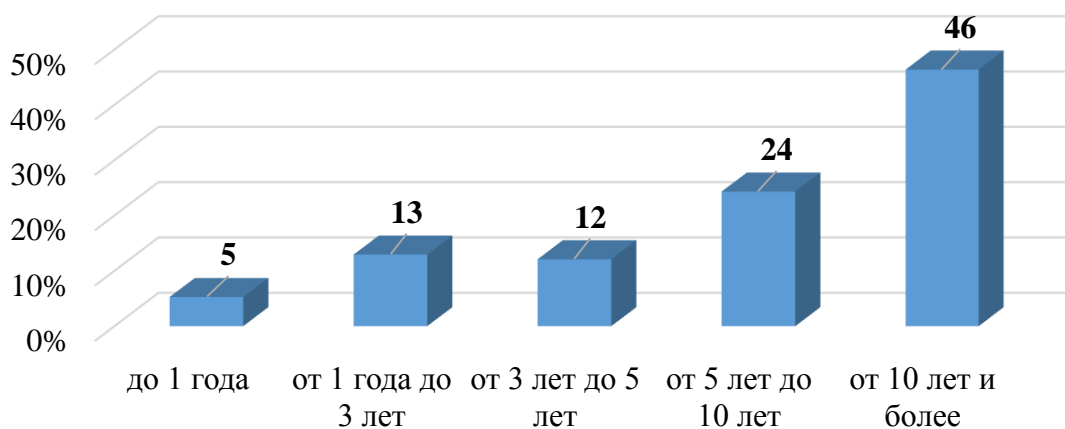


В целом полученные результаты подтверждают прямую зависимость: чем выше опыт работы специалиста, тем выше риск выгорания. По мере увеличения стажа трудовой деятельности появляется тревожность, снижение возможности принятия самостоятельных решений, уменьшение инициативы, что в свою очередь приводит к нарушениям социально-психологической и профессиональной адаптации. Вызывает тревогу тот факт, что среди всех опрошенных со стажем работы от 1 года до 3 лет у 4% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, а в группе от 3 до 5 лет – у 5%.

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 14 и 15).



**Рисунок 14 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 15 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

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

- у 44% респондентов, которые работают в организациях социального

обслуживания населения Ставропольского края более 10 лет, синдром уже формируется, а у 46% уже сформировался;

- в группе опрошенных со стажем на последнем рабочем месте от 5 лет до 10 лет у больше чем 20% работников сложился или складывается синдром эмоционального выгорания;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет у 19% синдром формируется, а у 13% уже сформировался.

Проведенный анализ сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания формируется у 33% (615 чел.) и сформирован у 38% (703 чел.);

- доминирующей шкалой при формировании синдрома эмоционального выгорания является «Редукция профессиональных достижений» (39%), а у респондентов с сформированным синдромом эмоционального выгорания преобладает шкала «Эмоциональное истощение» (39%);

- в разрезе возрастных групп доминирует возрастная группа 40-57 лет как при формировании, так и сформированности синдрома эмоционального выгорания: 58% и 60% соответственно;

- синдром эмоционального выгорания сформирован и формируется у респондентов с общим трудовым стаже более 10 лет у 73% и 72,5% соответственно;

- также при стаже на последнем месте работы более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется и сформирован у 44% и 46% респондентов соответственно.

### 3.2. Социальные работники и сиделки

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.

Большинство опрошенных респондентов (93%) являются сотрудниками государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания населения (Рисунок 16).

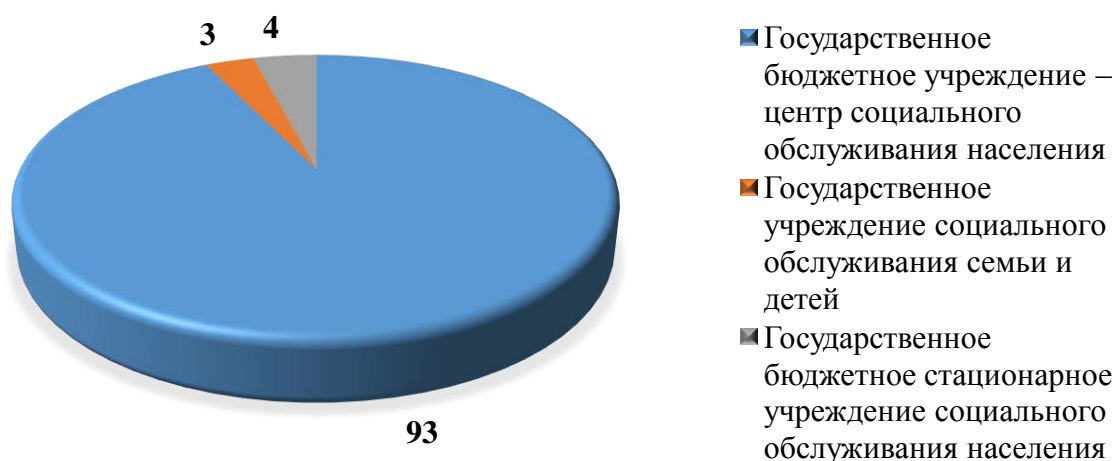


Рисунок 16 – Структура выборки в разрезе учреждений, %

В исследовании также учитывались демографические характеристики участников (Рисунок 17) и профессиональный стаж (Рисунок 18). Из 1152 человек 59% составили респонденты в возрасте от 40 до 57 лет, а 30% – в возрасте от 26 до 39 лет.

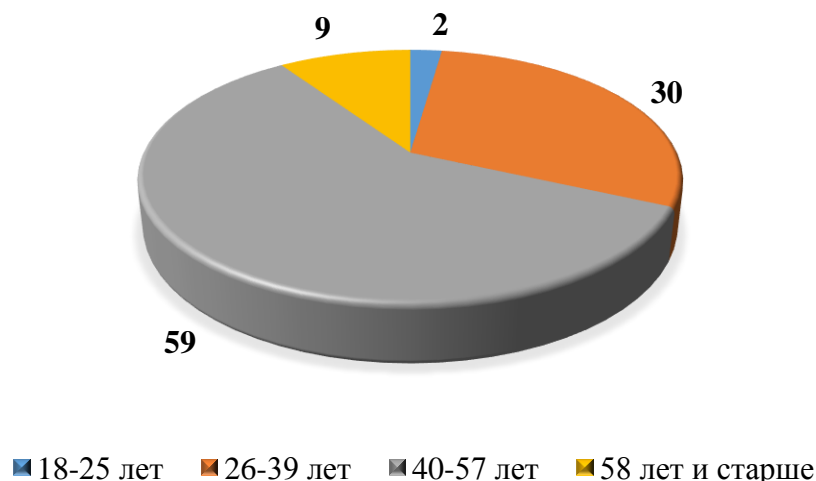
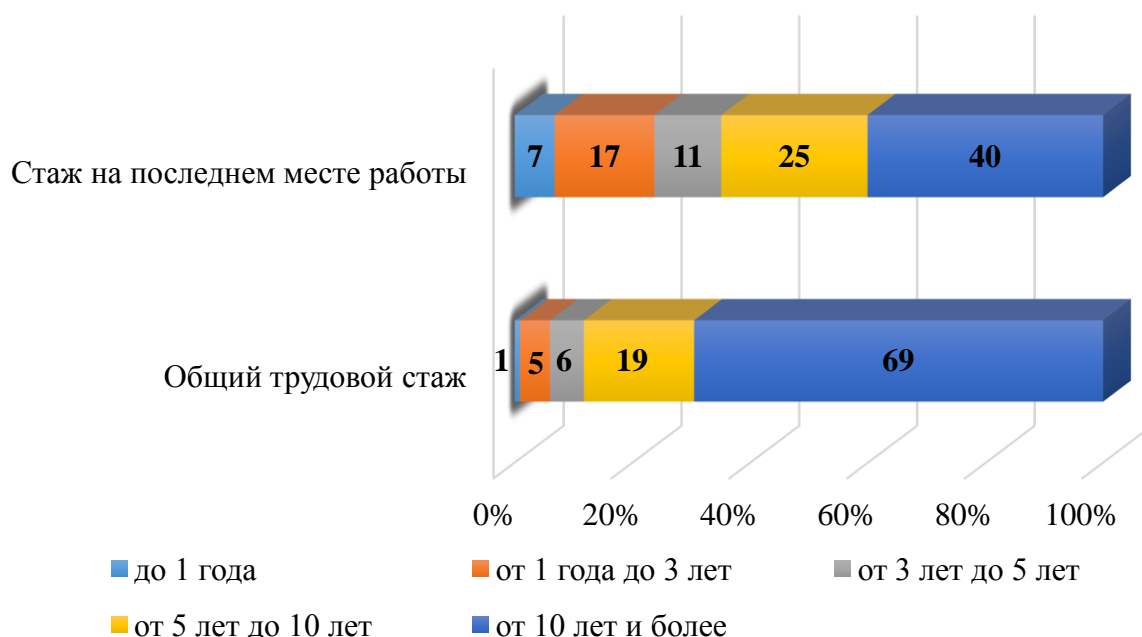


Рисунок 17 – Структура выборки по возрасту, %

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания от опыта работы указанной категории работников в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 18).



**Рисунок 18 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

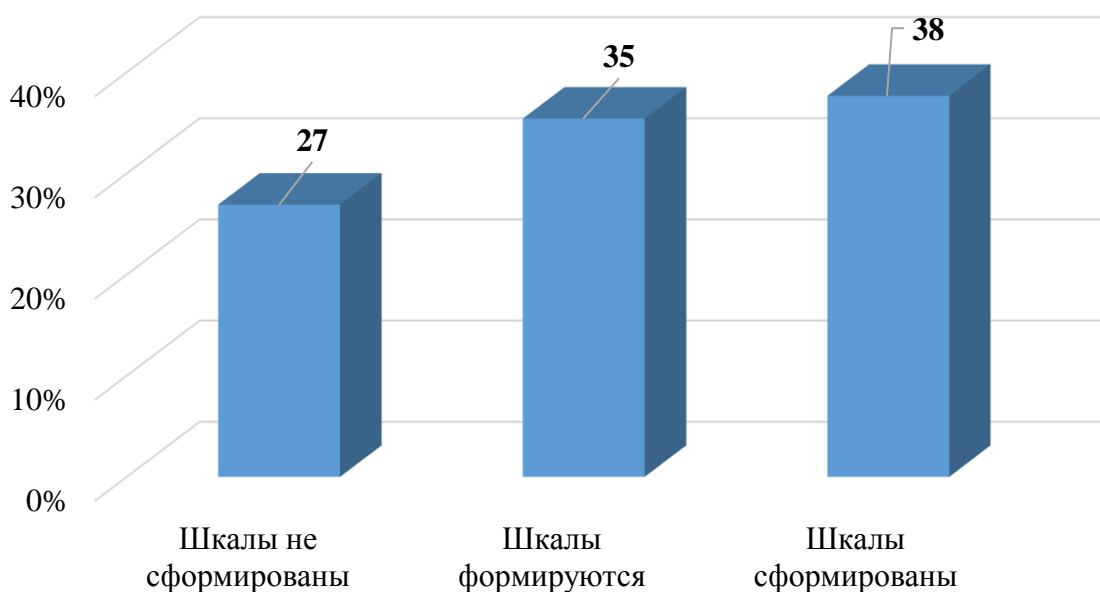
Большинство опрошенных (69%) имеют общий трудовой стаж работы более 10 лет. При этом следует отметить, что 40% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, 19% респондентов – от 5 лет до 10 лет.

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

- у 35% опрошенных (408 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»;

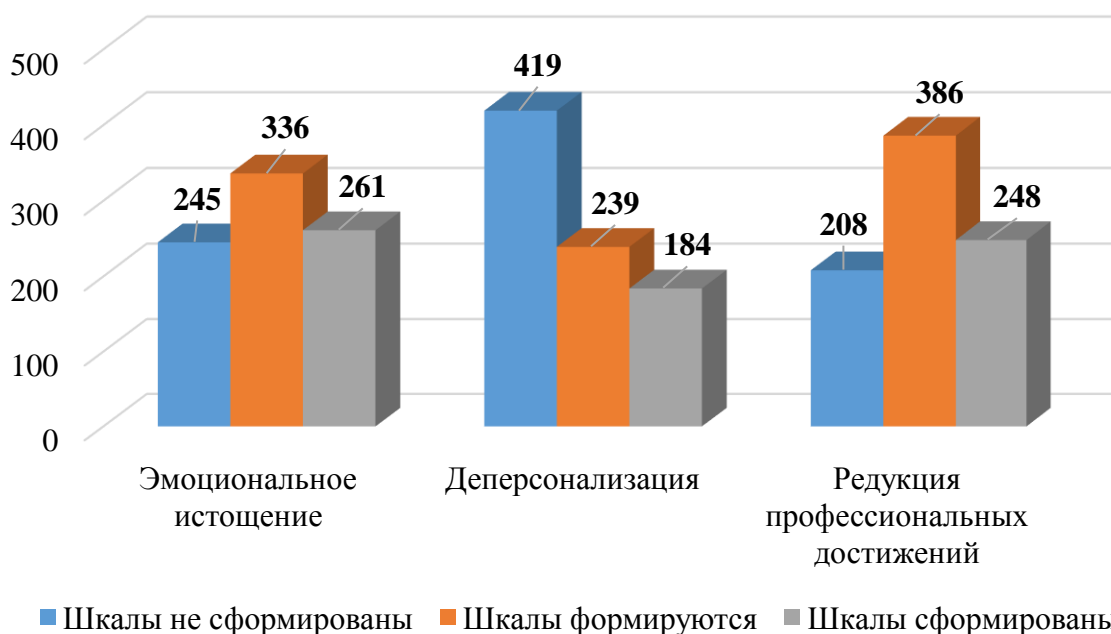
- у 38% респондентов (434 человека) синдром уже сложился. Это говорит о том, что специалисты «выгорели». На фоне профессионального стресса у таких работников развиваются изменения личности, приводящие к деформации. Хронически переживаемый стресс может иметь серьезные последствия для здоровья, появление ухудшения самочувствия, развитие психосоматических и обострения хронических заболеваний;

- у 27% респондентов (310 человек) синдром не сформировался (Рисунок 19).



**Рисунок 19 – Структура шкал эмоционального выгорания, %**

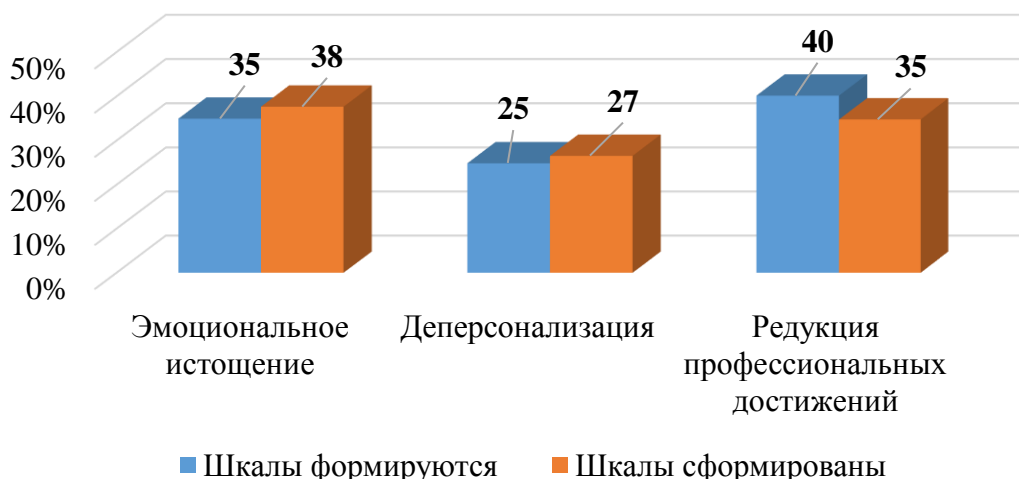
Следует отметить, что шкала «Эмоциональное истощение» и «Редукция профессиональных достижений» находятся в стадии формирования у 336 и 386 человек соответственно (Рисунок 20).



**Рисунок 20 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал, чел.**

При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 261 человека, «Деперсонализация» – у 184 человек и «Редукция профессиональных достижений» – у 248 человека (Рисунок 20).

Распределение шкал эмоционального выгорания представлено на Рисунке 21.

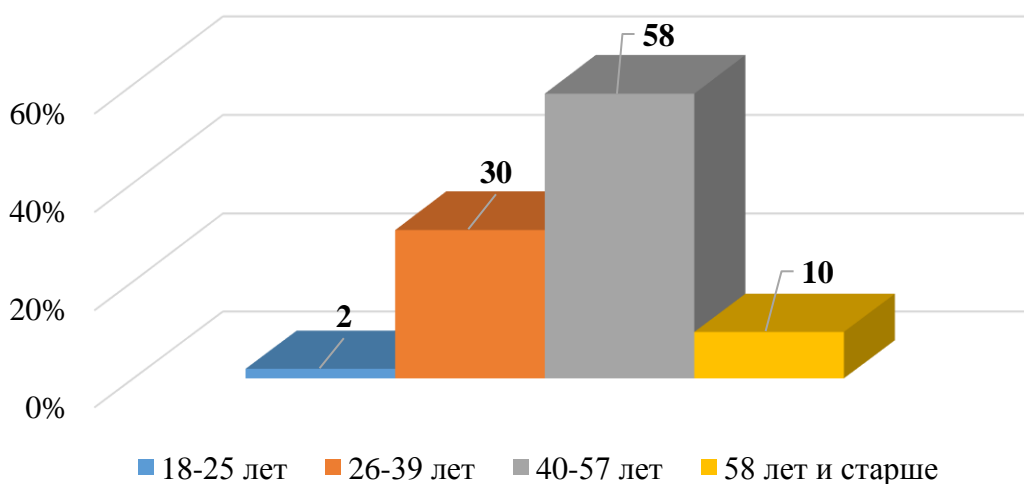


**Рисунок 21 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у работников со сложившимися шкалами является шкала «Эмоциональное истощение», которая выявлена у 261 человека (38%).

Шкала «Деперсонализация», которая сформировалась у 27% респондентов и проявляется как эмоциональное безразличие и отстранение, формальное выполнение должностных обязанностей без сопереживания и личностной включенности. 248 человек (35%) негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность.

Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что шкалы находятся в стадии формирования у 58% специалистов в возрасте 40-57 лет (Рисунок 22).



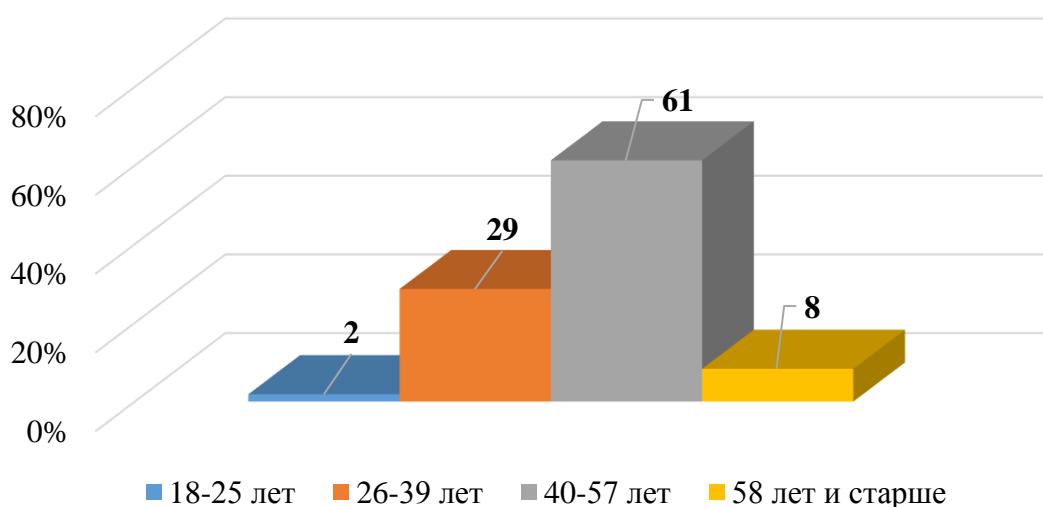
**Рисунок 22 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

У менее трети 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 возрастной группе старше 58 лет доля специалистов организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, у которых наблюдается формирующийся синдром эмоционального выгорания, составила 10%.

Угрожающим для эффективного и качественного функционирования системы социального обслуживания населения Ставропольского края является то, что у 61% специалистов в возрасте 40-57 лет и у 29% респондентов в возрасте 26-39 лет основные стадии синдрома эмоционального выгорания уже сформированы. У 2% респондентов в возрасте 18-25 лет и 8% респондентов старше 58 лет синдром эмоционального выгорания уже сформирован (Рисунок 23).



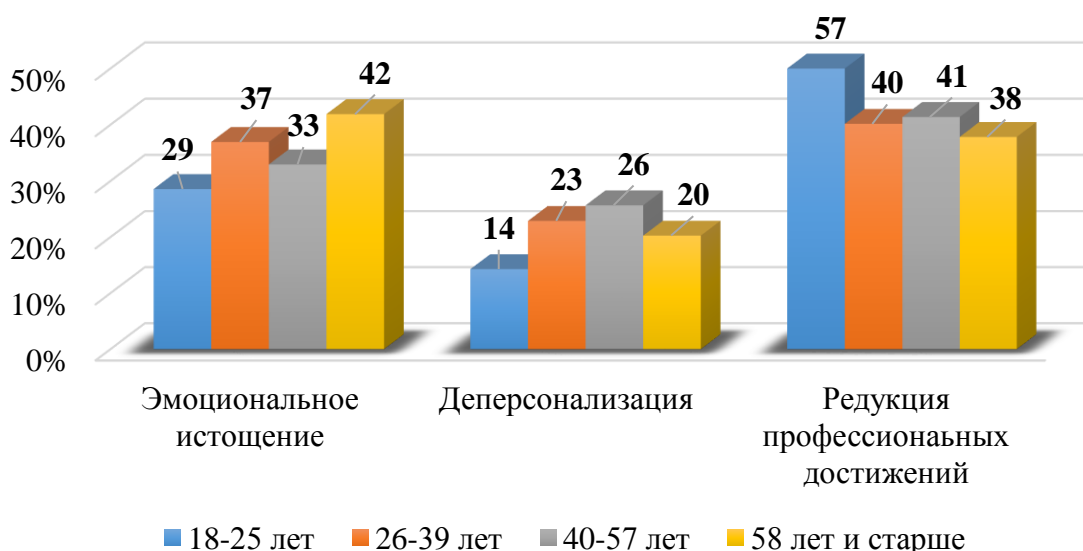
**Рисунок 23 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

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

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у 42% респондентов в возрасте 58 лет и старше, у трети респондентов в возрасте 40-57 лет и 37% – в возрасте 26-39 лет;

- негативной тенденцией является то, что практически у четверти опрошенных из возрастных групп 26-39 лет, 40-57 лет и 58 лет и старше формируется шкала «Деперсонализация»;

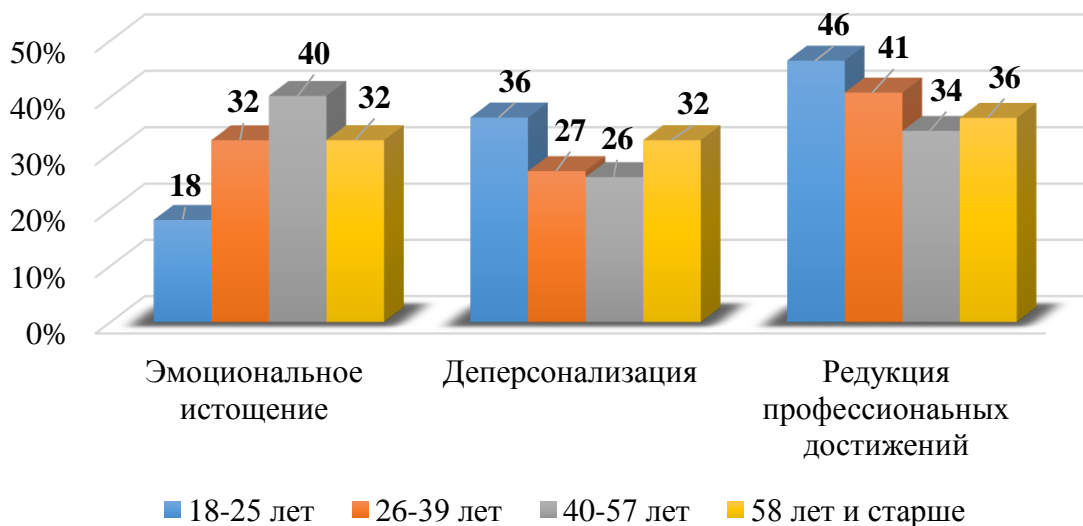
- у 57% респондентов в возрасте 18-25 лет, у 41% и 40% респондентов в возрасте 40-57 лет и 26-39 лет соответственно, и у 38% респондентов в возрасте 58 лет и старше формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 24).



**Рисунок 24 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**

Для респондентов со сформированными шкалами характерна следующая картина:

- примерно в равных долях распределились шкалы эмоционального выгорания для возрастной группы 58 лет и старше (с преобладание шкалы «Редукция профессиональных достижений» 36%);
- у возрастных групп 18-25 лет и 26-39 лет преобладает шкала «Редукция профессиональных достижений» 46% и 41% соответственно;
- для респондентов в возрасте 40-57 лет свойственно эмоциональное истощение – 40% (Рисунок 25).



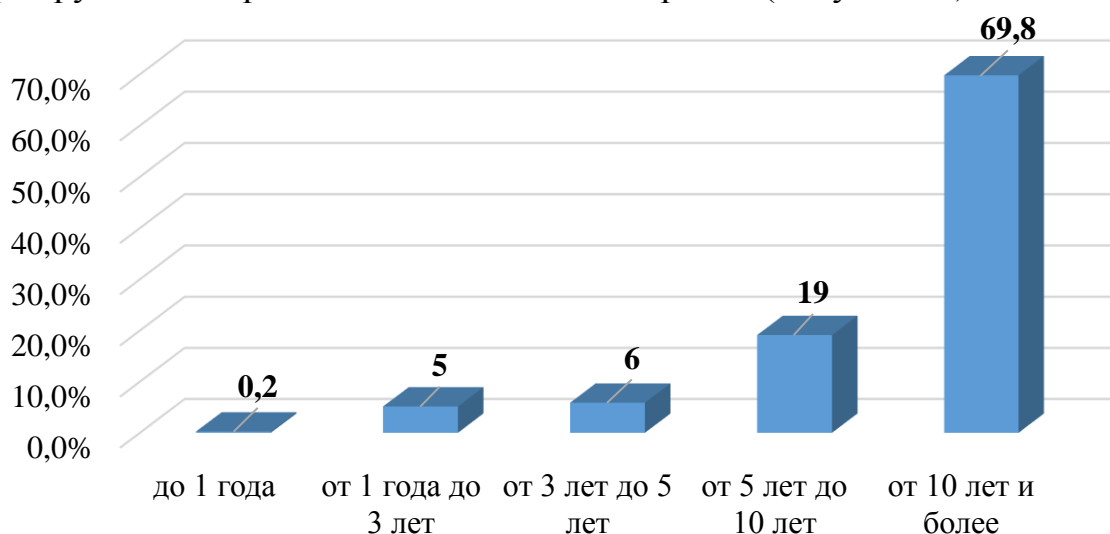
**Рисунок 25 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**

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



- в группе респондентов со стажем работы более 10 лет у 69,8% респондентов шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;

- в группах респондентов со стажем работы от 5 лет до 10 лет у 19% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 26).

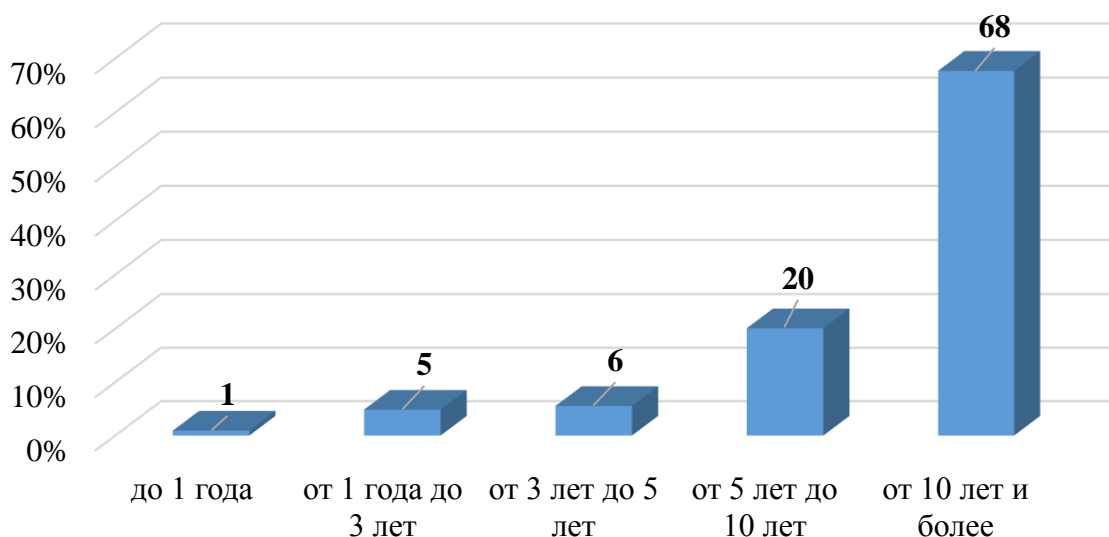


**Рисунок 26 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

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

- в группе со стажем работы более 10 лет у 68% респондентов шкалы эмоционального выгорания сформированы;

- в группе со стажем работы от 5 лет до 10 лет у 20% респондентов сформирован синдром эмоционального выгорания (Рисунок 27).

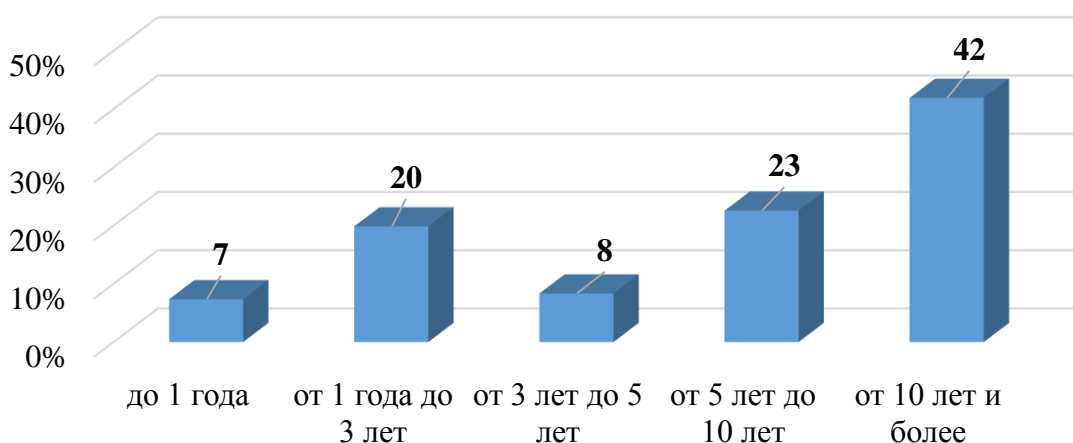


**Рисунок 27 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

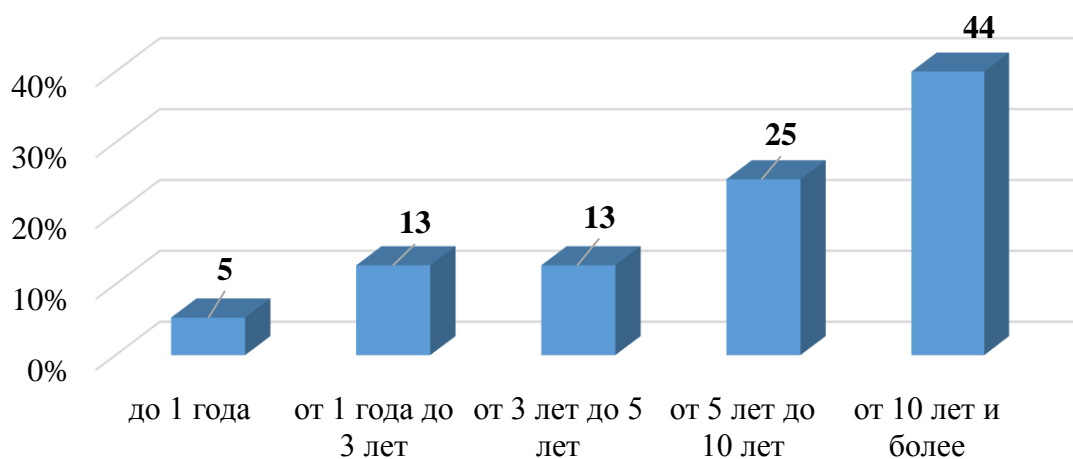
В целом полученные результаты подтверждают прямую зависимость: чем выше опыт работы специалиста, тем выше риск выгорания. По мере

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 5% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, а в группе от 3 лет до 5 лет – у 6% соответственно.

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 28 и 29).



**Рисунок 28 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 29 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Анализ групп респондентов в разрезе стажа на последнем месте работы с формирующимися и сформированными 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 более 10 лет у 42% синдром уже формируется, а у 44% уже сформировался;

- в группе респондентов с трудовым стажем на последнем месте работы от 5 лет до 10 лет у 23% респондентов синдром эмоционального выгорания формируется, а сформирован уже у 25% опрошенных;

- в группе респондентов с трудовым стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет у 20% синдром формируется, а у 13% уже сформировался.

Проведенный анализ сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексона у социальных работников и сиделок позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания формируется у 35% (408 чел.) и сформирован у 38% (434 чел.);

- для респондентов с формирующимися шкалами эмоционального выгорания характерна шкала «Редукция профессиональных достижений» (40%), а для респондентов, у которых хотя бы одна из шкал сформирована, преобладает шкала «Эмоциональное истощение» (38%);

- в разрезе возрастных групп как при формировании синдрома эмоционального выгорания, так и при его сформированности доминирует возрастная группа 40-57 лет: 58% и 61% соответственно;

- при общем трудовом стаже более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется у 71% респондентов, а сформировался – у 68%;

- при стаже на последнем месте работы формируется эмоциональное выгорание у 42% социальных работников и сиделок со стажем более 10 лет, а у респондентов со стажем на последнем месте работы более 10 лет (44%) оно уже сформировано.

### 3.3. Педагогические работники

Педагогические работники также входят в список профессий, максимально подверженных эмоциональному выгоранию, наравне с социальными работниками. 80-90% рабочего времени они коммуницируют с семьями и детьми, которые обслуживаются в учреждениях социальной сферы Ставропольского края, соприкасаются с их эмоциями, потребностями и проблемами.

Большинство опрошенных респондентов (66%) являются сотрудниками государственных учреждений социального обслуживания семьи и детей (Рисунок 30).

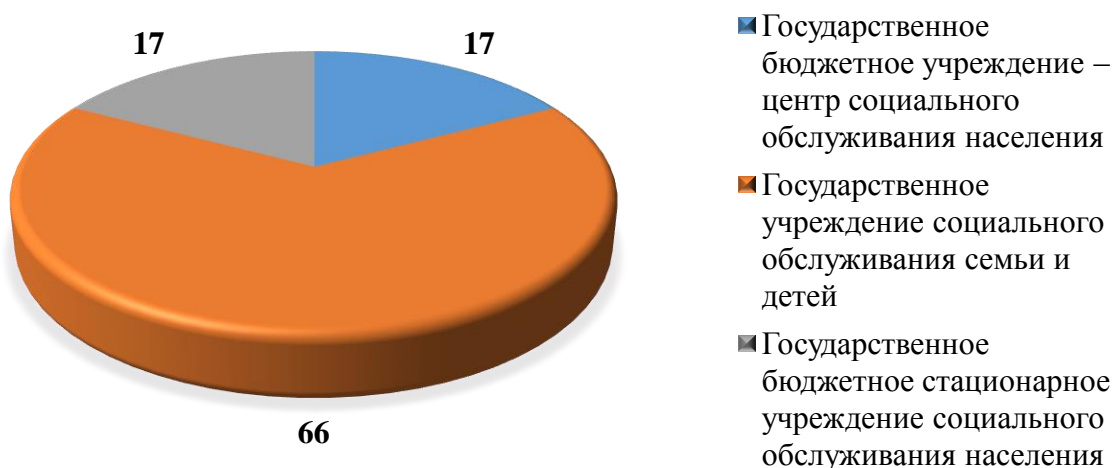


Рисунок 30 – Структура выборки в разрезе учреждений, %

В исследовании также учитывались демографические характеристики участников (Рисунок 31) и профессиональный стаж (Рисунок 32). Из 69 человек почти половину составили респонденты в возрасте от 26 до 39 лет, а 43% – от 40 до 57 лет.

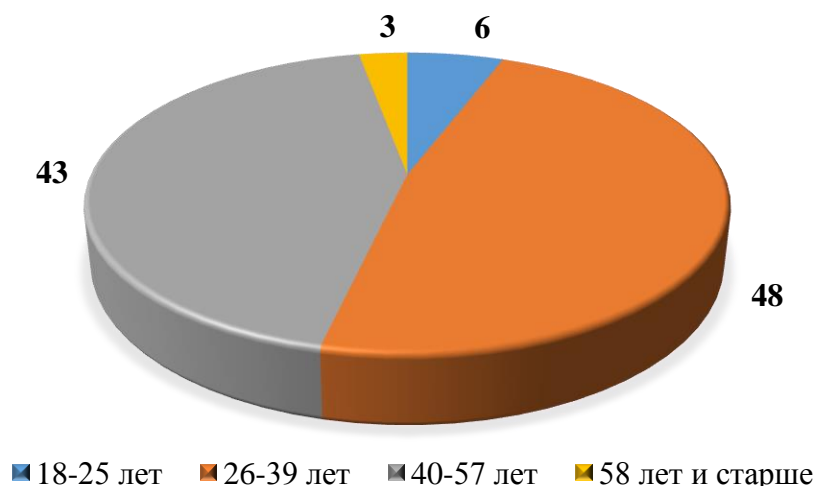
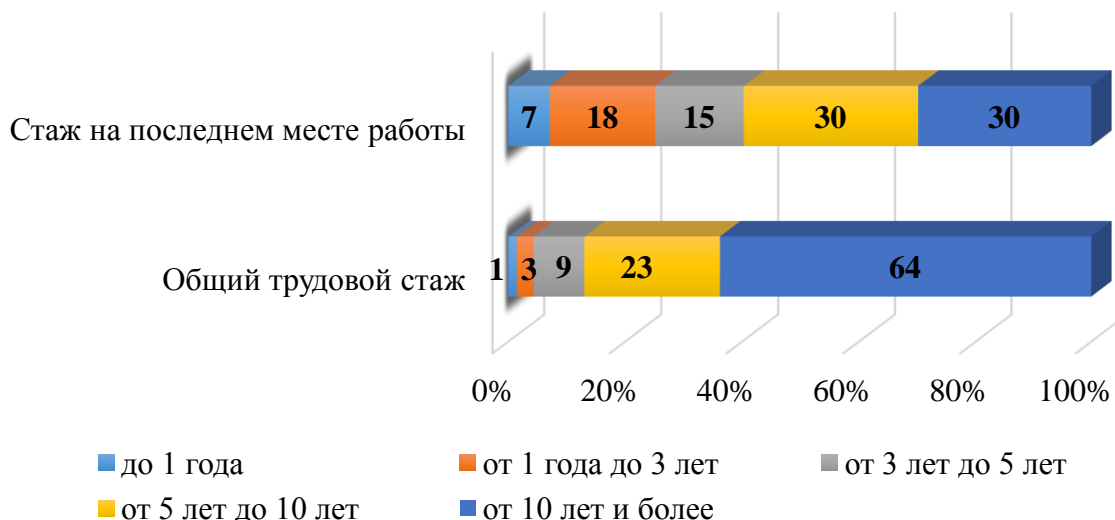


Рисунок 31 – Структура выборки по возрасту, %

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания от опыта работы специалистов в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 32).

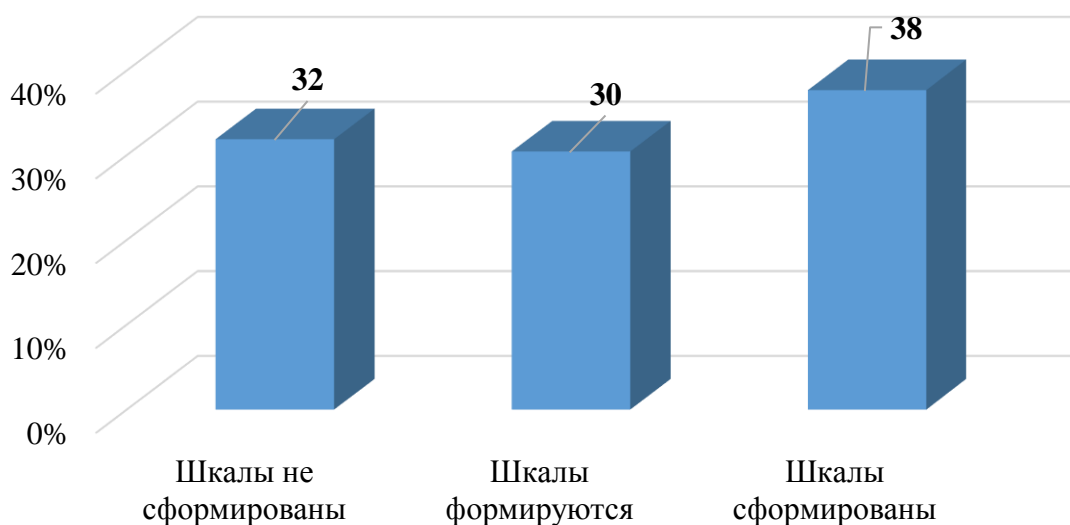


**Рисунок 32 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

Большинство опрошенных (64%) имеют общий трудовой стаж работы более 10 лет. Следует отметить, что 30% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания от 5 лет до 10 лет и более 10 лет соответственно, а 18% опрошенных – от 1 года до 3 лет.

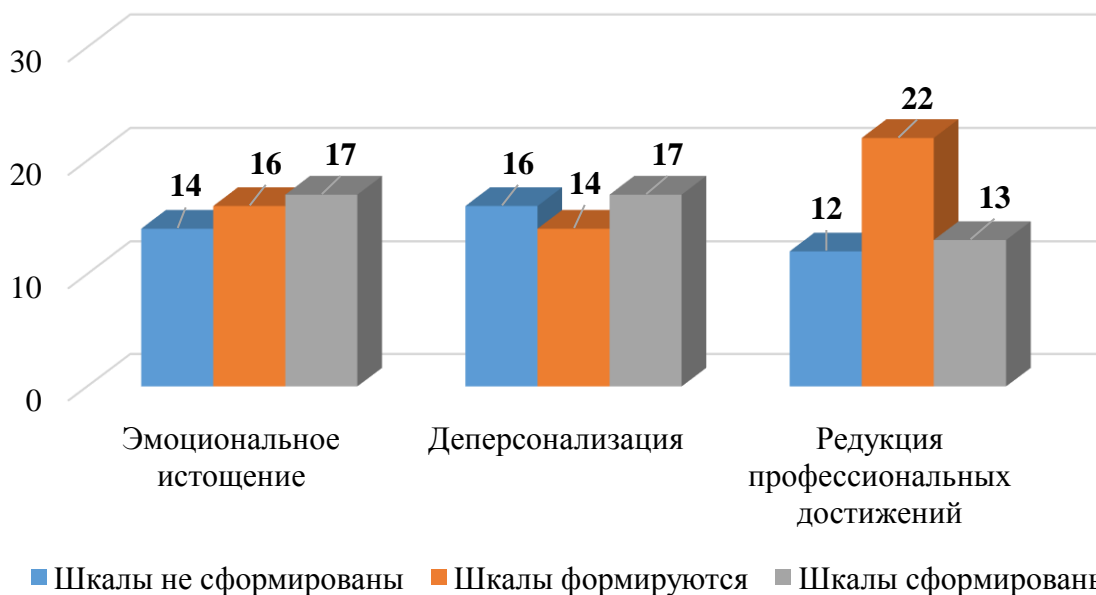
Анализ этапов формирования шкал эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон позволил сформулировать следующие выводы:

- у 30% опрошенных (21 человек) происходит формирование синдрома эмоционального выгорания в настоящий момент;
- у 38% респондентов (26 человек) синдром уже сложился;
- у 32% респондентов (22 человека) синдром не сформировался (Рисунок 33).



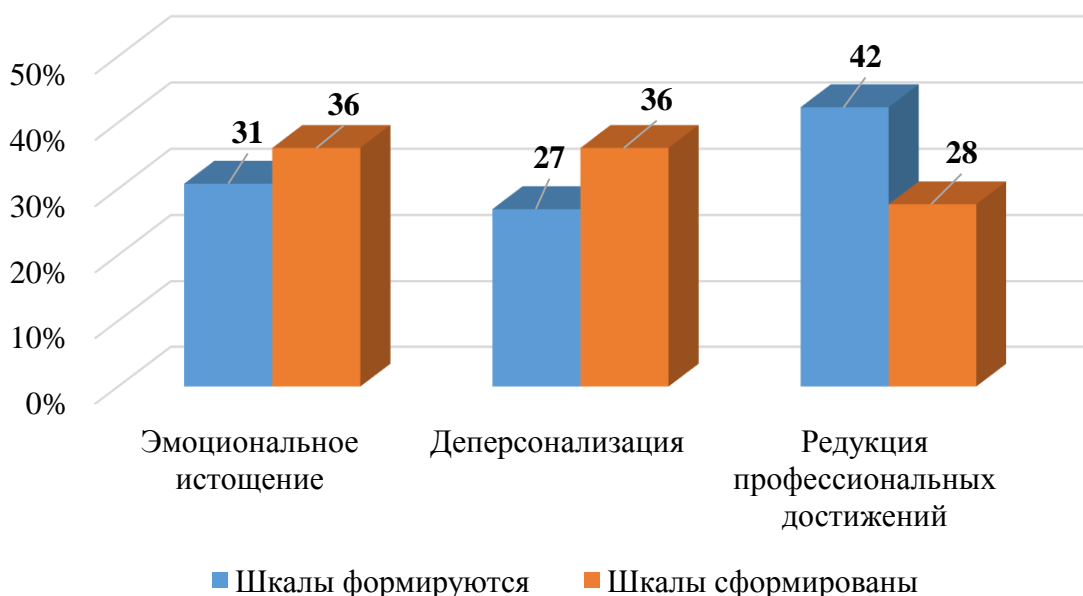
**Рисунок 33 – Структура шкал эмоционального выгорания, %**

Следует отметить, что шкалы «Эмоциональное истощение» и «Редукция профессиональных достижений» находятся в стадии формирования у 16 и 22 человек соответственно (Рисунок 34).



**Рисунок 34 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал, чел.**

При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация» – у 17 человек и «Редукция профессиональных достижений» – у 13 человек (Рисунок 35).

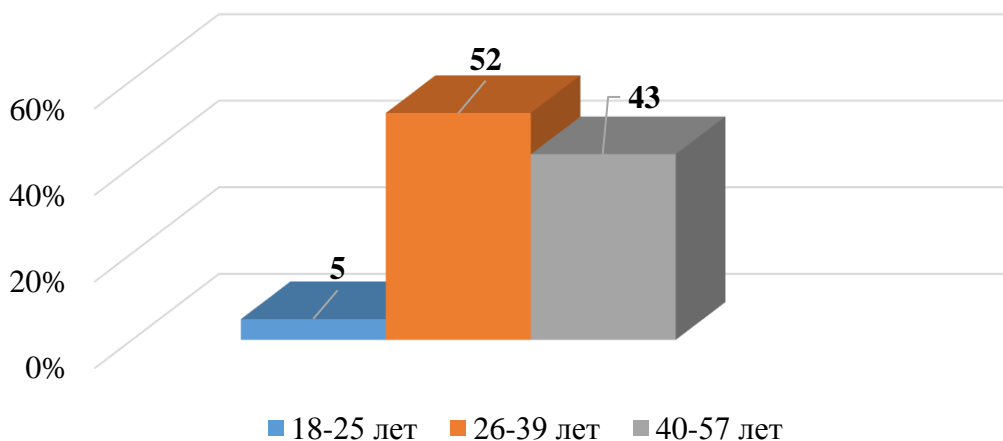


**Рисунок 35 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Ведущими шкалами в общей картине синдрома эмоционального выгорания работников со сложившимися шкалами является «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация», которые сформировались у 36% респондентов соответственно. Шкала «Редукция профессиональных

достижений» выявлена у 13 человек (28%), которые негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность.

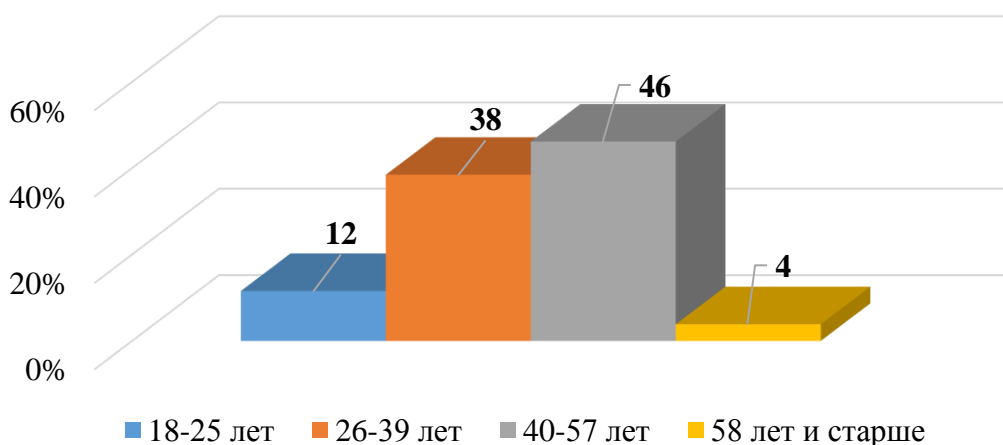
Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что шкалы находятся в стадии формирования у 52% специалистов в возрасте 26-39 лет (Рисунок 36).



**Рисунок 36 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

У 43% респондентов в возрасте 40-57 лет зафиксировано формирование синдрома эмоционального выгорания.

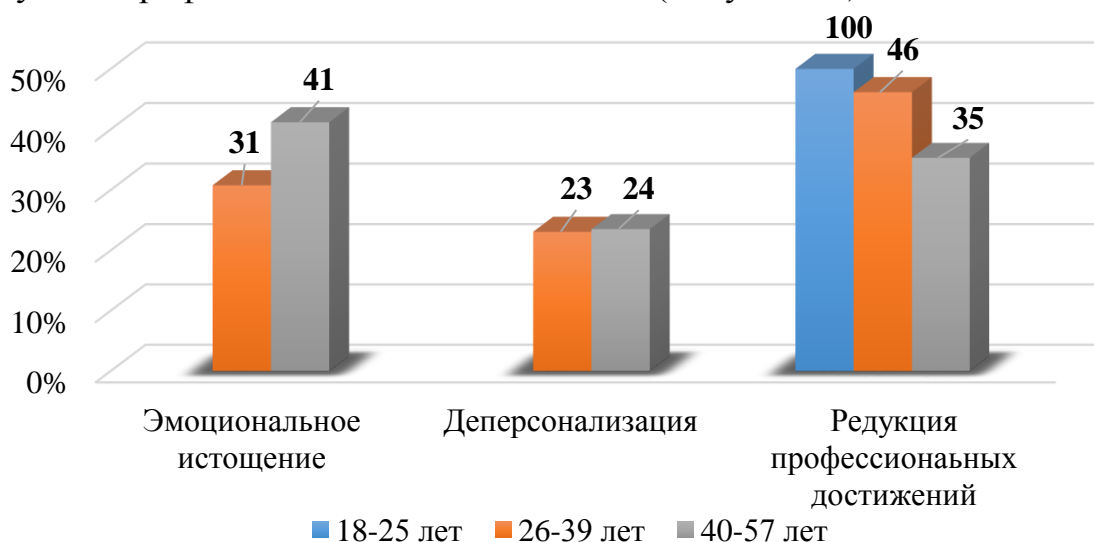
Угрожающим для эффективного и качественного функционирования системы социального обслуживания населения Ставропольского края является то, что синдром эмоционального выгорания уже сформирован у 46% специалистов в возрасте 40-57 лет, у 38% респондентов в возрасте 26-39 лет, у 12% респондентов в возрасте 18-25 лет и 4% респондентов старше 58 лет (Рисунок 37).



**Рисунок 37 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Анализ зависимости формирования эмоционального выгорания от возраста респондентов в разрезе шкал позволил сформулировать следующие выводы:

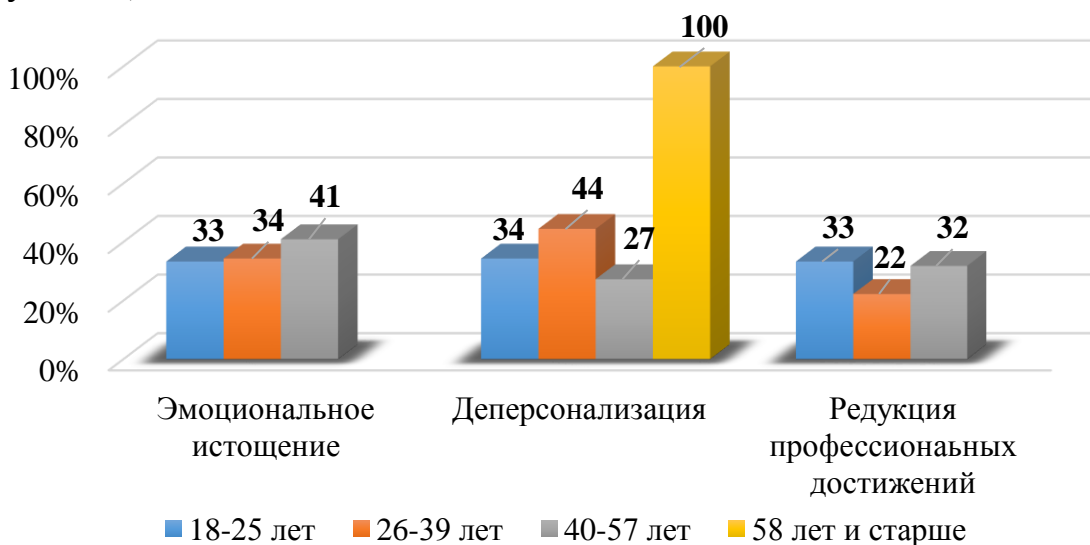
- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у 41% и 31% респондентов в возрастных группах 40-57 лет и 26-39 лет соответственно;
- у четверти опрошенных из возрастных групп 26-39 лет и 40-57 лет формируется шкала «Деперсонализация»;
- у всех респондентов в возрасте 18-25 лет, у 46% опрошенных в возрасте 26-39 лет и у 35% респондентов в возрасте 58 лет и старше формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 38).



**Рисунок 38 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**

Отметим негативные тенденции:

- в равных долях распределились шкалы эмоционального выгорания для возрастной группы 18-25 лет;
- у возрастной группы 26-39 лет преобладает шкала «Деперсонализация» – 44%;
- 41% респондентов в возрасте 40-57 лет эмоционально истощены (Рисунок 39).



**Рисунок 39 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**

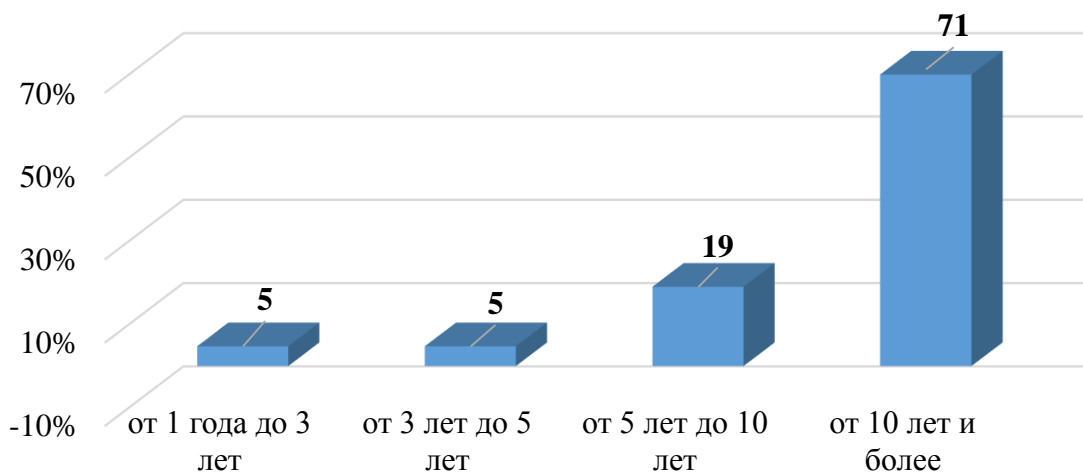


Таким образом, существует взаимосвязь между возрастом педагогических работников и сформированностью шкал «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация». Так, деперсонализации больше подвержены сотрудники в возрасте старше 58 лет.

Опрос педагогических работников, у которых по результатам опроса диагностировано формирование синдрома эмоционального выгорания, позволил сформулировать следующие выводы:

- в группе респондентов со стажем работы более 10 лет у 71% респондентов шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;

- в группе респондентов со стажем работы от 5 лет до 10 лет только у 19% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 40).

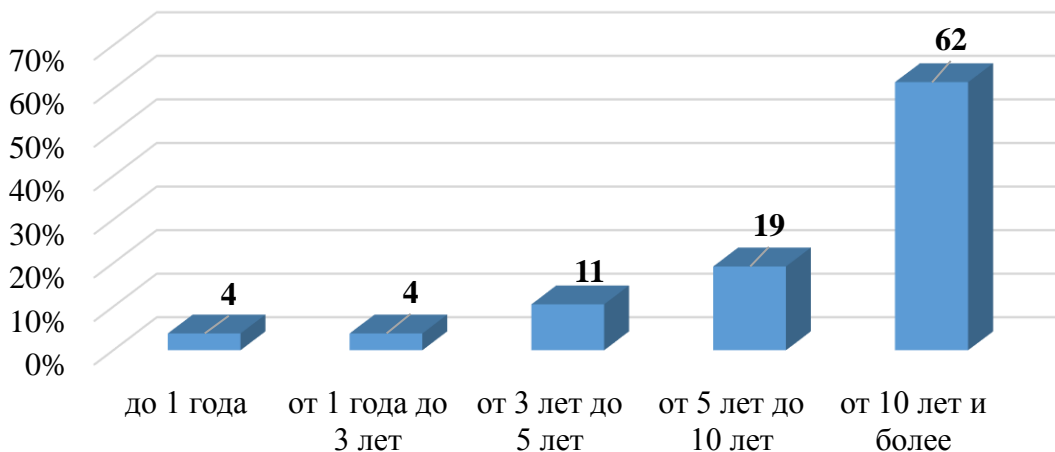


**Рисунок 40 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

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

- в группе со стажем работы более 10 лет у 62% респондентов шкалы эмоционального выгорания сформированы;

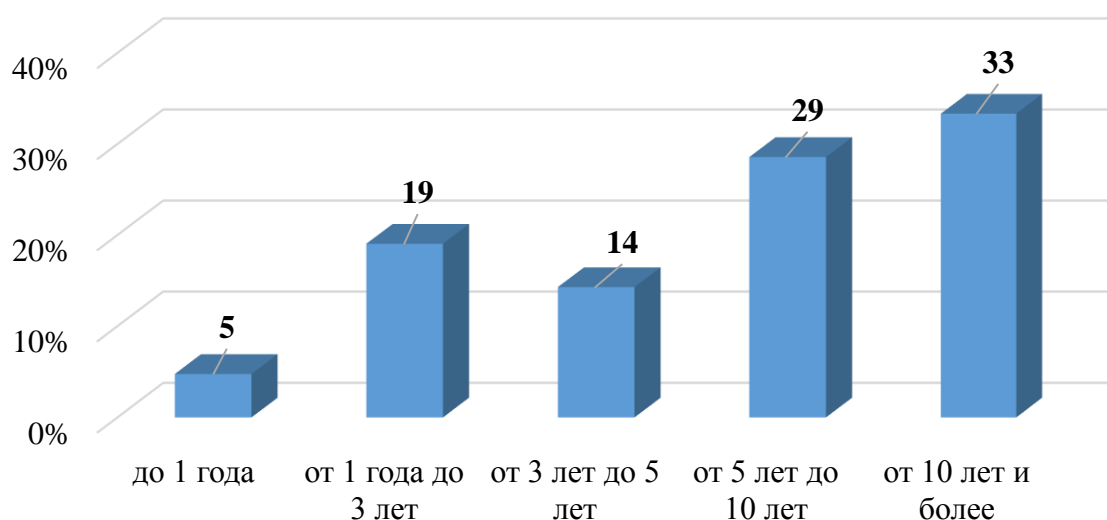
- в группе со стажем работы от 5 лет до 10 лет у 19% респондентов сформирован синдром эмоционального выгорания (Рисунок 41).



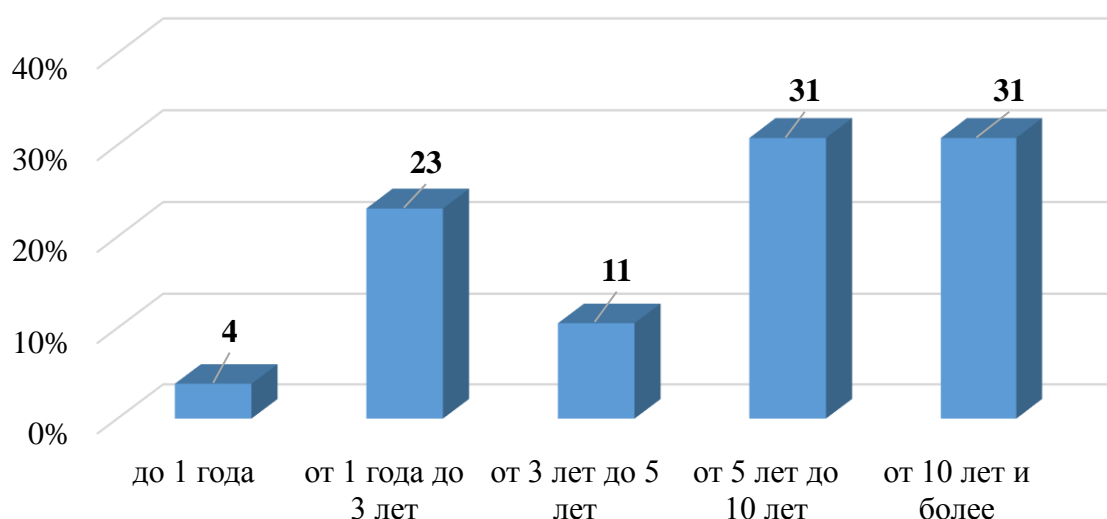
**Рисунок 41 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

В целом полученные результаты подтверждают прямую зависимость: чем выше опыт работы педагогического работника, тем выше риск выгорания. Среди всех опрошенных со стажем работы от 3 лет до 5 лет у 11% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, а в группе от 1 года до 3 лет и до 1 года – у 4% респондентов соответственно в каждой группе.

Для более детального анализа рассмотрим, как распределяются формирующиеся и сформированные шкалы эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы (Рисунки 42 и 43).



**Рисунок 42 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 43 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Анализ групп респондентов в разрезе стажа на последнем месте работы с формирующимися и сформированными шкалами эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон показал:

- в группе опрошенных со стажем на последнем рабочем месте более 10 лет у 31% работников сложился и у 33% складывается синдром эмоционального выгорания;

- в группе респондентов, которые работают в организациях социального обслуживания населения Ставропольского края от 5 лет до 10 лет, у 29 синдром уже формируется, а у 31% – уже сформировался;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет у 19% синдром формируется, а у 23% – уже сформировался.

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон у педагогических работников позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания сформирован у 38% (26 чел.) опрошенных и формируется у 30% (21 чел.);

- при формировании эмоционального выгорания характерно доминирование шкалы «Редукция профессиональных достижений» (42%), а сформированное эмоциональное выгорание распределилось между шкалами «Деперсонализация» (36%) и «Эмоциональное истощение» (36%);

- при анализе в разрезе возрастных групп при формировании шкал эмоционального выгорания преобладает возрастная группа 26-39 лет (52%), а у респондентов со сформированными шкалами эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 40-57 лет (46%);

- при общем трудовом стаже более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется у 71% респондентов, а сформирован он – у 62%;

- у 31% респондентов со стажем на последнем месте работы от 5 лет до 10 лет и более 10 лет шкалы сформированы, а формируются шкалы синдрома эмоционального выгорания у 33% респондентов со стажем на последнем месте работы более 10 лет и у 29% – со стажем на последнем месте работы от 5 до 10 лет.

### 3.4. Специалисты по социальной работе

Большинство опрошенных респондентов (77%) являются сотрудниками государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания населения (Рисунок 44).

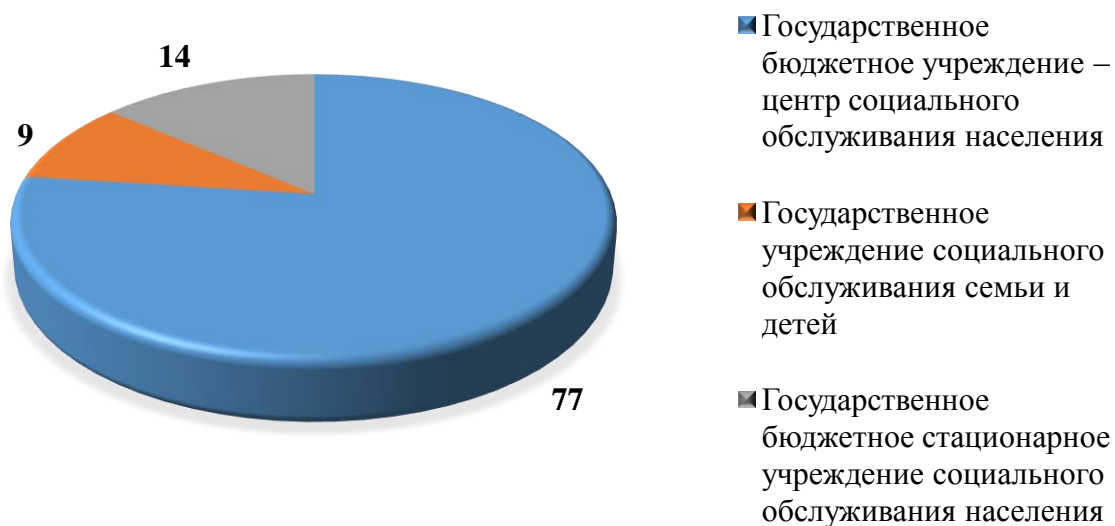


Рисунок 44 – Структура выборки в разрезе учреждений, %

В исследовании также учитывались демографические характеристики участников (Рисунок 45) и профессиональный стаж (Рисунок 46).

Из 183 человек почти половину составили респонденты в возрасте от 40 до 57 лет, а 40% – в возрасте от 26 до 39 лет.

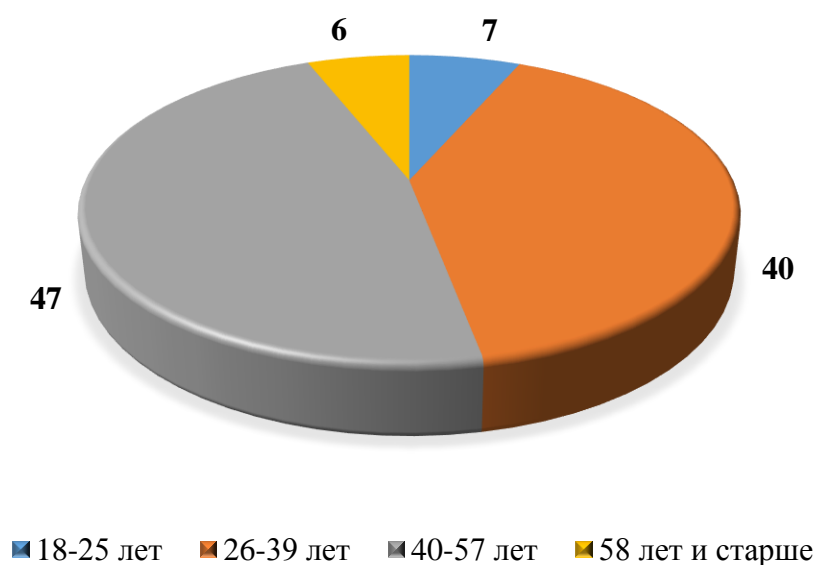
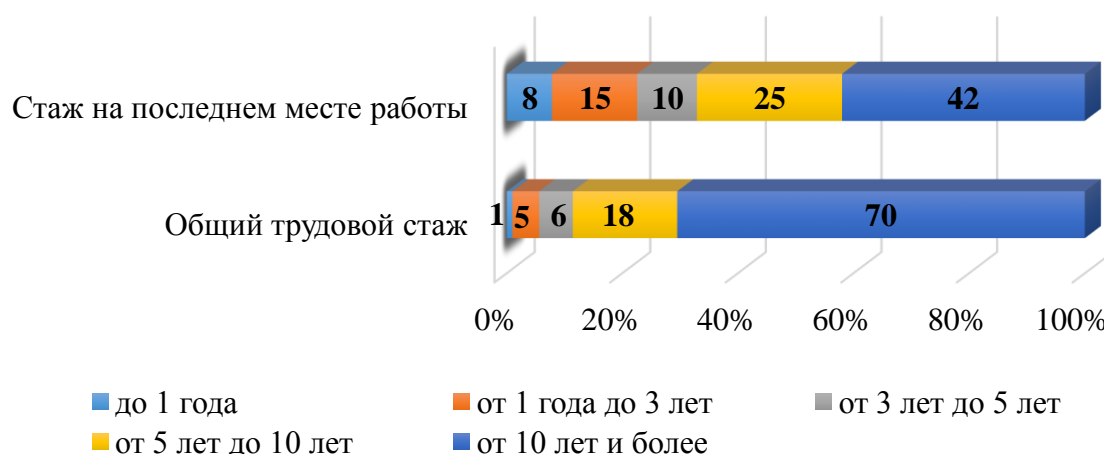


Рисунок 45 – Структура выборки по возрасту, %

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания

от опыта работы специалистов в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 46).

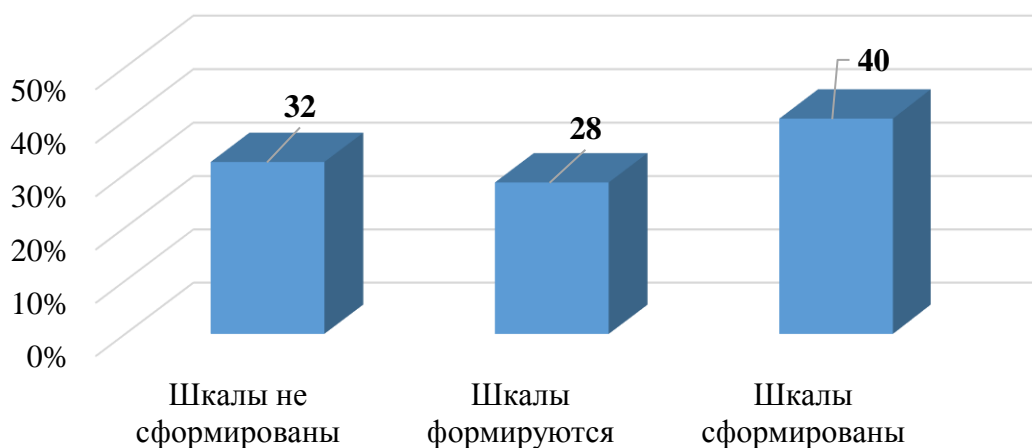


**Рисунок 46 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

Большинство опрошенных (70%) имеют общий трудовой стаж более 10 лет. Следует отметить, что 42% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, а 25% респондентов – от 5 лет до 10 лет.

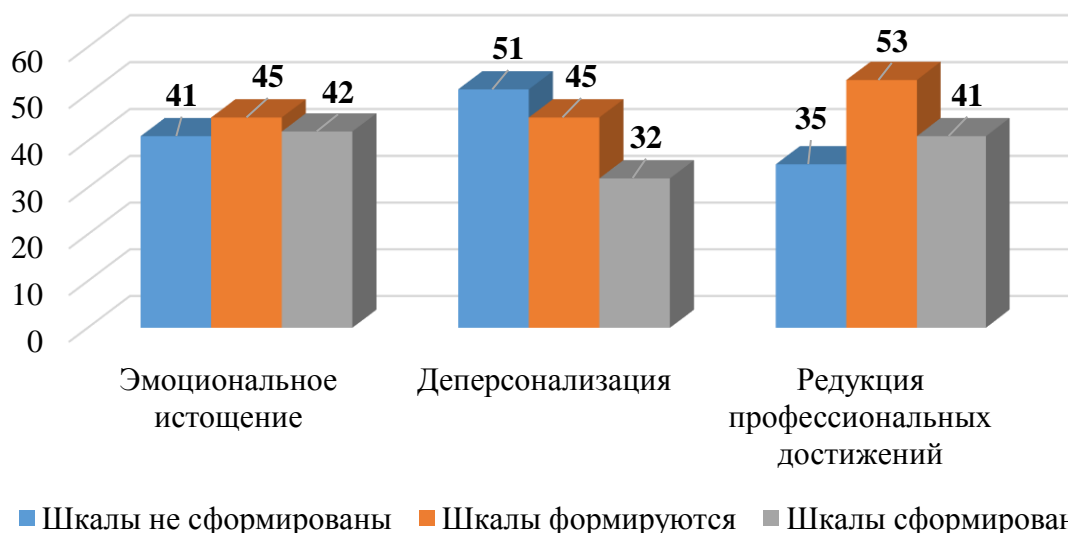
Анализ этапов формирования шкал эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон позволил сформулировать следующие выводы:

- у 28% опрошенных (52 человека) происходит формирование синдрома эмоционального выгорания в настоящий момент;
- у 40% респондентов (72 человека) синдром уже сложился;
- у 32% респондентов (59 человек) синдром не сформировался (Рисунок 47).



**Рисунок 47 – Структура шкал эмоционального выгорания, %**

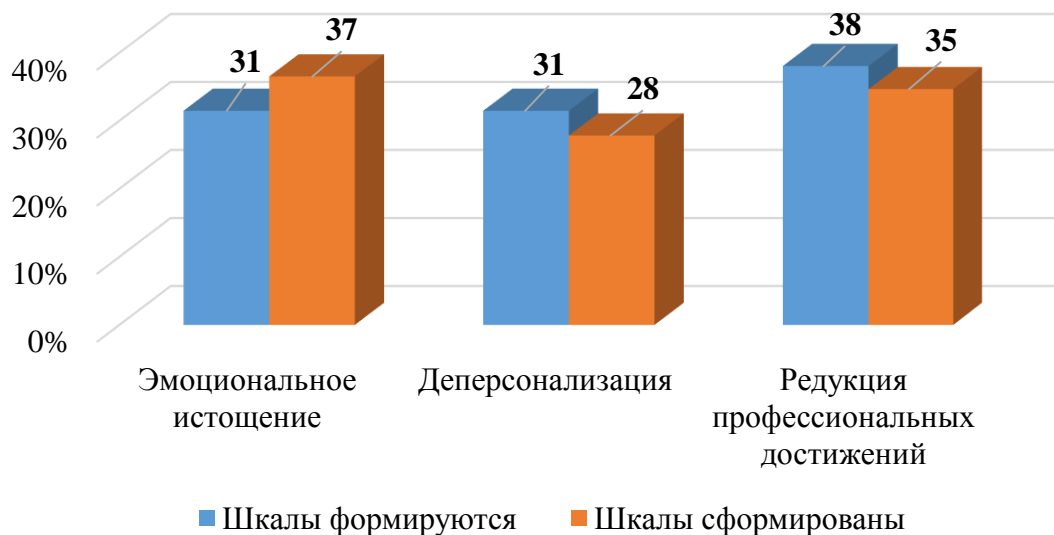
Следует отметить, что шкала «Редукция профессиональных достижений» находится в стадии формирования у 53 человек (Рисунок 48).



**Рисунок 48 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал, чел.**

При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 42 человек, «Деперсонализация» – у 32 человек и «Редукция профессиональных достижений» – у 41 человека.

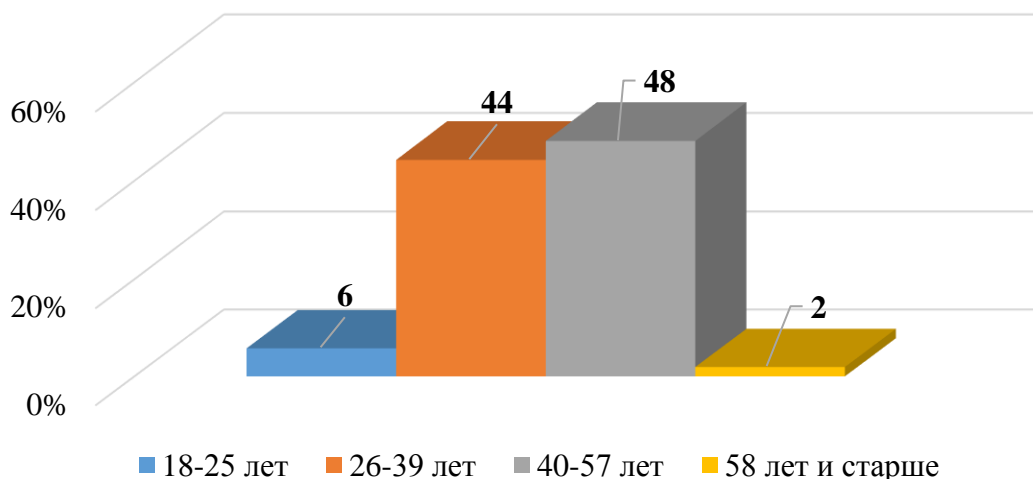
Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у работников со сложившимися шкалами является «Эмоциональное истощение», которое выявлено у 42 человек (37%) (Рисунок 49).



**Рисунок 49 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Шкала «Деперсонализация» сформировалась у 35% респондентов. 32 человека негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность (Рисунок 49).

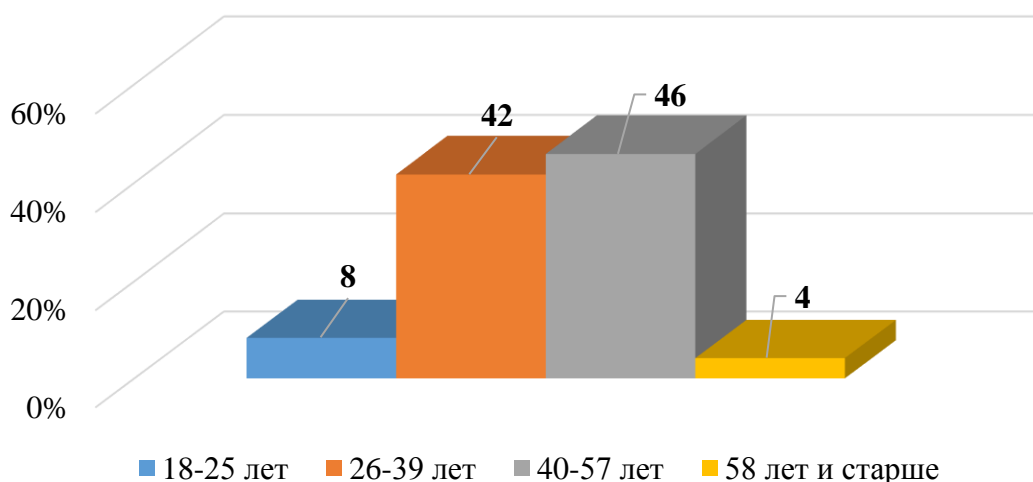
Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что шкалы находятся в стадии формирования у 48% специалистов в возрастных группах 40-57 лет (Рисунок 50).



**Рисунок 50 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

У 44% респондентов в возрасте 26-39 лет зафиксировано формирование синдрома эмоционального выгорания, что является высоким показателем для данной возрастной группы. В возрастной группе 18-25 лет доля специалистов по социальной работе, у которых наблюдается формирующийся синдром эмоционального выгорания, составила 6%.

У 46% специалистов в возрасте 40-57 лет, у 42% респондентов в возрасте 26-39 лет, у 8% в возрасте 18-25 лет и у 4% – в возрасте 58 лет и старше синдром эмоционального выгорания уже сформирован (Рисунок 51).

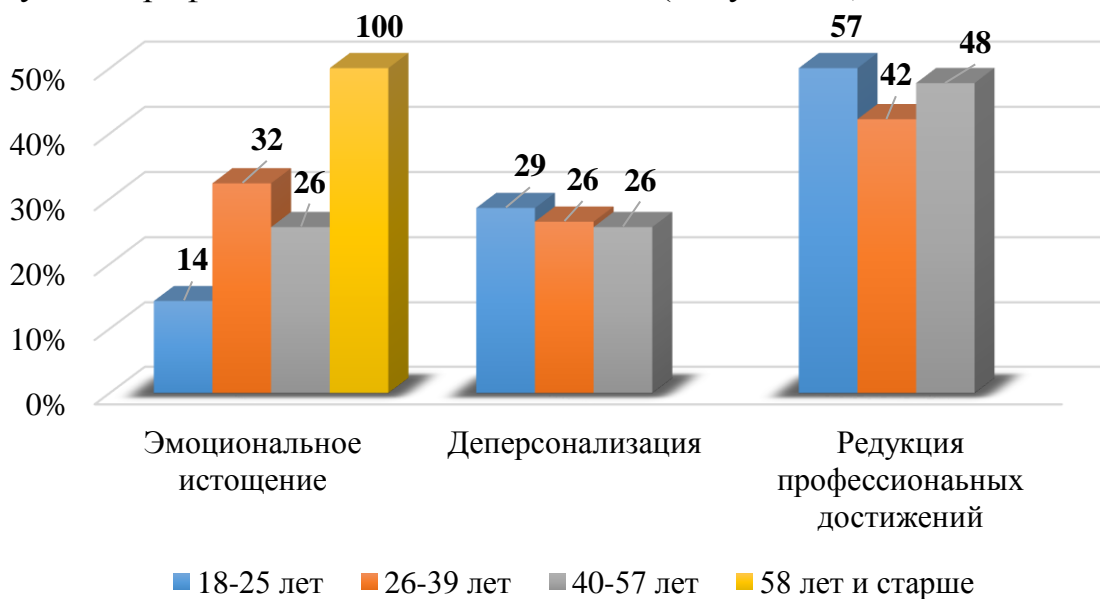


**Рисунок 51 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Анализ зависимости формирующихся шкал эмоционального выгорания от возраста респондентов позволил сформулировать следующие выводы:

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у всех респондентов в возрасте 58 лет и старше;
- негативной тенденцией является то, что у более четверти опрошенных из возрастных групп 18-25 лет, 26-39 лет и 40-57 лет формируется шкала «Деперсонализация»;

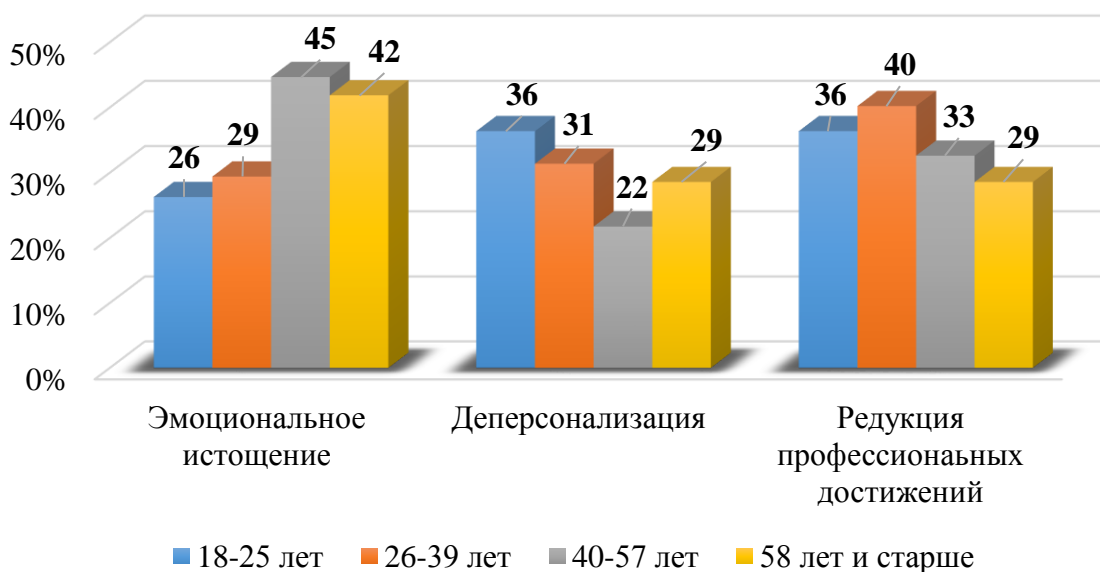
- у 57% респондентов в возрасте 18-25 лет, а также более 40% респондентов в возрастных группах 26-39 лет и 40-57 лет формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 52).



**Рисунок 52 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**

Анализируя структуру выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп отметим следующее:

- в равных долях (36%) распределились шкалы «Деперсонализация» и «Редукция профессиональных достижений» для возрастной группы 18-25 лет;
- у возрастной группы 26-39 лет преобладает шкала «Редукция профессиональных достижений» (40%);
- для респондентов в возрасте 40-57 лет и 58 лет и старше свойственно эмоциональное истощение: 45% и 42% соответственно (Рисунок 53).



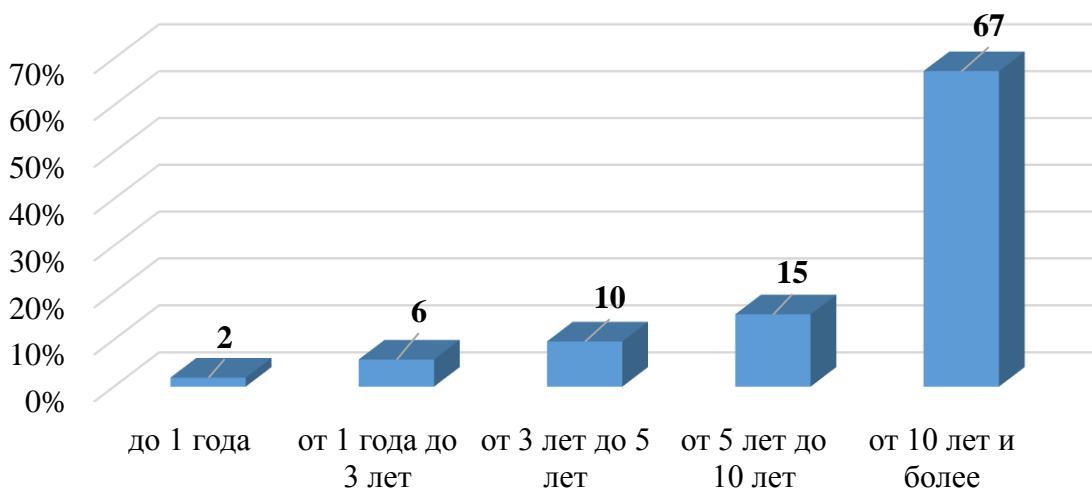
**Рисунок 53 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**



Существует взаимосвязь между возрастом специалистов по социальной работе и шкалами «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация». Так, эмоциональному истощению больше подвержены работники в возрасте 40-57 лет и от 58 лет и старше.

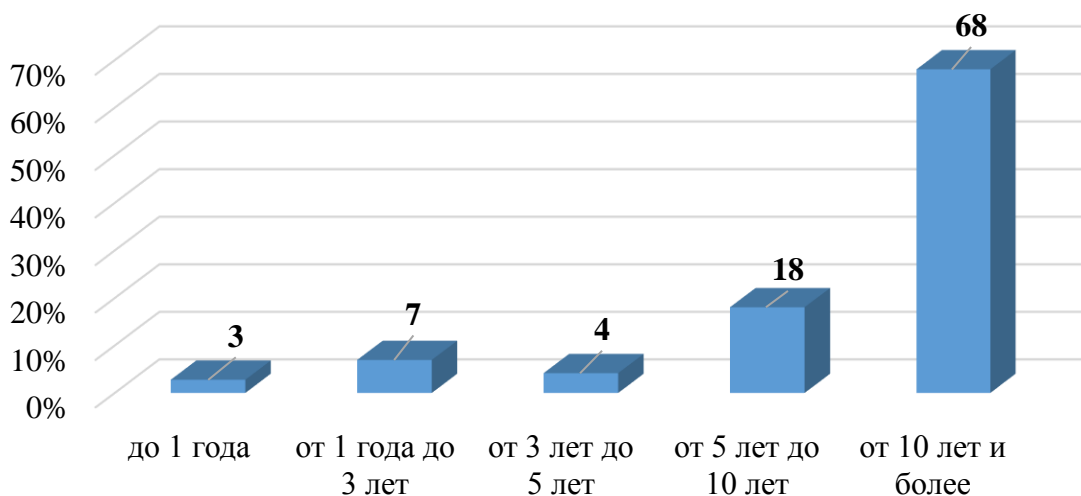
Опрос специалистов по социальной работе, у которых по результатам опроса диагностировано формирование синдрома эмоционального выгорания, позволил сформулировать следующие выводы:

- у 67% респондентов со стажем работы более 10 лет шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;
- в группе респондентов со стажем работы от 5 до 10 лет только у 15% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 54).



**Рисунок 54 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

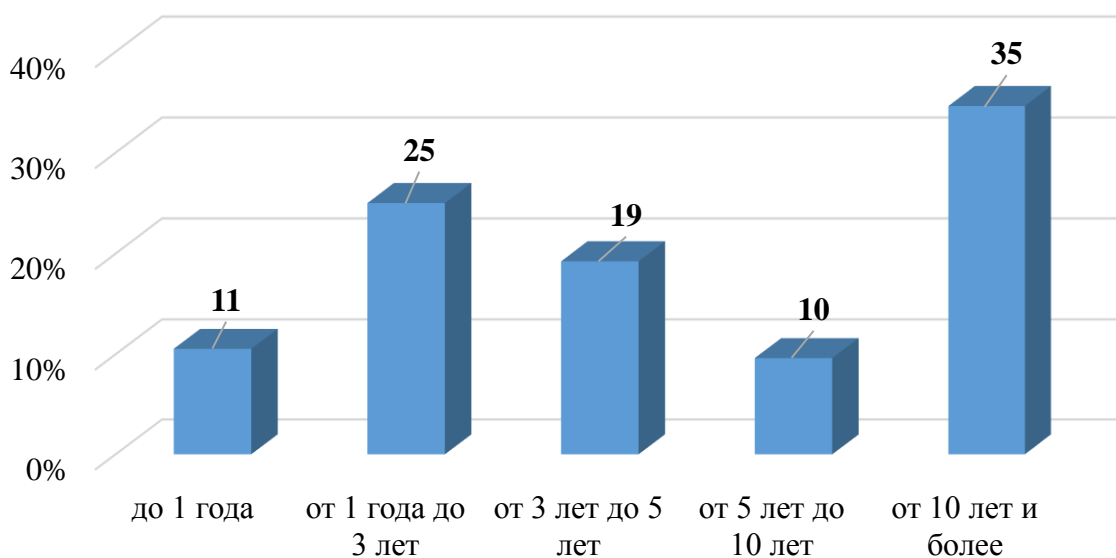
Следует обратить внимание на то, что синдром эмоционального выгорания сформирован у 68% респондентов в группе со стажем работы более 10 лет и у 18% респондентов в группе со стажем работы от 5 до 10 лет (Рисунок 55).



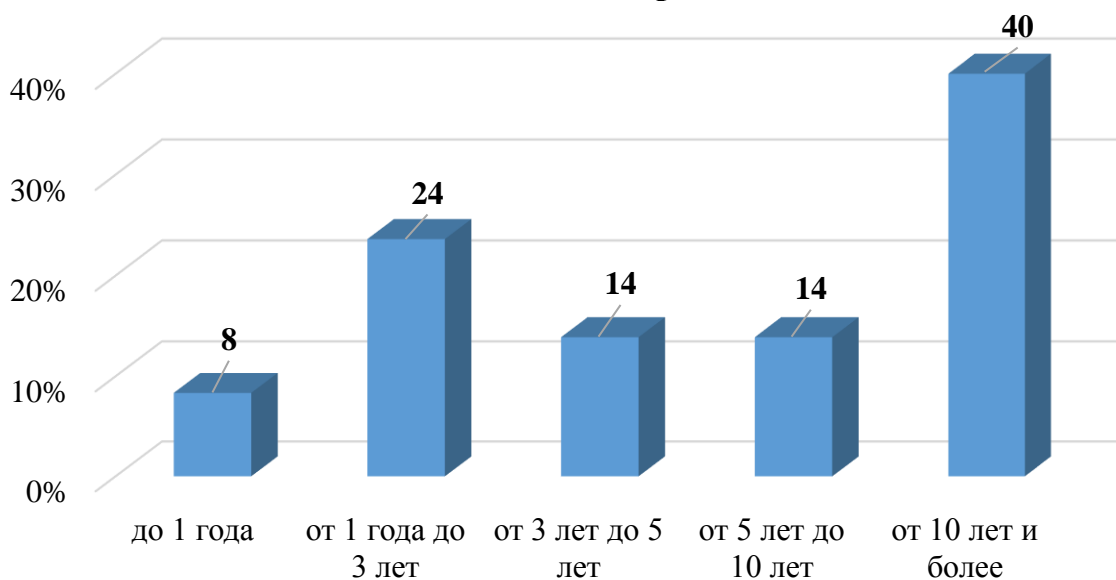
**Рисунок 55 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Среди всех опрошенных со стажем работы от 1 года до 3 лет у 7% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, а у 6% – формируется.

Для более детального анализа рассмотрим, каким образом распределяются формирующиеся и сформированные шкалы эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы (Рисунки 56 и 57).



**Рисунок 56 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 57 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

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

- в группе респондентов, которые работают в организациях социального обслуживания населения Ставропольского края более 10 лет, у 35% синдром уже формируется, а у 40% – уже сформировался;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет у 25% синдром формируется, а у 24% – уже сформирован;

- для 19% и 10% респондентов со стажем на последнем месте работы от 3 до 5 лет и от 5 до 10 лет соответственно формируется синдром эмоционального выгорания, а для 14% респондентов этих же групп – он уже сформирован.

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексона у специалистов по социальной работе позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания формируется у 28% (52 чел.), а сформирован – у 40% (72 чел.);

- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует шкала «Редукция профессиональных достижений (38%), а у сформированного синдрома – шкала «Эмоциональное истощение» (37%);

- в разрезе возрастных групп при формировании шкал эмоционального выгорания в равном соотношении выделяются две возрастные группы: 26-39 лет и 40-57 лет (каждая по 44%), а вот у респондентов с сформированными шкалами преобладает возрастная группа 40-57 лет (53%), возрастная группа 26-39 лет имеет 41%;

- при общем трудовом стаже более 10 лет у 67% респондентов формируется синдром эмоционального выгорания и у 68% опрошенных – он сформирован;

- у 35% и 25% опрошенных с формирующимся синдромом эмоционального выгорания стаж на последнем месте работы более 10 лет и от 1 года до 3 лет соответственно, а у респондентов с сформированным синдромом эмоционального выгорания выделяются две группы со стажем на последнем месте работы: более 10 лет (40%) и от 1 года до 3 лет (24%).

### 3.5. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству

Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству входят в список профессий, максимально подверженных эмоциональному выгоранию, наравне с социальными работниками. 80-90% рабочего времени они коммуницируют с сотрудниками организации, соприкасаются с их эмоциями, потребностями, а часто и жалобами.

Большинство опрошенных респондентов (57%) являются сотрудниками государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания населения (Рисунок 58).

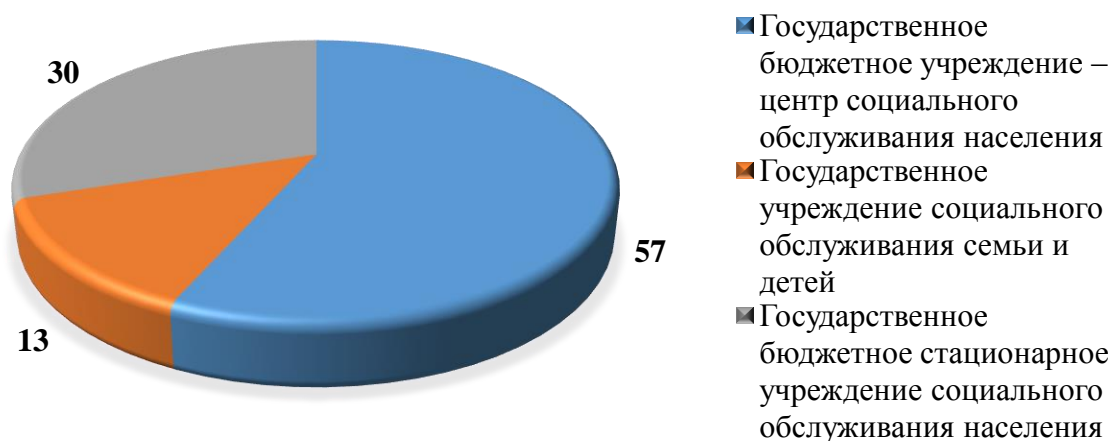


Рисунок 58 – Структура выборки в разрезе учреждений, %

В исследовании также учитывались демографические характеристики участников (Рисунок 59) и профессиональный стаж (Рисунок 60). Из 60 человек половину составили респонденты в возрасте от 40 до 57 лет, а 39% – в возрасте от 26 до 39 лет.

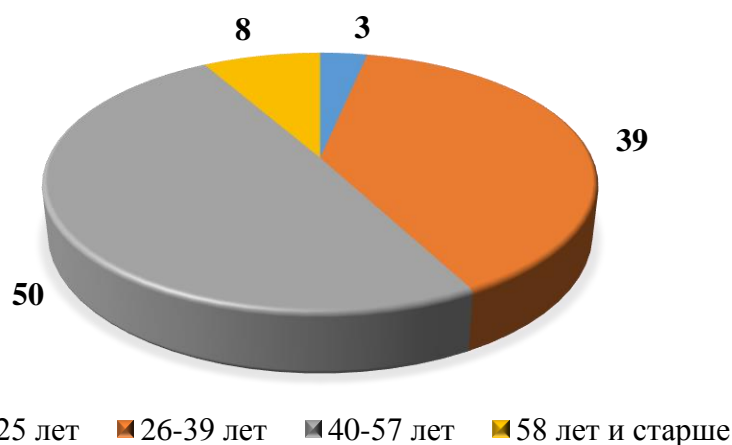
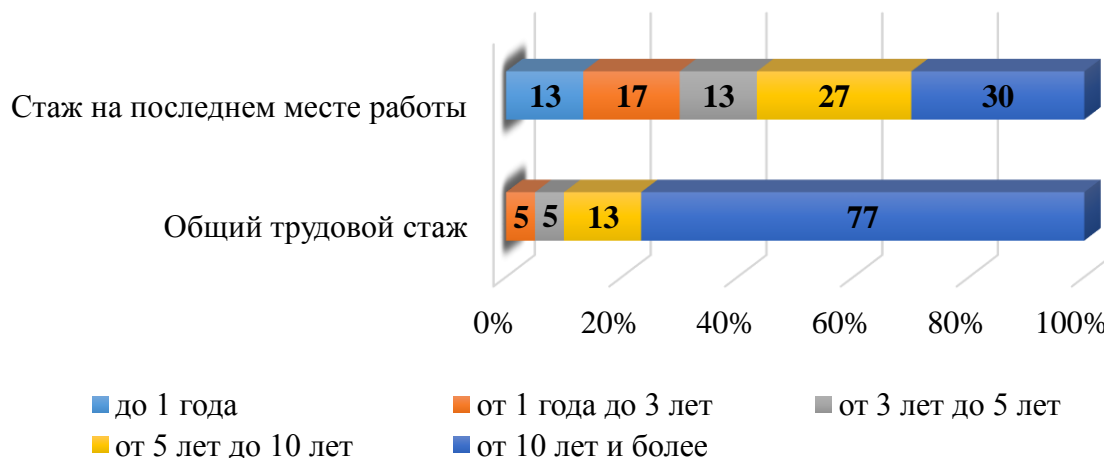


Рисунок 59 – Структура выборки по возрасту, %

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания от опыта работы специалистов в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 60).

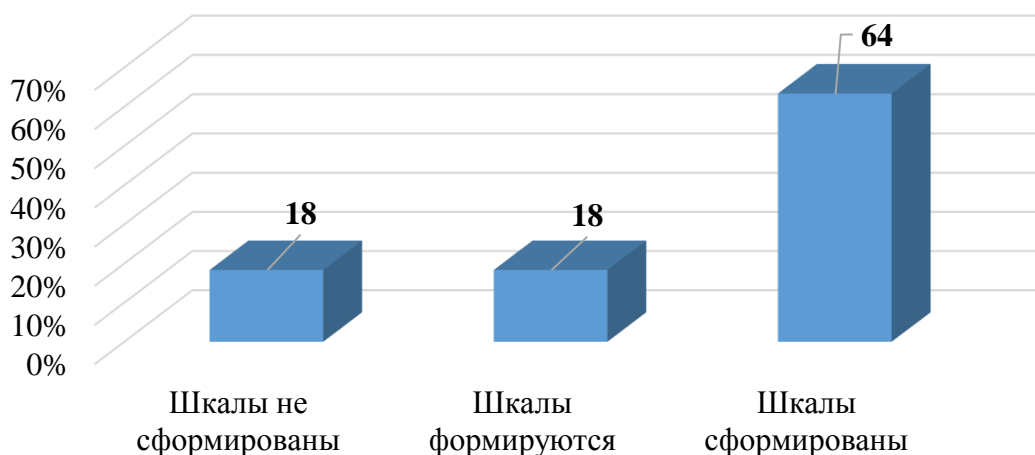


**Рисунок 60 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

Большинство опрошенных (77%) имеют общий трудовой стаж работы более 10 лет. Следует отметить, что 30% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, а 27% опрошенных – от 5 лет до 10 лет.

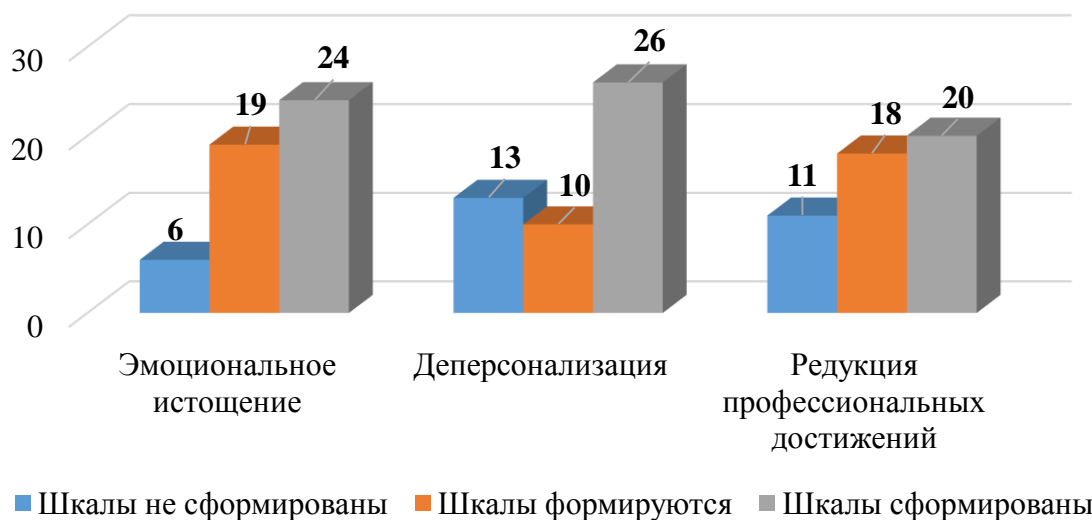
Анализ этапов формирования шкал эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексона позволил сформулировать следующие выводы:

- у 18% опрошенных (11 человек) происходит формирование синдрома эмоционального выгорания в настоящий момент;
- у 64% респондентов (38 человек) синдром уже сложился;
- у 18% респондентов (11 человек) синдром не сформировался (Рисунок 61).



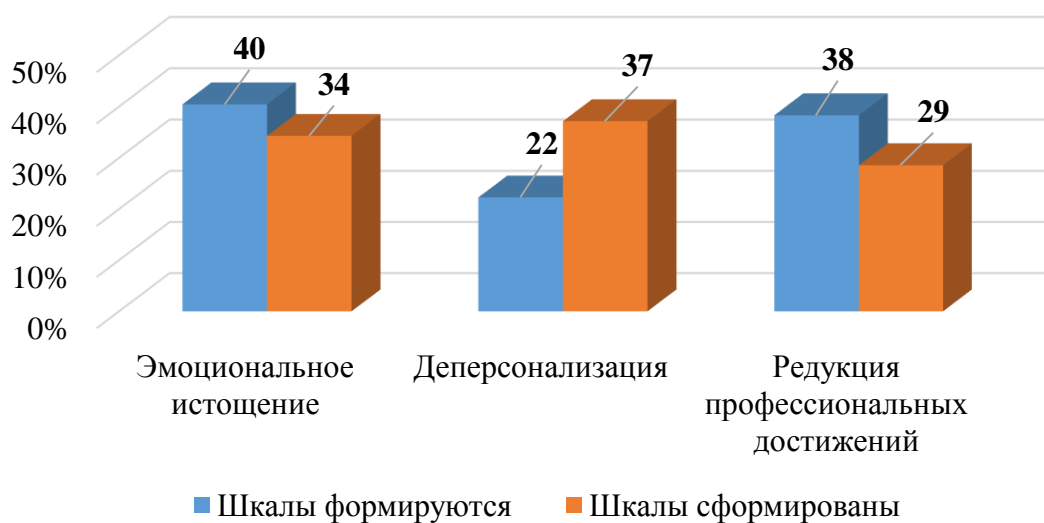
**Рисунок 61 – Структура шкал эмоционального выгорания, %**

Следует отметить, что шкалы «Эмоциональное истощение» и «Редукция профессиональных достижений» находятся в стадии формирования у 19 и 18 человек соответственно (Рисунок 62).



**Рисунок 62 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал, чел.**

При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 24 человек, «Деперсонализация» – у 26 человека и «Редукция профессиональных достижений» – у 20 человек (Рисунок 63).

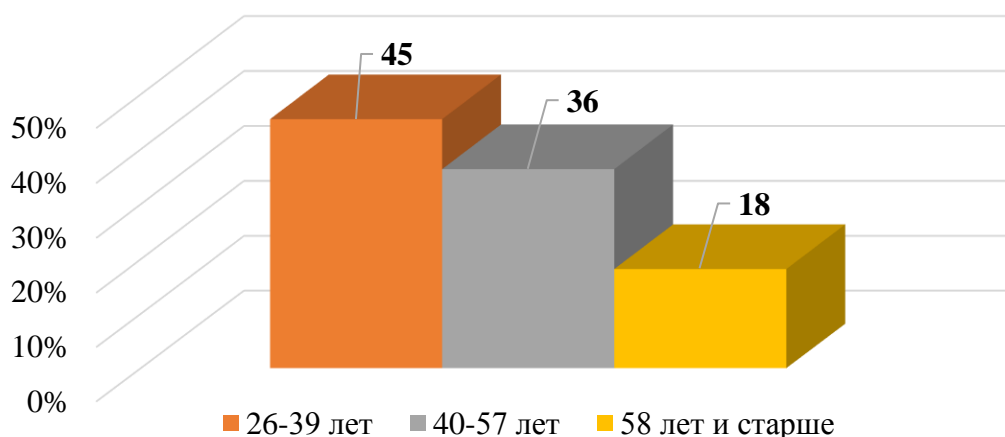


**Рисунок 63 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания работников со сложившимися шкалами является «Деперсонализация», которая сформировалась у 37% респондентов.

Шкала «Эмоциональное истощение» выявлена у 24 человек (34%). 20 человек негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность. Респонденты ощущают отстраненность и неучастие, избегают работы психологически и физически.

Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что шкалы находятся в стадии формирования у 45% специалистов в возрасте 26-39 лет (Рисунок 64).

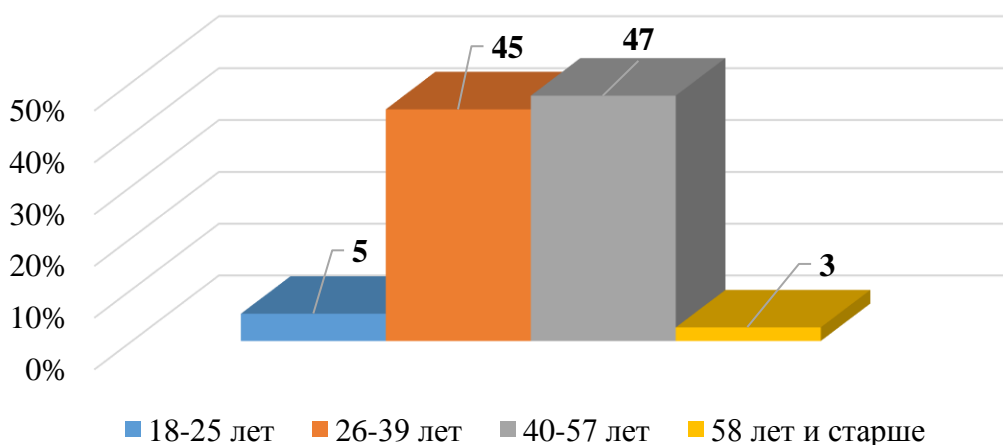


**Рисунок 64 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

У более трети респондентов в возрасте 40-57 лет зафиксировано формирование синдрома эмоционального выгорания.

Акцентируем внимание на том, что в возрастной группе старше 58 лет доля специалистов организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, у которых наблюдается формирующийся синдром эмоционального выгорания, составила 18%.

Угрожающим для эффективного и качественного функционирования системы социального обслуживания населения Ставропольского края является то, что синдром эмоционального выгорания уже сформирован у 47% специалистов в возрасте 40-57 лет, у 45% респондентов в возрасте 26-39 лет, у 5% респондентов в возрасте 18-25 лет и 3% респондентов старше 58 лет (Рисунок 65).

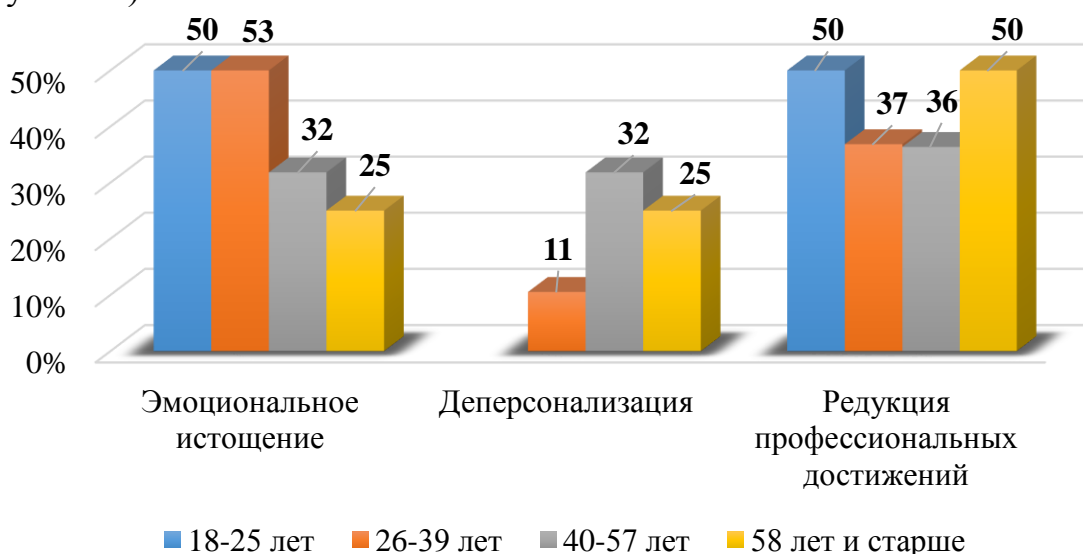


**Рисунок 65 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Анализ зависимости формирования эмоционального выгорания от возраста респондентов в разрезе шкал позволил сформулировать следующие выводы:

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у половины респондентов в возрастных группах 18-25 лет и 26-39 лет;

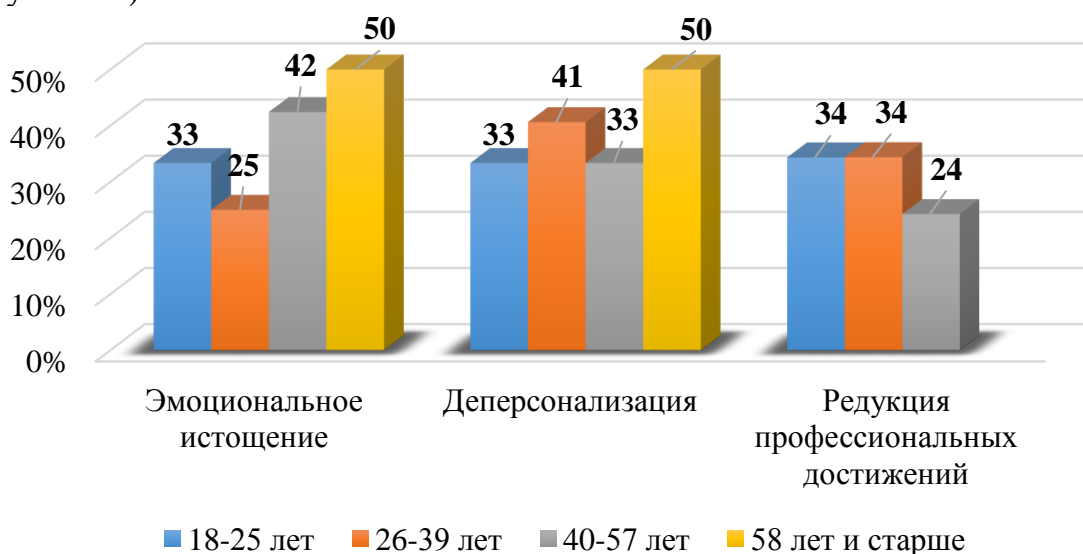
- у меньше трети опрошенных из возрастных групп 40-57 лет и от 58 лет и старше формируется шкала «Деперсонализация»;
- у половины респондентов в возрастных группах 18-25 лет и 58 лет и старше формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 66).



**Рисунок 66 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**

Отметим негативные тенденции:

- в равных долях распределились шкалы эмоционального выгорания для возрастной группы 18-25 лет;
- у возрастной группы 26-39 лет преобладает шкала «Деперсонализация» – 41%;
- 42% респондентов в возрасте 40-57 лет эмоционально истощены;
- опрошенные в возрасте 58 лет и старше характеризуются эмоциональным истощением и деперсонализацией в соотношении 50/50 (Рисунок 67).



**Рисунок 67 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**

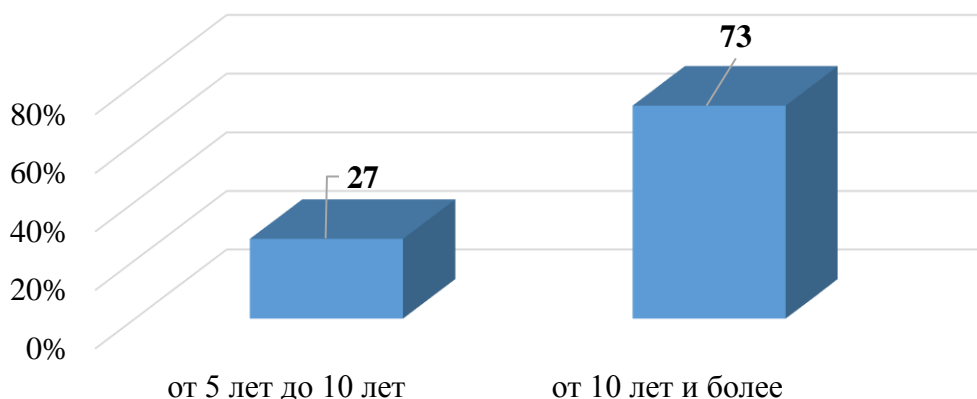


Таким образом, существует взаимосвязь между возрастом специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству и сформированностью шкал «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация». Так, эмоциональному истощению больше подвержены кадровые сотрудники в возрасте от 58 лет и старше.

Опрос специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, у которых по результатам опроса диагностировано формирование синдрома эмоционального выгорания, позволил сформулировать следующие выводы:

- в группе респондентов со стажем работы более 10 лет у 73% респондентов шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;

- в группе респондентов со стажем работы от 5 лет до 10 лет только у 27% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 68).

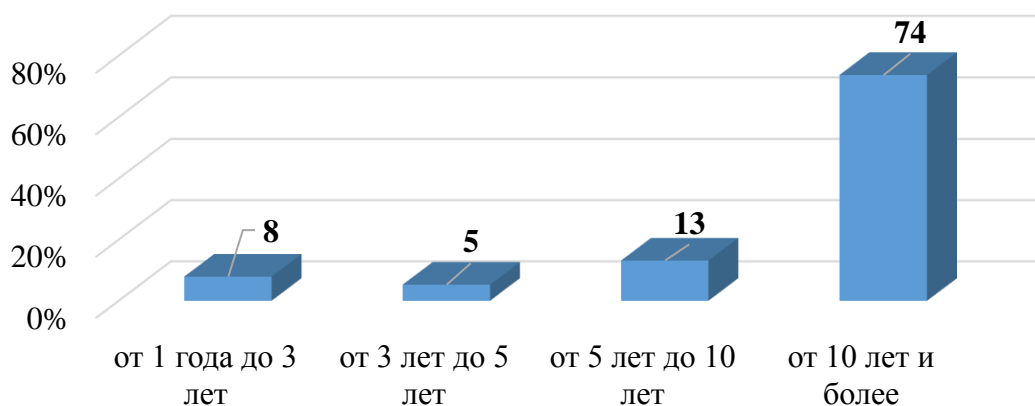


**Рисунок 68 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

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

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

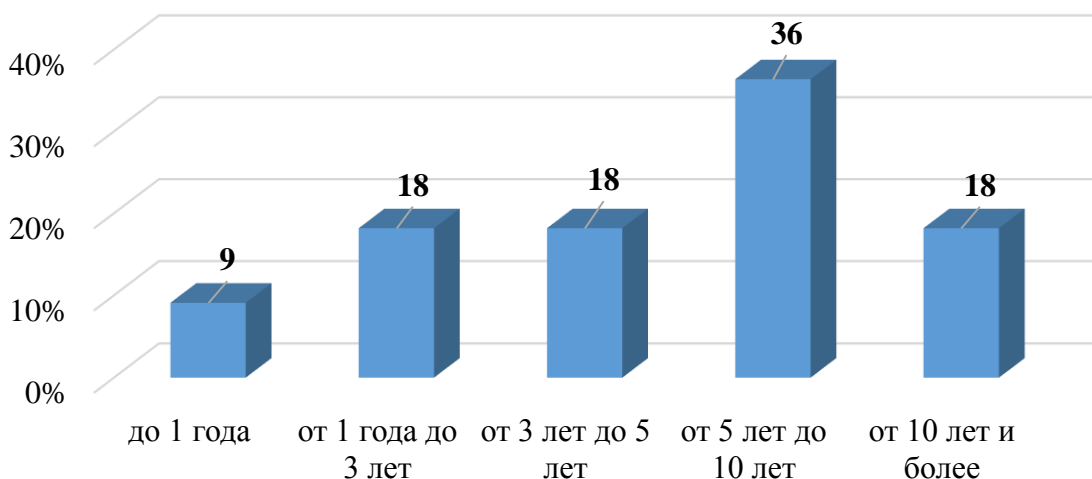
- в группе со стажем работы от 5 лет до 10 лет у 13% респондентов сформирован синдром эмоционального выгорания (Рисунок 69).



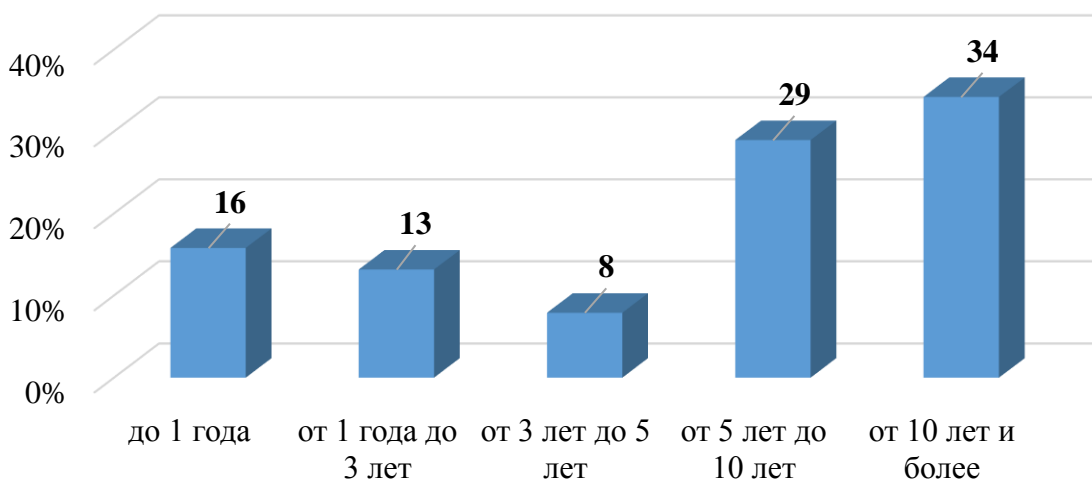
**Рисунок 69 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Среди всех опрошенных со стажем работы от 1 года до 3 лет у 8% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, а в группе от 3 лет до 5 лет – у 5% соответственно.

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 70 и 71).



**Рисунок 70 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 71 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Анализ групп респондентов в разрезе стажа на последнем месте работы с формирующимися и сформированными шкалами эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон показал:

- в группе респондентов, которые работают в организациях социального обслуживания населения Ставропольского края от 5 лет до 10 лет, у 36%

синдром уже формируется, а у 29% – уже сформировался;

- в группе опрошенных со стажем на последнем рабочем месте более 10 лет у 34% работников сложился и у 18% складывается синдром эмоционального выгорания;

- в группе респондентов, которые работают в организациях социального обслуживания населения Ставропольского края до 1 года, у 9% синдром формируется, а у 16% – уже сформировался;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет у 18% синдром формируется, а у 13% – уже сформировался.

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексона у специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания сформирован у 64% (38 чел.) опрошенных и формируется у 18% (11 человек);

- при формировании эмоционального выгорания характерно примерно в равной степени доминирование шкал «Эмоциональное истощение» (40%) и «Редукция профессиональных достижений» (38%), а сформированное эмоциональное выгорание распределилось между шкалами «Деперсонализация» (37%) и «Эмоциональное истощение» (34%);

- при анализе в разрезе возрастных групп при формировании шкал эмоционального выгорания преобладает возрастная группа 26-39 лет (45%), а у респондентов со сформированными шкалами эмоционального выгорания примерно в равной степени выделились две возрастные группы: 40-57 лет (47%) и 26-39 лет (45%);

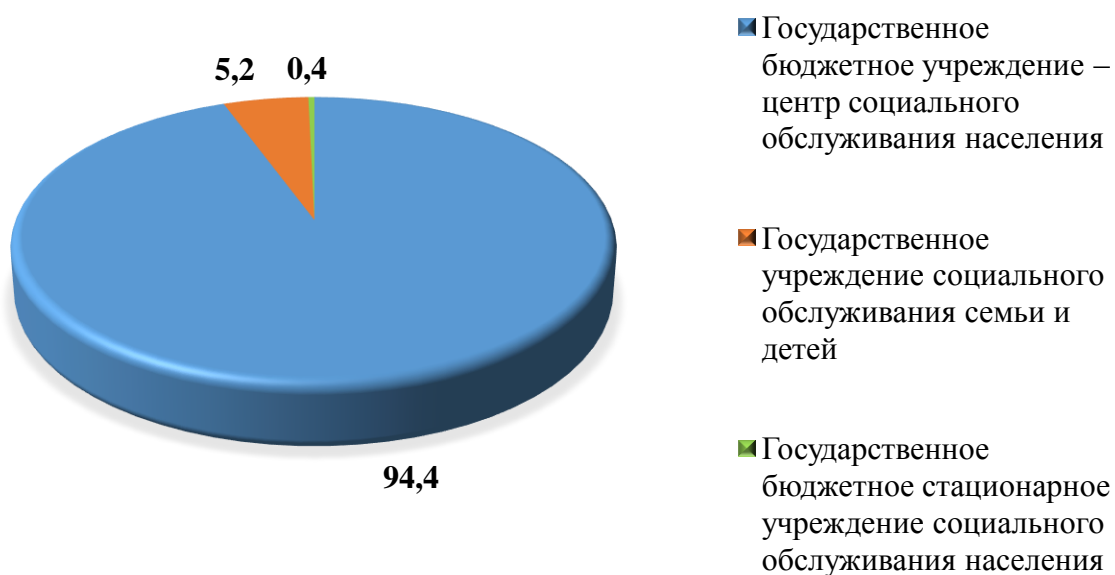
- при общем трудовом стаже более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется у 73% респондентов, а сформирован он – у 74%;

- у 36% респондентов со стажем на последнем месте работы от 5 до 10 лет формируются шкалы, а сформированы шкалы синдрома эмоционального выгорания – у 34% респондентов со стажем на последнем месте работы более 10 лет и у 29% – со стажем на последнем месте работы от 5 до 10 лет.

### 3.6. Заведующие отделением

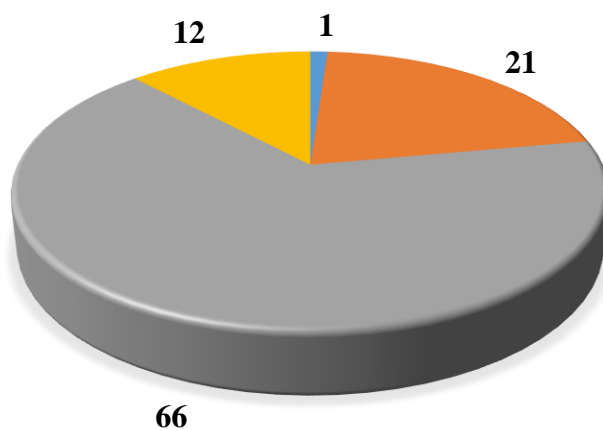
Специфика должности заведующего состоит в руководстве деятельностью отделения, совершенствовании форм и методов работы, планировании и прогнозировании деятельности отделения, расстановке кадров на рабочих местах и их использовании в соответствии с квалификацией, формировании нормативной и методической базы, базы материально-технических средств и т.д. Такой перечень обязанностей обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности. Последствием этого зачастую становится синдром эмоционального выгорания.

Большинство опрошенных респондентов (94,4%) являются сотрудниками государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания населения (Рисунок 72).



**Рисунок 72 – Структура выборки в разрезе учреждений, %**

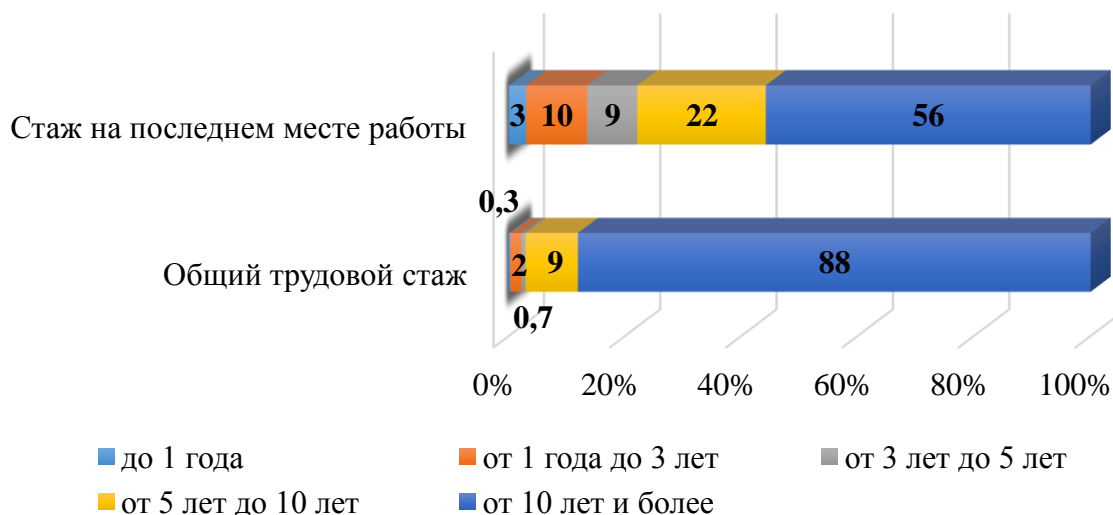
В исследовании также учитывались демографические характеристики участников (Рисунок 73) и профессиональный стаж (Рисунок 74). Из 267 человек 66% составили респонденты в возрасте от 40 до 57 лет, а 21% – в возрасте от 26 до 39 лет.



■ 18-25 лет ■ 26-39 лет ■ 40-57 лет ■ 58 лет и старше

**Рисунок 73 – Структура выборки по возрасту, %**

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания от опыта работы специалистов в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 74).

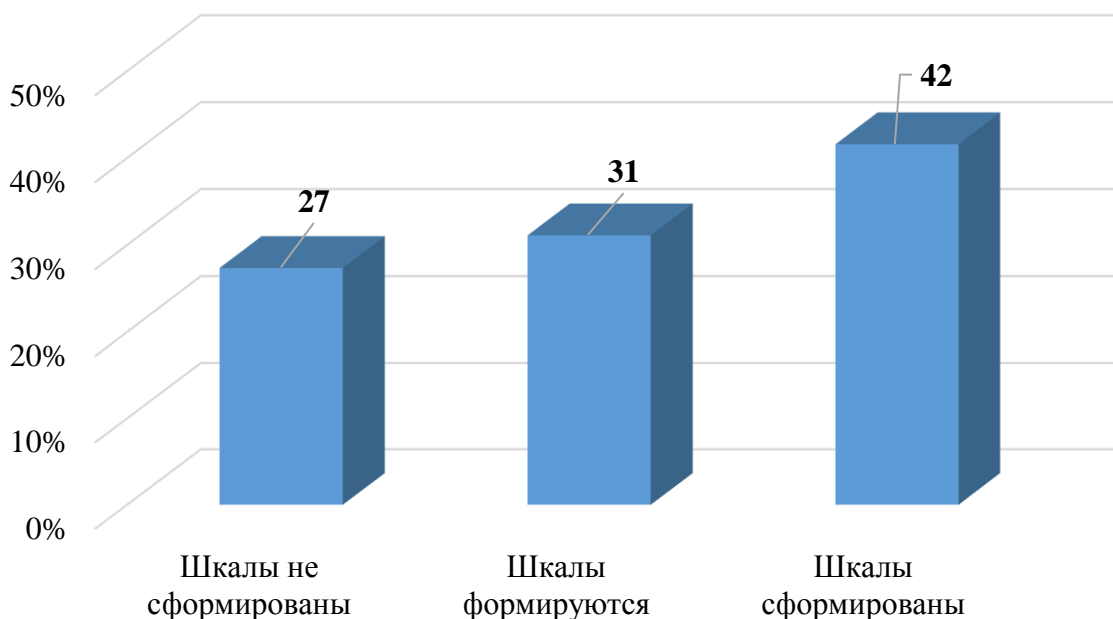


**Рисунок 74 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

Большинство опрошенных (88%) имеют общий трудовой стаж более 10 лет. Следует отметить, что 56% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, а 22% респондентов – от 5 лет до 10 лет.

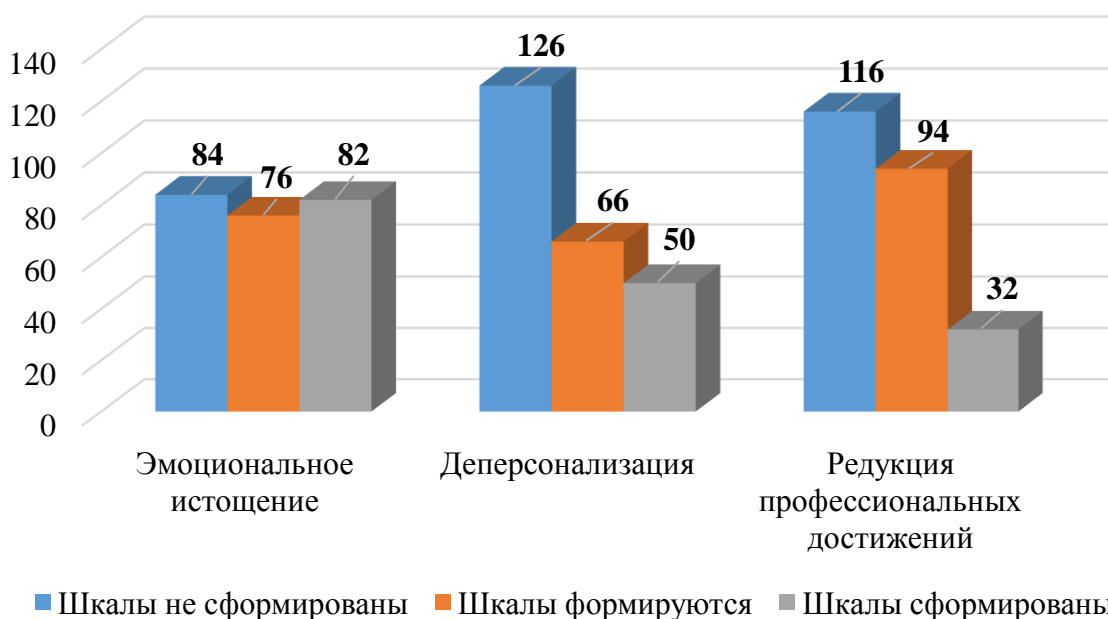
Анализ этапов формирования шкал эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон позволил сформулировать следующие выводы:

- у 31% опрошенных (83 человека) происходит формирование синдрома эмоционального выгорания в настоящий момент;
- у 42% респондентов (111 человек) синдром уже сложился;
- у 27% респондентов (73 человека) синдром не сформировался (Рисунок 75).



**Рисунок 75 – Структура шкал эмоционального выгорания, %**

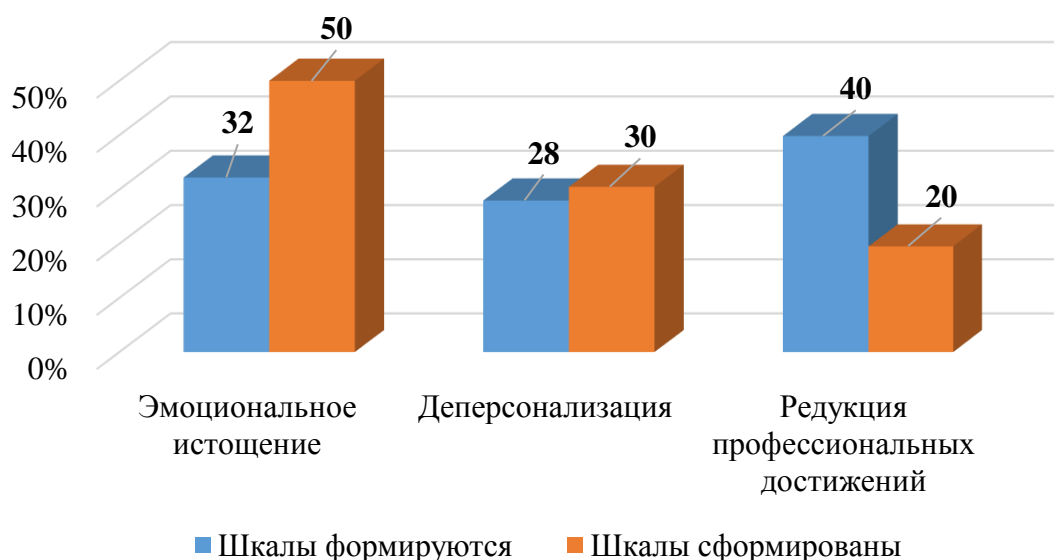
Следует отметить, что шкала «Редукция профессиональных достижений» находится в стадии формирования у 94 человек (Рисунок 76).



**Рисунок 76 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал, чел.**

При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 82 человек, «Деперсонализация» – у 50 человек и «Редукция профессиональных достижений» – у 32 человек (Рисунок 76).

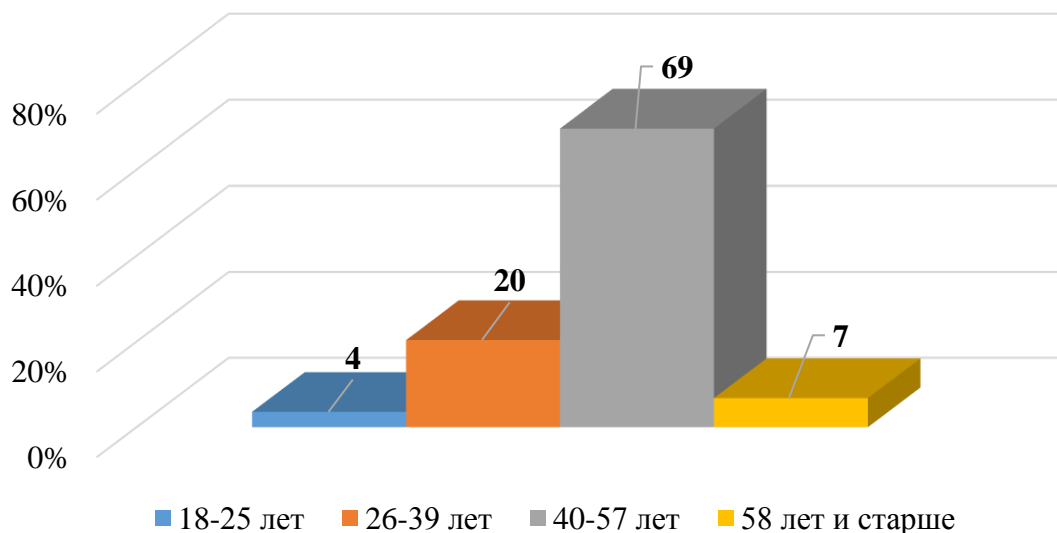
Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у работников со сложившимися шкалами является «Эмоциональное истощение», которое выявлено у 82 человек (50%) (Рисунок 77).



**Рисунок 77 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Шкала «Деперсонализация» сформировалась у 30% респондентов. 32 человека негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность.

Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что шкалы находятся в стадии формирования у 69% специалистов в возрастных группах 40-57 лет (Рисунок 78).

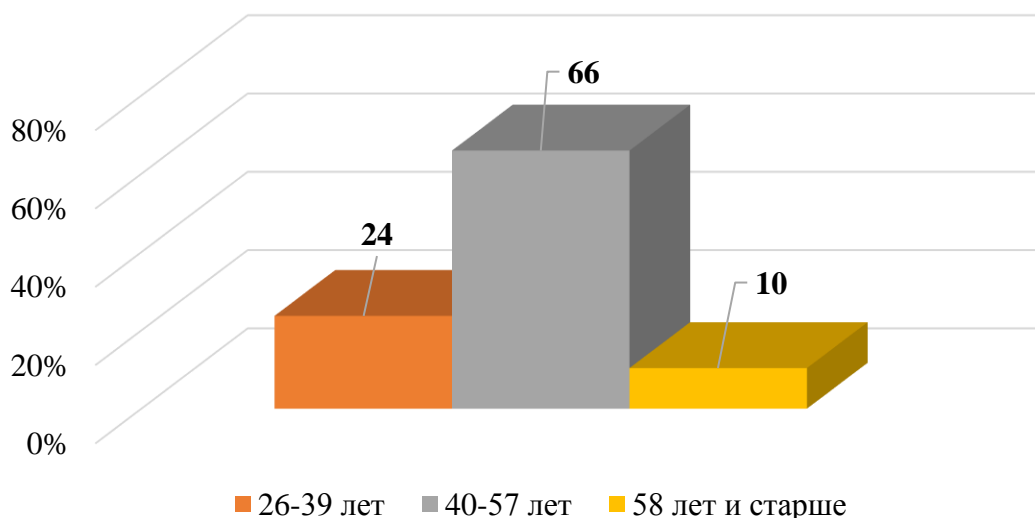


**Рисунок 78 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

У 20% респондентов в возрасте 26-39 лет зафиксировано формирование синдрома эмоционального выгорания, что является высоким показателем для данной возрастной группы.

Акцентируем внимание на том, что в возрастной группе старше 58 лет доля заведующих отделением, у которых наблюдается формирующийся синдром эмоционального выгорания, составила 7%.

У 66% специалистов в возрасте 40-57 лет, у 24% респондентов в возрасте 26-39 лет и у 10% в возрасте 58 лет и старше синдром эмоционального выгорания уже сформирован (Рисунок 79).



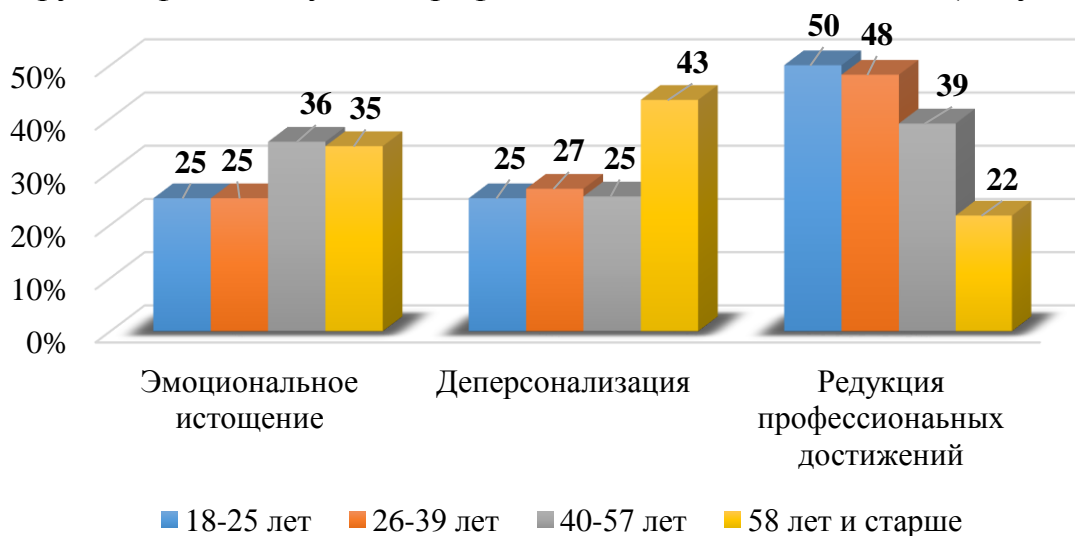
**Рисунок 79 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Анализ зависимости формирующихся шкал эмоционального выгорания от возраста респондентов позволил сформулировать следующие выводы:

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у трети респондентов в возрасте 40-57 лет и 58 лет и старше и четверти респондентов в возрасте 18-25 лет и 26-39 лет;

- негативной тенденцией является то, что у 43% респондентов в возрасте 58 лет и старше и у четверти опрошенных остальных возрастных групп формируется шкала «Деперсонализация»;

- у 50% респондентов в возрасте 18-25 лет, а также у 48% и 39% респондентов в возрастных группах 26-39 лет и 40-57 лет соответственно формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 80).

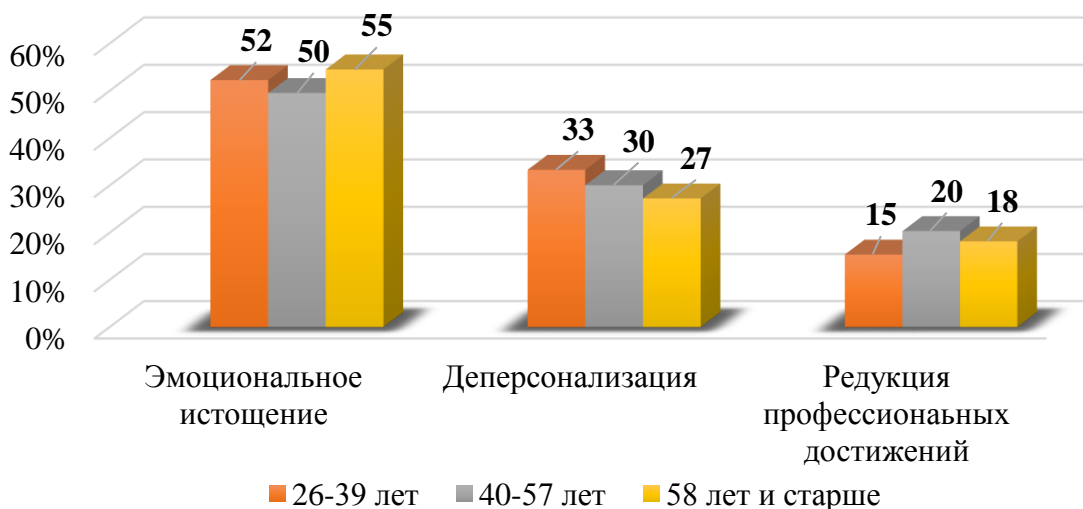


**Рисунок 80 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**



Анализируя структуру выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп отметим следующее:

- более 50% респондентов возрастных групп 26-39 лет, 40-57 лет и 58 лет и старше имеют сформированную шкалу «Эмоциональное истощение»;
- шкала «Деперсонализация» сформирована почти у трети респондентов возрастных групп 26-39 лет, 40-57 лет и 58 лет и старше (Рисунок 81).

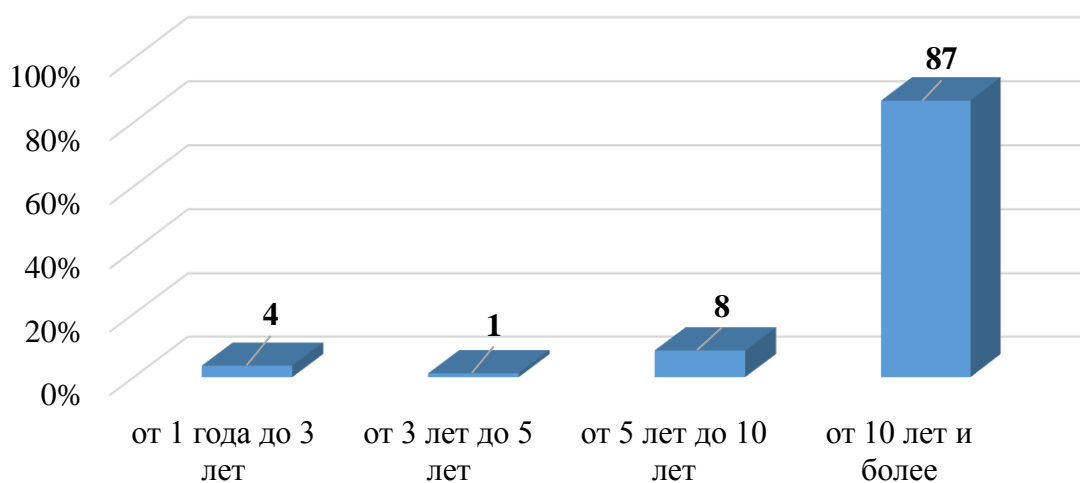


**Рисунок 81 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**

Эмоциональному истощению больше подвержены работники в возрасте от 26 лет и старше.

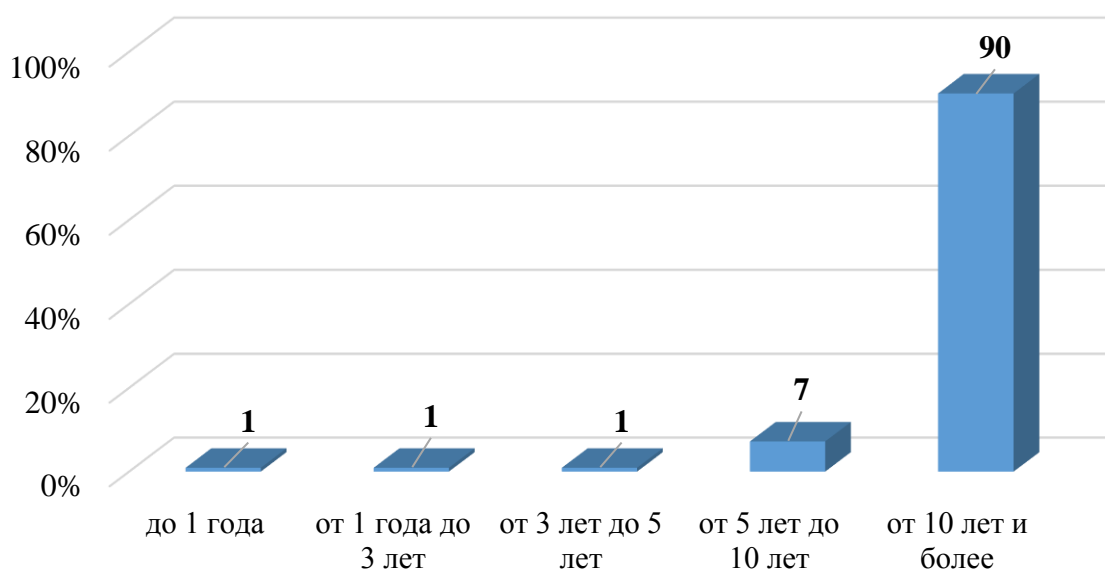
Опрос заведующих отделением, у которых по результатам опроса диагностировано формирование синдрома эмоционального выгорания, позволил сформулировать следующие выводы:

- у 87% респондентов со стажем работы более 10 лет шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;
- в группе респондентов со стажем работы от 5 до 10 лет только у 8% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 82).



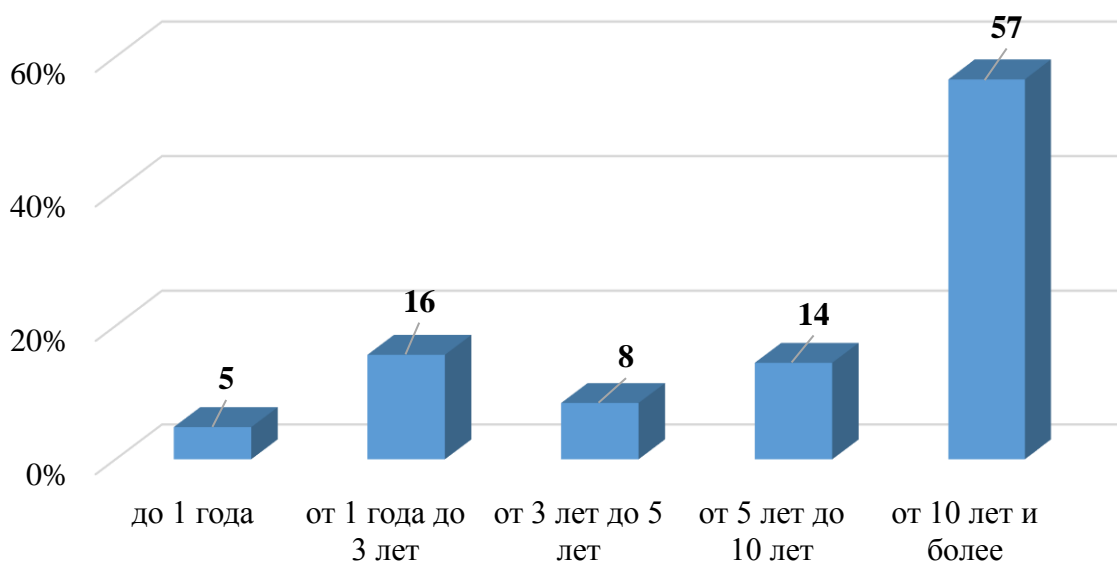
**Рисунок 82 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Следует обратить внимание на то, что синдром эмоционального выгорания сформирован у 90% респондентов в группе со стажем работы более 10 лет и у 7% респондентов в группе со стажем работы от 5 до 10 лет (Рисунок 83).

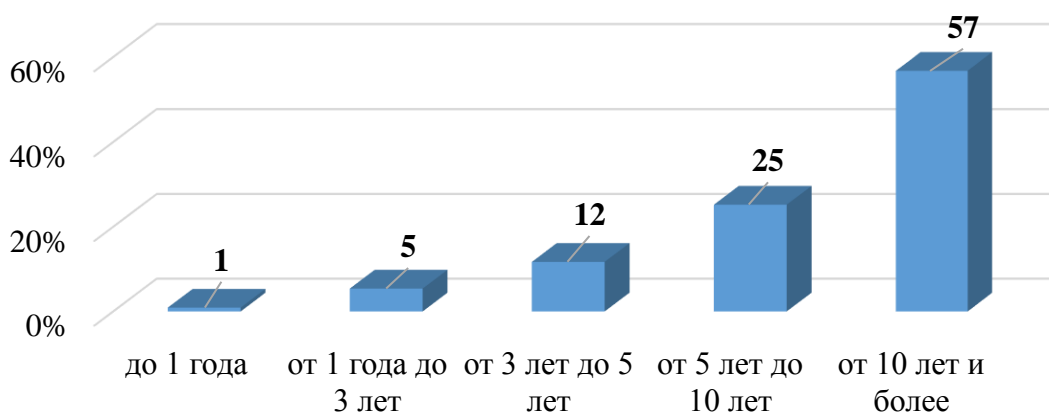


**Рисунок 83 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

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 организациях социального обслуживания населения Ставропольского края (Рисунки 84 и 85).



**Рисунок 84 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 85 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Анализ групп респондентов в разрезе стажа на последнем месте работы с формирующимися и сформированными 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 более 10 лет, у 57% синдром уже формируется, а у 57% – уже сформировался;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 3 до 5 лет у 14% синдром формируется, а у 25% – уже сформирован;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет у 16% синдром формируется, а у 3% – уже сформирован.

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон у заведующих отделением позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания формируется у 31% (83 чел.), а сформирован – у 42% (111 чел.);

- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует шкала «Редукция профессиональных достижений» (40%), а у сформированного синдрома – шкала «Эмоциональное истощение» (50%);

- в разрезе возрастных групп при формировании шкал эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 40-57 лет (69%), у респондентов со сформированными шкалами преобладает возрастная группа 40-57 лет (66%);

- при общем трудовом стаже более 10 лет у 87% респондентов формируется синдром эмоционального выгорания и у 90% опрошенных – он сформирован;

- у 57% опрошенных как с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, так и с сформированным синдромом эмоционального выгорания стаж на последнем месте работы более 10 лет.

### 3.7. Директора и заместители директора

Кроме управления производственно-хозяйственной и финансово-хозяйственной деятельностью учреждения, директор (заместитель директора) несет полную ответственность за последствия принимаемых решений, сохранность и эффективное использование имущества учреждения, а также финансово-хозяйственные результаты его деятельности. Вместе с этим происходит постоянное расширение трудовых функций директора (заместителя директора) и постоянно растут требования вышестоящих организаций. Это обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности и даже стресса. Последствием этого зачастую становится синдром эмоционального выгорания.

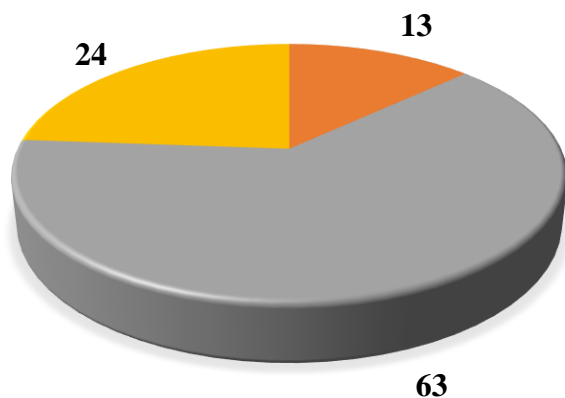
Большинство опрошенных респондентов (68%) являются сотрудниками государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания населения (Рисунок 86).



**Рисунок 86 – Структура выборки в разрезе учреждений, %**

В исследовании также учитывались демографические характеристики участников (Рисунок 87) и профессиональный стаж (Рисунок 88).

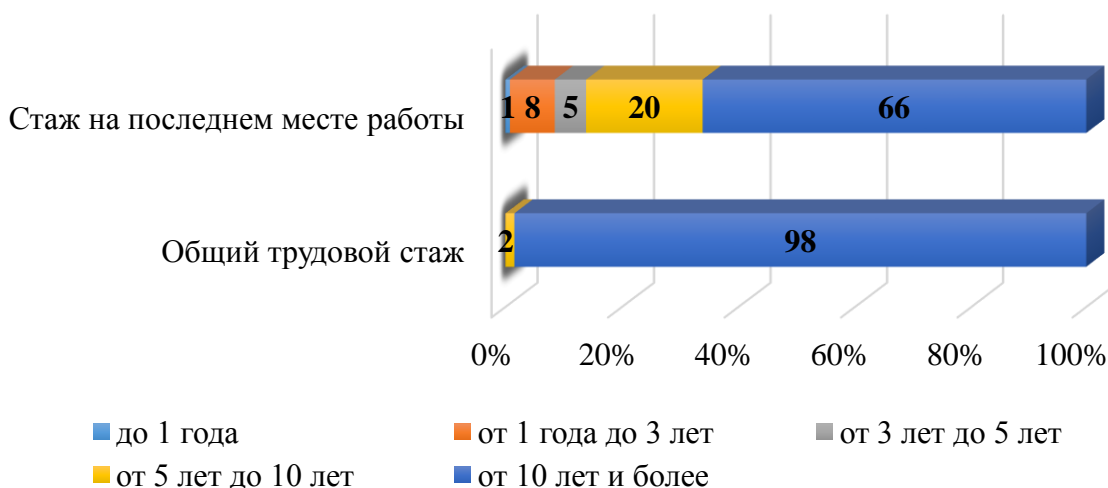
Из 130 человек 63% составили респонденты в возрасте от 40 до 57 лет, а 24% – в возрасте старше 58 лет и лишь 13% – в возрасте от 26 до 39 лет.



■ 26-39 лет ■ 40-57 лет ■ 58 лет и старше

**Рисунок 87 – Структура выборки по возрасту, %**

Для идентификации зависимости уровня эмоционального выгорания от опыта работы специалистов в исследовании учитывался не только общий трудовой стаж, но и стаж на последнем месте работы (Рисунок 88).



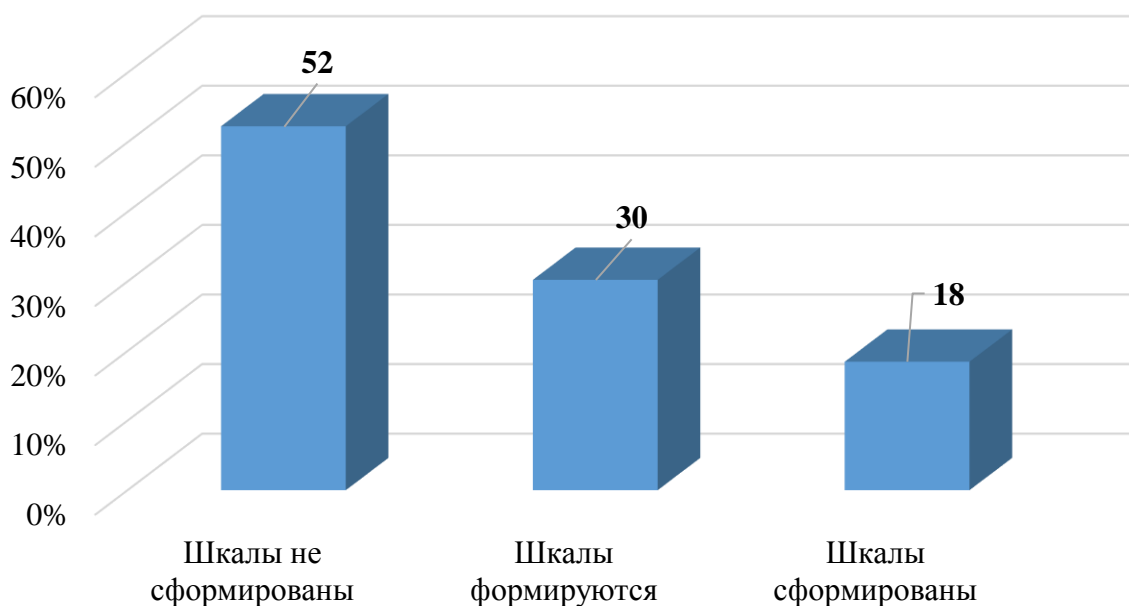
**Рисунок 88 – Структура выборки в зависимости от трудового стажа, %**

Большинство опрошенных (98%) имеют общий трудовой стаж более 10 лет. Следует отметить, что 66% респондентов трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, а 20% респондентов – от 5 лет до 10 лет.

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

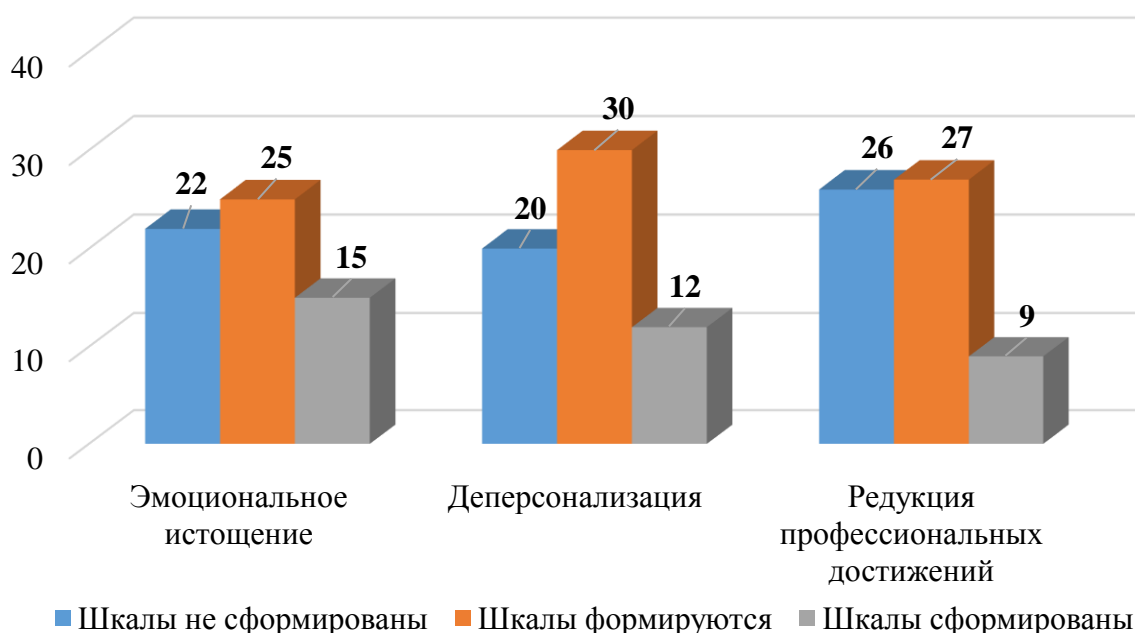
- у 30% опрошенных (38 человек) происходит формирование синдрома эмоционального выгорания в настоящий момент;
- у 18% респондентов (24 человека) синдром уже сложился;
- у 52% респондентов (68 человек) синдром не сформировался (Рисунок 89).

Структура шкал эмоционального выгорания представлена на Рисунке 89.



**Рисунок 89 – Структура шкал эмоционального выгорания, %**

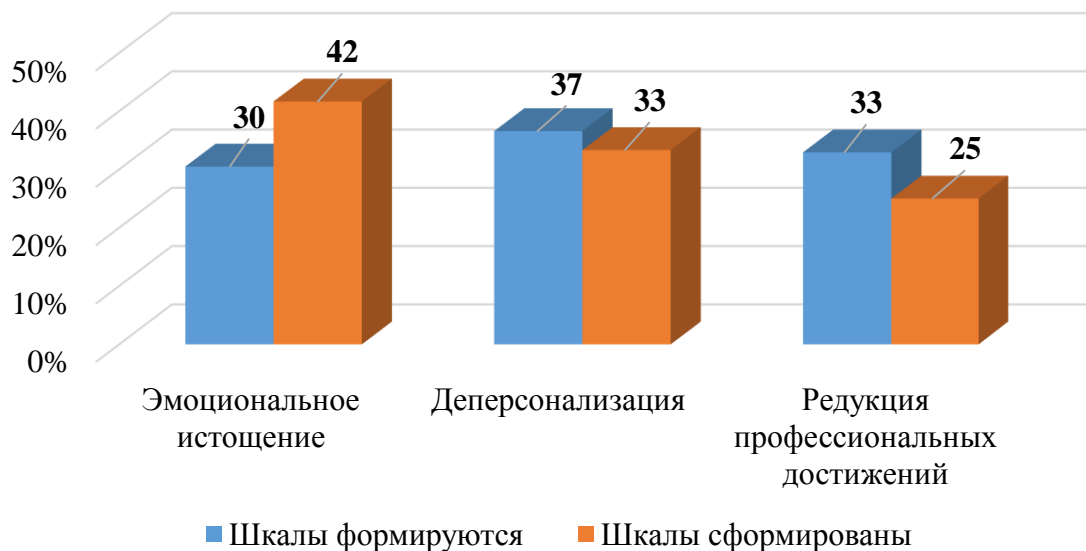
Следует отметить, что шкалы «Деперсонализация» и «Редукция профессиональных достижений» находятся в стадии формирования у 30 и 27 человек соответственно (Рисунок 90).



**Рисунок 90 – Структура выборки в зависимости от сформированности шкал, чел.**

При этом, уже сформированы шкалы «Эмоциональное истощение» у 15 человек, «Деперсонализация» – у 12 человек и «Редукция профессиональных достижений» – у 9 человек (Рисунок 90).

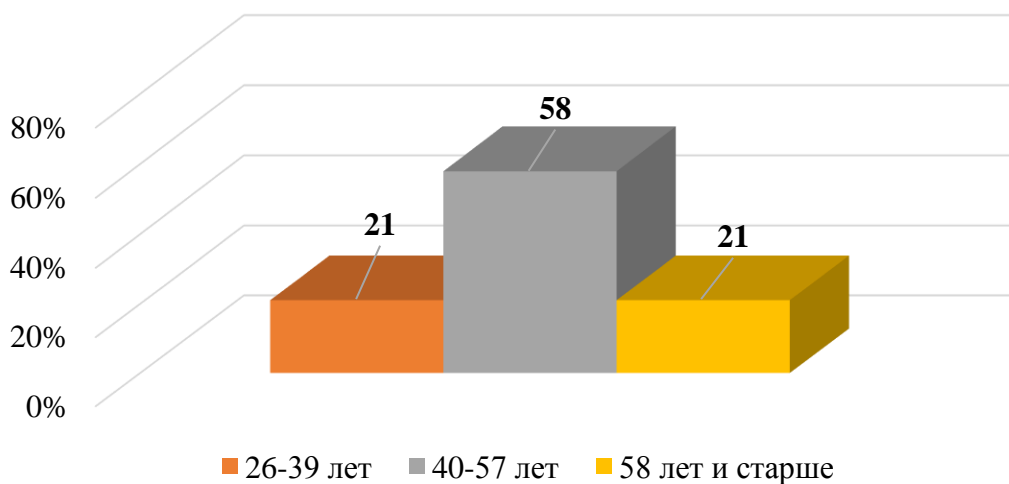
Ведущей шкалой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у директоров и заместителей директора со сложившимися шкалами является «Эмоциональное истощение», которое выявлено у 15 человек (42%) (Рисунок 91).



**Рисунок 91 – Распределение шкал эмоционального выгорания, %**

Шкала «Деперсонализация» сформировалась у 33% респондентов. 9 человек негативно оценивают свою профессиональную компетентность и продуктивность.

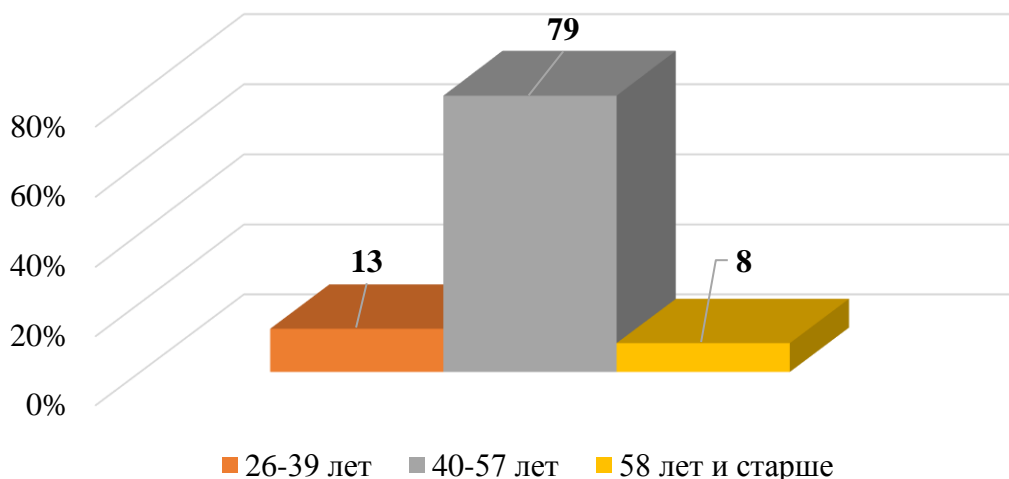
Идентифицируя зависимость между уровнем эмоционального выгорания и возрастом респондентов, следует отметить, что шкалы находятся в стадии формирования у 58% специалистов в возрастных группах 40-57 лет (Рисунок 92).



**Рисунок 92 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

У 21% респондентов в возрасте 26-39 лет и 58 лет и старше зафиксировано формирование синдрома эмоционального выгорания.

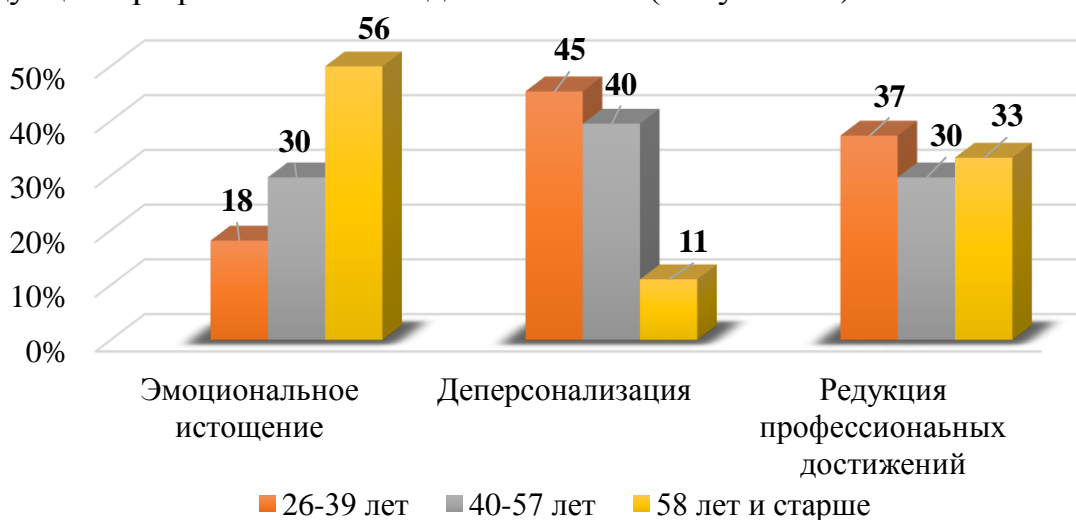
У 79% специалистов в возрасте 40-57 лет, у 13% респондентов в возрасте 26-39 лет и у 8% в возрасте старше 58 лет синдром эмоционального выгорания уже сформирован (Рисунок 93).



**Рисунок 93 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Анализ зависимости формирующихся шкал эмоционального выгорания от возраста респондентов позволил сформулировать следующие выводы:

- эмоциональное истощение находится в стадии формирования у 56% респондентов в возрасте 58 лет и старше;
- у 40% и 45% опрошенных из возрастных групп 26-39 лет и 40-57 лет соответственно формируется шкала «Деперсонализация»;
- негативной тенденцией является то, что более чем 30 % респондентов в возрастных группах 26-39 лет, 40-57 лет и 58 лет и старше формируется фаза «Редукция профессиональных достижений» (Рисунок 94).



**Рисунок 94 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и формирующихся шкал эмоционального выгорания, %**

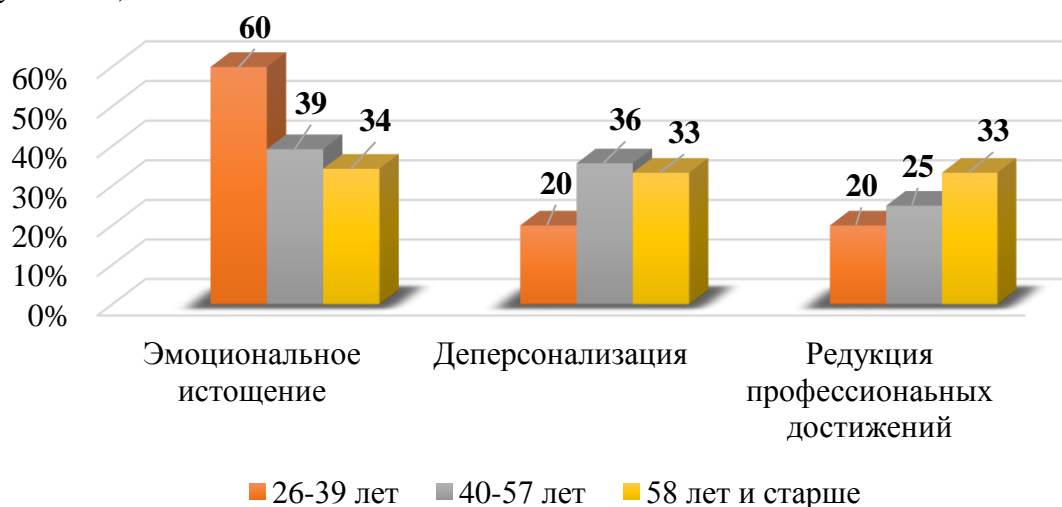
Анализируя структуру выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп отметим следующее:

- в равных долях распределились шкалы эмоционального выгорания для возрастной группы 58 лет и старше;



- у возрастной группы 26-39 лет преобладает шкала «Эмоциональное истощение» (60%);

- для респондентов в возрасте 40-57 лет свойственно распределение на две шкалы «Эмоциональное истощение» (39%) и «Деперсонализация» (36%) (Рисунок 95).



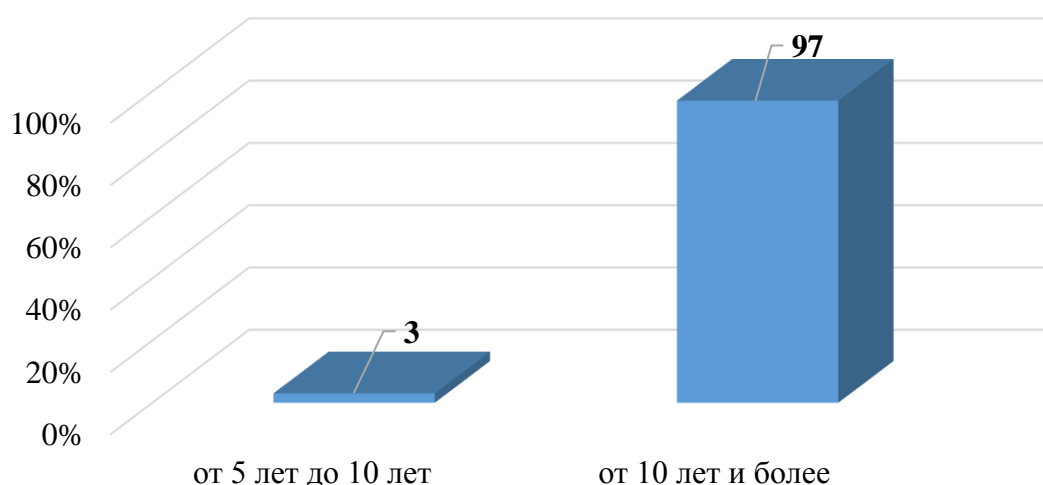
**Рисунок 95 – Структура выборки в разрезе возрастных групп и сформированных шкал эмоционального выгорания, %**

Существует взаимосвязь между возрастом директоров и заместителей директора и шкалой «Эмоциональное истощение». Так, эмоциональному истощению больше подвержены работники в возрасте 26-39 лет и 40-57 лет.

Опрос директоров и заместителей директора, у которых по результатам опроса диагностировано формирование синдрома эмоционального выгорания, позволил сформулировать следующие выводы:

- у 97% респондентов со стажем работы более 10 лет шкалы эмоционального выгорания находятся в стадии формирования;

- в группе респондентов со стажем работы от 5 до 10 лет только у 3% формируется синдром эмоционального выгорания (Рисунок 96).



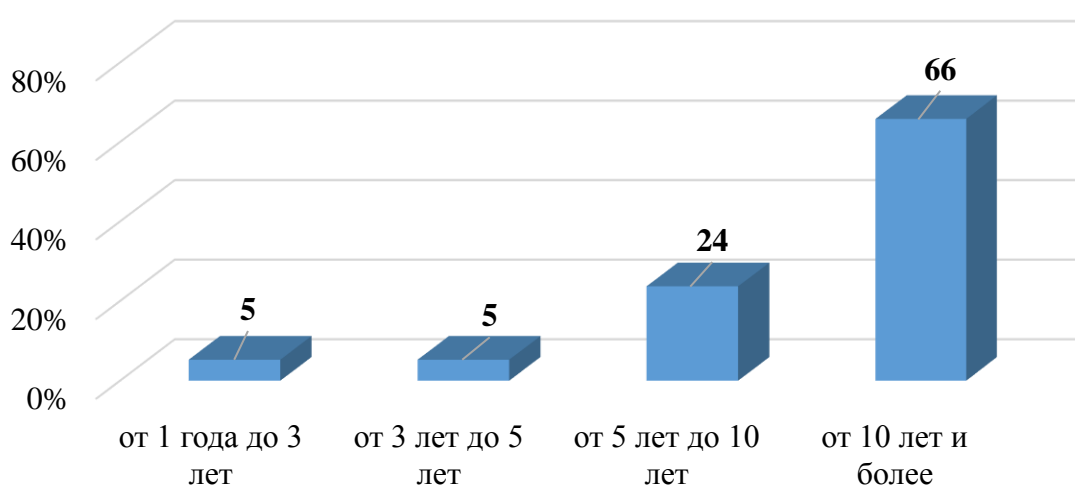
**Рисунок 96 – Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Следует обратить внимание на то, что синдром эмоционального выгорания сформирован у всех респондентов в группе со стажем работы более 10 лет. Среди всех опрошенных со стажем работы от 1 года до 3 лет у 12% уже сформирован синдром эмоционального выгорания, а у 6% – формируется.

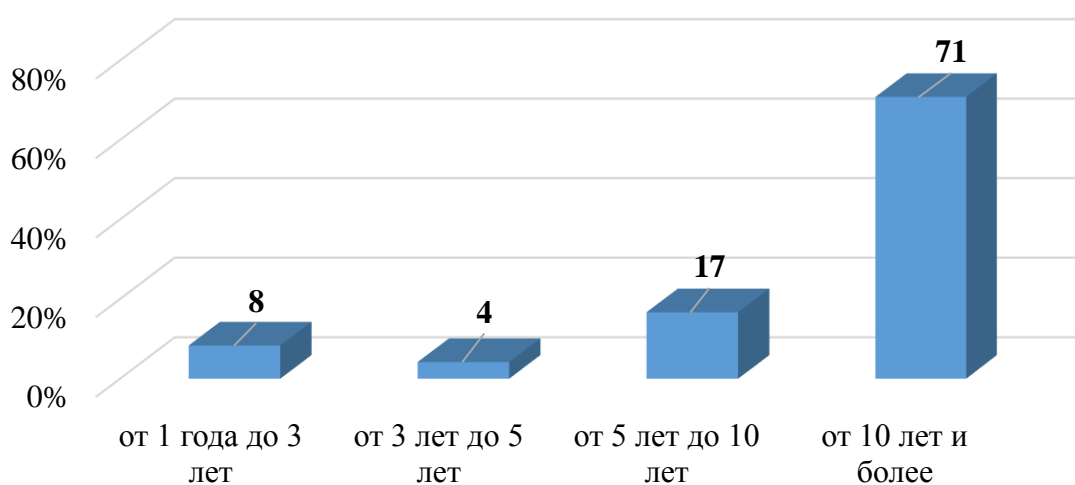
Анализ групп респондентов в разрезе стажа на последнем месте работы с формирующимися и сформированными шкалами эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон позволяет сделать следующие выводы (Рисунки 97 и 98):

- в группе респондентов, которые работают в организациях социального обслуживания населения Ставропольского края более 10 лет, у 66% синдром уже формируется, а у 71% – уже сформировался;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 5 лет до 10 лет у 24% синдром формируется, а у 17% – уже сформирован.



**Рисунок 97– Структура выборки с формирующимися шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



**Рисунок 98 – Структура выборки со сформированными шкалами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Анализ групп респондентов в разрезе стажа на последнем месте работы с формирующимися и сформированными 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 более 10 лет, у 66% синдром уже формируется, а у 71% – уже сформировался;

- в группе респондентов со стажем на последнем месте работы от 5 лет до 10 лет – у 24% синдром формируется, а у 17% – уже сформирован.

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон у директоров и заместителей директора позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания формируется у 30% (38 чел.), а сформирован – у 18% (24 чел.);

- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует шкала «Деперсонализация» (37%), а у сформированного синдрома – шкала «Эмоциональное истощение» (42%);

- в разрезе возрастных групп как при формировании шкал эмоционального выгорания, так и со сформированными шкалами эмоционального выгорания преобладает возрастная группа 40-57 лет 58% и 79% респондентов соответственно;

- при общем трудовом стаже более 10 лет у 97% респондентов формируется синдром эмоционального выгорания и у 100% опрошенных – он сформирован;

- у 66% опрошенных с формирующимся синдромом эмоционального выгорания стаж на последнем месте работы более 10 лет, а у 71% респондентов со стажем на последнем месте работы более 10 лет синдром уже сформирован.

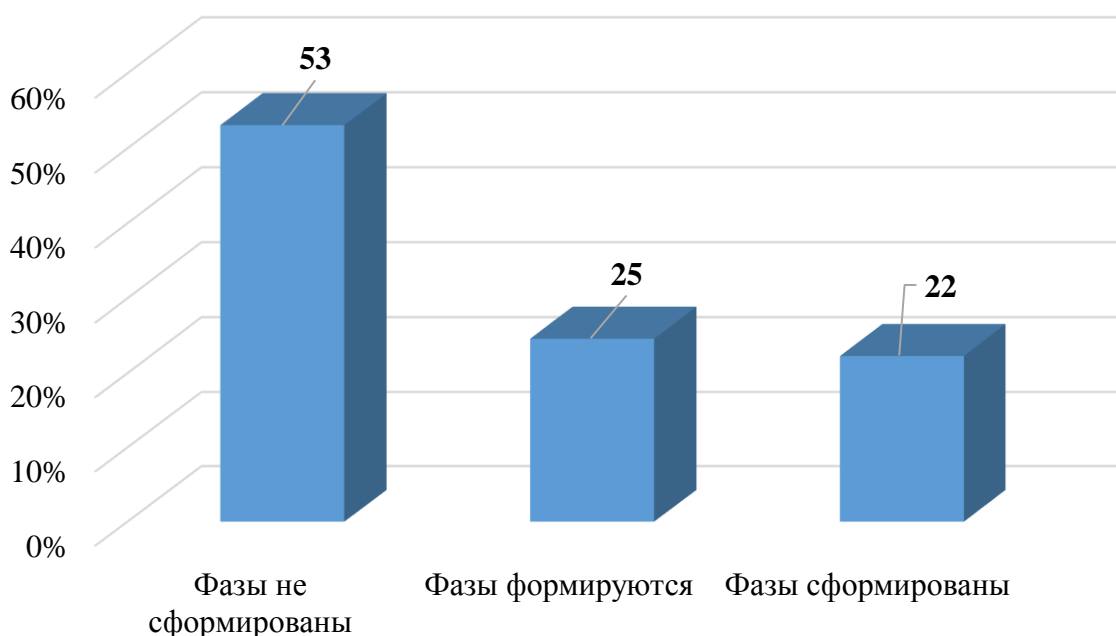
По мнению К. Маслач «Выгорание – это плата за сочувствие». Однако, более глубокое изучение этой проблемы свидетельствует о том, что выгорание представляет собой плату не за сочувствие людям, а за свои нереализованные жизненные ожидания. Действительно, лица с высокой степенью выгорания имеют негативные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

Подводя итог, отметим, что использование исключительно методики К. Маслач и С. Джексон при диагностике эмоционального выгорания у работников социальной сферы не дает объективных результатов и не позволяет сформулировать точные выводы. Поэтому в четвертом разделе аналитического отчета будут представлены результаты исследования эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко.

#### 4. Интерпретация результатов исследования сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике В.В. Бойко

##### 4.1. Общая оценка

Анализ полученных результатов по методике В.В. Бойко свидетельствует о том, что у 22% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 25% – на этапе формирования. У 988 человек (53%) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 99).



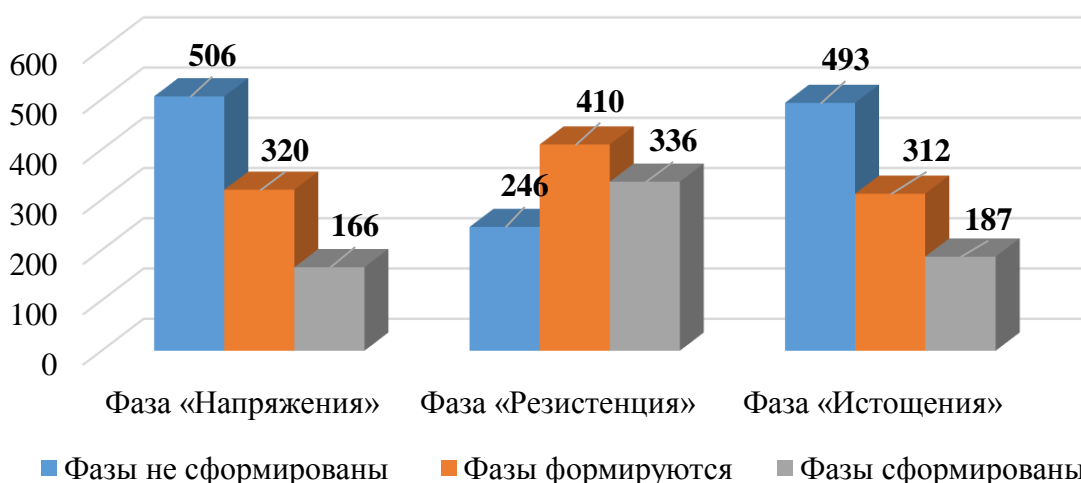
**Рисунок 99 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Общая оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике В.В. Бойко представлена в Таблице 2.

**Таблица 2 – Общая оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике В.В. Бойко**

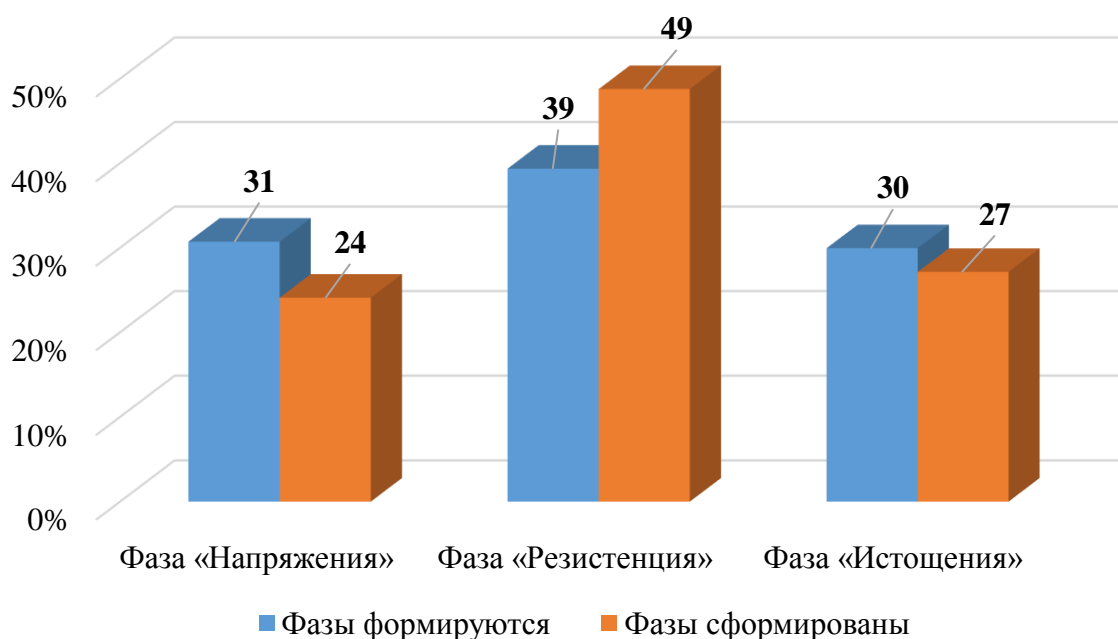
№ п/п	Категория работников	Работники, у которых синдром эмоционального выгорания не сформирован		Работники с формирующимся синдромом эмоционального выгорания		Работники со сформированным синдромом эмоционального выгорания	
		Человек	% от общего числа работников данной категории	Человек	% от общего числа работников данной категории	Человек	% от общего числа работников данной категории
1.	Социальные работники и сиделки	603	52	284	25	265	23
2.	Педагогические работники	41	59	13	19	15	22
3.	Специалисты по социальной работе	102	56	42	23	39	21
4.	Специалисты по управлению кадрами и кадровому делопроизводству	19	32	20	33	21	35
5.	Заведующие отделением	127	47	77	29	63	24
6.	Директора и заместители директора	96	74	22	17	12	9
<b>Итого:</b>		<b>988</b>	<b>53</b>	<b>458</b>	<b>25</b>	<b>415</b>	<b>22</b>

На рисунке 100 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы (988 человек).



**Рисунок 100 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

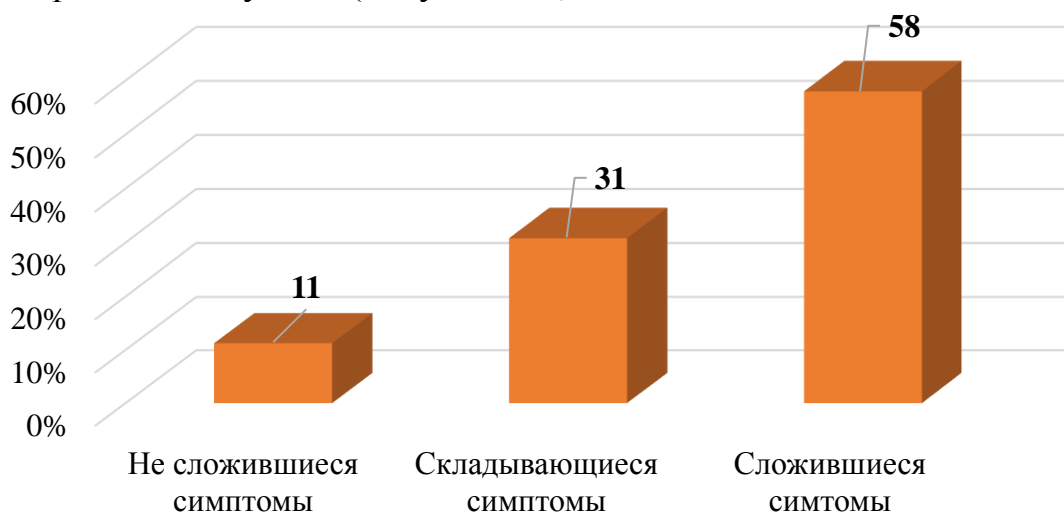
Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края является «Резистенция»: у 49% респондентов эта фаза сформировалась, а у 39% находится в стадии формирования (Рисунок 101).



**Рисунок 101 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

Это означает, что указанные работники стремятся к психологическому комфорту и поэтому стараются снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне соответствующих симптомов.

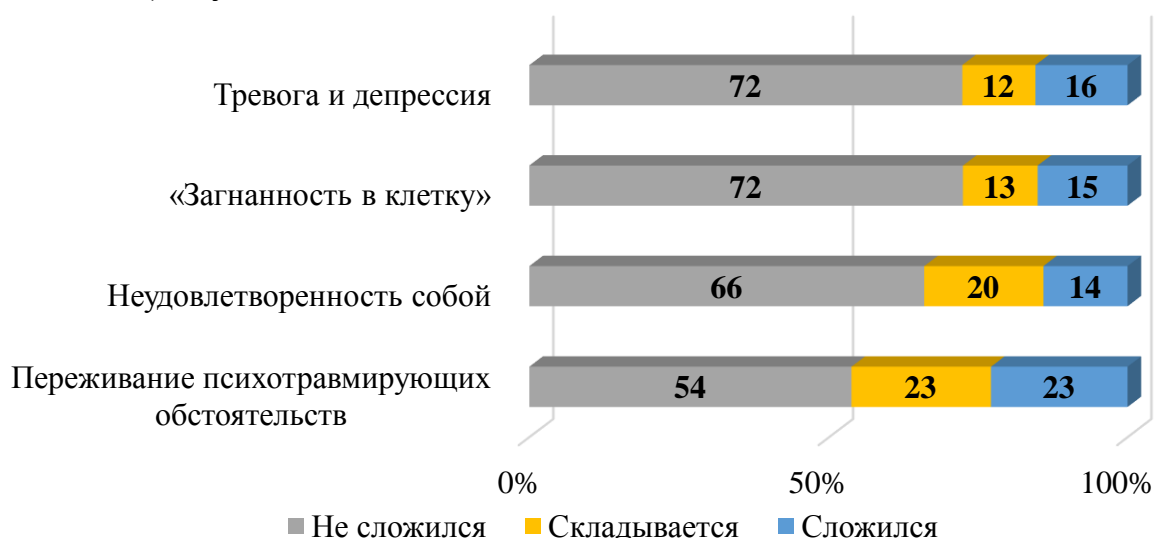
Первичная обработка полученных данных показала, что у 11% опрошенных отсутствуют сложившиеся симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 31% респондентов, а сформированные – у 58% (Рисунок 102).



**Рисунок 102 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Представим результаты анализа сформированности синдрома эмоционального выгорания на трех фазах в разрезе симптомов, которые не сложились, складываются и сложились.

Значительный удельный вес в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств», проявляющийся в осознании психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе невозможно изменить (Рисунок 103).



**Рисунок 103 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

Сформированный симптом «Тревога и депрессия» у 16% опрошенных также настораживает. Из симптомов, которые еще не сложились, но вероятнее всего сложатся в скором времени, доминирует симптом «Неудовлетворенность собой», при котором человек обычно испытывает еще и недовольство избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. При этом симптоме возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства», впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

Акцентируем внимание на том, что фаза «Напряжение» уже сформирована у 16% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза у 30%.

Анализ фазы «Резистенция» в разрезе симптомов позволяет сформулировать следующие промежуточные выводы:

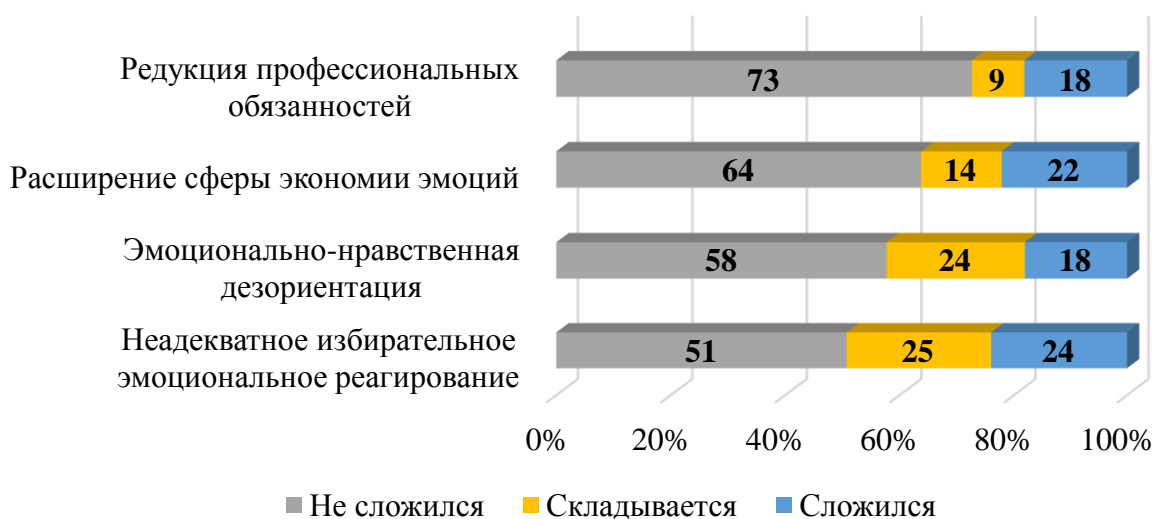
- у 24% опрошенных сложился симптом «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование», т.е. специалист, по понятным только ему причинам, выбирает «достойных» его эмоций людей;

- у 22% респондентов сложился симптом «Расширение сферы экономики эмоций»: эти специалисты еще могут более или менее эффективно взаимодействовать на работе, но сфера межличностного общения за пределами работы сильно страдает, т.е. та сфера, где человек может получить

поддерживающие ресурсы, отдохнуть и восстановить силы, становится еще одним фактором напряжения, провоцирующим дальнейшее выгорание;

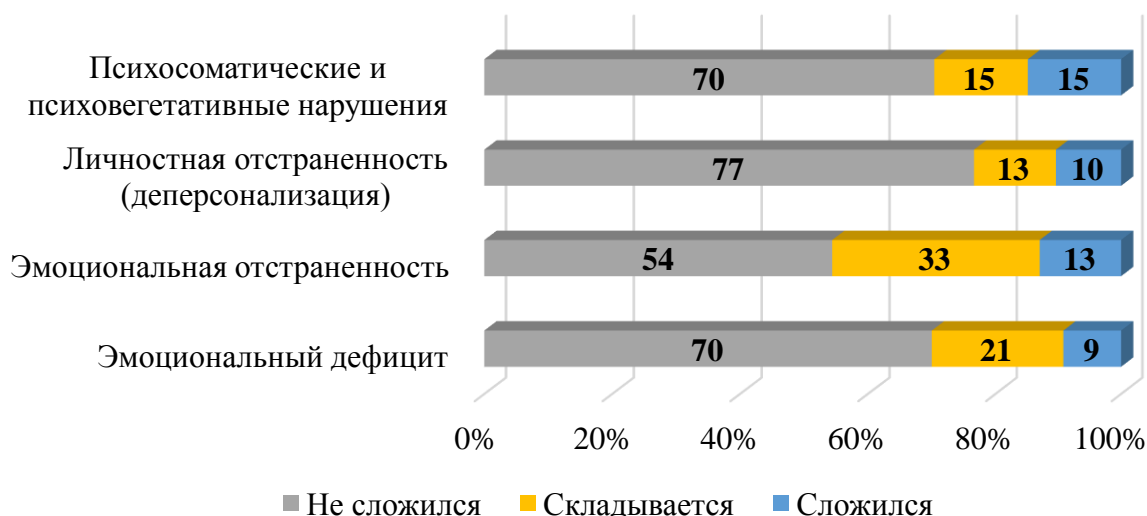
- у 18% опрошенных сложился симптом «Редукция профессиональных обязанностей», т.е. специалисты неосознанно стараются избегать контактов, обделяют подопечных элементарным вниманием;

- у 18% опрошенных сложился симптом «Эмоционально-нравственная дезориентация». Как правило, это вызывает справедливое возмущение: члены общества осуждают попытки поделить людей на тех, кто достоин и не достоин уважения. Но с такой же легкостью почти каждый, занимая свое место в системе служебно-личностных отношений, допускает эмоционально-нравственную дезориентации (Рисунок 104).



**Рисунок 104 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

Доминирующими сложившимися симптомами фазы «Истощение» являются «Психосоматическое и психовегетативные нарушения» и «Эмоциональная отстраненность» (Рисунок 105).



**Рисунок 105 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**



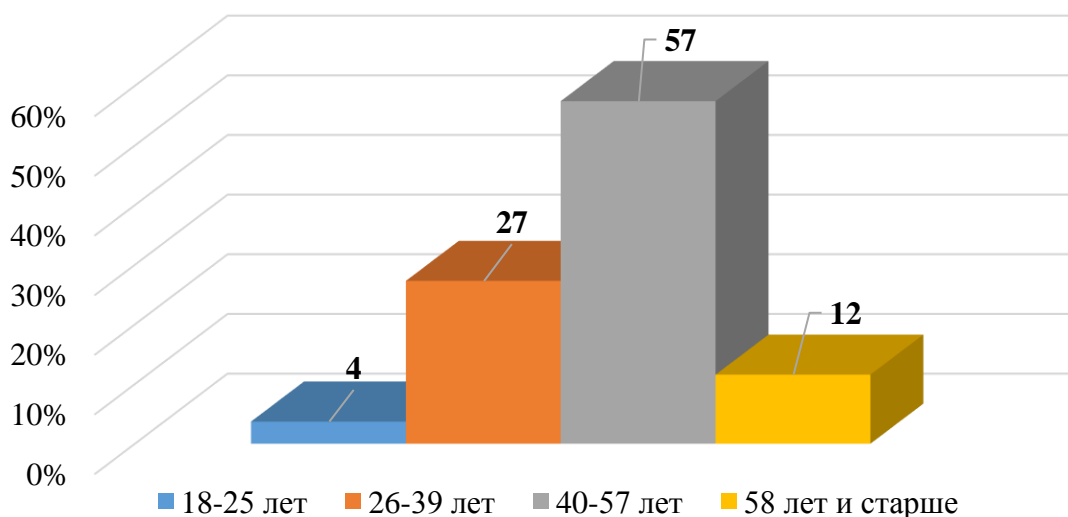
У 33% опрошенных складывается симптом «Эмоциональная отстраненность»: специалисты постепенно начинают работать, почти полностью исключая эмоции из сферы профессиональной деятельности. При этом в других сферах указанная категория опрошенных живет полноценными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций – наиболее яркий симптом выгорания.

Сформированный симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у 15% опрошенных может говорить о переходе реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики и свидетельствовать о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками. Фаза «Истощение» уже сложилась у 10%, а в процессе формирования находится у 17% опрошенных.

Подводя итог, отметим следующие тенденции:

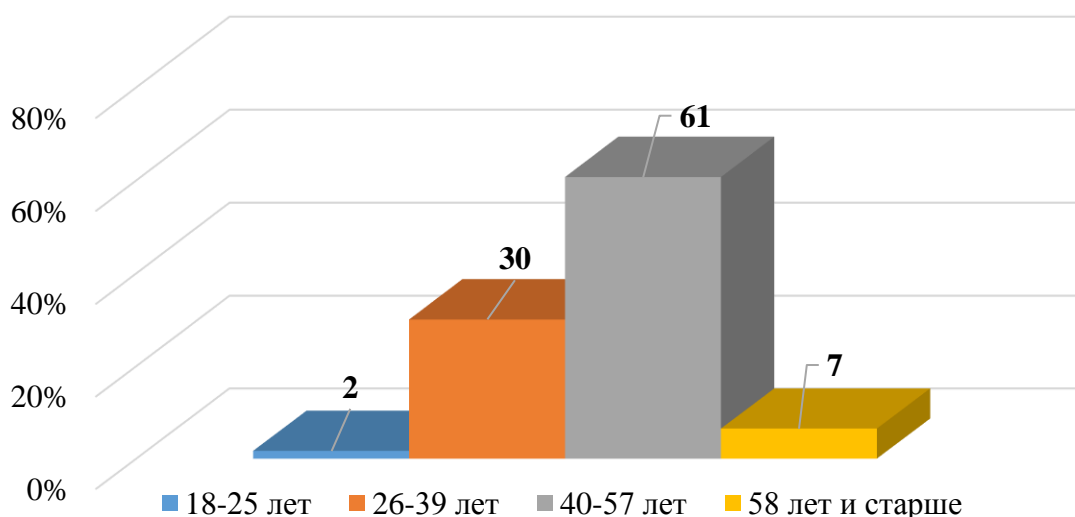
- одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 22% опрошенных;
- три фазы эмоционального выгорания сформировались у 5% от общего числа опрошенных;
- у 25% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования, а сформировано оно уже – у 22%.

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что более половины респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 лет до 57 лет, а 27% составляют работники в возрасте от 26 до 39 лет (Рисунок 106).



**Рисунок 106 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

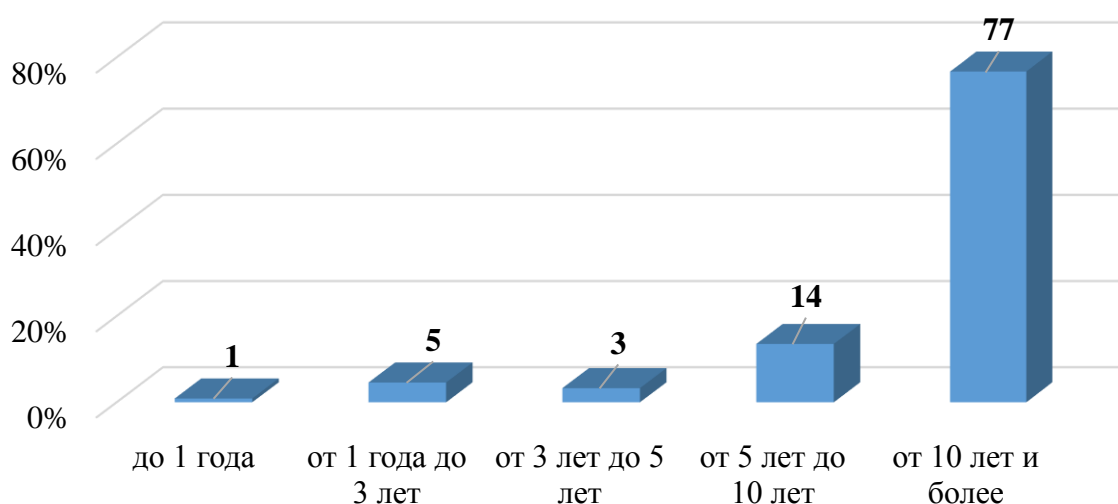
Как и по результатам, полученным при использовании методики К. Маслач и С. Джексон, по методике В.В. Бойко 61% респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 до 57 лет. При этом респонденты в возрасте от 26 до 39 лет составили почти треть опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 107).



**Рисунок 107 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

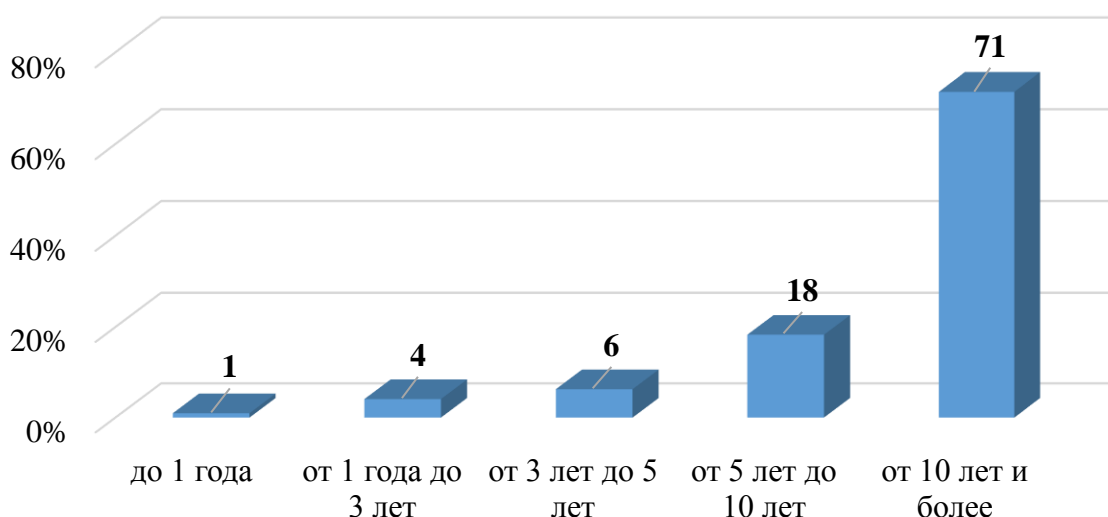
Таким образом, подход В.В. Бойко также позволил выделить две основные группы, подверженные наибольшему риску эмоционального выгорания: от 26 до 39 лет и от 40 до 57 лет.

В настоящий момент доказана прямая зависимость между общим трудовым стажем и синдромом эмоционального выгорания. Так, фазы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования у 77% опрошенных, имеющих стаж работы более 10 лет (Рисунок 108).



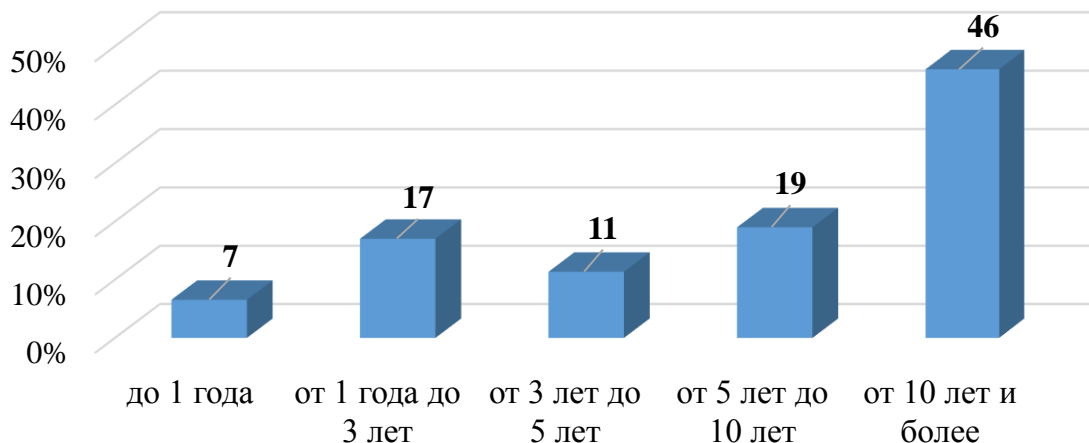
**Рисунок 108 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Следует отметить, что более половины «выгоревших» имеют общий трудовой стаж более 10 лет: 77% в группе с формирующимися фазами и 71% – со сформированными (Рисунок 109).



**Рисунок 109 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

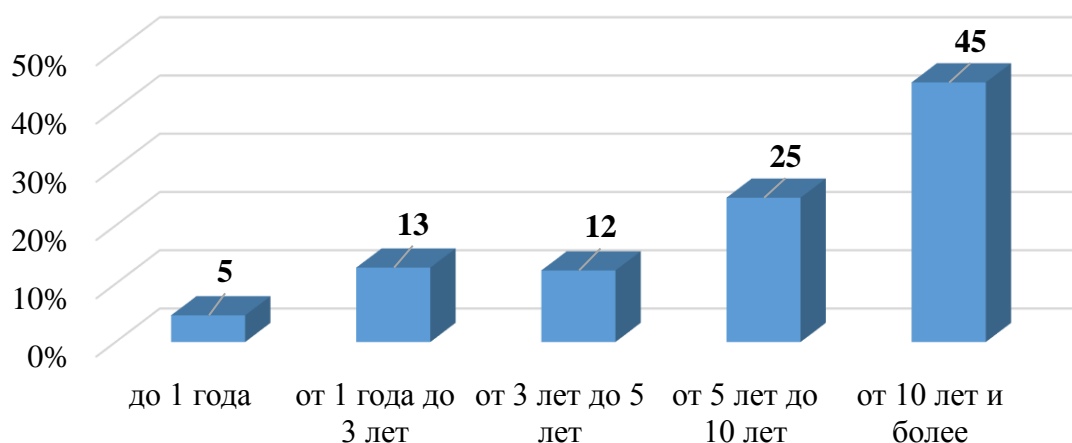
Опрошенные с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет имеют сформированные (18%) или формирующиеся (14%) фазы эмоционального выгорания. Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте более 10 лет: 46% респондентов с формирующимися и 45% со сформированными фазами (Рисунок 110, Рисунок 111).



**Рисунок 110 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставрополя от 1 года до 3 лет и от 5 лет до 10 лет: 17% и 19% соответственно.

Соотношение опрошенных с эмоциональным выгоранием со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет и от 5 до 10 лет составило 13% и 25% (Рисунок 111).



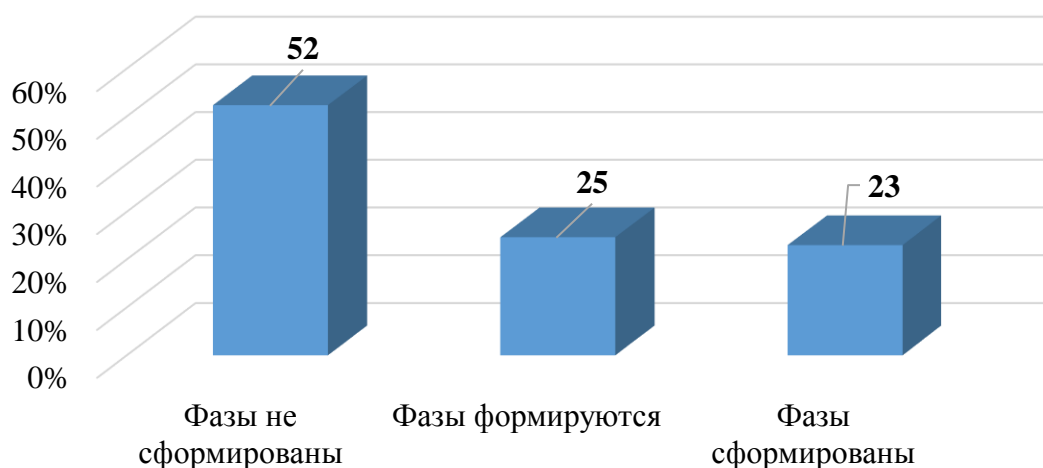
**Рисунок 111 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Общая оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания формируется у 25% (458 чел.) и сформирован у 22% (415 чел.) респондентов;
- доминирующей фазой в синдроме эмоционального выгорания является фаза «Резистенция», которая формируется у 39% и сформирована у 49% респондентов;
- сложился хотя бы один из симптомов фаз синдрома эмоционального выгорания у 58% опрошенных, а складывается – у 31%;
- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (23%);
- в фазе «Резистенция» преобладает симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (24%);
- симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» доминирует в фазе «Истощение» и сложился у 15% опрошенных;
- при анализе возрастных групп преобладает группа 40-57 лет как при сформированном, так и при формировании синдрома эмоционального выгорания: 61% и 57% соответственно;
- у респондентов с общим трудовым стажем более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется и сформирован у 77% и 71% респондентов соответственно;
- у 46% и 45% респондентов с трудовым стажем на последнем месте работы более 10 лет сформирован и формируется синдром эмоционального выгорания соответственно.

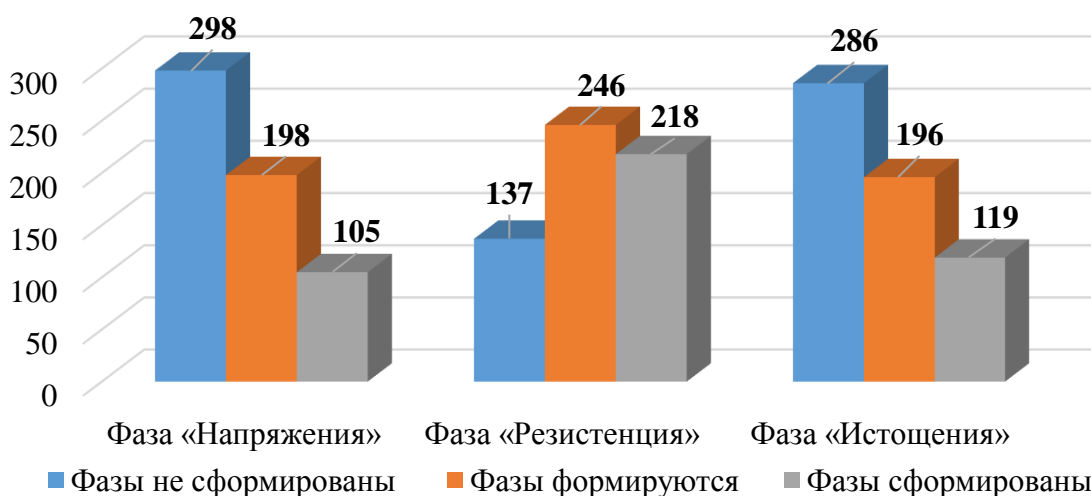
## 4.2. Социальные работники и сиделки

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 23% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 25% – на этапе формирования. У 52% респондентов (603 человека) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 112).



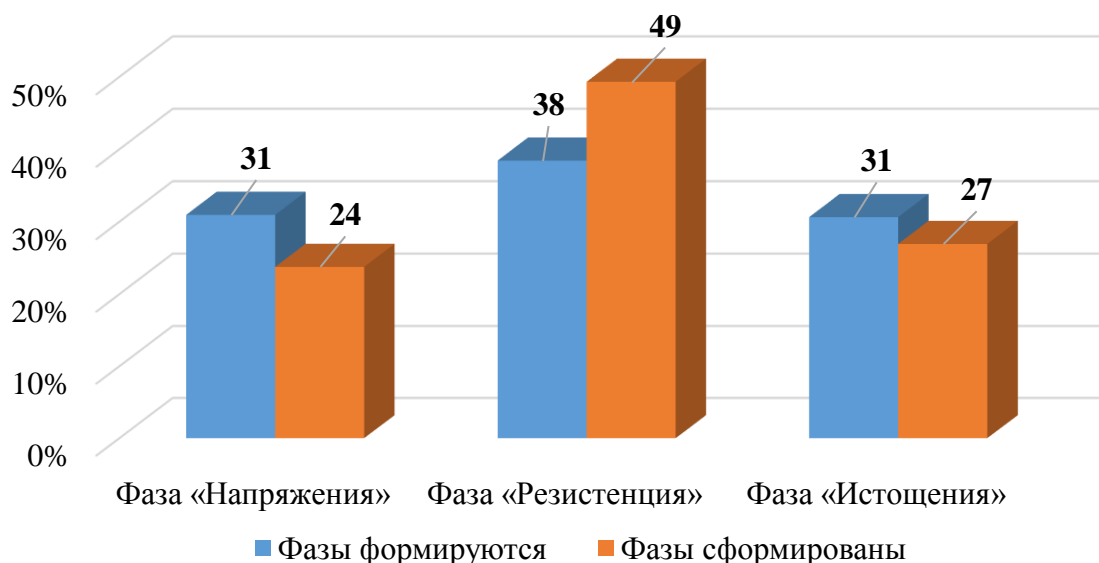
**Рисунок 112 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

На рисунке 113 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы. Следует отметить, что в данной выборке уже не учитываются респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания не сформировались (603 человек).



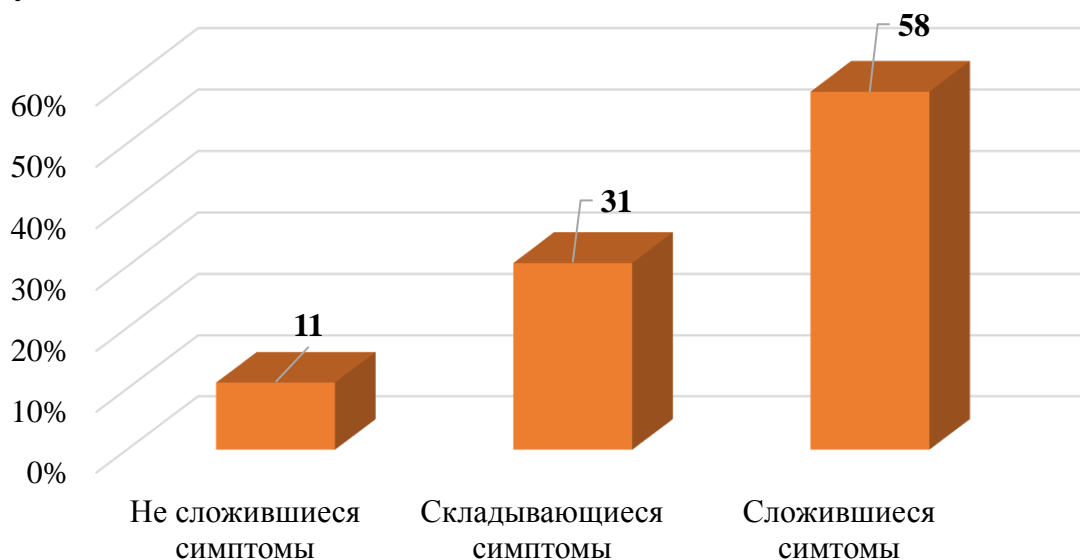
**Рисунок 113 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у социальных работников и сиделок организаций социального обслуживания населения Ставропольского края является «Резистенция»: у 49% респондентов эта фаза сформировалась, а у 38% – находится в стадии формирования (Рисунок 114).



**Рисунок 114 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

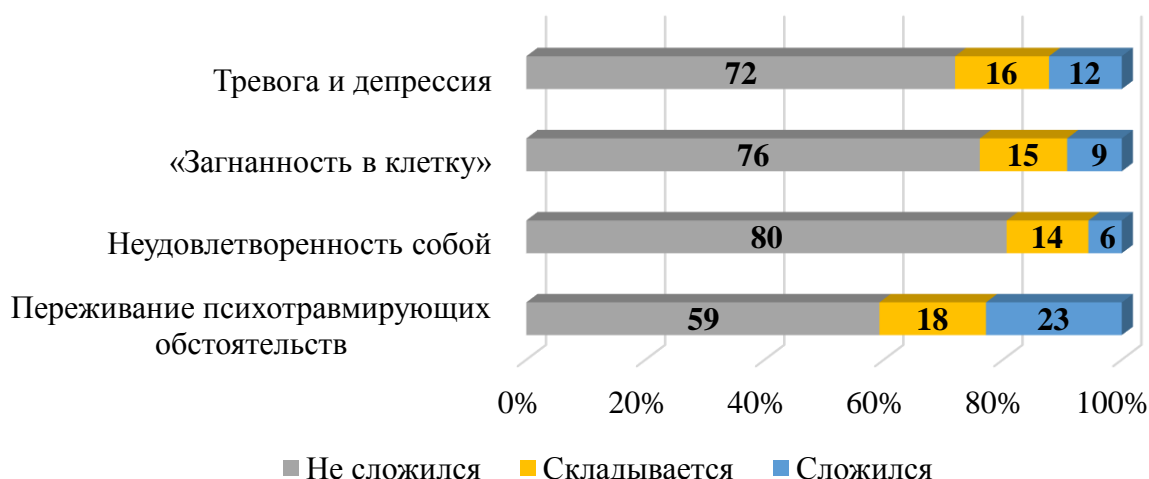
Анализ полученных результатов показал, что у 11% опрошенных не сложились симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 31% респондентов, а сложившиеся – у 58% (Рисунок 115).



**Рисунок 115 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Значительный удельный вес в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств», проявляющийся в осознании психотравмирующих факторов

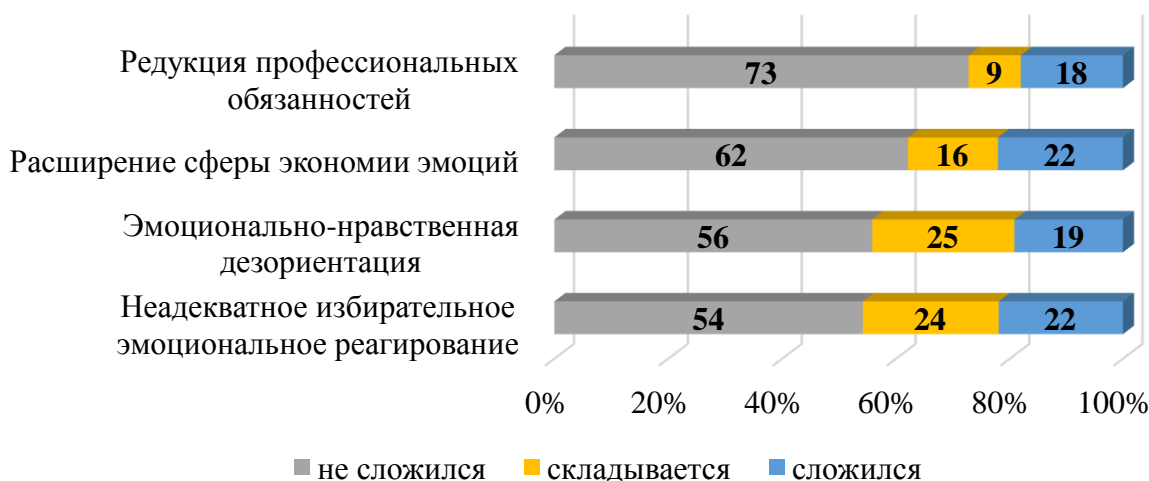
профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе невозможно изменить (Рисунок 116).



**Рисунок 116 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

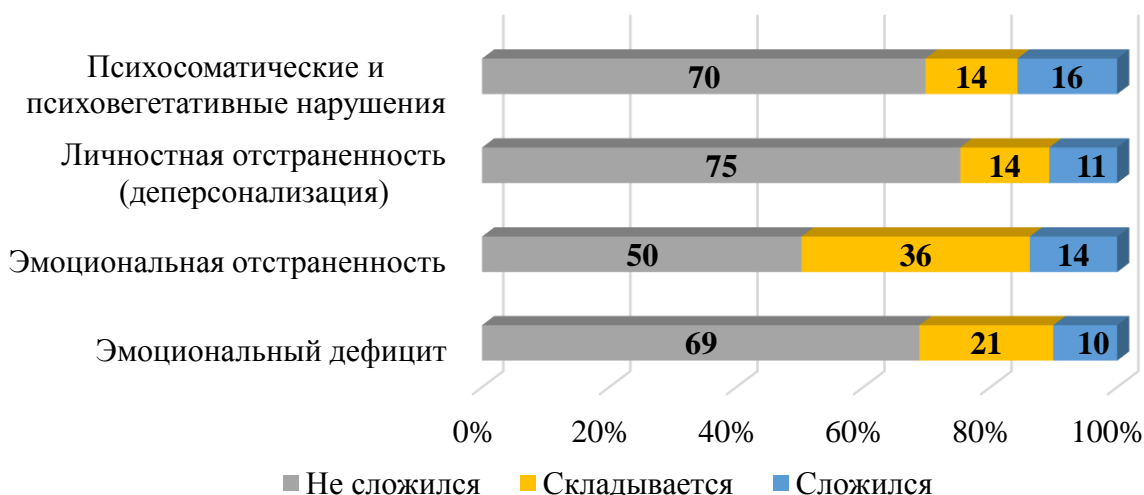
Симптом «Тревога и депрессия» сформировался у 12% опрошенных. Депрессия и тревожные расстройства занимают первое место в рейтинге психических расстройств. Фаза «Напряжение» уже сформирована у 12% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза у 24%.

У 22% респондентов сложились симптомы «Расширение сферы экономии эмоций» и «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование». У 18% и 19% опрошенных сложились симптомы «Редукция профессиональных обязанностей» и «Эмоционально-нравственная дезориентация» соответственно (Рисунок 117).



**Рисунок 117 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

Доминирующими сложившимися симптомами фазы «Истощение» являются «Психосоматическое и психовегетативные нарушения» и «Эмоциональная отстраненность», который кроме этого находятся у 14% и 36% респондентов соответственно в стадии формирования (Рисунок 118).



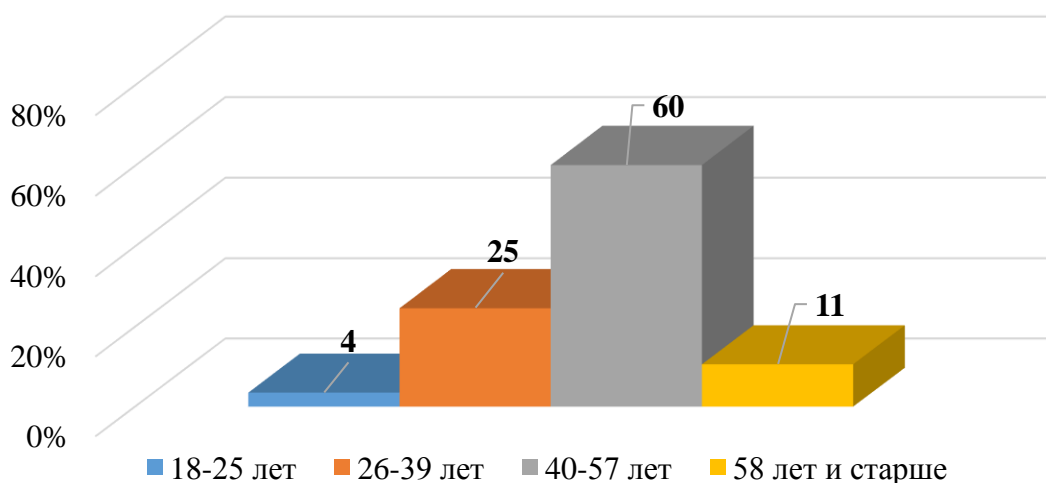
**Рисунок 118 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**

У 36% опрошенных складывается симптом «Эмоциональная отстраненность». Симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» сформировался у 16% опрошенных. Фаза «Истощение» уже сложилась у 26%, а в процессе формирования находится у 29% опрошенных со сложившимися симптомами эмоционального выгорания.

Подводя итог, отметим следующие тенденции:

- одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 30% опрошенных социальных работников и сиделок;
- три фазы эмоционального выгорания сформировались у 7% от общего числа опрошенных;
- у 30% социальных работников и сиделок выгорание находится в стадии формирования.

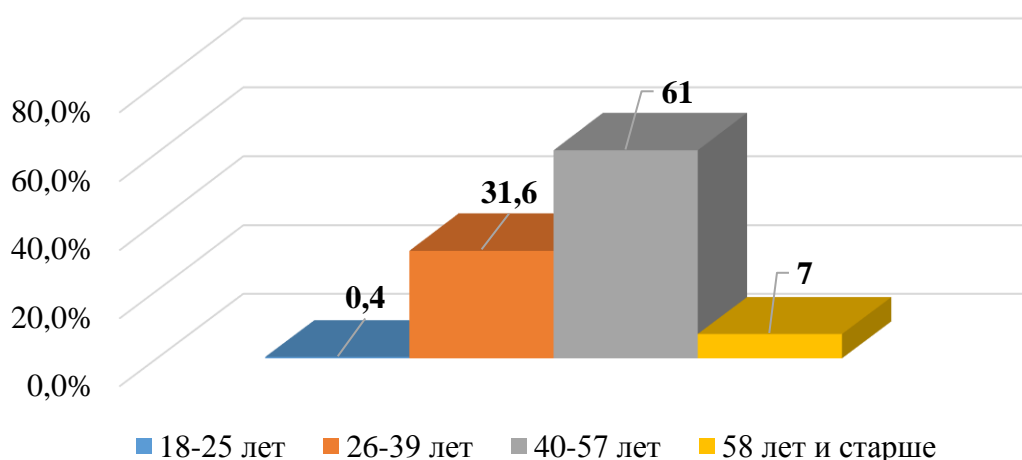
Анализ результатов исследования свидетельствует о том, что 60% респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находится в возрасте от 40 до 57 лет, а 25% составляют работники в возрасте от 26 до 39 лет (Рисунок 119).



**Рисунок 119 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**



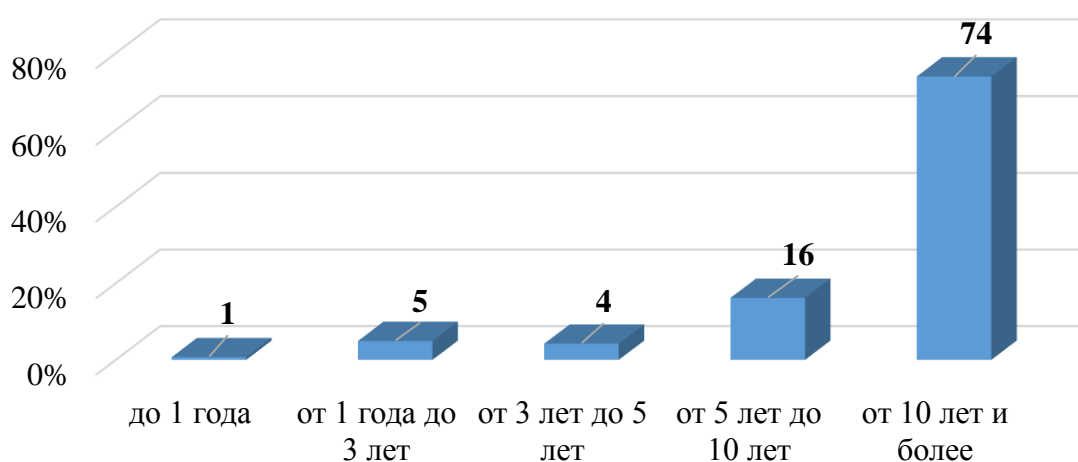
61% респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 до 57 лет. При этом социальные работники и сиделки в возрасте от 26 до 39 лет составили почти треть опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 120).



**Рисунок 120 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

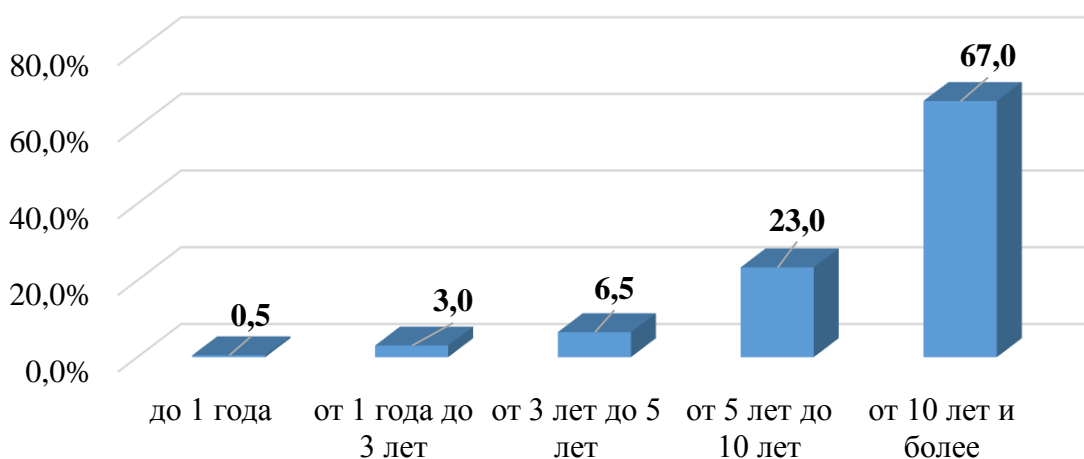
Таким образом, подход В.В. Бойко позволил выделить две основные группы, подверженные наибольшему риску эмоционального выгорания: от 26 до 39 лет и от 40 до 57 лет.

В настоящий момент доказана прямая зависимость между общим трудовым стажем и синдромом эмоционального выгорания. Так, фазы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования у 74% опрошенных, имеющих стаж работы более 10 лет (Рисунок 121).



**Рисунок 121 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

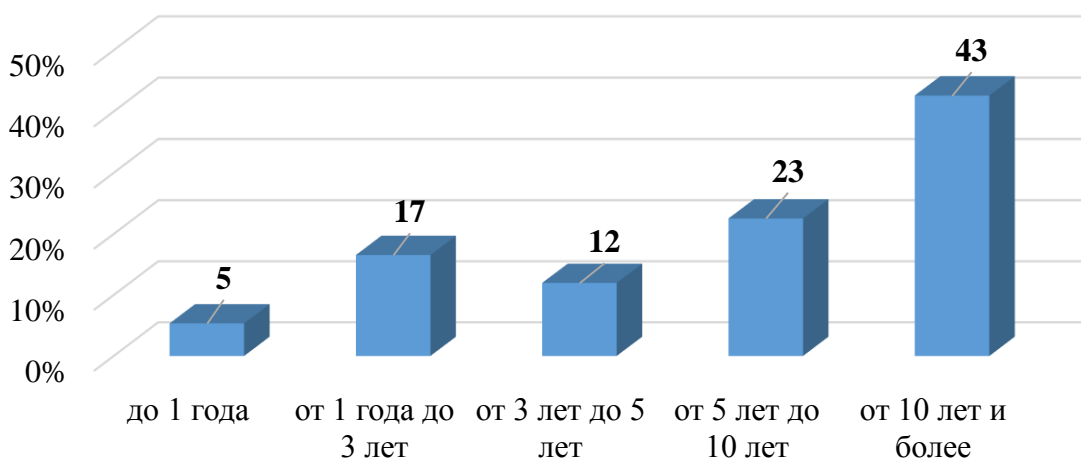
Следует отметить, что более половины «выгоревших» имеют общий трудовой стаж более 10 лет: 74% в группе с формирующимися фазами и 67% – со сформированными. В группе риска находится 16% респондентов с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет (Рисунок 122).



**Рисунок 122 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Опрошенные с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет имеют сформированные (23%) или формирующиеся (16%) фазы эмоционального выгорания. При этом менее опытные сотрудники практически не подвержены эмоциональному выгоранию. Таким образом, чем больше общий стаж работы, тем сильнее социальный работник или сиделка подвержены синдрому эмоционального выгорания.

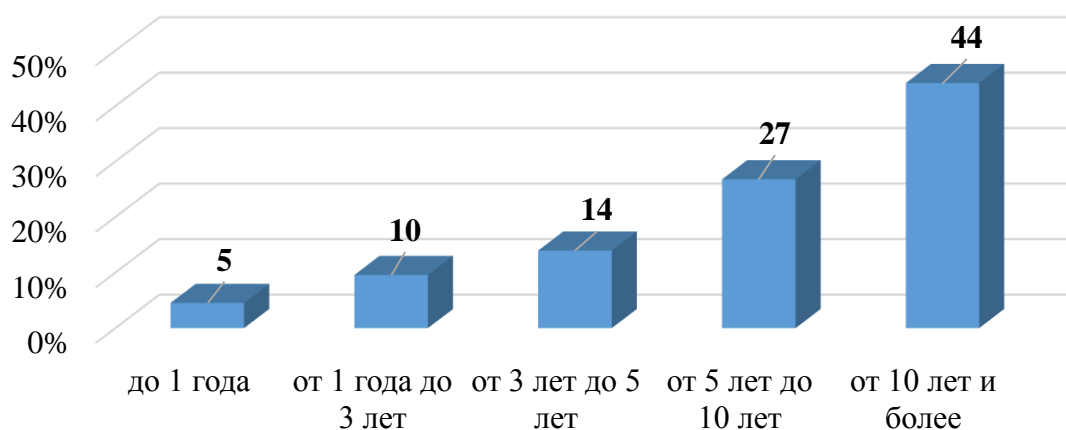
Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте более 10 лет: 43% респондентов с формирующимися фазами и 44% – со сформированными (Рисунок 123, Рисунок 124).



**Рисунок 123 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые только начали трудовую деятельность в организациях социального обслуживания Ставропольского края, либо работают в них от 1 года до 3 лет и от 3 лет до 5 лет: 17% и 12% соответственно.

У 44% опрошенных в группе со стажем на последнем месте работы более 10 лет сложились фазы эмоционального выгорания (Рисунок 124).



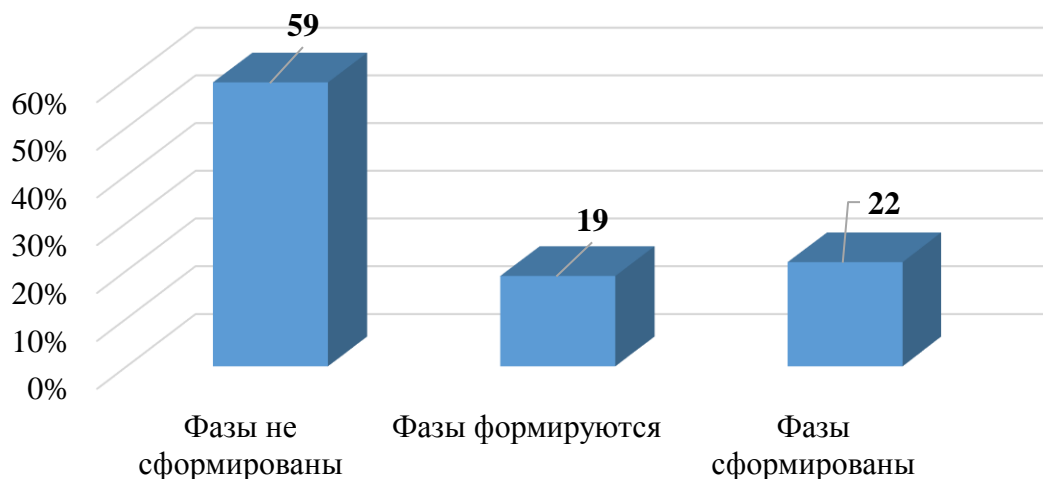
**Рисунок 124 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Проведенный анализ сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у социальных работников и сиделок позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания сформирован у 23% (265 чел.) и формируется у 25% (284 чел.);
- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует фаза «Резистенция» (38%), и у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания также доминирует фаза «Резистенция» (49%);
- у 58% опрошенных сложился хотя бы один из симптомов фаз эмоционального выгорания, а у 31% социальных работников – они складываются;
- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (23%);
- в фазе «Резистенция» доминируют симптомы: «Расширение сферы экономии эмоций» (22%) и «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (22%);
- в фазе «Истощение» преобладают два симптома: «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (16%) и «Эмоциональная отстраненность» (14%);
- более 60% респондентов в возрасте 40-57 лет занимают лидирующее положение как при формировании, так и при сформированности синдрома эмоционального выгорания;
- социальные работники и сиделки с общим трудовым стажем более 10 лет с сформированным синдромом эмоционального выгорания составляют 67%, а с формирующимся синдромом эмоционального выгорания – 74%;
- респонденты со стажем на последнем месте работы более 10 лет имеют формирующийся и сформированный синдром эмоционального выгорания 43% и 44% соответственно.

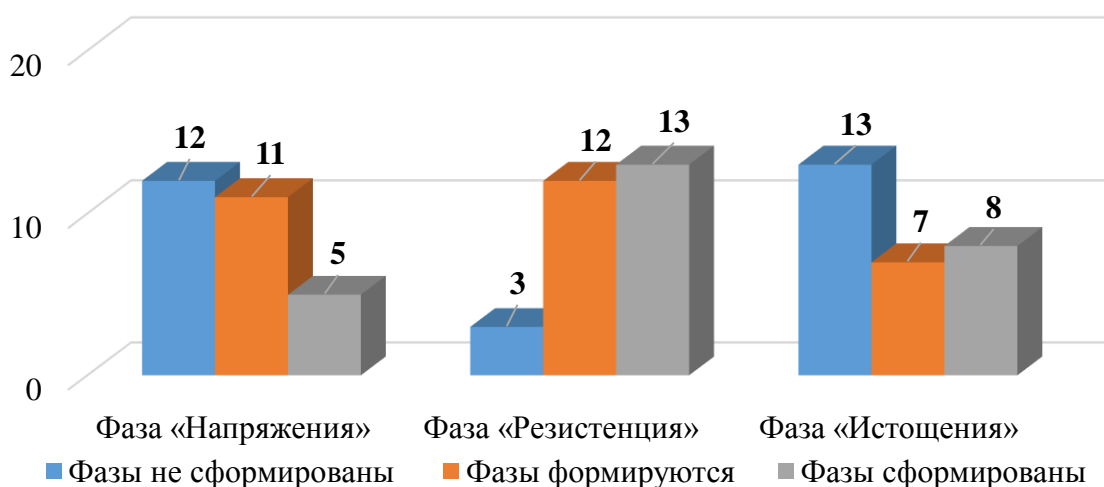
### 4.3. Педагогические работники

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 22% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 19% – на этапе формирования. У 59% респондентов (41 человек) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 125).



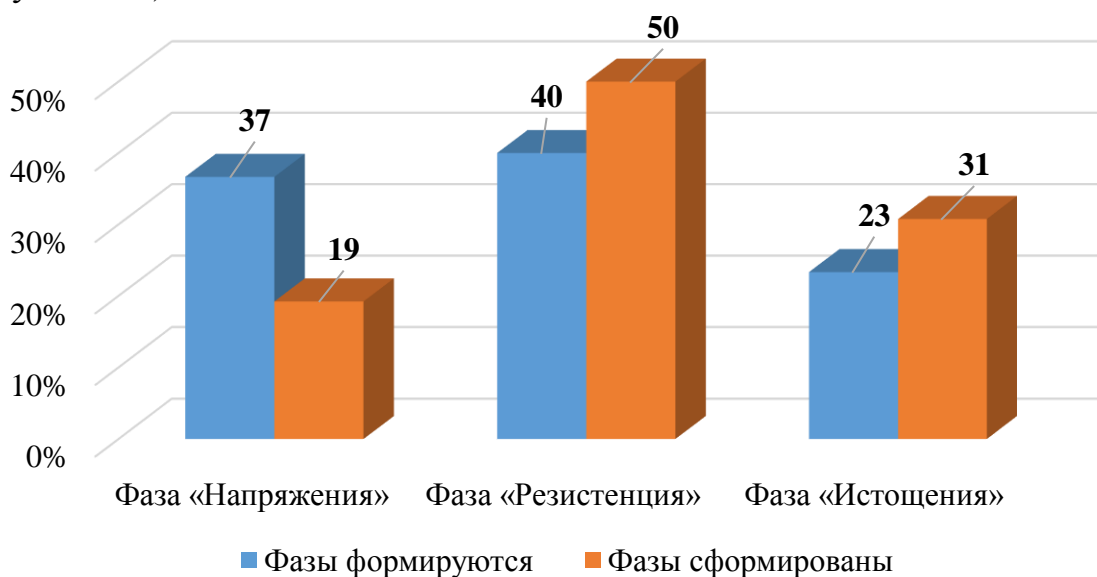
**Рисунок 125 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

На рисунке 126 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы. Следует отметить, что в данной выборке уже не учитываются респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания не сформировались (111 человек).



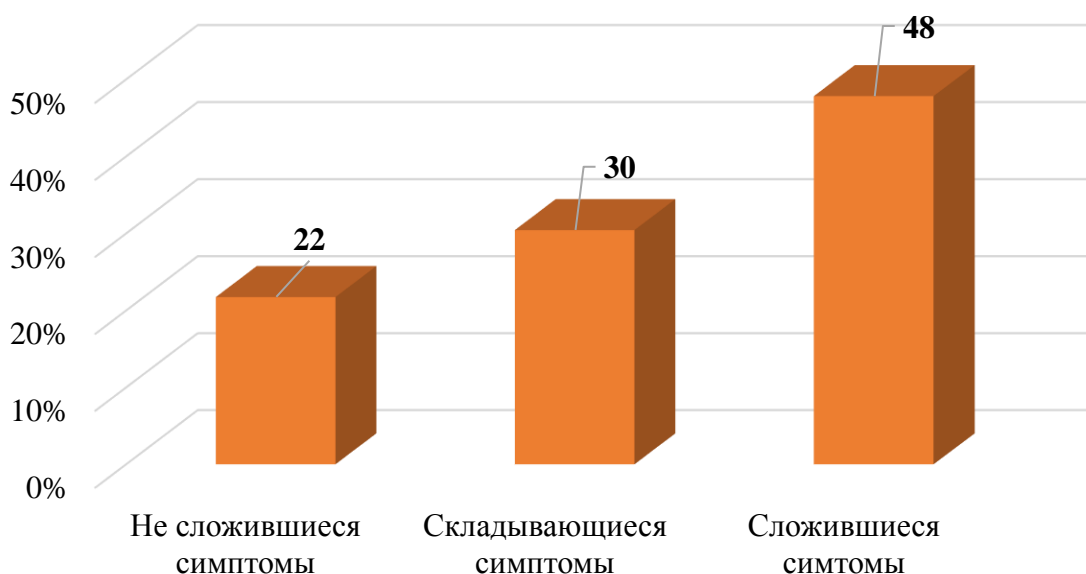
**Рисунок 126 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у педагогических работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края является «Резистенция»: у 50% респондентов эта фаза сформировалась, а у 40% – находится в стадии формирования (Рисунок 127).



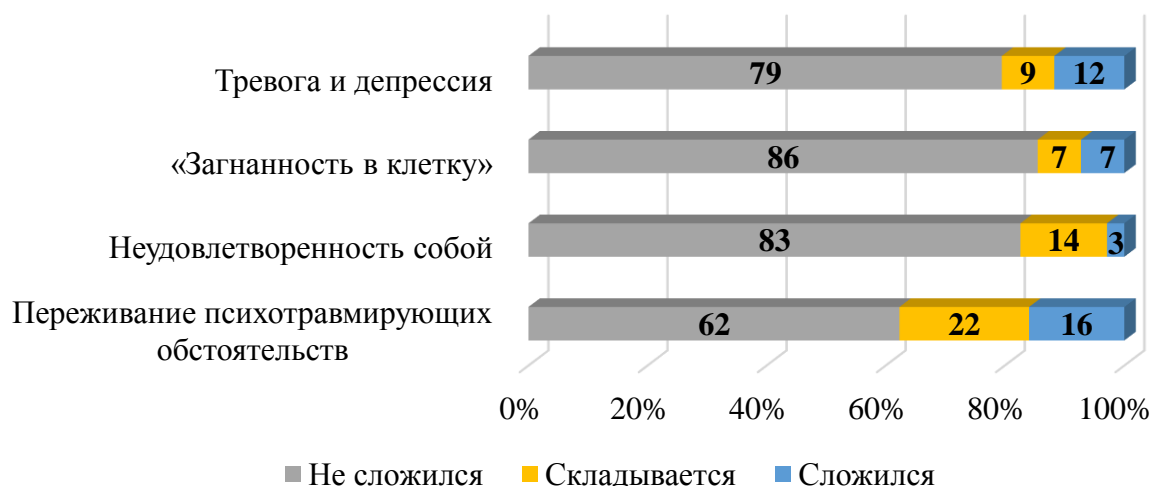
**Рисунок 127 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

У 22% опрошенных отсутствуют симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 30% респондентов, а сложившиеся – у 48% (Рисунок 128).



**Рисунок 128 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Значительный удельный вес в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств», а у 22% респондентов он еще складывается (Рисунок 129).

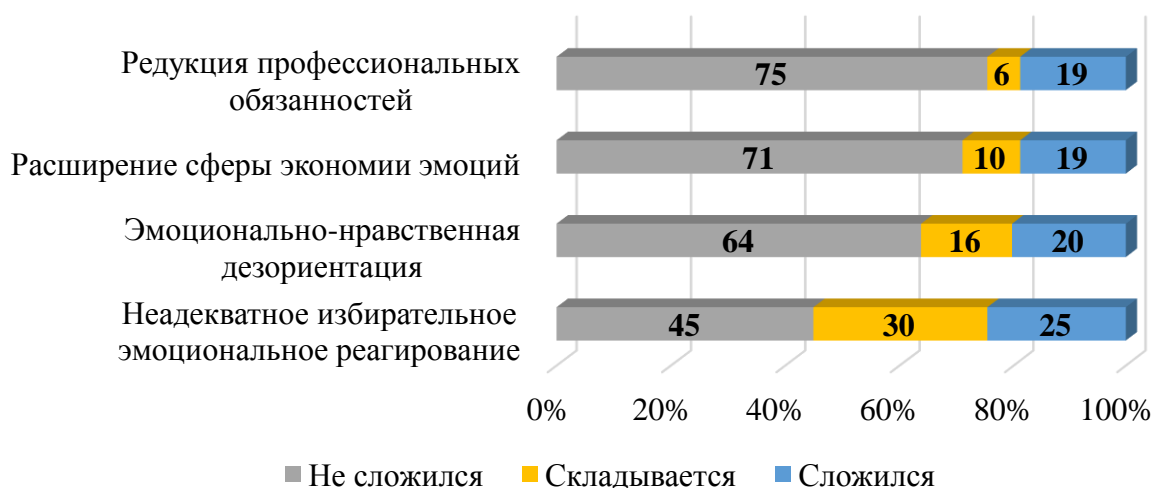


**Рисунок 129 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

Симптом «Тревога и депрессия» сформирован у 12%. Симптом «Неудовлетворенность собой» складывается у 14% респондентов. Фаза «Напряжение» уже сформирована у 15% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза у 33%.

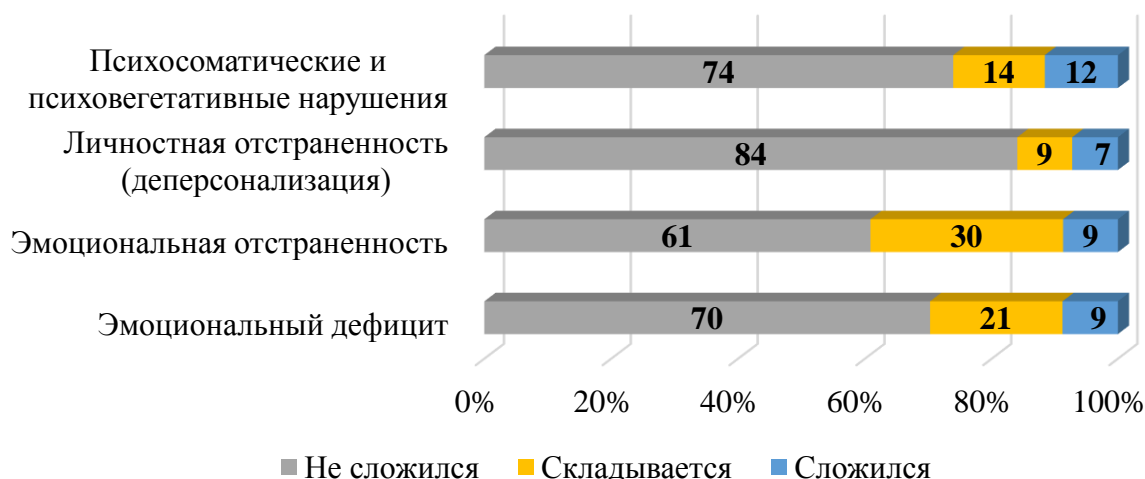
Анализ фазы «Резистенция» свидетельствует о том, что симптомы сложились следующим образом:

- 25% – «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование»;
- 20% – «Эмоционально-нравственная дезориентация»;
- 19% – «Редукция профессиональных обязанностей»;
- 19% – «Расширение сферы экономии эмоций» (Рисунок 130).



**Рисунок 130 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

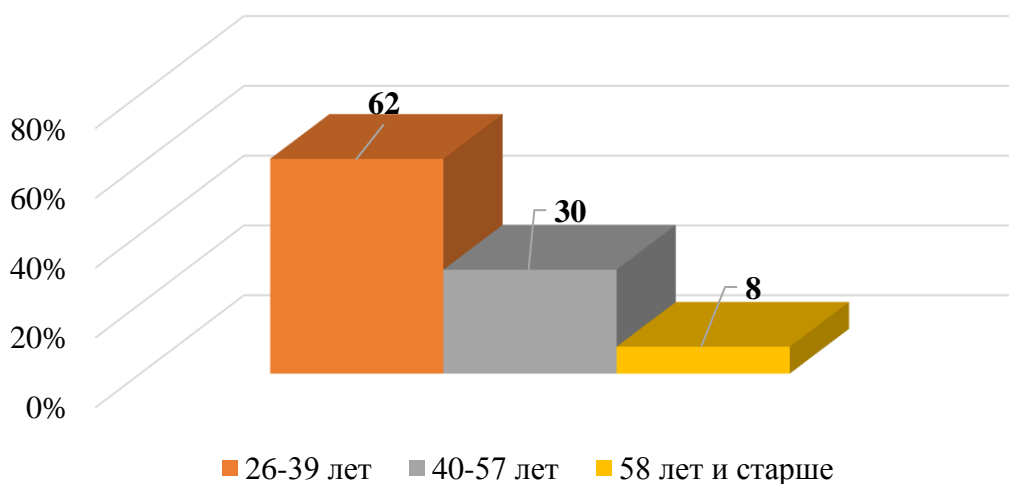
Доминирующим сложившимся симптомом фазы «Истощение» является «Психосоматическое и психовегетативные нарушения» (12%), который кроме этого находится у 14% респондентов в стадии формирования (Рисунок 131).



**Рисунок 131 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**

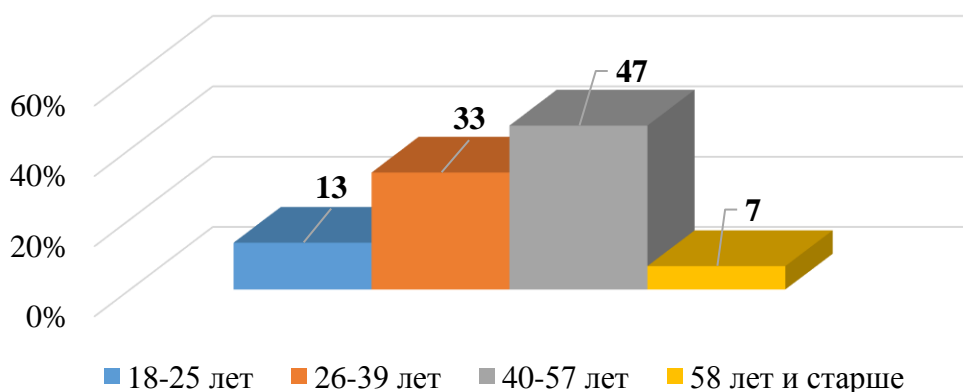
У 30% опрошенных складывается симптом «Эмоциональная отстраненность», а у 21% – симптом «Эмоциональный дефицит». Фаза «Истощение» уже сложилась у 12%, а в процессе формирования находится у 10% опрошенных. Таким образом, одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 22% опрошенных; три фазы эмоционального выгорания сформировались у 4% от общего числа опрошенных педагогических работников; у 19% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования.

62% респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находится в возрасте от 26 лет до 39 лет, а 30% составляют работники в возрасте от 40 до 57 лет (Рисунок 132).



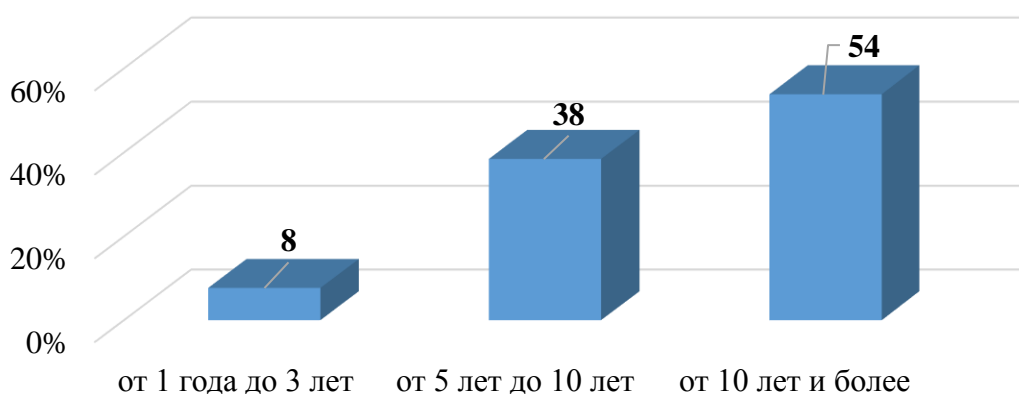
**Рисунок 132 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Почти половина респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 до 57 лет. При этом педагогические работники в возрасте от 26 до 39 лет составили треть опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 133).



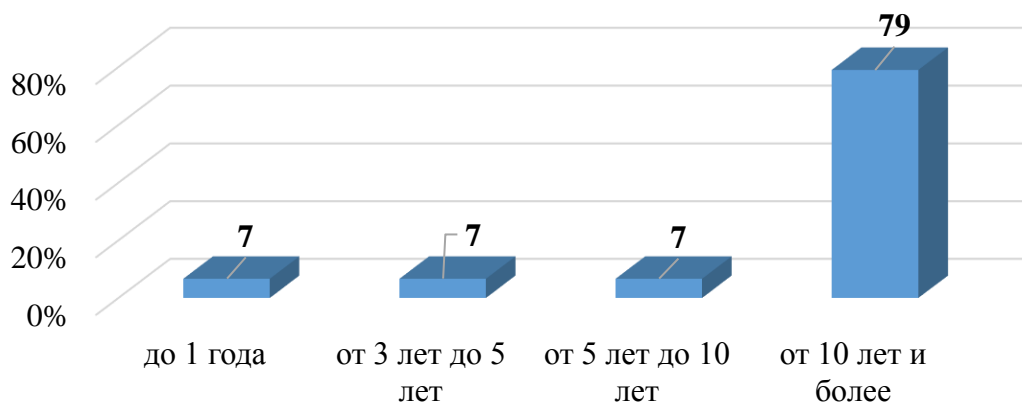
**Рисунок 133 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Фазы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования у 54% опрошенных, имеющих стаж работы более 10 лет (Рисунок 134).



**Рисунок 134 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Следует отметить, что более половины «выгоревших» имеют общий трудовой стаж более 10 лет: 54% в группе с формирующимися фазами и 79% – со сформированными. В группе риска находится 38% и 8% респондентов с общим трудовым стажем от 1 года до 3 лет и от 5 лет до 10 лет соответственно (Рисунок 134 и 135).

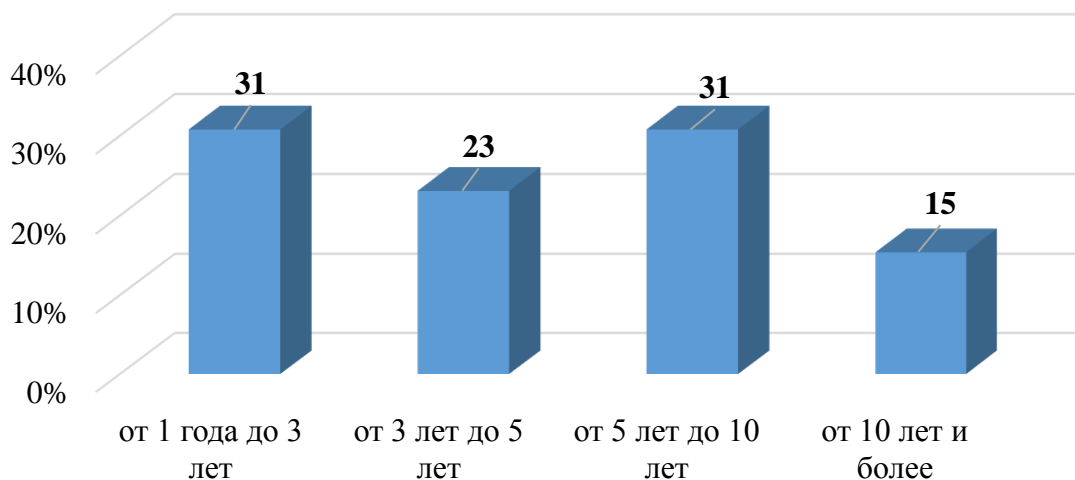


**Рисунок 135 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**



Опрошенные с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет имеют сформированные (7%) или формирующиеся (38%) фазы эмоционального выгорания. При этом менее опытные сотрудники практически не подвержены эмоциональному выгоранию.

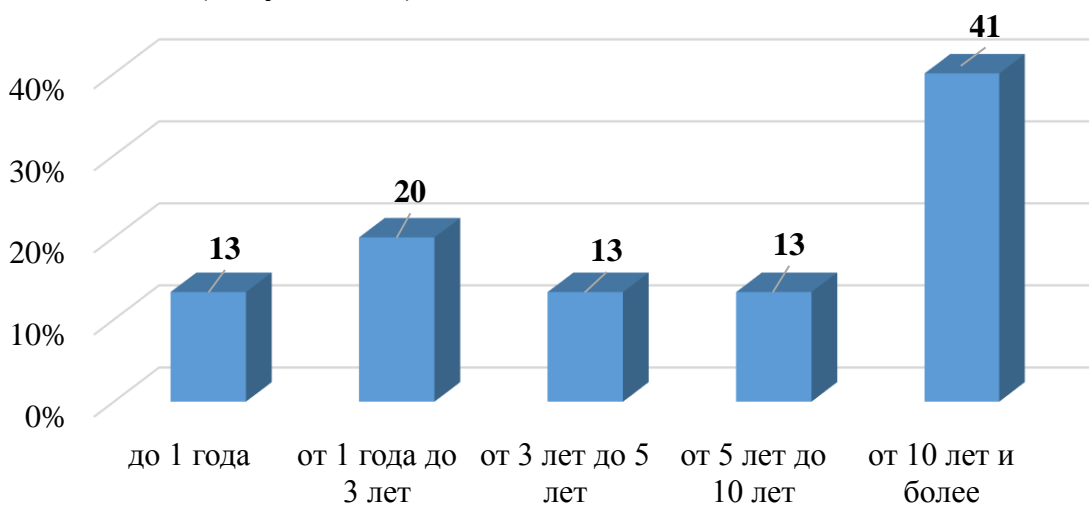
Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте от 1 года до 3 лет и от 5 лет до 10 лет: 31% опрошенных в каждой группе (Рисунок 136).



**Рисунок 136 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставропольского края от 5 до 10 лет и более 10 лет: 23% и 15% соответственно.

Соотношение опрошенных со стажем на последнем месте работы более 10 лет и от 1 года до 3 лет складывается следующим образом: 41% и 20% соответственно (Рисунок 137).



**Рисунок 137 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у педагогических работников позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания находится на этапе формирования у 19% (13 чел.) и сформирован у 22% (15 чел.);

- доминирующей фазой как при формирующемся, так и при сформированном синдроме эмоционального выгорания является фаза «Резистенция»: 40% и 50% соответственно;

- симптомы фаз эмоционального выгорания сложились у 48% опрошенных и складываются у 30% педагогических работников;

- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (16%);

- в фазе «Резистенция» доминирует симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (25%);

- в фазе «Истощение» преобладает симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (12%);

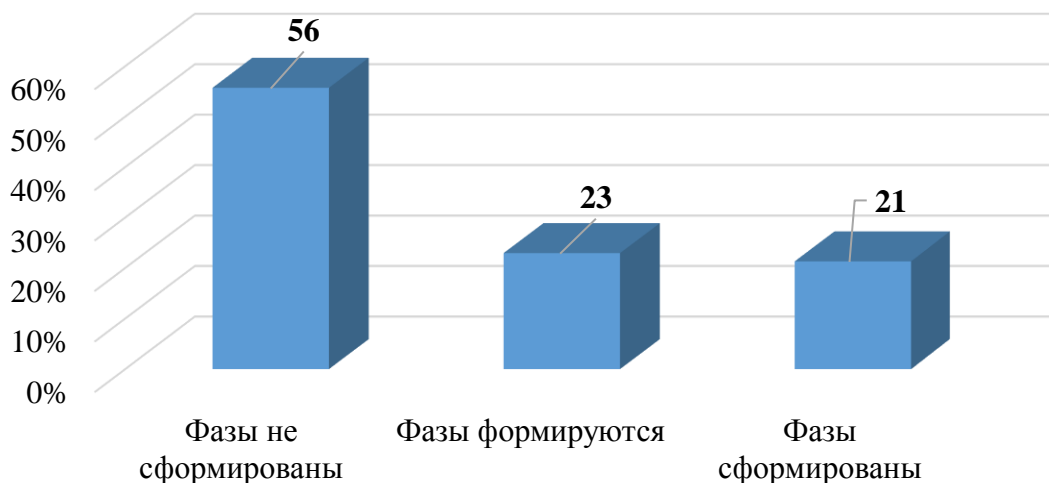
- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 26-39 лет (62%), а сформированный синдром эмоционального выгорания ярко выражен в возрастной группе 40-57 лет (47%);

- у 54% респондентов с общим трудовым стажем более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется, а у 79% респондентов – уже сформирован;

- у 31% опрошенных со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет и от 5 лет до 10 лет формируется синдром, а при сформированном синдроме эмоционального выгорания лидирующее положение занимают респонденты со стажем на последнем месте работы более 10 лет (41%).

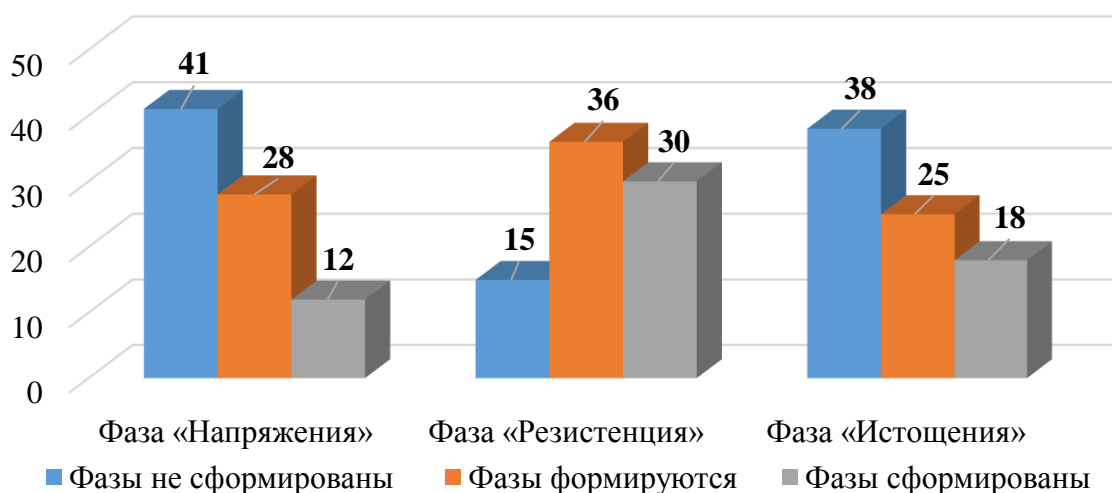
#### 4.4. Специалисты по социальной работе

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 21% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 23% – на этапе формирования. У 102 человек (56%) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 138).



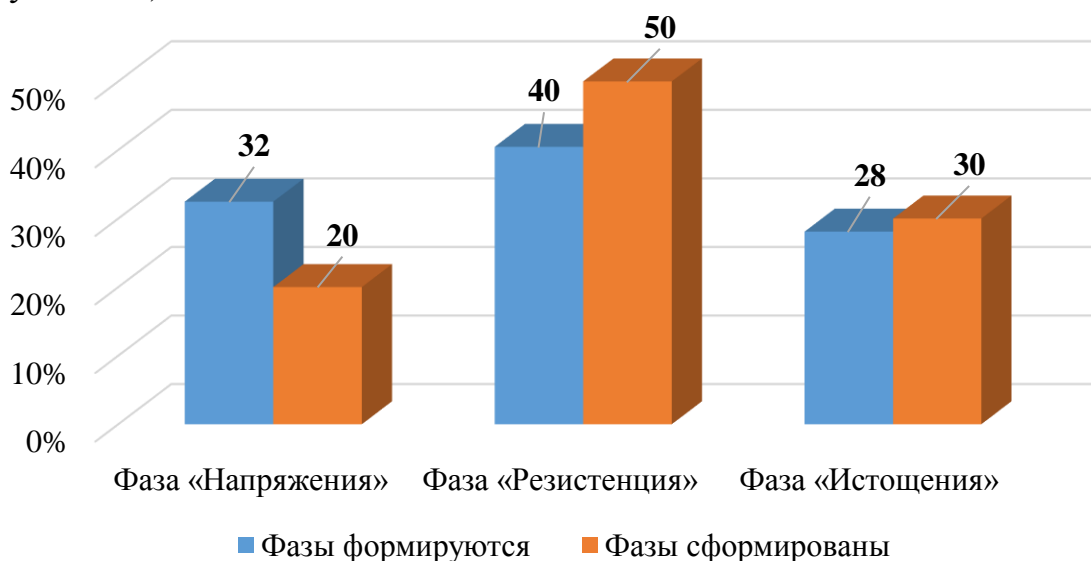
**Рисунок 138 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

На рисунке 139 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы. Следует отметить, что в данной выборке уже не учитываются респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания не сформировались (102 человека).



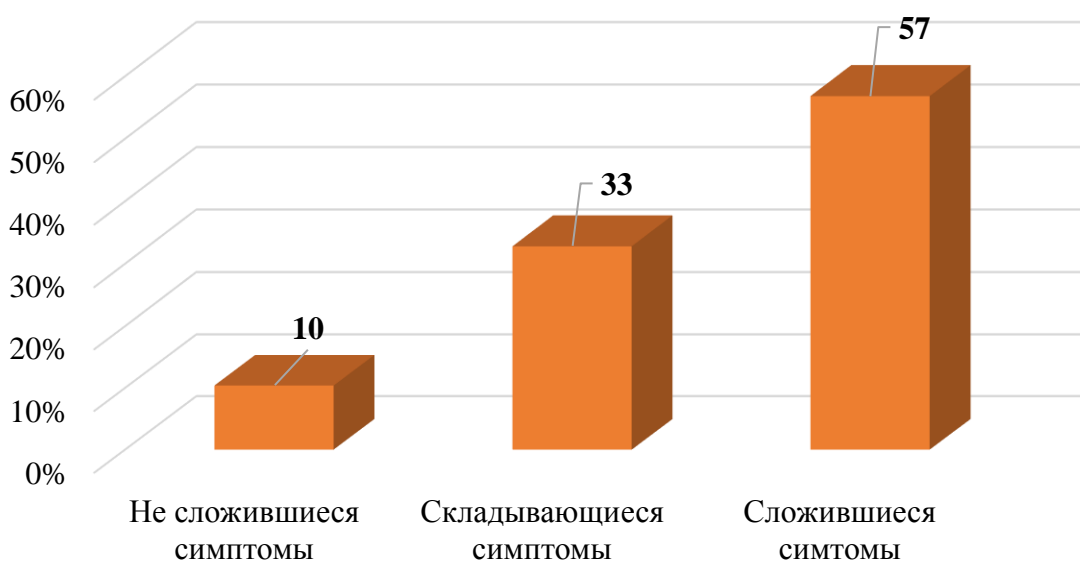
**Рисунок 139 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе организаций социального обслуживания населения Ставропольского края является «Резистенция»: у 50% респондентов эта фаза сформировалась, а у 50% – находится в стадии формирования (Рисунок 140).



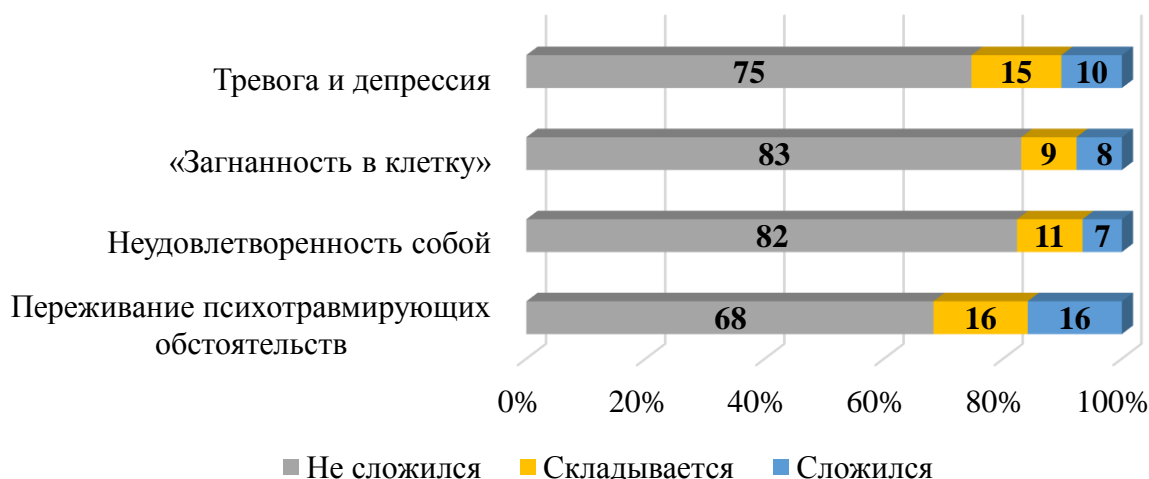
**Рисунок 140 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

У 10% опрошенных отсутствуют симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 33% респондентов, а сложившиеся – у 57% (Рисунок 141).



**Рисунок 141 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Значительный удельный вес в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств»: 16% опрошенных как со складывающимся, так и сложившимся симптомом (Рисунок 142).

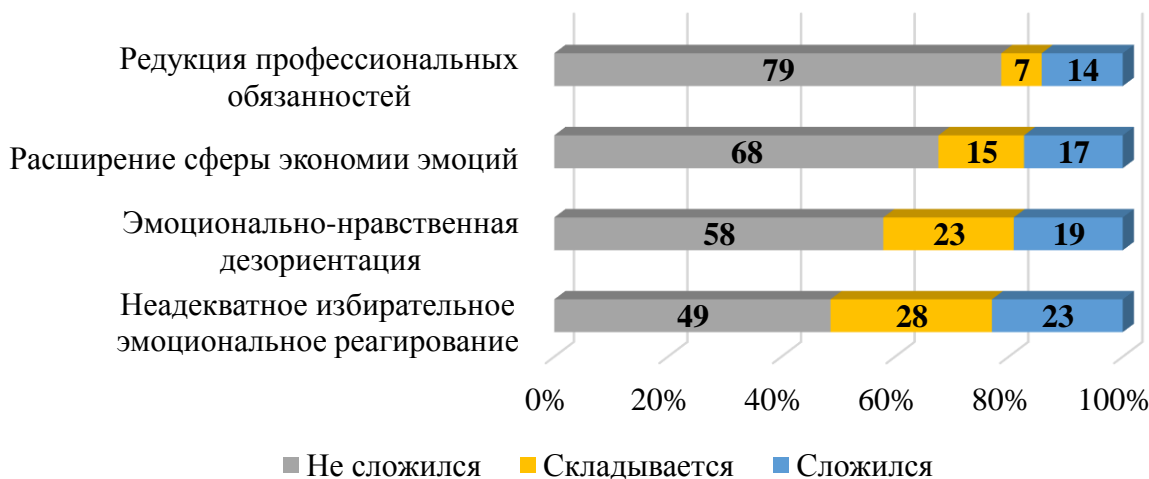


**Рисунок 142 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

У 10% опрошенных сформирован симптом «Тревога и депрессия» и у 15% – находится в стадии формирования. Фаза «Напряжение» уже сформирована у 12% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза у 27%.

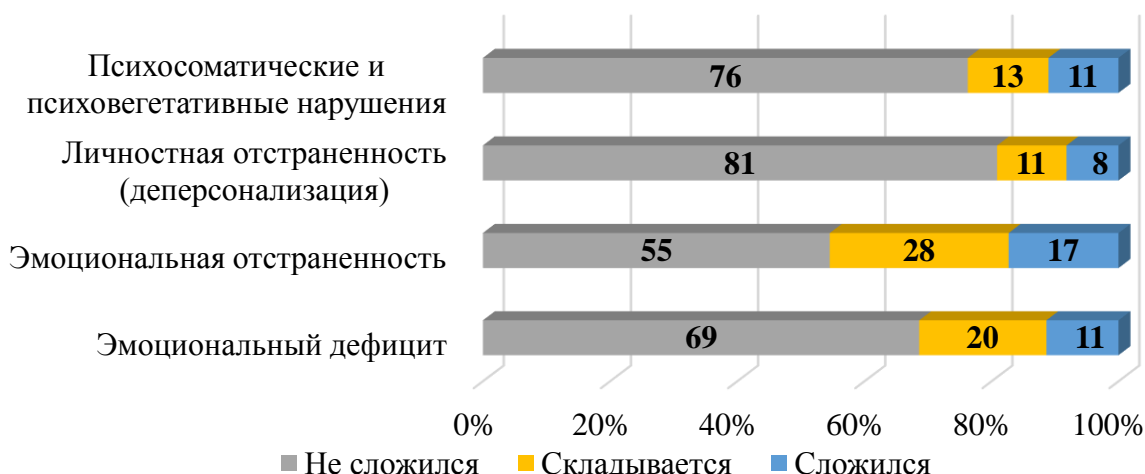
Анализ фазы «Резистенция» в разрезе симптомов позволяет констатировать тот факт, что симптомы сложились следующим образом:

- 23% – «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование»;
- 19% – «Эмоционально-нравственная дезориентация»;
- 17% – «Расширение сферы экономии эмоций»;
- 14% – «Редукция профессиональных обязанностей» (Рисунок 143).



**Рисунок 143 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

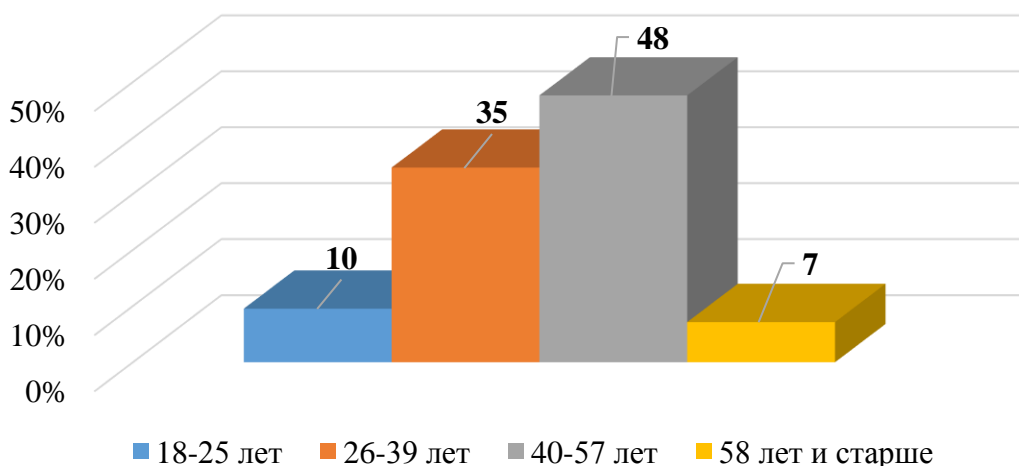
Фаза «Истощение» уже сложилась у 10%, а в процессе формирования находится у 14% опрошенных. Доминирующим сложившимся симптомом этой фазы является «Эмоциональная отстраненность» (Рисунок 144).



**Рисунок 144 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**

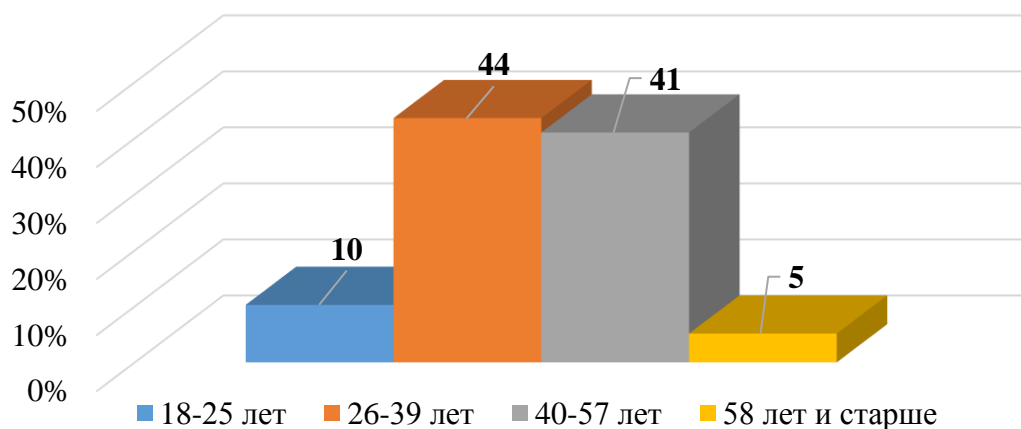
У 28% опрошенных складывается симптом «Эмоциональная отстраненность». Симптом «Эмоционального дефицита» сформирован у 11% опрошенных и формируется – у 20%. Симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» формируется у 13% и сформирован у 11% опрошенных. Таким образом, одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 21% опрошенных; три фазы эмоционального выгорания сформировались у 3% от общего числа опрошенных специалистов по социальной работе; у 23% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования.

Почти половина респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находится в возрасте от 40 до 57 лет, а 35% – от 26 до 39 лет (Рисунок 145).



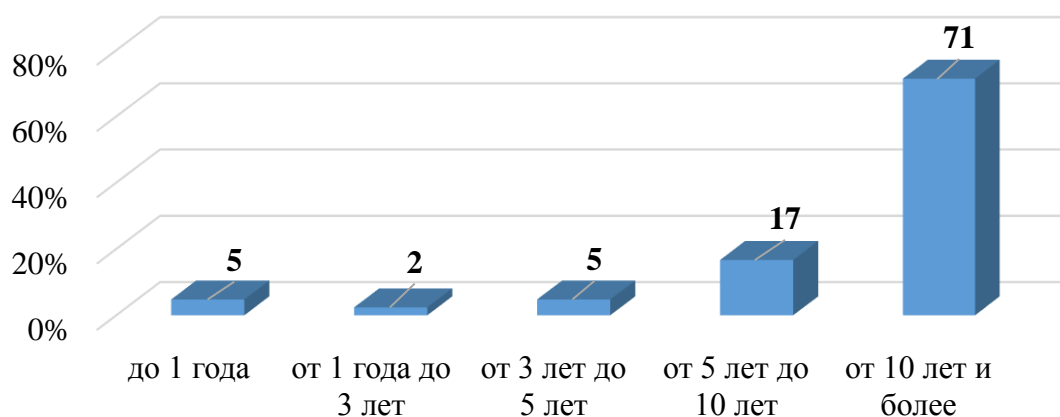
**Рисунок 145 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

44% респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 26 до 39 лет. При этом респонденты в возрасте от 40 до 57 лет составили 41% опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 146).



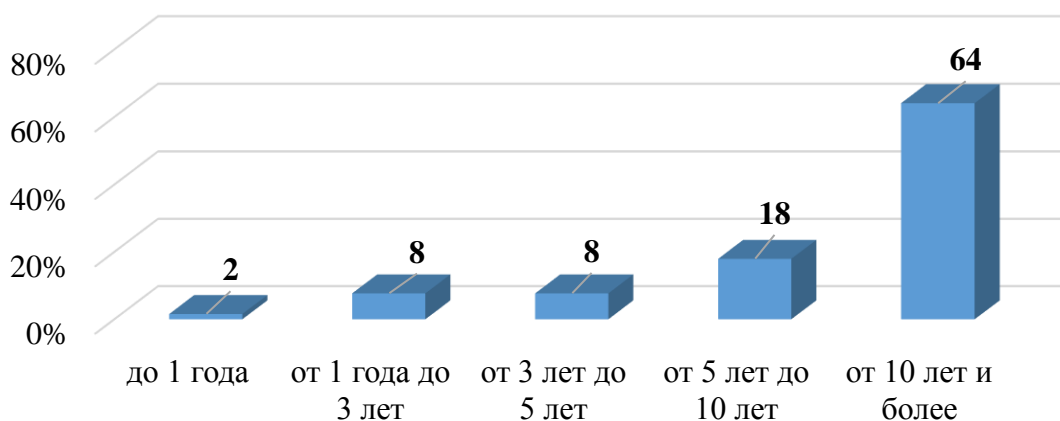
**Рисунок 146 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Фазы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования у 71% опрошенных, имеющих стаж работы более 10 лет (Рисунок 147).



**Рисунок 147 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

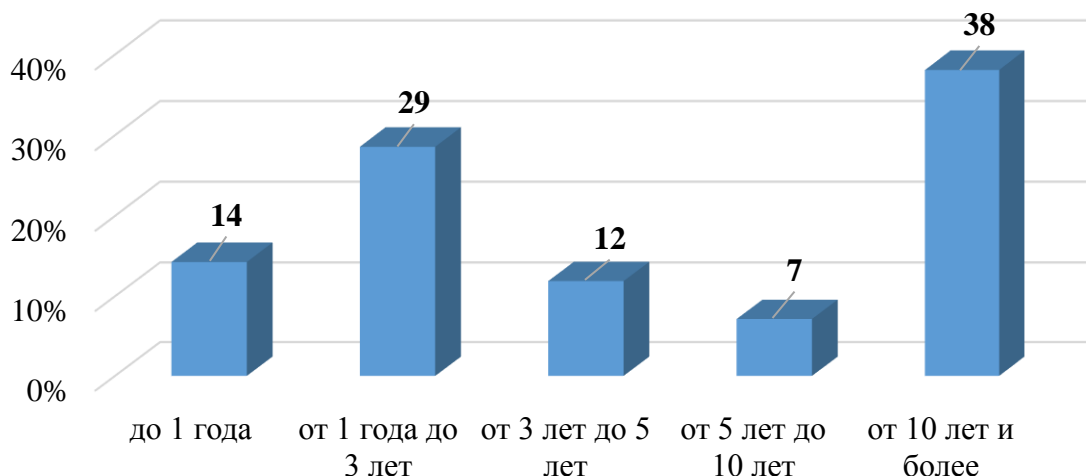
Следует отметить, что более половины «выгоревших» имеют общий трудовой стаж более 10 лет: 71% в группе с формирующимися фазами и 64% – со сформированными. В группе риска находится 17% респондентов с общим трудовым стажем от 5 лет до 10 лет (Рисунок 147).



**Рисунок 148 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Опрошенные с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет имеют сформированные (18%) или формирующиеся (17%) фазы эмоционального выгорания. В стадии формирования синдрома эмоционального выгорания находится 5% респондентов с общим трудовым стажем до 1 года.

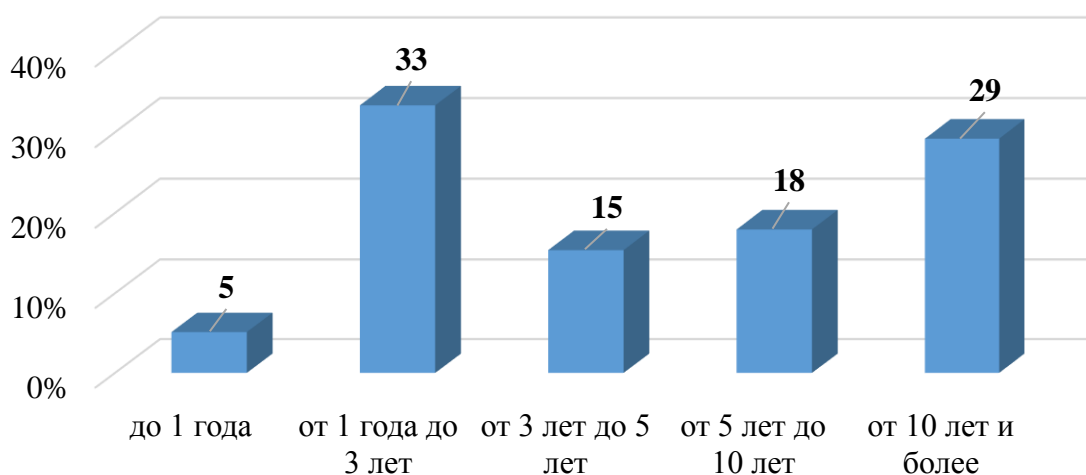
Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте от 1 года до 3 лет и более 10 лет: 29% и 33% респондентов с формирующимися фазами и 33% и 29% соответственно – со сформированными (Рисунок 149, Рисунок 150).



**Рисунок 149 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставрополя до 1 года и от 3 до 5 лет: 14% и 12% соответственно.

Наибольший удельный вес у респондентов с сформированными фазами эмоционального выгорания и со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет – 33% (Рисунок 150).



**Рисунок 150 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**



Подводя итог, отметим, что одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 14% опрошенных; три фазы эмоционального выгорания сформировались у 3% от общего числа опрошенных; у 14% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования.

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у специалистов по социальной работе позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания находится на этапе формирования у 23% (42 чел.) и сформирован у 21% (39 чел.);

- доминирующей фазой как при формирующем, так и при сформированном синдроме эмоционального выгорания является фаза «Резистенция»: 40% и 50% соответственно;

- симптомы фаз эмоционального выгорания сложились у 57% опрошенных и складываются у 33% специалистов по социальной работе;

- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (16%);

- в фазе «Резистенция» доминирует симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (23%);

- в фазе «Истощение» преобладает симптом «Эмоциональная отстраненность» (17%);

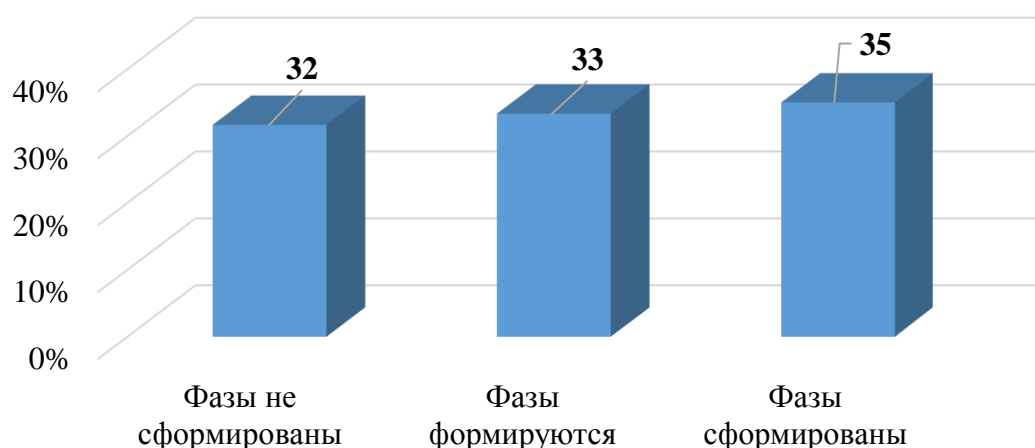
- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 40-57 лет (48%), а сформированный синдром эмоционального выгорания ярко выражен в возрастной группе 26-39 лет (44%);

- у 71% респондентов с общим трудовым стажем более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется, а у 64% респондентов – уже сформирован;

- у 38% опрошенных со стажем на последнем месте работы более 10 лет формируется синдром эмоционального выгорания, а при сформированном синдроме эмоционального выгорания лидирующее положение занимают респонденты со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет (33%).

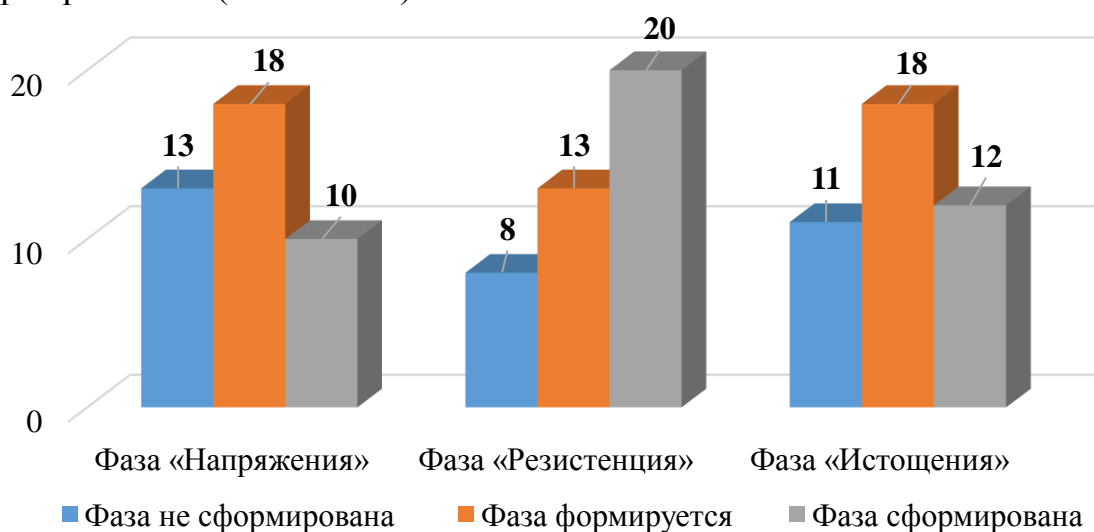
#### 4.5. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 35% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 33% – на этапе формирования. У 32% респондентов (19 человек) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 151).



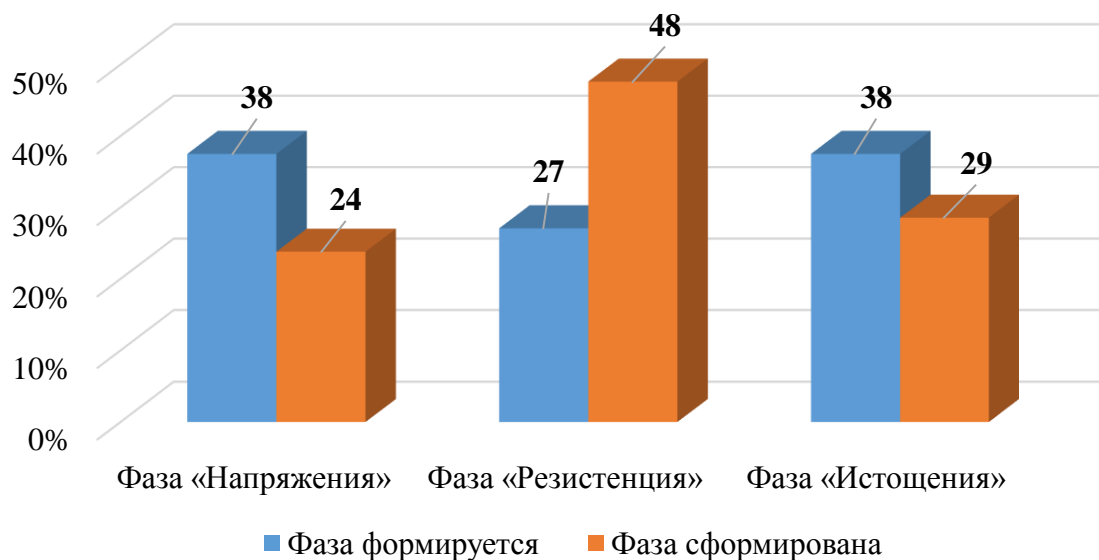
**Рисунок 151 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

На рисунке 152 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы. Следует отметить, что в данной выборке уже не учитываются респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания не сформировались (19 человек).



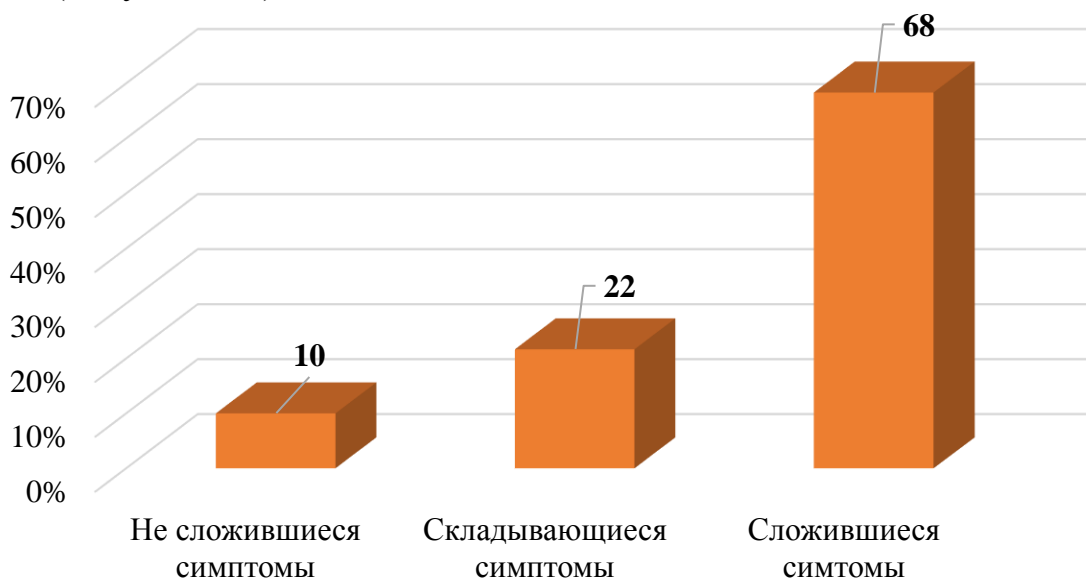
**Рисунок 152 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству организаций социального обслуживания населения Ставропольского края является «Резистенция»: у 51% респондентов эта фаза сформировалась, а у 39% – находится в стадии формирования (Рисунок 153).



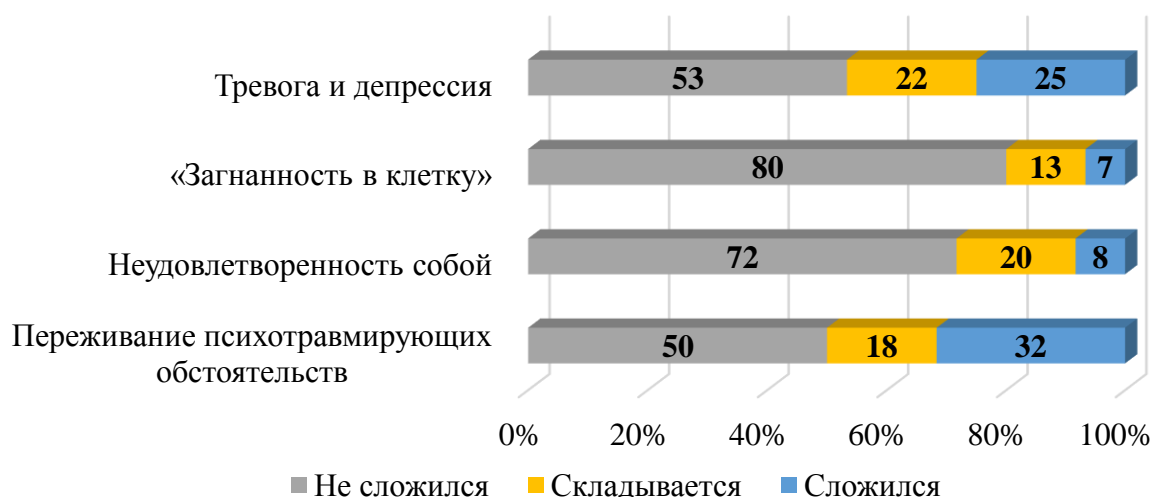
**Рисунок 153 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

У 10% опрошенных отсутствуют симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 22% респондентов, а сложившиеся – у 68% (Рисунок 154).



**Рисунок 154 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Значительный удельный вес в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (Рисунок 155).

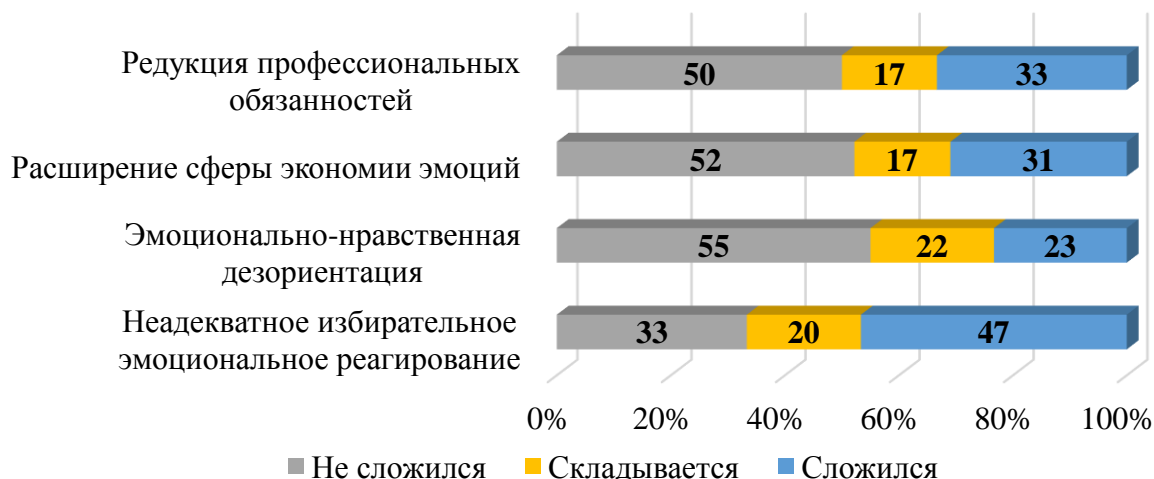


**Рисунок 155 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

Симптом «Тревога и депрессия» сформирован у 25%. Из симптомов, которые еще не сложились, но вероятнее всего сложатся в скором времени, доминирует симптом «Неудовлетворенность собой». Фаза «Напряжение» уже сформирована у 24% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза у 43%.

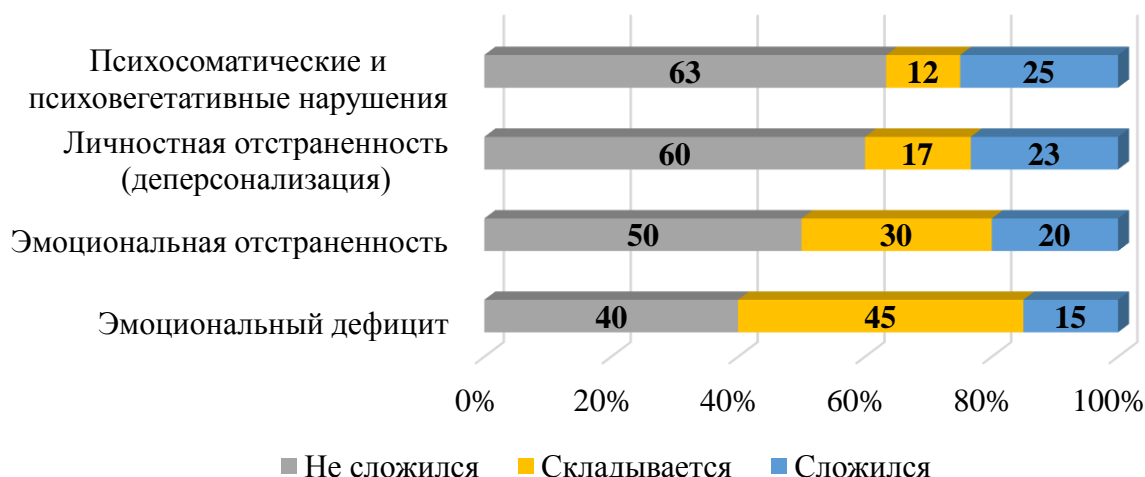
Анализ фазы «Резистенция» свидетельствует о том, что симптомы сложились следующим образом:

- 47% – «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование»;
- 33% – «Редукция профессиональных обязанностей»;
- 31% – «Расширение сферы экономии эмоций»;
- 23% – «Эмоционально-нравственная дезориентация» (Рисунок 156).



**Рисунок 156 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

Доминирующими сложившимися симптомами фазы «Истощение» являются «Психосоматическое и психовегетативные нарушения» и «Личная отстраненность (деперсонализация)», которые кроме этого находятся у 12% и 17% респондентов соответственно в стадии формирования (Рисунок 157).

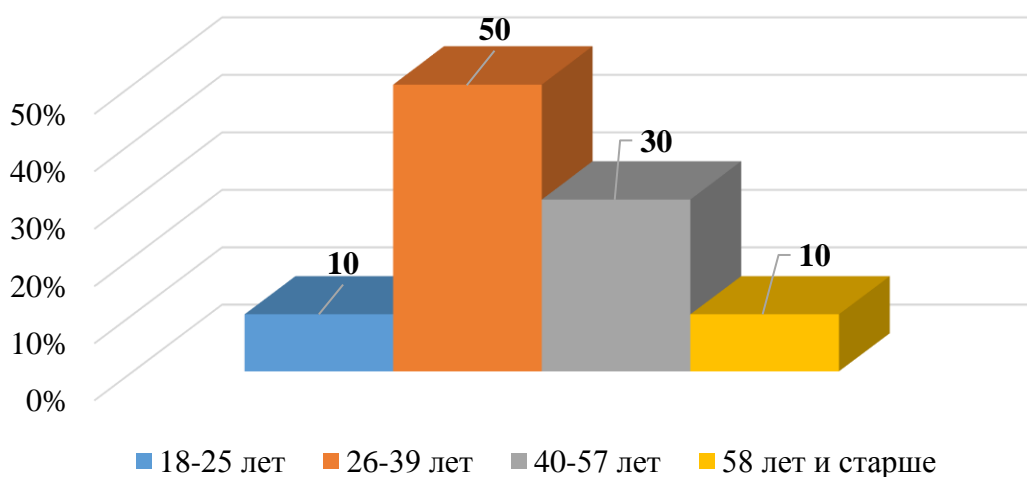


**Рисунок 157 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**

У 20% опрошенных складывается симптом «Эмоциональная отстраненность». Симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» сформирован у 25% опрошенных. Фаза «Истощение» уже сложилась у 20%, а в процессе формирования находится у 30% опрошенных.

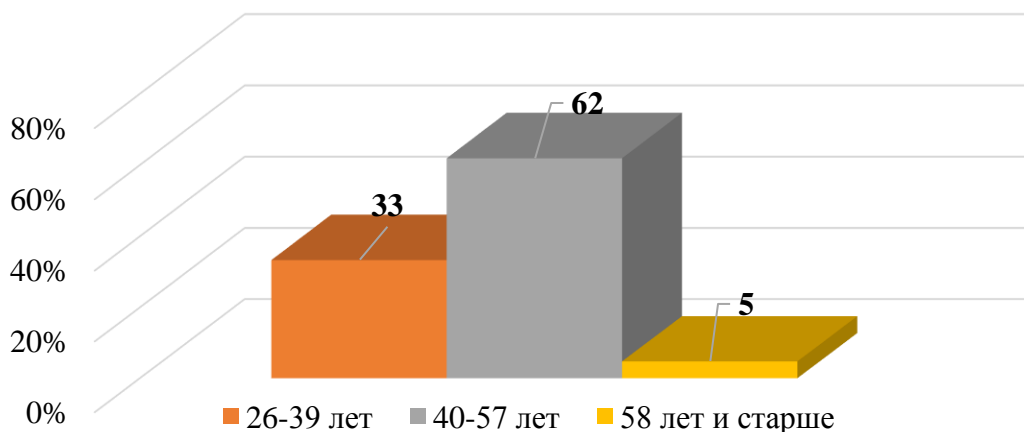
Таким образом, одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 35% опрошенных; три фазы эмоционального выгорания сформировались у 15% от общего числа опрошенных специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству; у 33% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования.

Половина респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находится в возрасте от 26 лет до 39 лет, а 30% составляют работники в возрасте от 40 до 57 лет (Рисунок 158).



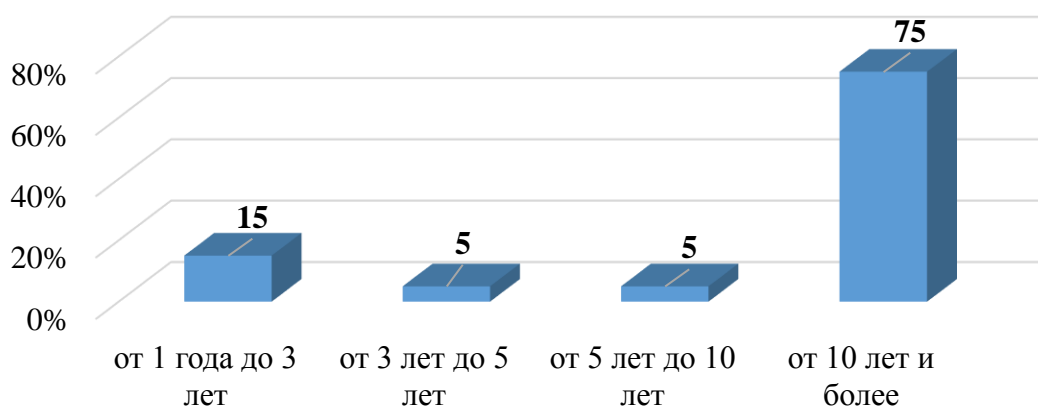
**Рисунок 158 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

62% респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 до 57 лет. При этом специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству в возрасте от 26 до 39 лет составили треть опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 159).



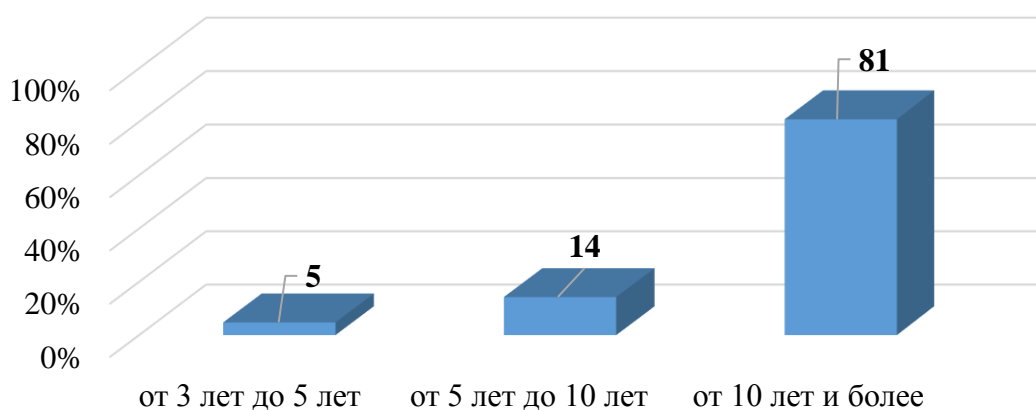
**Рисунок 159 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Фазы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования у 75% опрошенных, имеющих стаж работы более 10 лет (Рисунок 160).



**Рисунок 160 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

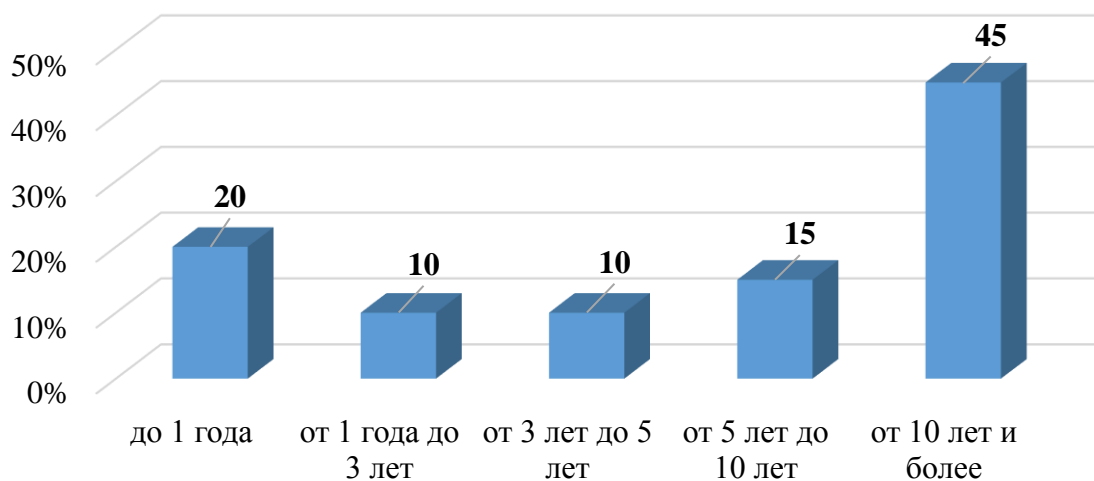
Следует отметить, что более половины «выгоревших» имеют общий трудовой стаж более 10 лет: 75% в группе с формирующимися фазами и 81% – со сформированными. В группе риска находится 15% респондентов с общим трудовым стажем от 1 года до 3 лет (Рисунок 161).



**Рисунок 161 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

У опрошенных с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет сформированы (14%) или формируются (5%) фазы эмоционального выгорания.

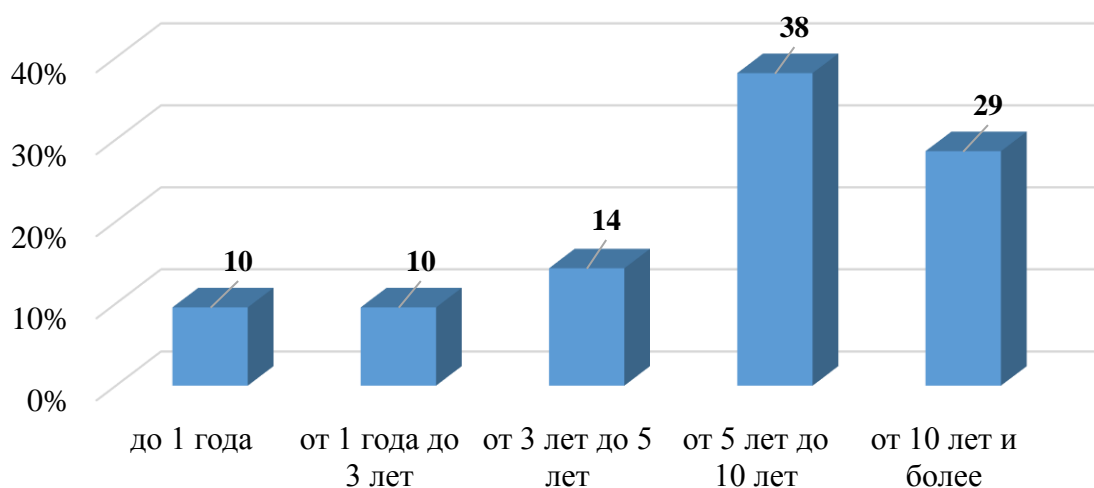
Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте более 10 лет: 45% респондентов с формирующимися фазами и 29% – со сформированными (Рисунок 162, Рисунок 163).



**Рисунок 162 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставропольского края до 1 года и от 5 до 10 лет: 20% и 15% соответственно.

Соотношение опрошенных со стажем на последнем месте работы от 5 до 10 лет и более 10 лет складывается следующим образом: 38% и 29% соответственно (Рисунок 163).



**Рисунок 163 – Структура выборки со сложившимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания находится на этапе формирования у 33% (20 чел.) и сформирован у 35% (21 чел.);

- доминирующей фазой как при формирующемся, так и при сформированном синдроме эмоционального выгорания является фаза «Резистенция»: 39% и 51% соответственно;

- симптомы фаз эмоционального выгорания сложились у 68% и складываются у 22% специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству;

- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (32%);

- в фазе «Резистенция» доминирует симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (24%);

- в фазе «Истощение» преобладает симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (25%);

- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 26-39 лет (50%), а сформированный синдром эмоционального выгорания ярко выражен в возрастной группе 40-57 лет (62%);

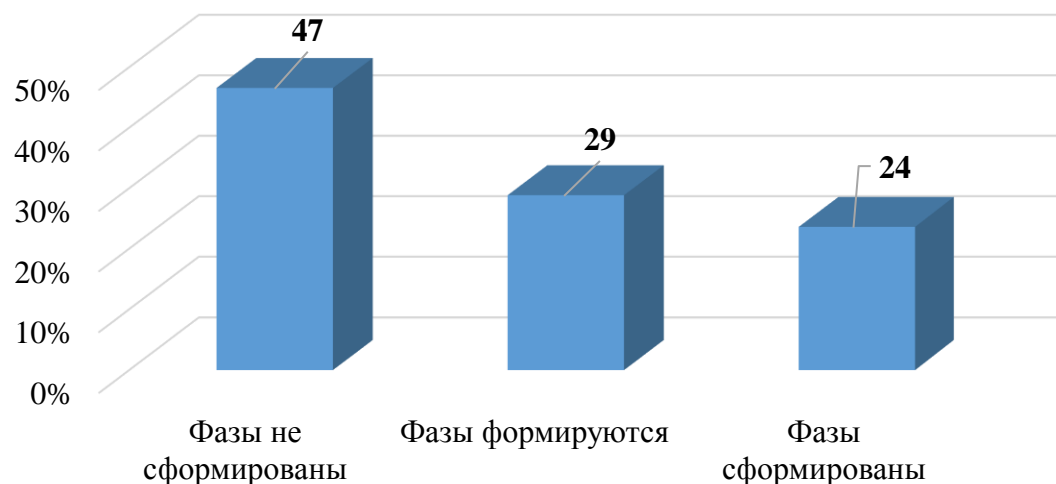
- у 75% респондентов с общим трудовым стажем более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется, а у 71% – уже сформирован;

- у 45% опрошенных со стажем на последнем месте работы более 10 лет формируется синдром эмоционального выгорания, а у 29% – уже сформирован, а вот лидирующее положение в данном случае занимают респонденты со стажем на последнем месте работы от 5 лет до 10 лет (38%).



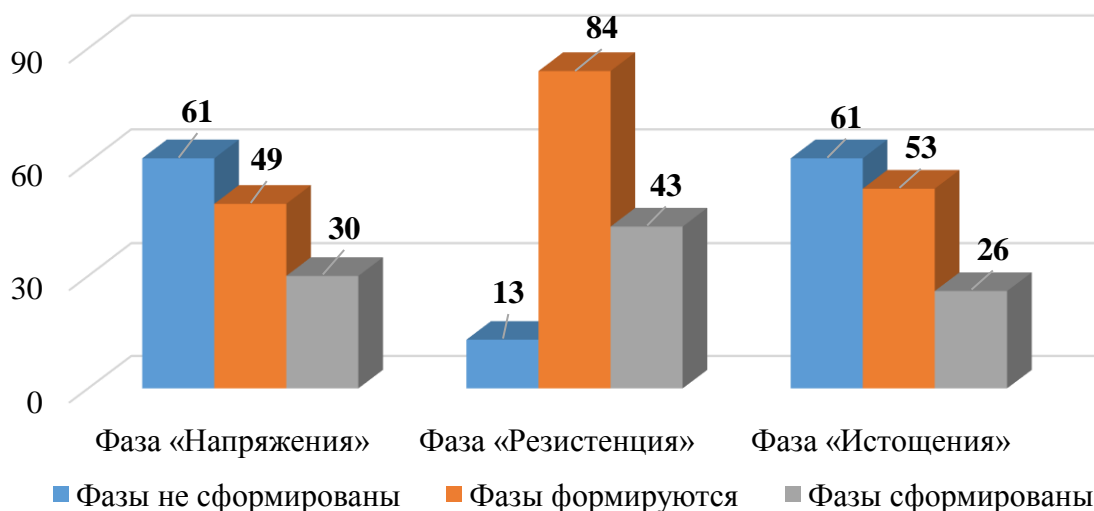
#### 4.6. Заведующие отделением

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 24% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 29% – на этапе формирования. У 47% респондентов (127 человек) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 164).



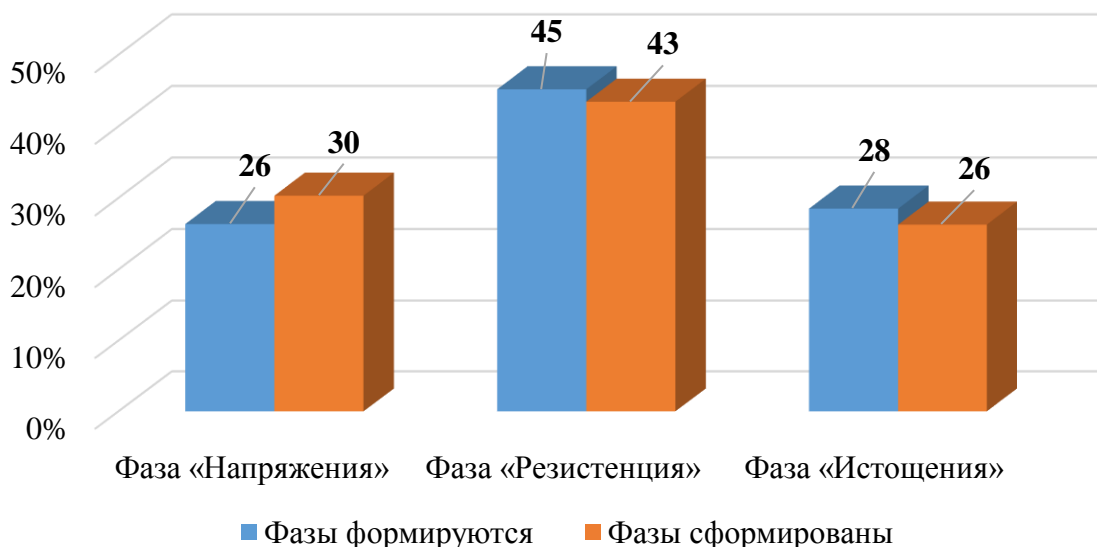
**Рисунок 164 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

На рисунке 165 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы. Следует отметить, что в данной выборке уже не учитываются респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания не сформировались (127 человек).



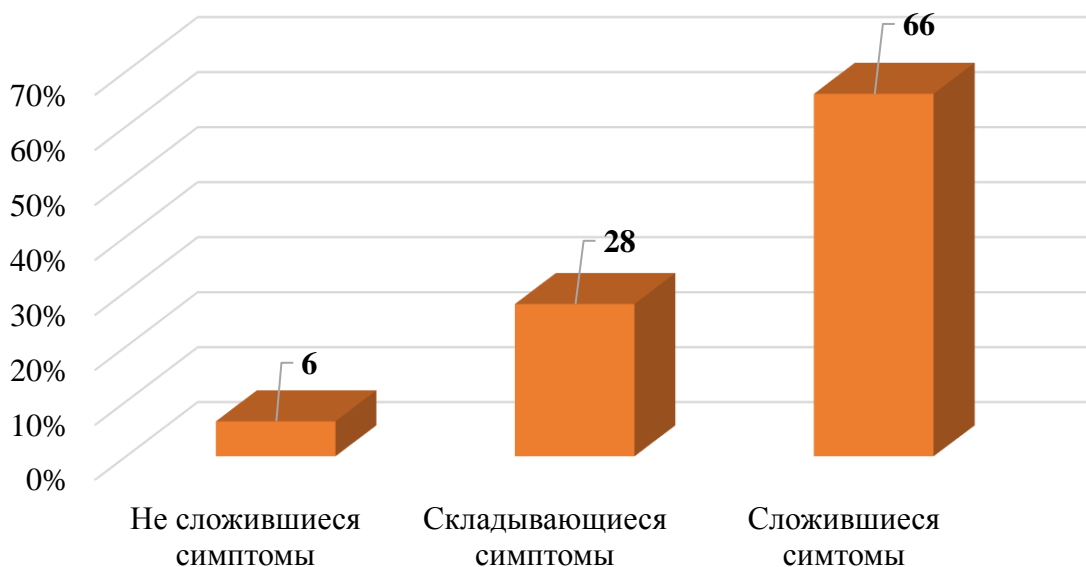
**Рисунок 165 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у заведующих отделением организаций социального обслуживания населения Ставропольского края является «Резистенция»: у 43% респондентов эта фаза сформировалась, а у 45% – находится в стадии формирования (Рисунок 166).



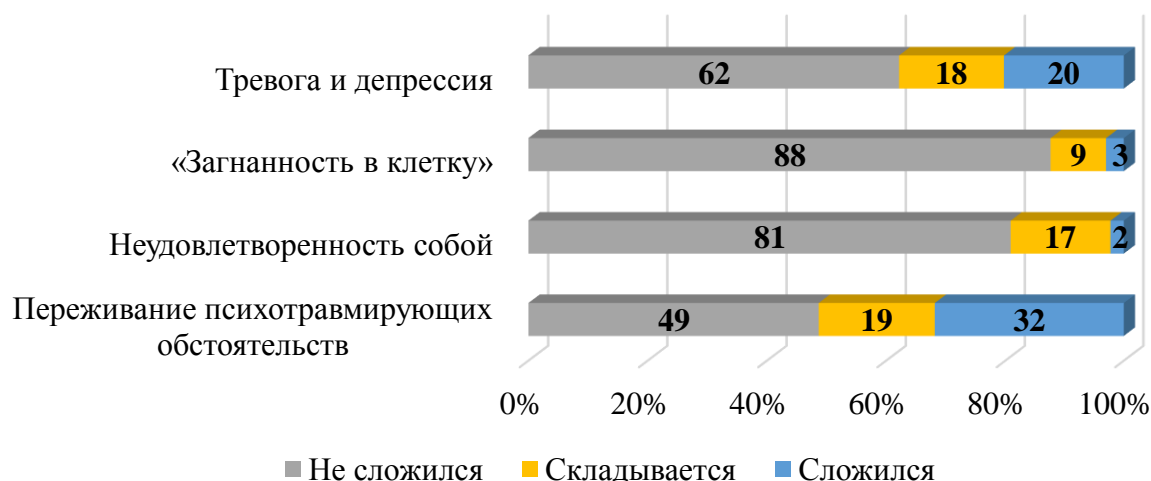
**Рисунок 166 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

У 6% опрошенных отсутствуют симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 28% респондентов, а сложившиеся – у 66% (Рисунок 167).



**Рисунок 167 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Значительный удельный вес в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (Рисунок 168).

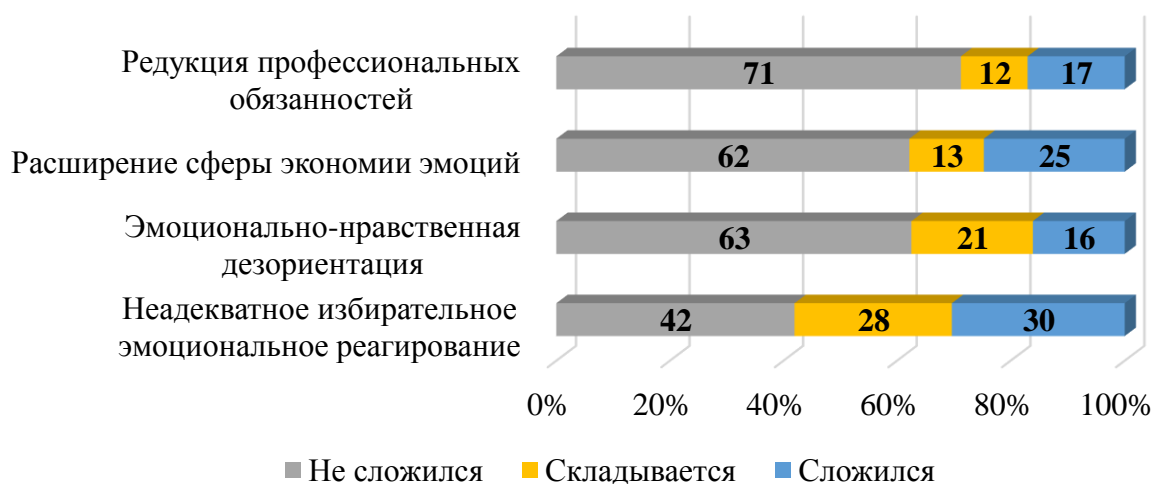


**Рисунок 168 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

Симптом «Тревога и депрессия» сформирован у 20% и формируется у 18% опрошенных. Фаза «Напряжение» уже сформирована у 24% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза – у 43%.

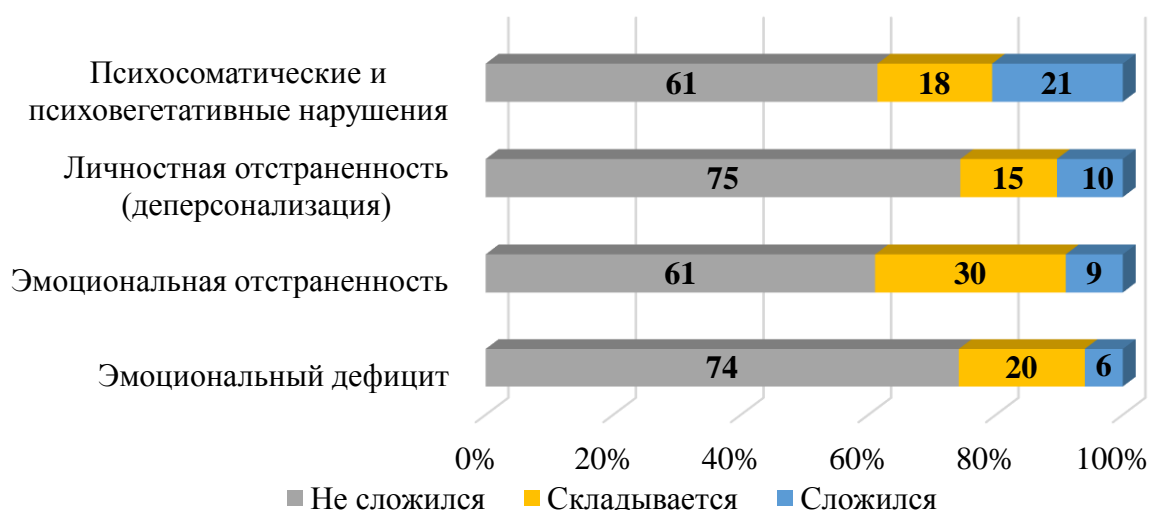
Анализ фазы «Резистенция» свидетельствует о том, что симптомы сложились следующим образом:

- 30% – «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование»;
- 25% – «Расширение сферы экономии эмоций»;
- 17% – «Редукция профессиональных обязанностей»;
- 16% – «Эмоционально-нравственная дезориентация» (Рисунок 169).



**Рисунок 169 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

Доминирующим сложившимся симптомом фазы «Истощение» является «Психосоматическое и психовегетативные нарушения», который кроме этого находится у 18% респондентов в стадии формирования (Рисунок 170).

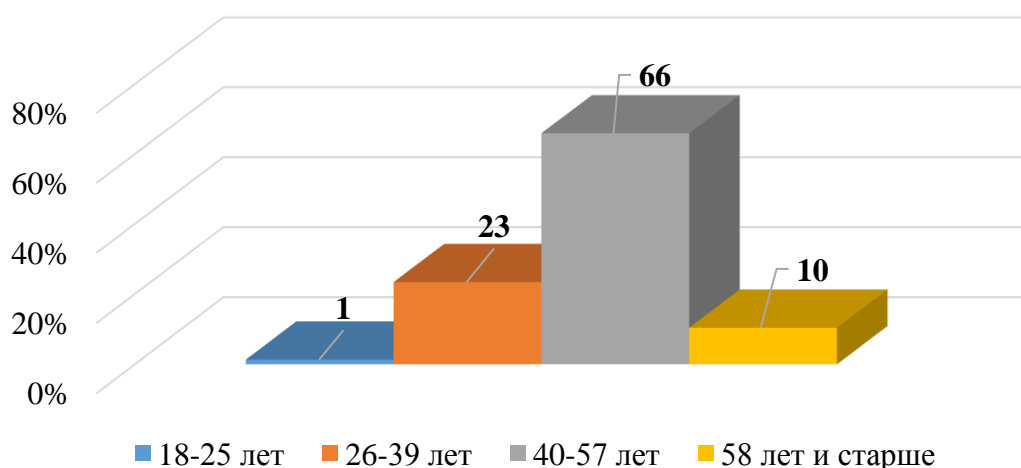


**Рисунок 170 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**

У 30% опрошенных складывается симптом «Эмоциональная отстраненность», а у 20% – симптом «Эмоциональный дефицит». Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)» сформирован у 10% опрошенных, формируется он – у 15%. Фаза «Истощение» уже сложилась у 10%, а в процессе формирования находится у 20% опрошенных.

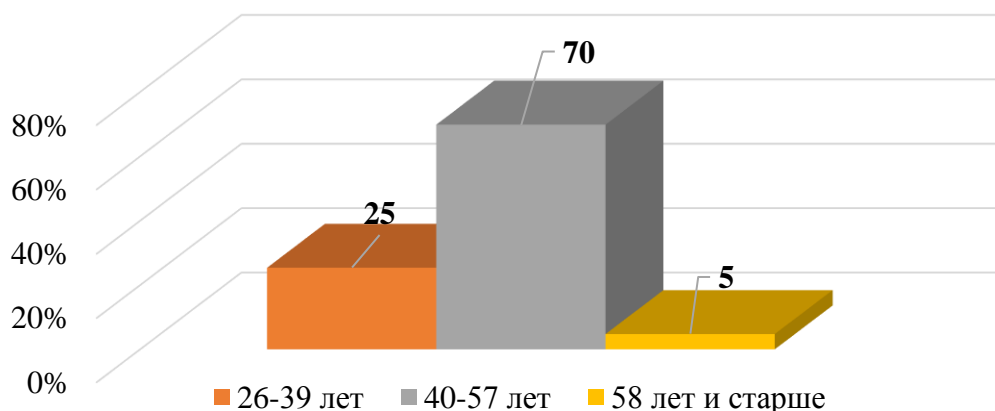
Таким образом, одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 24% опрошенных; три фазы эмоционального выгорания сформировались у 4% опрошенных заведующих отделением; у 29% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования.

66% респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находится в возрасте от 40 лет до 57 лет, а 23% составляют работники в возрасте от 26 до 39 лет (Рисунок 171).



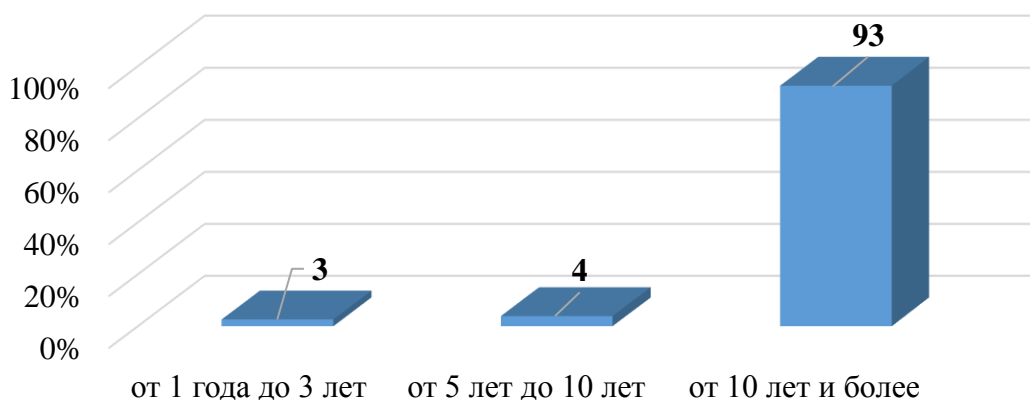
**Рисунок 171 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

70% респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 до 57 лет. При этом заведующие отделением в возрасте от 26 до 39 лет составили четверть опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 172).



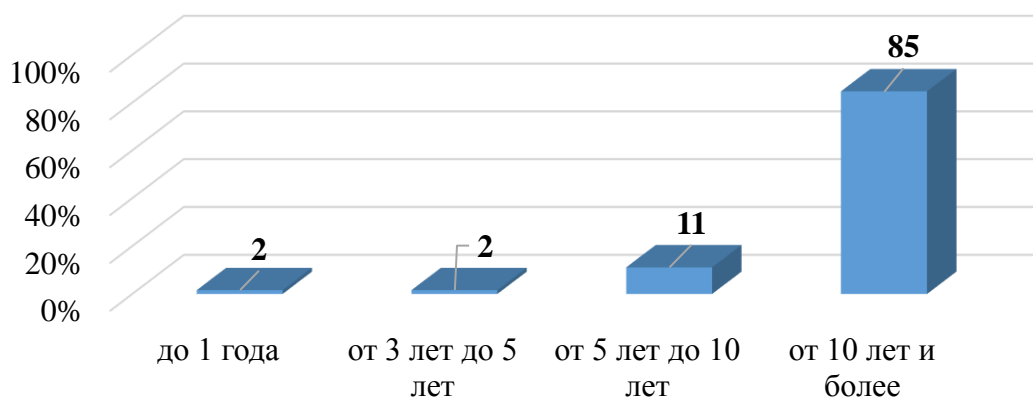
**Рисунок 172 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Фазы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования у 93% опрошенных, имеющих стаж работы более 10 лет (Рисунок 173).



**Рисунок 173 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

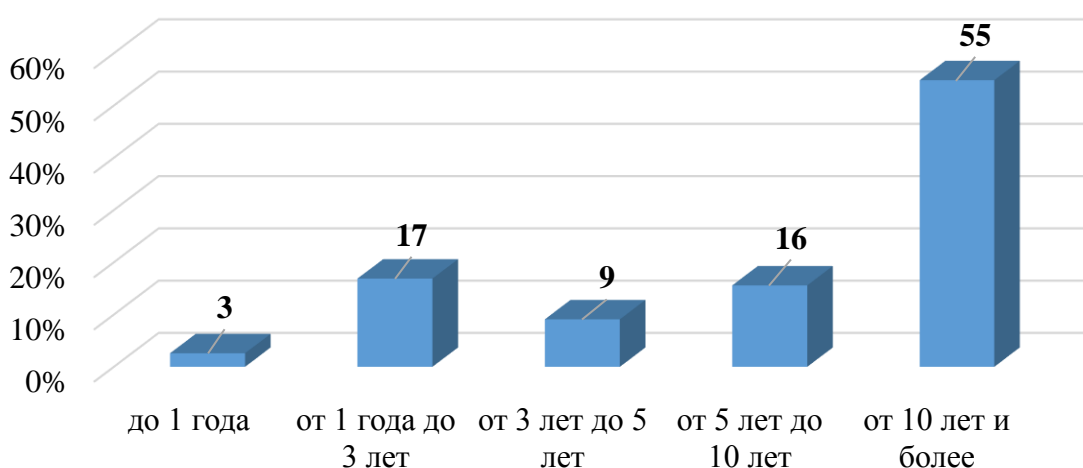
Следует отметить, что более половины «выгоревших» имеют общий трудовой стаж более 10 лет: 93% в группе с формирующимися фазами и 85% – со сформированными. В группе риска находится 3% респондентов с общим трудовым стажем от 1 года до 3 лет (Рисунок 174, Рисунок 175).



**Рисунок 174 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от общего трудового стажа, %**

Опрошенные с общим трудовым стажем от 5 до 10 лет имеют сформированные (11%) или формирующиеся (4%) фазы эмоционального выгорания. При этом менее опытные сотрудники практически не подвержены эмоциональному выгоранию.

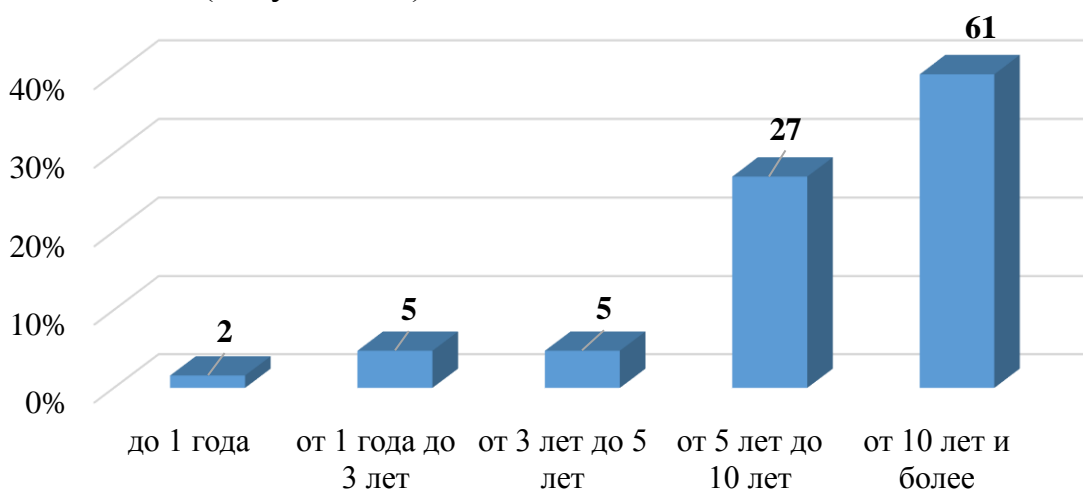
Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте более 10 лет: 55% респондентов с формирующимися фазами и 61% – со сформированными (Рисунок 175, Рисунок 176).



**Рисунок 175 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставропольского края от 1 года до 3 лет и от 5 до 10 лет: 17% и 16% соответственно.

Соотношение опрошенных со стажем на последнем месте работы от 5 до 10 лет и более 10 лет складывается следующим образом: 27% и 61% соответственно. (Рисунок 176).



**Рисунок 176 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у заведующих отделением позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания находится на этапе формирования у 29% (77 чел.) и сформирован у 24% (63 чел.);

- доминирующей фазой как при формирующемся, так и при сформированном синдроме эмоционального выгорания является фаза «Резистенция»: 45% и 43% соответственно;

- симптомы фаз эмоционального выгорания сложились у 66% опрошенных и складываются у 28% заведующих отделением;

- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (32%);

- в фазе «Резистенция» доминирует симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (30%);

- в фазе «Истощение» преобладает симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (21%);

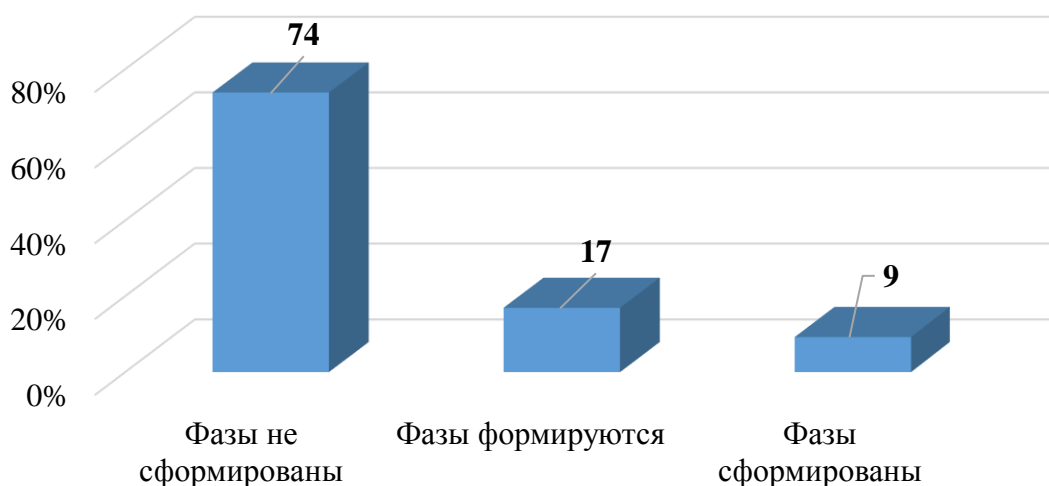
- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 40-57 лет (66%), а сформированный синдром эмоционального выгорания также ярко выражен в возрастной группе 40-57 лет (70%);

- у 93% респондентов с общим трудовым стажем более 10 лет синдром эмоционального выгорания формируется, а у 85% респондентов – уже сформирован;

- у 55% опрошенных со стажем на последнем месте работы более 10 лет формируется синдром эмоционального выгорания, а при сформированном синдроме эмоционального выгорания эта группа также доминирует и составляет 61%.

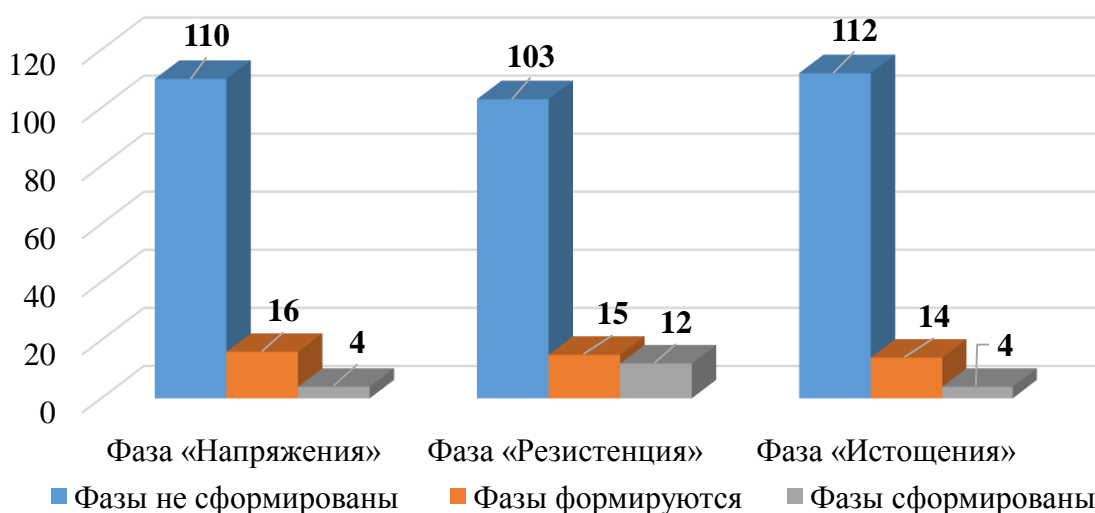
#### 4.7. Директора и заместители директора

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что у 9% респондентов хотя бы одна фаза эмоционального выгорания сформировалась, а у 17% – на этапе формирования. У 74% респондентов (96 человек) на данный момент эмоциональное выгорание отсутствует (Рисунок 177).



**Рисунок 177 – Структура фаз эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

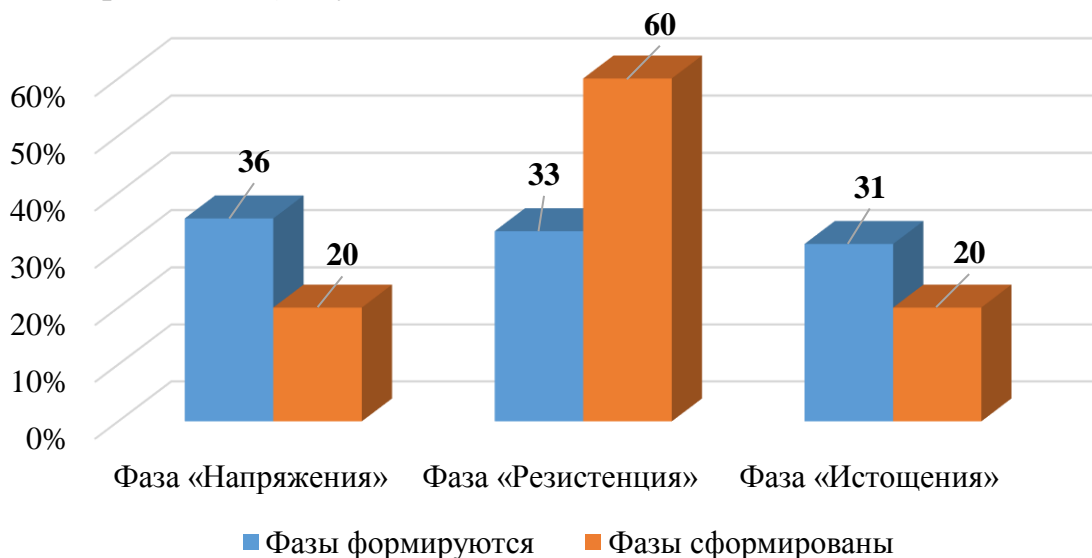
На рисунке 178 представлены значения в абсолютных показателях, так как у одного респондента может быть сформировано либо находиться в стадии формирования более одной фазы. Следует отметить, что в данной выборке уже не учитываются респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания не сформировались (96 человек).



**Рисунок 178 – Структура выборки в зависимости от фаз эмоционального выгорания, чел.**

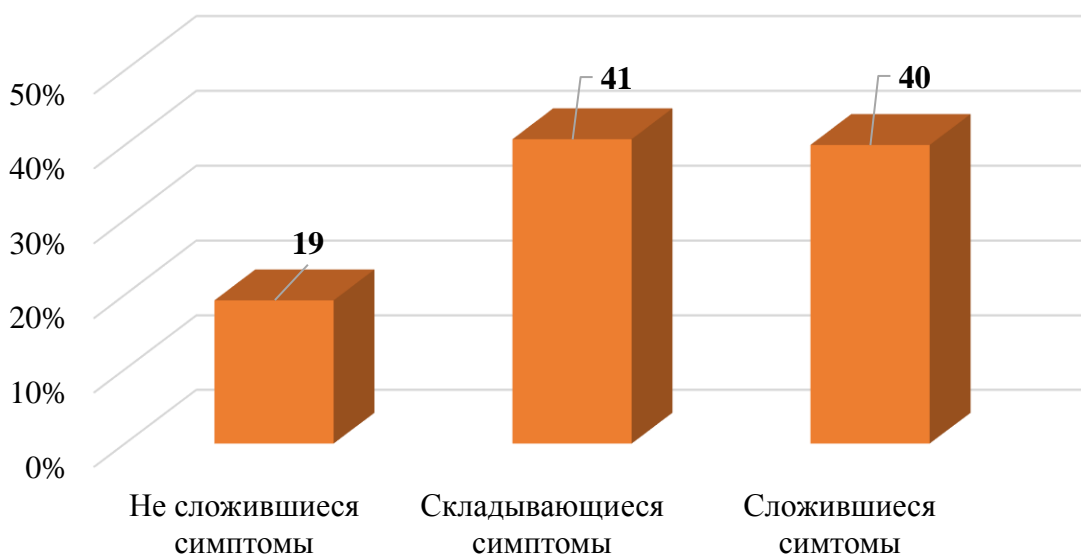


Ведущей фазой в общей картине синдрома эмоционального выгорания у директоров и заместителей директора организаций социального обслуживания населения Ставропольского края со сформированными фазами является «Резистенция», которая выявлена у 12 человек (60%), а у 16 человек (36%) с формирующимся синдромом эмоционального выгорания доминирует фаза «Напряжение» (Рисунок 179).



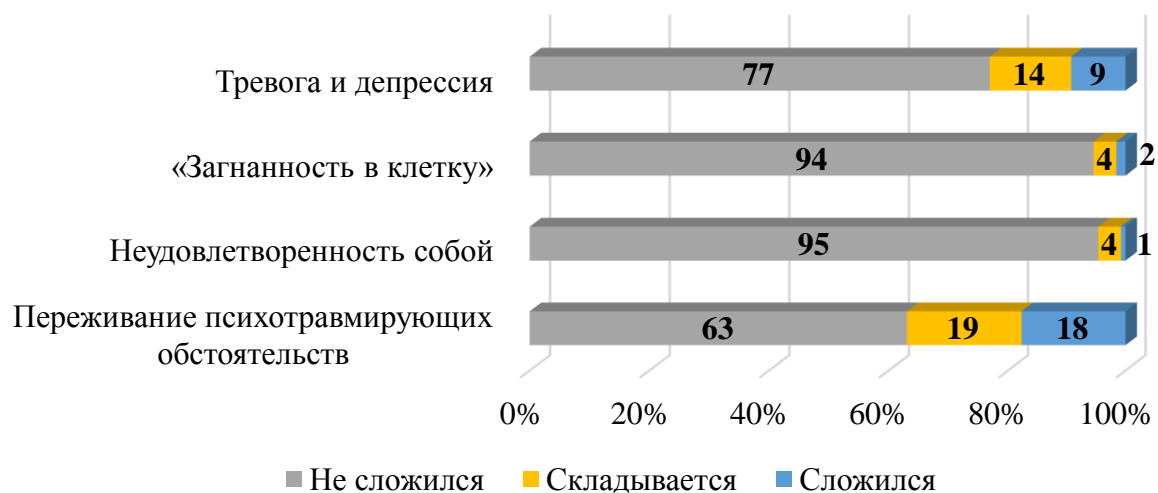
**Рисунок 179 – Структура выборки в зависимости от сформированности фаз эмоционального выгорания, %**

У 19% опрошенных отсутствуют симптомы эмоционального выгорания. Складывающиеся симптомы выявлены у 41% респондентов, а сложившиеся – у 40% (Рисунок 180).



**Рисунок 180 – Структура симптомов эмоционального выгорания в зависимости от сформированности, %**

Значительный удельный вес (18%) в симптомах первой фазы занимает сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств», который складывается у 19% опрошенных (Рисунок 181).

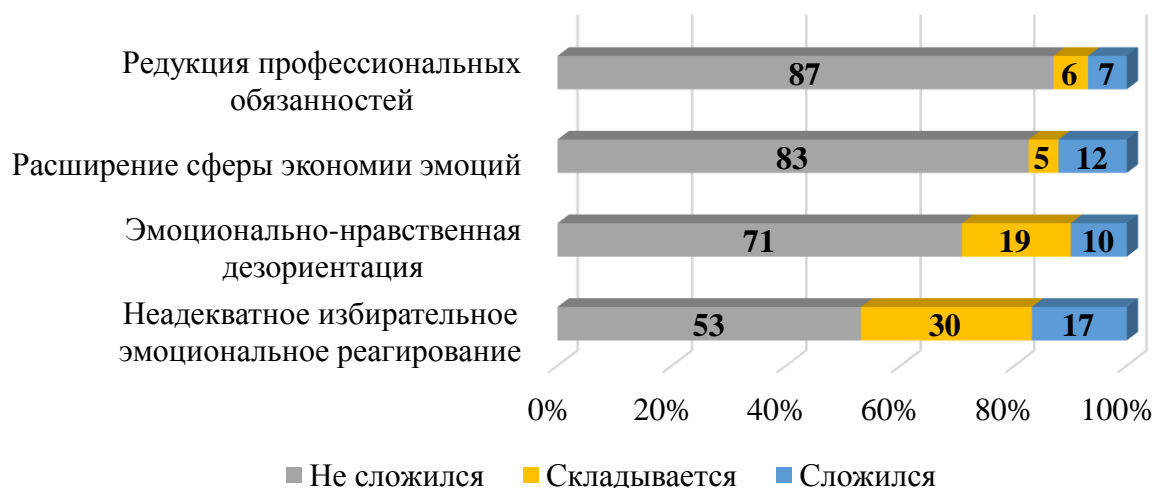


**Рисунок 181 – Структура симптомов фазы «Напряжение», %**

Симптом «Тревога и депрессия» сформирован у 9% и формируется – у 14% директоров и заместителей директора. Фаза «Напряжение» уже сформирована у 8% опрошенных со сложившимися симптомами, а складывается эта фаза у 31%.

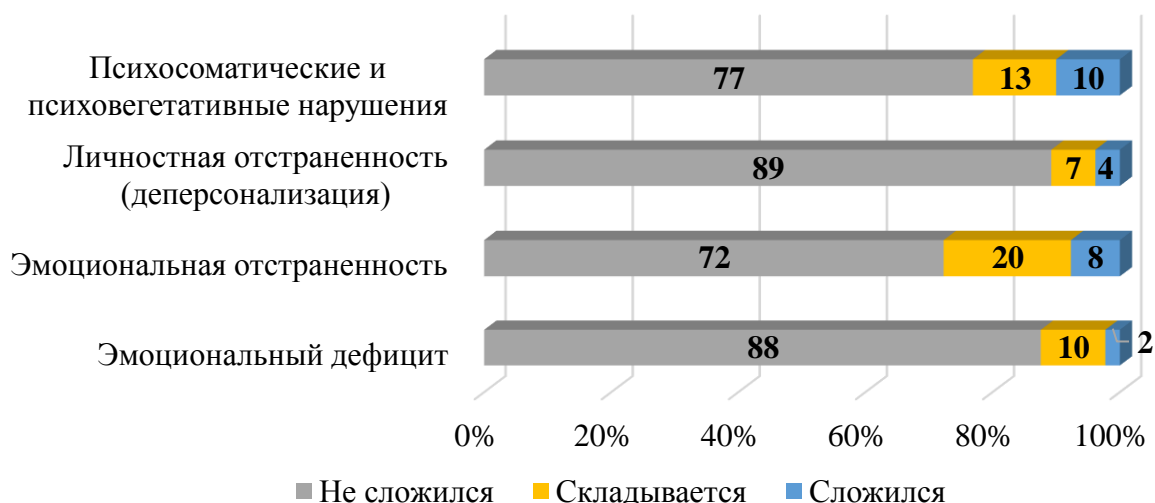
Анализ фазы «Резистенция» свидетельствует о том, что симптомы сложились следующим образом:

- 17% – «Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование»;
- 12% – «Расширение сферы экономии эмоций»;
- 10% – «Эмоционально-нравственная дезориентация»;
- 7% – «Редукция профессиональных обязанностей» (Рисунок 182).



**Рисунок 182 – Структура симптомов фазы «Резистенция», %**

Доминирующими сложившимися симптомами фазы «Истощение» являются «Психосоматическое и психовегетативные нарушения» и «Эмоциональная отстраненность», который кроме этого находятся у 13% и 20% респондентов соответственно в стадии формирования (Рисунок 183).

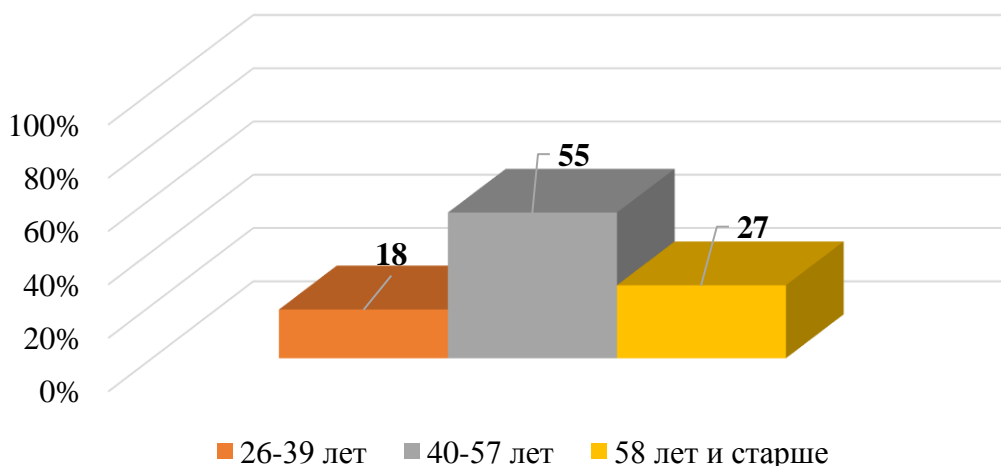


**Рисунок 183 – Структура симптомов фазы «Истощение», %**

У 10% опрошенных складывается симптом «Эмоциональный дефицит». Симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» сформирован у 10% опрошенных. Фаза «Истощение» уже сложилась у 3%, а в процессе формирования находится у 11% опрошенных.

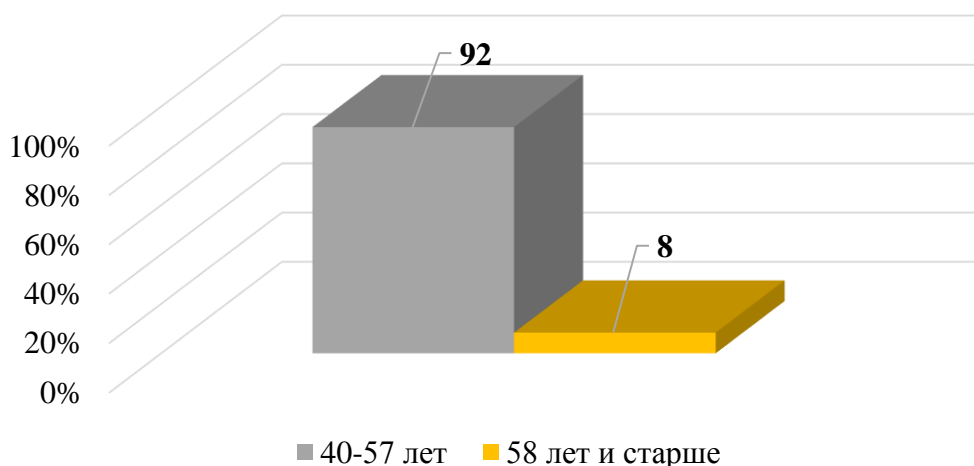
Таким образом, одна из трех фаз эмоционального выгорания полностью сложилась у 9% опрошенных; три фазы эмоционального выгорания сформировались у 2% от общего числа опрошенных директоров и заместителей директора; у 17% опрошенных эмоциональное выгорание находится в стадии формирования.

Больше половины респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания находится в возрасте от 40 лет до 57 лет, а 27% составляют работники в возрасте 58 лет и старше (Рисунок 184).



**Рисунок 184 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

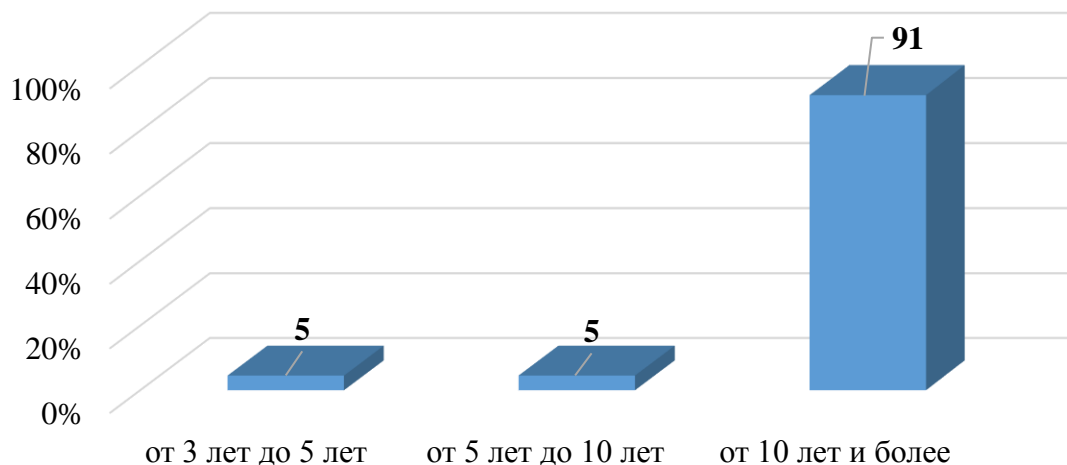
92% респондентов со сформированными фазами эмоционального выгорания находятся в возрасте от 40 до 57 лет. При этом директора и заместители директора в возрасте 58 лет и старше составили 8% опрошенной выборки со сложившимися фазами (Рисунок 185).



**Рисунок 185 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в разрезе возрастных групп, %**

Фазы эмоционального выгорания находятся как на стадии формирования, так и сформированы у всех опрошенных, имеющих общий стаж работы более 10 лет.

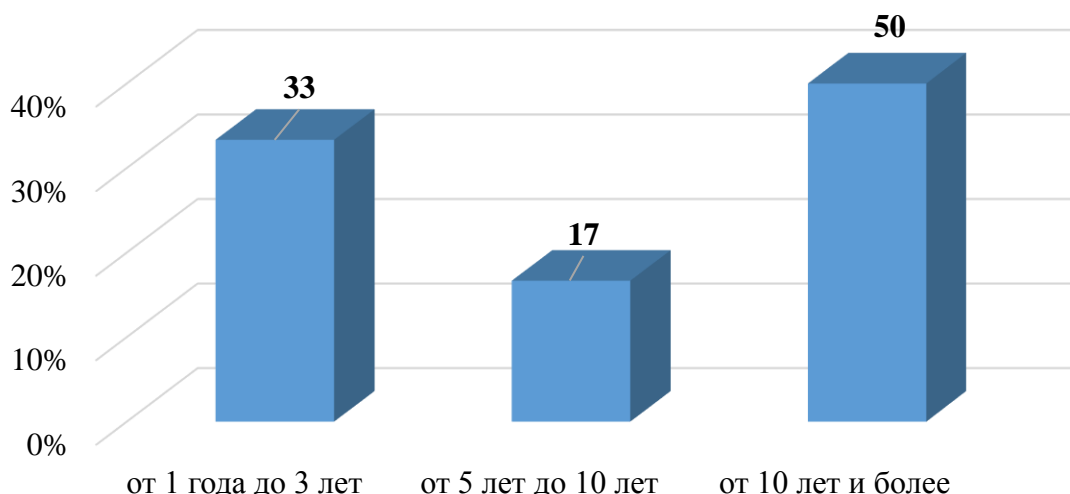
Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы на последнем месте более 10 лет: 90% респондентов с формирующимися фазами и 50% – со сформированными (Рисунок 186, Рисунок 187).



**Рисунок 186 – Структура выборки с формирующимися фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

К группам риска относятся респонденты, которые работают в организациях социального обслуживания Ставропольского края от 3 лет до 5 лет и от 5 лет до 10 лет – 5% по каждой группе.

Соотношение опрошенных со стажем на последнем месте работы от 1 года до 3 лет и от 5 до 10 лет складывается следующим образом: 33% и 17% соответственно (Рисунок 187).



**Рисунок 187 – Структура выборки со сформированными фазами эмоционального выгорания в зависимости от стажа на последнем месте работы, %**

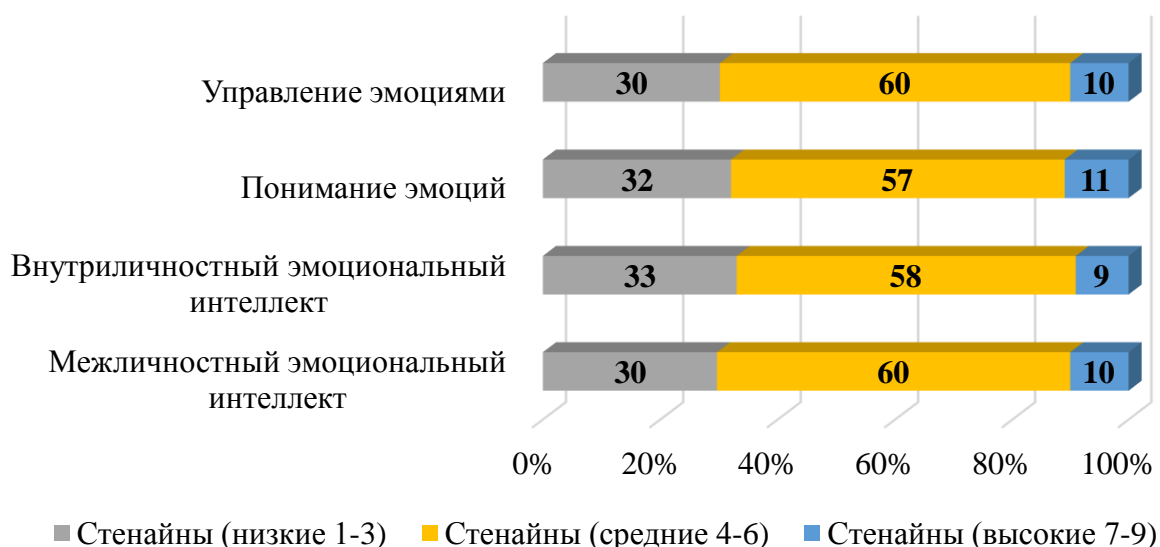
Проведенная оценка сформированности синдрома эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко у директоров и заместителей директора позволяет сделать следующие выводы:

- синдром эмоционального выгорания находится на этапе формирования у 17% (22 чел.) и сформирован у 9% (12 чел.);
- доминирующей фазой при формировании эмоционального выгорания является фаза «Напряжения» (36%), так и при сформированности синдрома эмоционального выгорания является фаза «Резистенция» (60%);
- симптомы фаз эмоционального выгорания сложились у 40% опрошенных и складываются у 41% директоров и заместителей директора;
- доминирующим симптомом в фазе «Напряжение» является симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (18%);
- в фазе «Резистенция» доминирует симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (17%);
- в фазе «Истощение» преобладает симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (10%);
- при формировании синдрома эмоционального выгорания доминирует возрастная группа 40-57 лет (55%), а сформированный синдром эмоционального выгорания ярко выражен в возрастной группе 40-57 лет (92%);
- у 90% опрошенных со стажем на последнем месте работы более 10 лет формируется синдром эмоционального выгорания, а при сформированном синдроме эмоционального выгорания эта группа составляет 50%.

## 5. Интерпретация результатов исследования уровня эмоционального интеллекта работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края по методике Д.В. Люсина

### 5.1. Социальные работники и сиделки

На рисунках 188 и 189 представлены результаты оценки уровня эмоционального интеллекта у социальных работников и сиделок с формирующимся и уже сформированным синдромом эмоционального выгорания.



**Рисунок 188 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

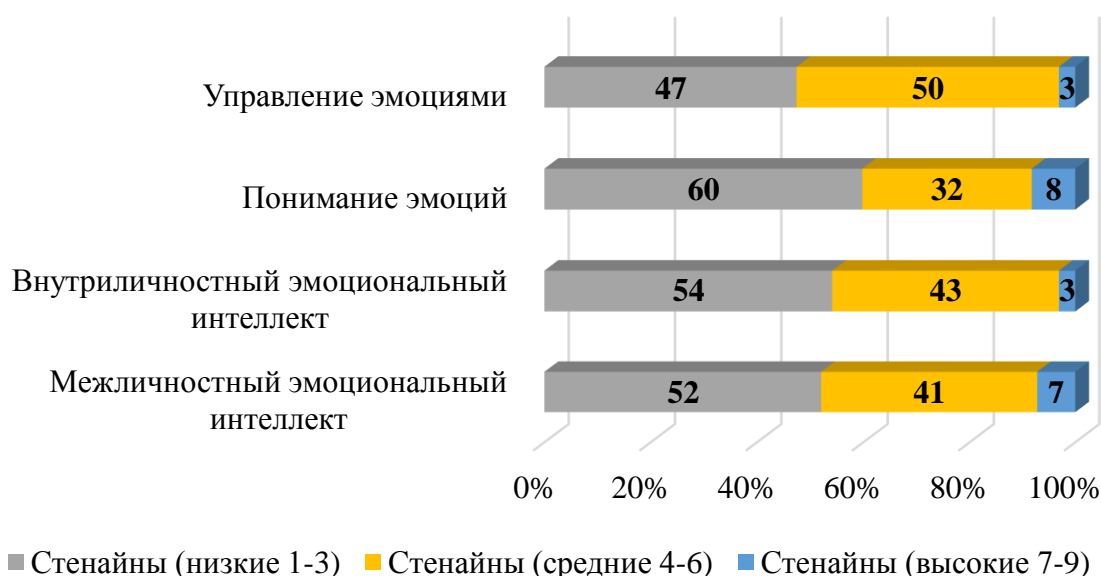
На Рисунке 188 представлены данные по уровню эмоционального интеллекта социальных работников и сиделок с формирующимся синдромом эмоционального выгорания. Преобладание респондентов со средними показателями межличностного эмоционального интеллекта (60% – средние стенойны, 10% – высокие стенойны) говорит о том, что данная категория работников понимает эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимики, жестикуляции, звучания голоса) и/или интуитивно; имеют чуткость к внутренним состояниям других людей, а также имеют способность вызвать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций.

Также наблюдается преобладание респондентов со средними показателями внутрилиchnостного эмоционального интеллекта (58% – средние стенойны, 9% – высокие стенойны). Это говорит о том, что социальный работник и сиделка:

- способны к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию;
- способны управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные;
- способны контролировать внешние проявления своих эмоций.

Средние показатели эмоционального интеллекта у социальных работников и сиделок помогают вызывать доверие и выстраивать правильные и эффективные взаимоотношения с получателями социальных услуг.

Показатели понимания эмоций и управления ими также находятся на среднем уровне у большинства респондентов (57% и 60% – средние стенойны, 11% и 10% – высокие стенойны соответственно), что также положительно сказывается на взаимоотношении социального работника (сиделки) с получателем социальных услуг.



**Рисунок 189 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

Иная ситуация сложилась у «выгоревших» респондентов: наблюдается преобладание респондентов с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта (52% – низкие стенойны, 41% – средние стенойны). Это говорит о том, что социальный работник и сиделка не всегда понимают эмоциональное состояние другого человека, а также практически не проявляют чуткости к внутренним состояниям других людей.

Также преобладают респонденты с низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта (54% – низкие стенойны, 43% – средние стенойны), что говорит о том, что социальный работник и сиделка не всегда понимают и контролируют свои эмоции.

В условиях общих низких показателей по пониманию и управлению эмоциями у опрошенных (60% и 47% – низкие стенойны соответственно), следует обратить внимание на значительно низкий показатель понимания как своих, так и чужих эмоций. Социального работника и сиделки не понимают и

адекватно не реагируют на свои и чужие эмоции. Это обстоятельство, в свою очередь, во взаимоотношениях социальных работников (сиделка) – получатель социальных услуг может вызывать трудности, возможно даже негативные эмоции (раздражение и т.д.) и конфликтные ситуации.

У всех респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием выявлены следующие тенденции:

- низкая эффективность межличностного взаимодействия и понимания эмоций другого человека;
- потеря контроля над управлением своими эмоциями и экспрессией, а также понимание самого себя;
- 88% респондентов с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего (171 из 194 респондентов).

В связи со спецификой трудовой деятельности социальных работников и сиделок организаций социального обслуживания Ставропольского края показатели эмоционального интеллекта находятся на среднем уровне, так как в случае низкого эмоционального интеллекта данный человек просто не сможет работать в сфере, где необходимо межличностное взаимодействие и понимание с получателями социальных услуг.

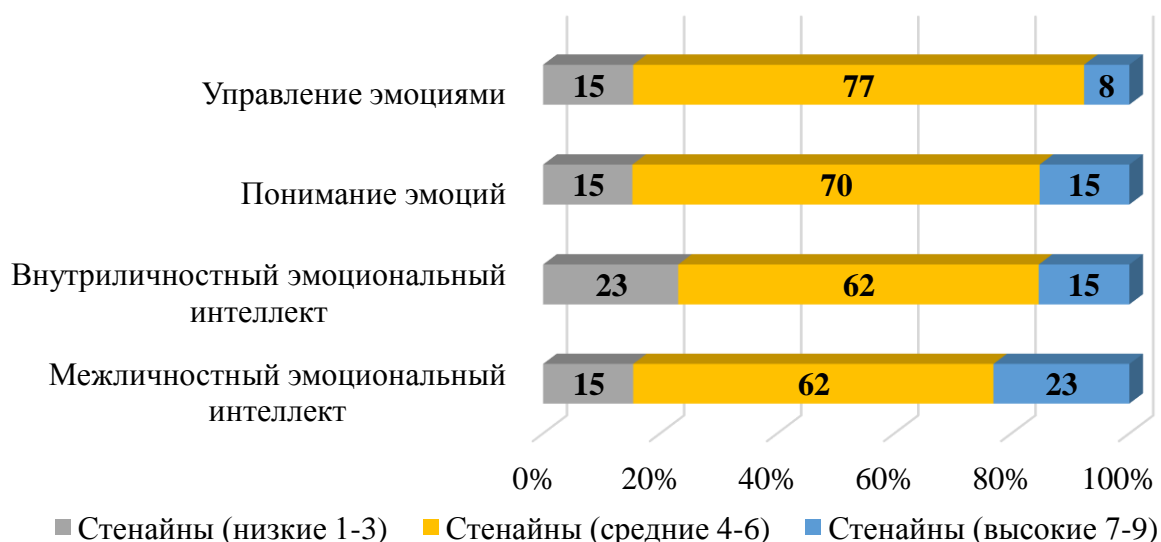
Следовательно, среди указанных работников будет меньше «выгоревших», потому что люди с высокими и средними показателями эмоционального интеллекта значительно меньше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

Таким образом, для профилактики эмоционального выгорания необходимо развивать эмоциональный интеллект, что положительно скажется на производительности труда, а также на взаимодействии между получателем и поставщиком социальных услуг.



## 5.2. Педагогические работники

На рисунках 190 и 191 представлены результаты оценки уровня эмоционального интеллекта у педагогических работников с формирующимся и уже сформированным синдромом эмоционального выгорания.

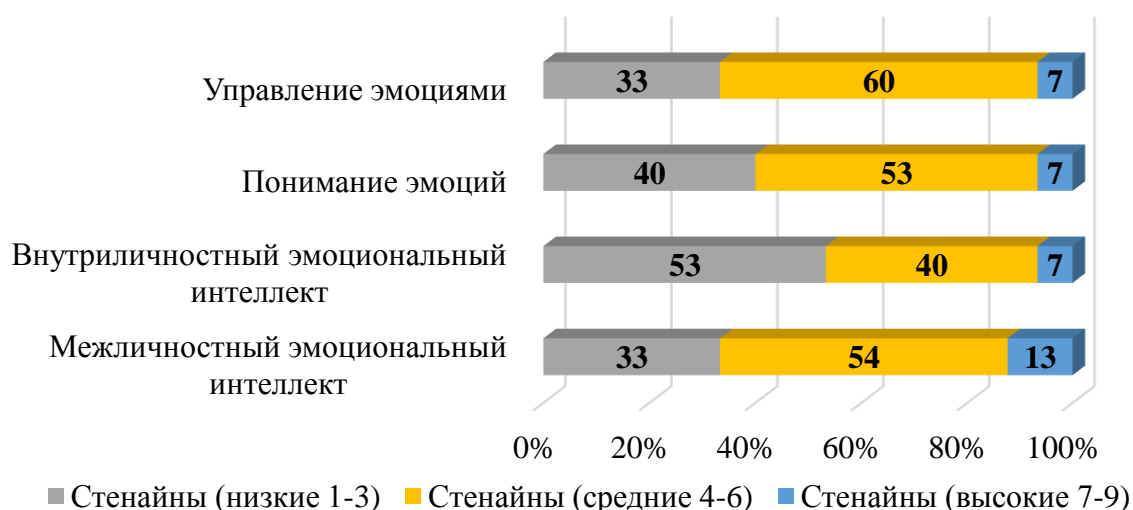


**Рисунок 190 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

На рисунке 190 представлены данные по уровню эмоционального интеллекта педагогических работников с формирующимся синдромом эмоционального выгорания. Наблюдается преобладание респондентов с высокими и средними показателями межличностного эмоционального интеллекта (62% – средние стенaйны, 23% – высокие стенaйны) и внутрилиchnостного эмоционального интеллекта (62% – средние стенaйны, 15% – высокие стенaйны).

Высокие и средние показатели эмоционального интеллекта у педагогических работников помогают вызывать доверие и выстраивать правильные и эффективные взаимоотношения с семьями и детьми, находящиеся на обслуживании у учреждения.

Показатели понимания эмоций и управления ими также находятся на высоком и среднем уровне у большинства респондентов (70% и 77% – средние стенaйны, 15% и 8% – высокие стенaйны соответственно), что также положительно сказывается на взаимоотношении педагогического работника с получателем социальных услуг.



**Рисунок 191 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

У педагогических работников со сформированным синдромом эмоционального выгорания наблюдается преобладание респондентов со средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта (33% – низкие стенайны, 54% – средние стенайны). Преобладают респонденты с низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта (53% – низкие стенайны, 40% – средние стенайны). Также выявлено преобладание средних показателей по пониманию и управлению эмоциями у опрошенных (53% и 60% – средние стенайны соответственно).

У всех респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием выявлены следующие тенденции:

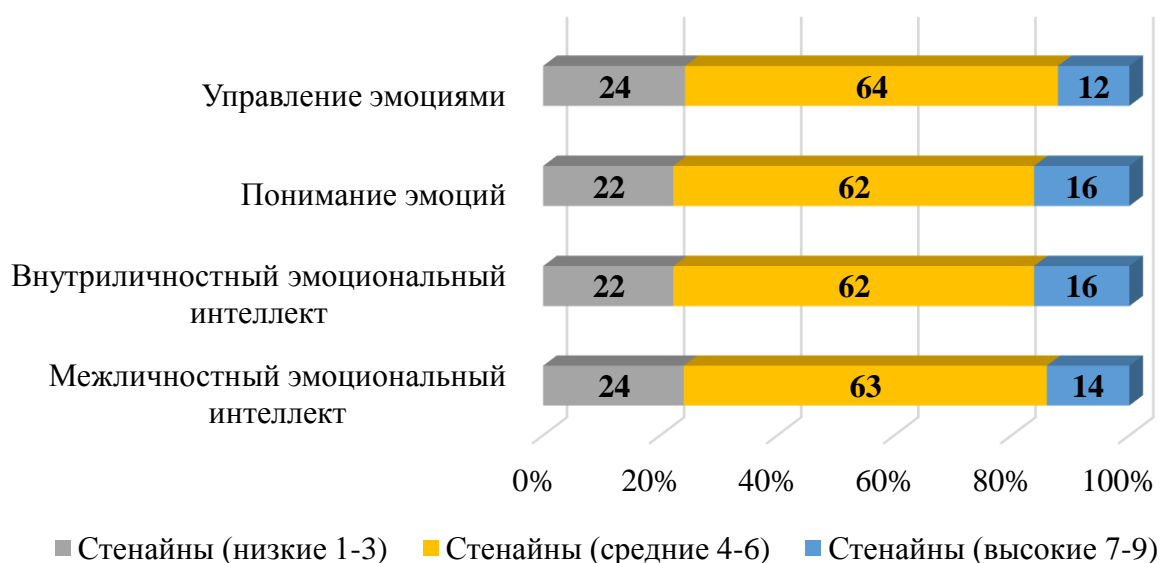
- низкая эффективность межличностного взаимодействия и понимания эмоций другого человека;
- потеря контроля над управлением своими эмоциями и экспрессией, а также понимание самого себя;
- 80% респондентов с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего (12 из 15 респондентов).

Таким образом, в связи со спецификой трудовой деятельности педагогических работников показатели эмоционального интеллекта находятся на среднем уровне, так как в случае низкого эмоционального интеллекта данный человек просто не сможет работать в сфере, где необходимо межличностное взаимодействие и понимание получателя социальных услуг.

Следовательно, у данной категории работников будет меньше «выгоревших», потому что люди с высокими и средними показателями эмоционального интеллекта значительно меньше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

### 5.3. Специалисты по социальной работе

Рассмотрим результаты оценки уровня эмоционального интеллекта у специалистов по социальной работе с формирующимся и уже сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунок 192, Рисунок 193).

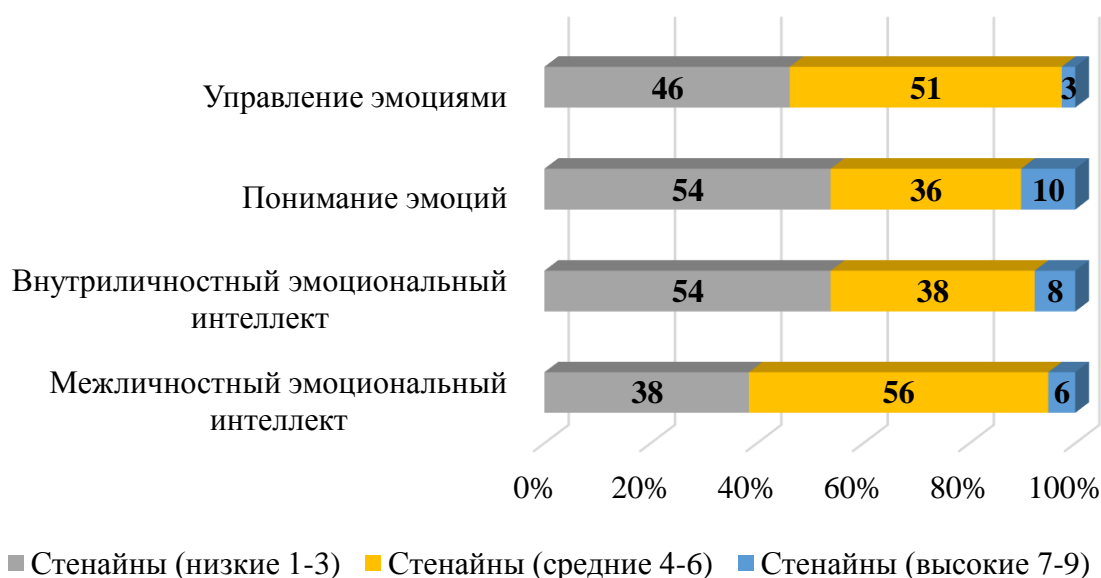


**Рисунок 192 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

На рисунке 192 представлены данные по уровню эмоционального интеллекта специалистов по социальной работе с формирующимся синдромом эмоционального выгорания. Преобладание респондентов с высокими и средними показателями межличностного эмоционального интеллекта (63% – средние стенов, 14% – высокие стенов) и внутриличностного эмоционального интеллекта (62% – средние стенов, 16% – высокие стенов).

Высокие и средние показатели эмоционального интеллекта у специалистов по социальной работе помогают вызывать доверие и выстраивать правильные и эффективные взаимоотношения с получателями социальных услуг.

Показатели понимания эмоций и управления ими также находятся на высоком и среднем уровне у большинства респондентов (62% и 64% – средние стенов, 16% и 12% – высокие стенов соответственно), что также положительно сказывается на взаимоотношении специалиста по социальной работе с получателями социальных услуг.



**Рисунок 193 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

У специалистов по социальной работе со сформированным синдромом эмоционального выгорания наблюдается преобладание респондентов со средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта (56% – средние стенойны).

Наблюдается преобладание респондентов с низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта (54% – низкие стенойны). Также выявлено преобладание средних показателей по управлению эмоциями и преобладание низких показателей по пониманию эмоций (51% и 54% у опрошенных соответственно). Это подтверждает, что специалист по социальной работе не стремится понимать эмоции другого человека.

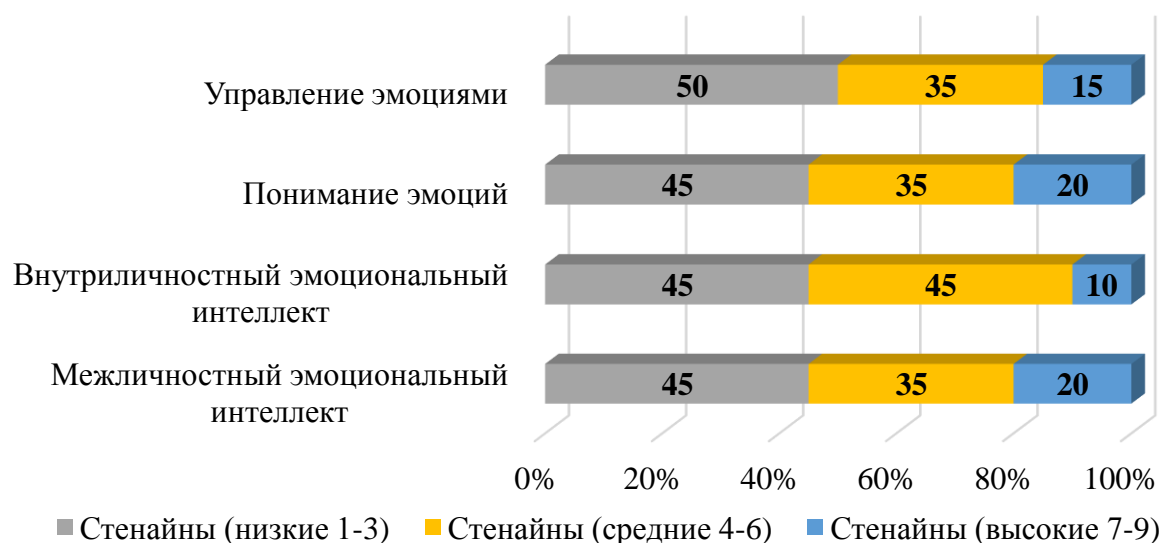
У всех респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием выявлены следующие тенденции:

- низкая эффективность межличностного взаимодействия и понимания эмоций другого человека;
- потеря контроля над управлением своими эмоциями и экспрессией, а также понимание самого себя;
- 82% респондентов с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего (32 из 39 респондентов).

Таким образом, специалист по социальной работе формально выстраивает взаимоотношения, плохо контролирует свою экспрессию. В связи с этим имеется достаточно большое количество респондентов с синдромом эмоционального выгорания. Люди с высокими показателями эмоционального интеллекта значительно меньше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

#### 5.4. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству

Рассмотрим результаты оценки уровня эмоционального интеллекта у специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству с формирующимся и уже сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунок 194, Рисунок 195).



**Рисунок 194 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

На рисунке 194 представлены данные по уровню эмоционального интеллекта специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству с формирующимся синдромом эмоционального выгорания. Преобладание респондентов с низкими показателями межличностного эмоционального интеллекта (45% – низкие стенайны) говорит о том, что данная категория работников:

- плохо понимает эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимики, жестикуляции, звучания голоса) и/или интуитивно;

- не проявляет чуткость к внутренним состояниям других людей, а также не имеет способность вызвать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций.

Также наблюдается преобладание респондентов с низкими и средними показателями внутриличностного эмоционального интеллекта (45% – низкие стенайны, 45% – средние стенайны). Это говорит о том, что специалист по управлению персоналом и кадровому делопроизводству:

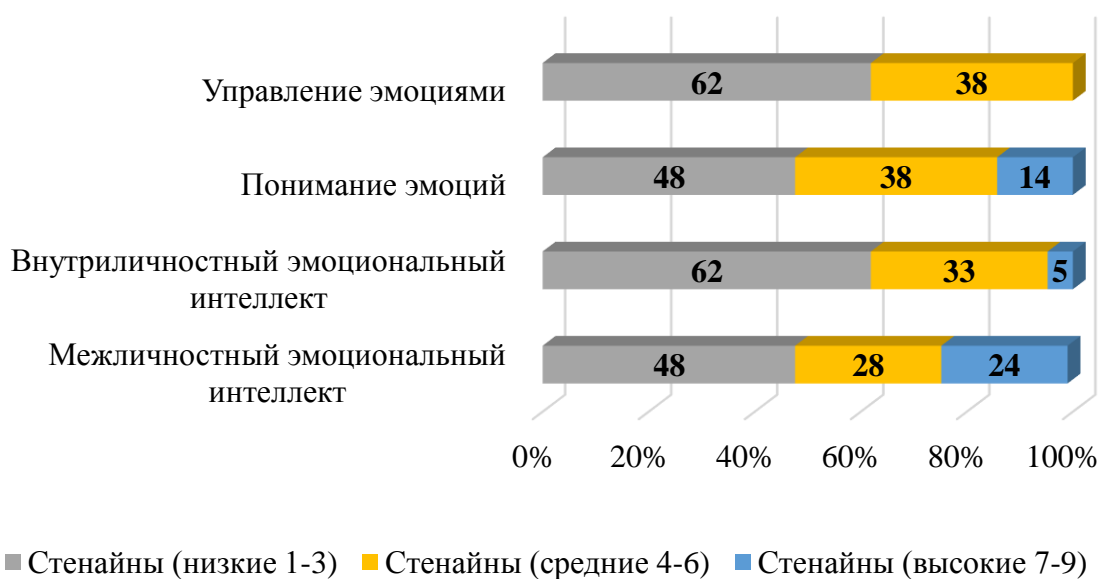
- не всегда способен к осознанию своих эмоций: их распознавание и

идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию;

- не всегда способен управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные;
- не всегда способен контролировать внешние проявления своих эмоций.

Низкие и средние показатели эмоционального интеллекта у специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству говорят о трудностях в выстраивании взаимоотношений с другими людьми.

Показатели понимания эмоций и управления ими также находятся на низком и среднем уровнях у половины респондентов (45% и 50% – низкие стенойны, 35% и 35% – средние стенойны соответственно), что также отрицательно сказывается на взаимоотношении специалиста по управлению персоналом и кадровому делопроизводству с другими людьми.



**Рисунок 195 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

У специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству со сформированным синдромом эмоционального выгорания наблюдается преобладание респондентов с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта (48% – низкие стенойны). Это говорит о том, что специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству не стремятся понимать эмоциональное состояние другого человека, а также не проявляют чуткости к внутренним состояниям других людей.

Наблюдается преобладание респондентов с низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта (62% – низкие стенойны). Специалист по управлению персоналом и кадровому делопроизводству не всегда понимает и контролирует свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности в процессе выстраивания взаимоотношений, а также в нежелании и невозможности контролировать свою экспрессию.

Также выявлено преобладание низких показателей по управлению эмоциями и пониманию эмоций (62% и 48% у опрошенных соответственно). Это подтверждает, что специалист по управлению персоналом и кадровому делопроизводству не стремится понимать эмоции другого человека.

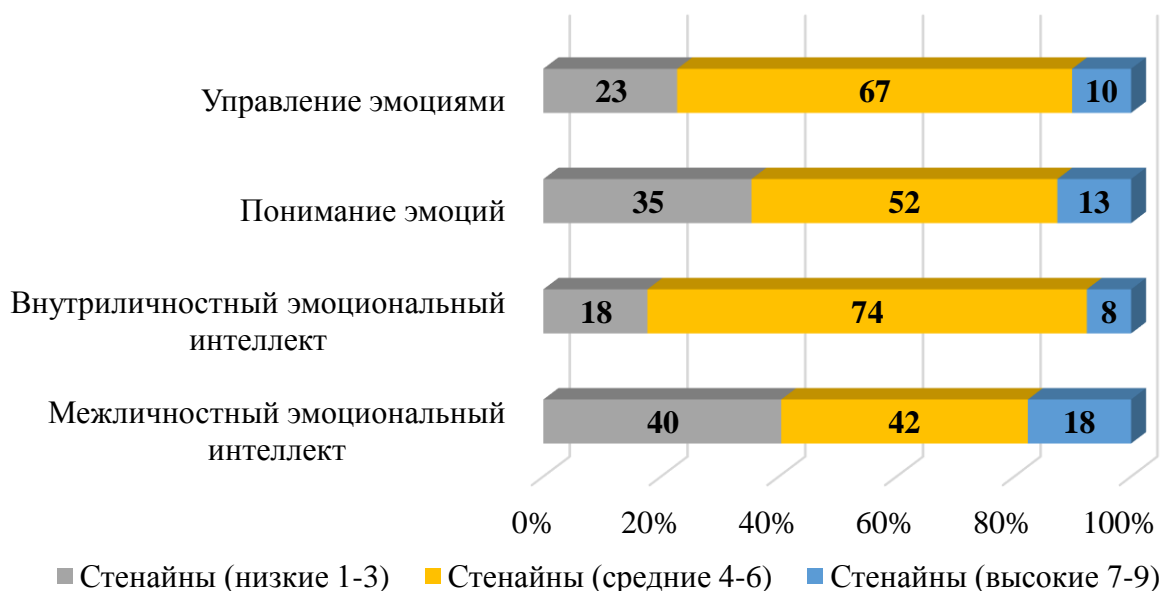
У всех респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием выявлены следующие тенденции:

- низкая эффективность межличностного взаимодействия и понимания эмоций другого человека;
- потеря контроля над управлением своими эмоциями и экспрессией, а также понимание самого себя;
- 91% респондентов с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего (17 из 21 респондентов).

Таким образом, специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству организаций социального обслуживания населения Ставропольского края не стремятся к выстраиванию взаимоотношений, выполняет свои трудовые функции без эмоциональной вовлеченности, плохо контролирует свои эмоции и экспрессию. В связи с этим имеется большое количество респондентов с синдромом эмоционального выгорания. Люди с низкими показателями эмоционального интеллекта значительно больше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

## 5.5. Заведующие отделением

На рисунках 196 и 197 представлены результаты оценки уровня эмоционального интеллекта у заведующих отделением с формирующимся и уже сформированным синдромом эмоционального выгорания.



**Рисунок 196 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

На рисунке 196 представлены данные по уровню эмоционального интеллекта заведующих отделением с формирующимся синдромом эмоционального выгорания. Примерно равное соотношение респондентов с низкими и средними показателями межличностного эмоционального интеллекта (42% – средние стенaйны, 40% – низкие стенaйны) говорит о том, что данная категория работников:

- плохо понимает эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимики, жестикуляции, звучания голоса) и/или интуитивно;

- мало проявляет чуткость к внутренним состояниям других людей, а также не имеет способность вызвать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций.

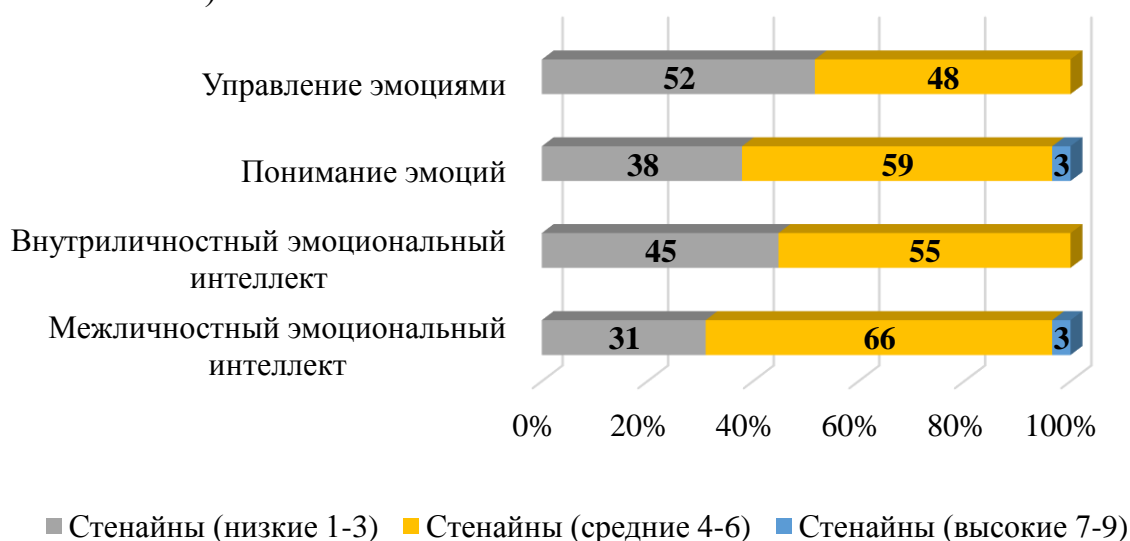
Наблюдается преобладание респондентов со средними показателями внутрилиchnостного эмоционального интеллекта (74% – средние стенaйны). Это говорит о том, что заведующие отделением:

- способен к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию;
- способен управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать



желательные эмоции и держать под контролем нежелательные;  
- способен контролировать внешние проявления своих эмоций.

Показатели понимания эмоций и управления ими также находятся на среднем уровне у большинства респондентов (52% и 67% – средние стенойны соответственно).



**Рисунок 197 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

У заведующих отделением со сформированным синдромом эмоционального выгорания наблюдается преобладание респондентов со средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта (66% – средние стенойны). Это говорит о том, что заведующие отделением в целом понимают эмоциональное состояние другого человека, а также иногда проявляют чуткости к внутренним состояниям других людей.

Также имеется преобладание респондентов со средним уровнем внутрилиchnостного эмоционального интеллекта (55% – средние стенойны). Заведующий отделением не всегда понимает и контролирует свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности в процессе выстраивания взаимоотношений, а также в нежелании и невозможности контролировать свою экспрессию.

Также выявлено преобладание средних показателей по пониманию эмоций и преобладание низких показателей по управлению ими (59% и 52% у опрошенных соответственно). Это подтверждает, что заведующий отделением понимает эмоции другого человека, но не всегда понимает свои эмоции и контролирует их проявление.

У всех респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием выявлены следующие тенденции:

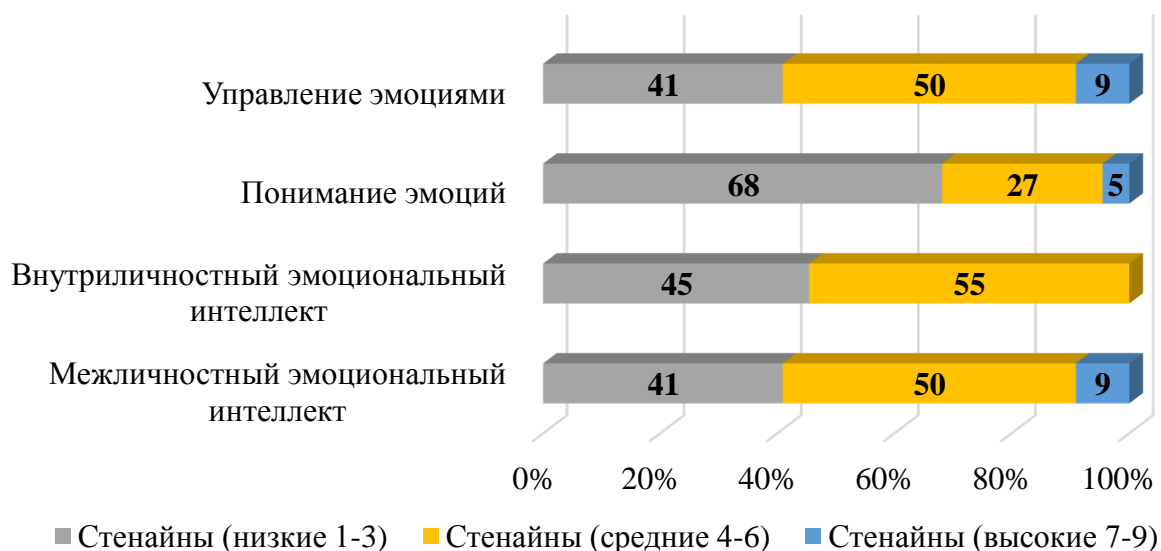
- низкая эффективность межличностного взаимодействия и понимания эмоций другого человека;
- потеря контроля над управлением своими эмоциями и экспрессией, а также понимание самого себя;

- 90% респондентов с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего (26 из 29 респондентов).

Таким образом, заведующие отделением организаций социального обслуживания населения Ставропольского края хоть и понимают эмоции других людей, но недостаточно понимают свои и недостаточно контролируют свою экспрессию. В связи с этим имеется достаточно большое количество респондентов с синдромом эмоционального выгорания. Люди с высокими показателями эмоционального интеллекта значительно меньше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

## 5.6. Директора и заместители директора

На рисунках 198 и 199 представлены результаты оценки уровня эмоционального интеллекта у директоров и заместителей директора с формирующимся и уже сформированным синдромом эмоционального выгорания.



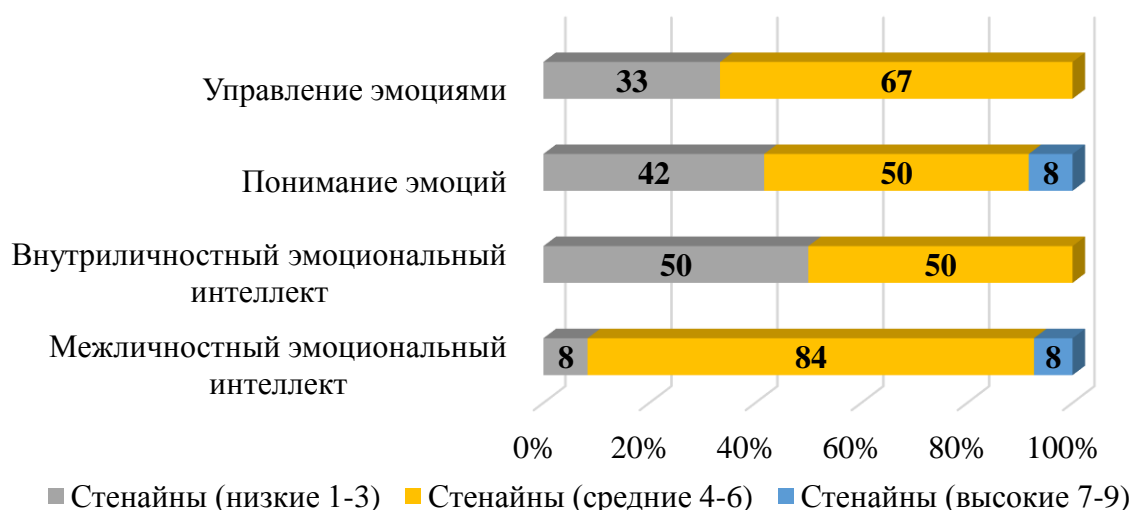
**Рисунок 198 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

На рисунке 198 представлены данные по уровню эмоционального интеллекта директоров и заместителей директора с формирующимся синдромом эмоционального выгорания. Преобладание респондентов со средними показателями межличностного эмоционального интеллекта (50% – средние стенайны) говорит о том, что данная категория работников и внутрилиchnостного эмоционального интеллекта (55% – средние стенайны).

Средние показатели эмоционального интеллекта у директоров и заместителей директора помогают выстраивать правильные и эффективные взаимоотношения.

Также выявлено преобладание средних показателей по управлению эмоциями и преобладание низких показателей по пониманию эмоций (50% и 68% у опрошенных соответственно).

Таким образом, директора и заместители директора хорошо выстраивают межличностные отношения за счет управления своими эмоциями и контроля экспрессии, но у них слабо сформирована шкала «Понимание эмоций».



**Рисунок 199 – Оценка уровня эмоционального интеллекта у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания по методике Д.В. Люсина, %**

У директоров и заместителей директора со сформированным синдромом эмоционального выгорания наблюдается преобладание респондентов со средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта (84% – средние стенайны). Это говорит о том, что директора и заместители директора в принципе понимают эмоциональное состояние другого человека, а также проявляют чуткость к внутренним состояниям других людей.

Имеется равное соотношение респондентов с низким и средним уровнями внутрличностного эмоционального интеллекта (50% – низкие стенайны, 50% – средние стенайны). Директора и заместители директора не всегда понимают и контролируют свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности в процессе выстраивания взаимоотношений, а также в нежелании и невозможности контролировать свою экспрессию. Также выявлены преобладание средних показателей по пониманию и управлению эмоциями у опрошенных (50% и 67% – средние стенайны соответственно).

У всех респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием выявлены следующие тенденции:

- низкая эффективность межличностного взаимодействия и понимания эмоций другого человека;
- потеря контроля над управлением своими эмоциями и экспрессией, а также понимание самого себя;
- 75% респондентов с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего (9 из 12 респондентов).

Таким образом, директора и заместители директора больше ориентированы на межличностное общение, в процессе которого происходит либо подавление эмоций и их контроль, либо выплеск эмоций и бесконтрольная экспрессия. В связи с этим имеются респонденты с синдромом эмоционального выгорания. Люди с высокими показателями эмоционального интеллекта значительно меньше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

## 5.7. Рекомендации по развитию эмоционального интеллекта

Развитие эмоционального интеллекта требует времени и практики. Использование предложенных ниже техник позволит специалистам социальной отрасли Ставропольского края повысить уровень эмоционального интеллекта, что в свою очередь повлияет на эмоциональную устойчивость и способность к управлению своим эмоциональным состоянием, а также к снижению уровня стресса и синдрома эмоционального выгорания. Рассмотрим ключевые из них.

**1. Задание «Напоминалки».** Организуйте систему напоминаний в Вашем телефоне (не менее 2-х напоминаний в день). Сделайте это случайным образом. В момент возникновения сигнала определите, какие эмоции Вы испытывали непосредственно перед сигналом (скорей всего, в момент сигнала Вы будете испытывать легкое раздражение)? Вспомните и запишите их.

**2. Задание «Дневник эмоций».** Приобретите тетрадь или блокнот. Определите для себя наиболее удобное время (утро, вечер). В это время Вы ежедневно будете записывать результаты работы за день. На протяжении всего дня отслеживайте, какие эмоции Вы испытываете, чем вызваны эти эмоции, отслеживайте общий фон настроения. В выбранное Вами время зафиксируйте факты: какие наиболее сильные эмоции Вам запомнились за сегодняшний день, в какие моменты они возникли? Запишите также какие ощущения возникали в теле во время переживания этих эмоций, какие мысли посещали Вас в этот момент? Записывайте свои наблюдения в свободной форме или в таблице.

**3. Упражнение «Установки про эмоции».** Это упражнение позволяет проанализировать, какие у Вас существуют установки про эмоции? Для этого вспомните все, что приходит Вам в голову: что говорили Ваши родители, учителя или другие значимые люди, что Вы читали в литературе или видели в кино, какие помните пословицы, поговорки и крылатые фразы про эмоции?

После того, как Вы выписали все, что удалось вспомнить, проанализируйте, как эти установки и убеждения влияют на Ваше поведение и/или эмоциональное состояние? Хотели бы Вы изменить какие-то из них?

**4. Упражнение «О чем сигнализирует нам негативная эмоция?».** Выберите эмоцию, которую Вы считаете негативной, которую Вы не любите и всеми силами стремитесь скрыть. Вспомните ситуации, в которых у Вас возникала эта эмоция.

- Как Вам кажется, с чем связано, что она появлялась именно в эти моменты?

- О чем она хотела Вам просигнализировать? На что важное обратить внимание? Что изменится, если Вы начнете прислушиваться к этой информации?

- Чем Вам помогла эта эмоция? Что было хорошего в том, что эта эмоция

возникала?

- Что произойдет, если Вы позволите себе испытывать, а иногда и проявлять эту эмоцию?

Пока мы не признаём наличие эмоции, «не видим ее», мы не можем и хорошо видеть ситуацию в целом, то есть не обладаем достаточной информацией. И естественно, не признавая наличие какой-то эмоции, не можем с ней расстаться, она так и остается где-то внутри в виде мышечных зажимов, психологических травм и прочих неприятностей.

**5. Упражнения для развития навыков осознания эмоций других «Немой телевизор».** Включите телевизор и отключите звук. Найдите какой-нибудь художественный фильм и некоторое время посмотрите его, наблюдая за жестами, мимикой и расположением в пространстве героев и размышляя, какие эмоции они сейчас испытывают. Это весьма увлекательный процесс. Если Вам не очень нравится смотреть таким образом художественное кино, посмотрите какие-нибудь теледебаты или новости. Посмотрите кусок знакомого фильма и кусок незнакомого. Какова разница в процессе наблюдения? Мешает или помогает знание сюжета сопоставлять «не вербальность» с эмоциями? Сравните фильмы разных жанров. Американские и французские. В чем сходство и различие невербального поведения в разных культурах? Посмотрите фильм, где играют известные актеры, и какой-нибудь дешевый сериал. Сравните невербальные проявления актеров с реальными людьми в какой-нибудь программе-репортаже.

**«Общественный транспорт».** Эта игра имеет дополнительный бонус. Для наблюдения за немой телевизором необходимо иметь время, телевизор или компьютер и согласие родственников на его использование. Когда Вы находитесь в общественном транспорте, Вам нужно только время, которое как раз можно занять полезной деятельностью. Поэтому, когда Вам надоела газета, которую Вы прикупили для поездки в метро, или кончилась книга, взятая в поезд или самолет, вполне можно переключиться на эту игру. Что чувствуют эти люди? Если Вы видите парочку, то в каких они отношениях? Если кто-то кому-то что-то рассказывает, то веселая история или грустная?

**6. Упражнения для развития навыков управления своими эмоциями.**

**«Дыхание».** Выработайте у себя привычку: если Вы осознали эмоцию, и она Вам не нравится и мешает, сразу начинайте обращать внимание на свое дыхание и начинать дышать чуть медленнее, обращая внимание на выдох.

**«Телесные методы».** Выберите телесный метод управления эмоциями, который можно использовать практически в любых ситуациях. Например, незаметно сжать-разжать кулаки. Привстать несколько раз на цыпочки. Встать, немного пройтись и снова сесть. Тренируйтесь использовать его хотя бы раз в час.

**«Проблемы».** Напишите список актуальных для Вас сейчас проблем. Вспомните максимальное количество проблем (обратите внимание: сначала могут возникнуть некоторые трудности, а затем процесс пойдет – проблемы мы искать умеем).

Теперь переформулируйте эти проблемы в цели. Следите за тем, чтобы формулировать цели позитивно, то есть не используя частицу «не», а также слова «бросить», «прекратить», «перестать». Сформулируйте цели максимально конкретно, обязательно определите срок, к которому Вы планируете их достичь.

Обратите внимание, как изменилось Ваше эмоциональное состояние по сравнению с тем, когда Вы начинали.

#### **«Ресурсное состояние».**

1. Упражнение лучше выполнять стоя. Вспомните какую-либо ситуацию, жизненный момент, когда Вы находились в ресурсном состоянии. Воссоздайте эту ситуацию, вспомните ее в мельчайших подробностях: ресурсное состояние снова появится. Погрузитесь в свои ощущения, представьте себя в этом состоянии.

2. Создайте портрет этого состояния с помощью следующих вопросов:

- Где точно в вашем теле «это» находится?
- Какой формы это ощущение?
- Каких размеров это ощущение?
- Какого цвета?
- Какие образы и/или слова приходят из прошлого?
- Имеет ли «это» температуру?
- Какое «это» на ощупь?
- Какая у этого ощущения граница?
- Двигается ли «это»?
- На какой материал это похоже: дерево, металл, воздух, вода, вата?
- Можно ли это сдвинуть с места?

3. Поставьте перед собой порог или нарисуйте черту и выйдите за нее, находясь в ресурсном состоянии.

**«Хвастаться».** Каждый день записывайте, что Вы сегодня сделали хорошо и успешно. Что Вам удалось? Что Вас порадовало?

Мы не призываем постоянно находиться в позитивном настроении. Как мы помним, страх, гнев и печаль – тоже полезные эмоции и, допуская только позитивные эмоции в свою жизнь, мы теряем большое количество информации и можем пропустить что-то важное. При этом, когда мы позитивно настроены, нас значительно сложнее чем-либо расстроить или вывести из себя. Таким образом, позитивный подход создает для нас твердую опору под ногами и своего рода защиту от чрезмерного влияния на нас неприятных событий и эмоций.

#### **7. Упражнения для развития навыков управления эмоциями других.**

**Упражнение «Эмоциональный баланс».** Выберите какие-нибудь значимые для Вас личные или деловые отношения. Для личных отношений достаточно вспомнить период от нескольких дней до недели, для деловых лучше взять период побольше – один-два месяца. Разделите лист вертикальной чертой пополам, левую колонку обозначьте как «+», правую – как «-». Запишите в левой колонке все Ваши действия, которые, по Вашему



мнению, улучшали состояние вашего счета (те действия, которые улучшали настроение вашему партнеру), в правой – ухудшали его. Посмотрите, как Вы повлияли на состояние своего эмоционального баланса в этих отношениях за данный период. Удалось ли Вам улучшить его или хотя бы сохранить на прежнем уровне? Или количество действий в правой колонке начинает удручающе превалировать?

Если же Вы относитесь к той категории людей, у которых имеется только куча прекрасных действий в левой колонке, задайтесь вопросом, не нарушаете ли Вы баланс и в этом случае? Не слишком ли много даете своим партнерам и не слишком ли мало просите взамен?

И в том и в другом случае стоит составить план действий, которые помогут Вам поддерживать баланс в более или менее равновесном состоянии. Такой анализ полезно проводить для себя хотя бы раз в месяц для самых значимых фигур и «счетов» и раз в несколько месяцев – для важных для Вас людей.

**Упражнение «Эмоциональные мотиваторы в моей компании».** Задумайтесь и пропишите, что Вы можете сделать, чтобы поддерживать в вашей компании постоянную атмосферу драйва, азарта и задора.



## 6. Интерпретация результатов оценки социального самочувствия работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края

### 6.1. Социальные работники и сиделки

В рамках проводимого исследования эмоционального выгорания социальных работников и сиделок социальной сферы Ставропольского края оценка социального самочувствия имеет большое значение для правильного понимания причин возникновения эмоционального выгорания.

Рассмотрим полученные данные опроса респондентов, у которых сформировался синдром эмоционального выгорания.

Оценка нагрузки (Рисунок 200) показывает, что основными факторами эмоционального выгорания является напряженный ритм работы (9% опрошенных поставили оценку «1», 11% – поставили оценку «2») и бесконечный поток клиентов (5% опрошенных поставило оценку «1», 9% – оценку «2»), а также ненормированный рабочий день (4% поставили оценку «1», 5%-поставили оценку «2»).

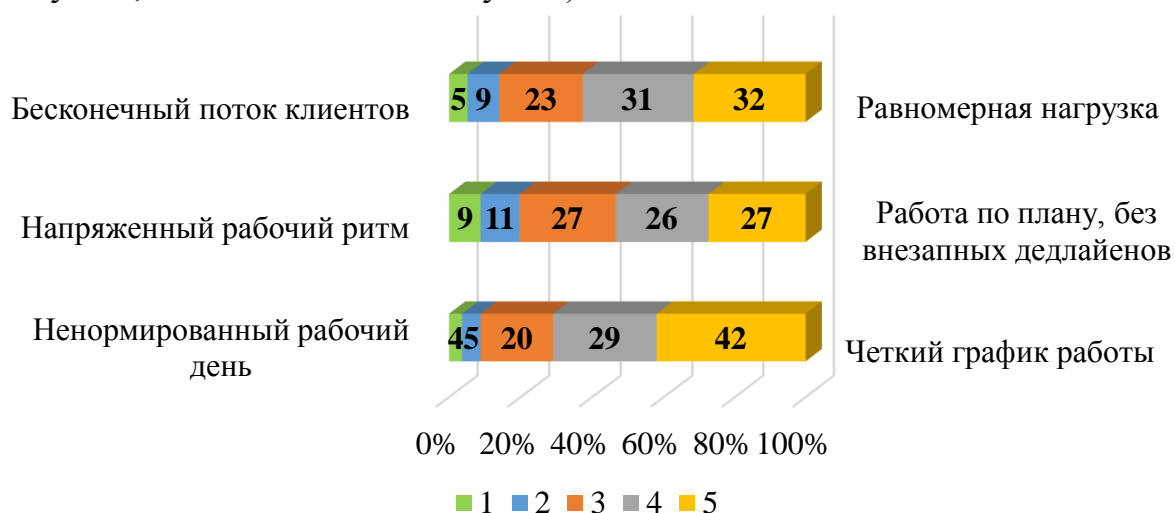
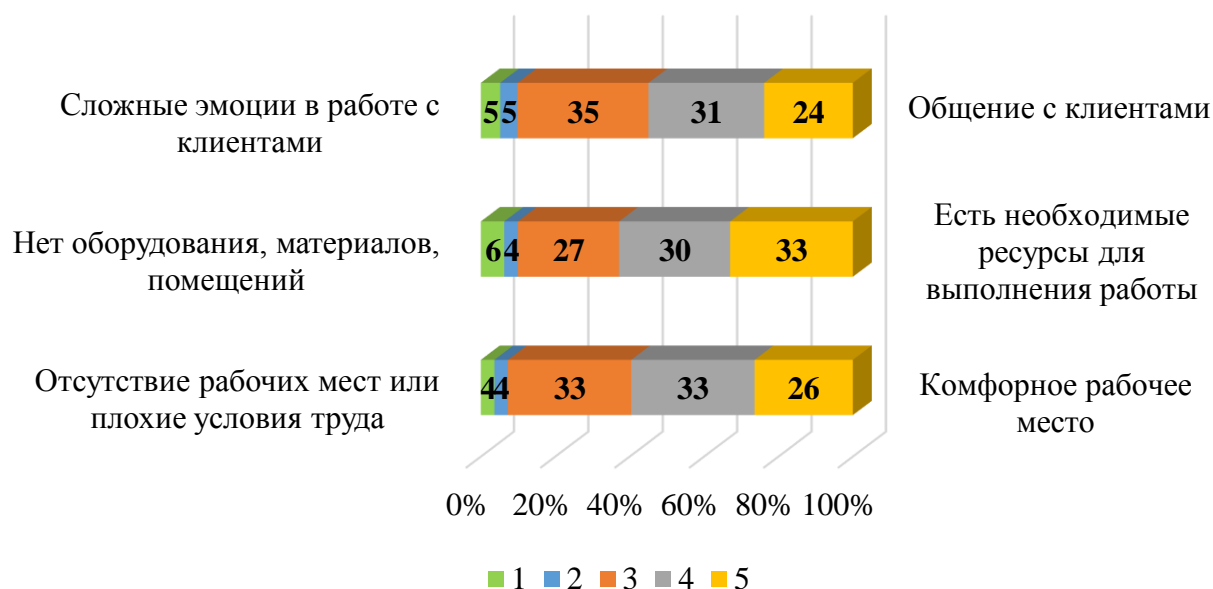


Рисунок 200 – Оценка организационных факторов (нагрузки), %

Четкий график работы и равномерную нагрузку положительно оценили 42% и 32% опрошенных соответственно.

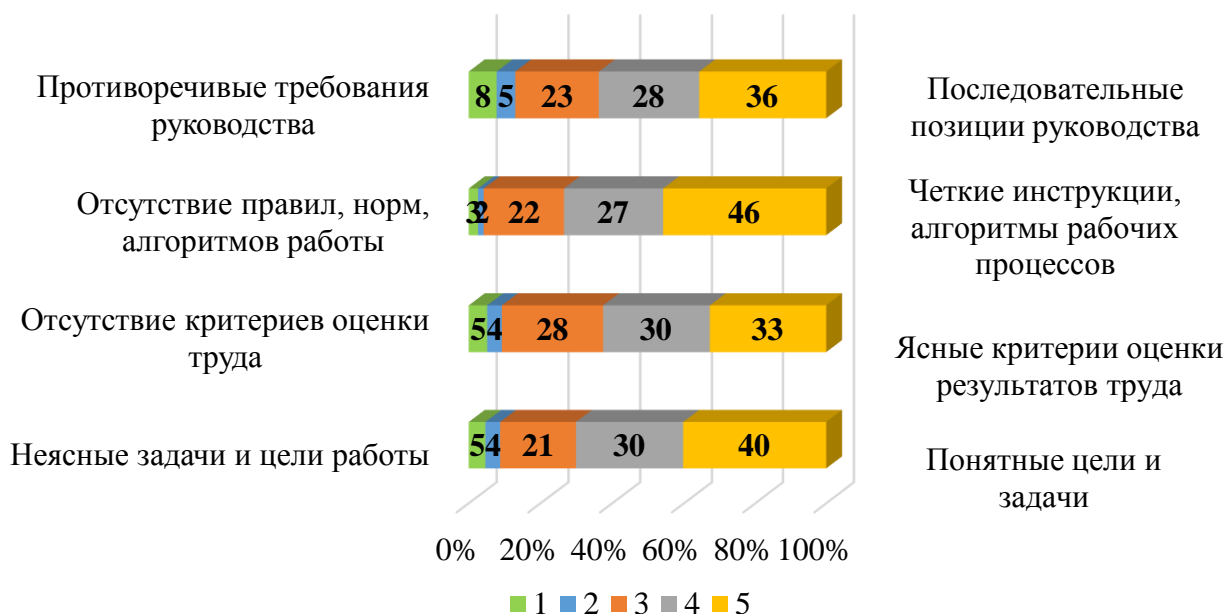
Отсутствие необходимых ресурсов для работы и сложные эмоции в работе с клиентами оценили отрицательно 6% и 5% опрошенных соответственно. По фактору «Плохие условия труда» поставили оценку на «1» и «2» по 4% опрошенных (Рисунок 201).



**Рисунок 201 – Оценка организационных факторов (условия труда), %**

Таким образом, условия труда оказывают влияния на эмоциональное выгорание социальных работников и сиделок.

Результаты оценки организационных факторов (рамки и ориентиры) представлены на Рисунке 202.



**Рисунок 202 – Оценка организационных факторов (рамки и ориентиры), %**

Наличие четких инструкций, алгоритмов рабочих процессов, а также понятные цели и задачи положительно сказываются на эмоциональном состоянии социального работника (46% и 40% по каждому критерию соответственно респонденты поставили оценку «5»), а вот 5% и 3% социальных работников оценили отрицательно факторы «Неясные задачи и цели работы» и «Отсутствие правил, норм, алгоритмов работы» соответственно.

Факторы «Противоречивые требования руководства» и «Отсутствие ясных критериев оценки результатов труда» (8% и 5% опрошенных соответственно) также оказывают влияние на эмоциональное выгорание социального работника и сиделки (Рисунок 202).

Результаты оценки атмосферы в рабочем коллективе представлены на Рисунке 203.



**Рисунок 203 – Оценка атмосферы в рабочем коллективе, %**

Из Рисунка 203 видно, что в большинстве рабочих коллективов имеется доверительное и уважительное отношение и оказывается поддержка в трудной ситуации (по 39% опрошенных поставили оценку «5» по каждому фактору), отмечается значимость работы социального работника (35% поставили оценку «5», 26% поставили оценку «4»), дружелюбная атмосфера и внимательное и понимающее отношение руководства (оценки «5» и «4» поставили 40% и 30% опрошенных соответственно).

Хоть и небольшой процент опрошенных отмечает факторы: «Конфликты в организации»; «Невозможность влиять на рабочие процессы»; «Игнорирование потребностей сотрудников»; «Обесценивание труда»; «Критика»; «Обвинения и высокие требования»; «Агрессия и унижение» (факторы оценены отрицательно от 2% до 7% опрошенными), но данные показатели оказывают влияние на выгорание социального работника и сиделки.

Результаты оценки поддержки в рабочем коллективе представлены на Рисунке 204.



**Рисунок 204 – Оценка поддержки в рабочем коллективе, %**

Основными факторами, которые могут оказывать влияние на сформированность эмоционального выгорания, являются:

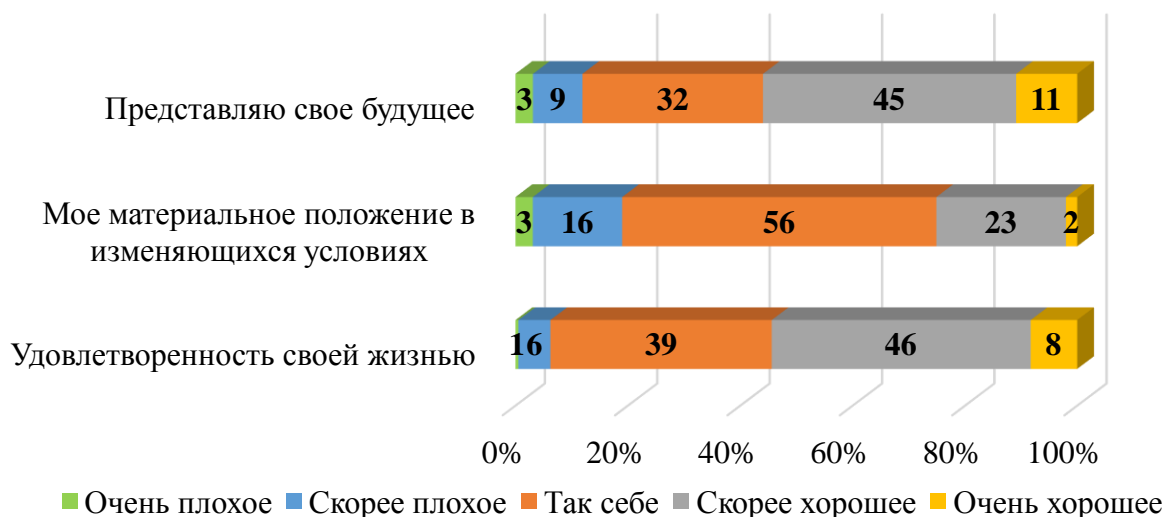
- рутинные, скучные и однообразные задачи (10% респондентов поставили оценку «1»); нет перспектив карьерного роста (13% – поставили оценку «1»); низкая статусная позиция (9% – поставили оценку «1»);

- изолированность сотрудника от коллектива во время исполнения своих трудовых обязанностей (6% респондентов оценили фактор на «1») и необходимость подстраиваться (8% – поставили оценку «1»), а также недостаточное материальное поощрение (11% – на поставили оценку «1»);

- также отмечены ограничения, препятствия развитию работника и отсутствие гарантий 4% и 5% оценили низко социальных работников и сиделок соответственно.

Большинство вышеперечисленных факторов связаны со спецификой профессиональной деятельности социального работника и сиделки, а также «стандартных правилах и нормах» в рабочем коллективе.

Но несмотря на это, респонденты уверены в завтрашнем дне (32% поставили оценку «5», 29% поставили оценку «4»), имеют возможность развиваться и учиться новому (15% оценили этот фактор на «5», 28% поставили оценку «4»), удобный график работы (30% и 33% респондентов поставили оценки «5» и «4» соответственно) (Рисунок 205).



**Рисунок 205 – Оценка социального самочувствия по трем показателям, %**

Оценка социального самочувствия респондентов сложилась следующим образом:

- 45% опрошенных представляют свое будущее «Скорее хорошее» и 11% – как «Очень хорошее»;
- оценка материального положения распределилось между оценками «Так себе» и «Скорее хорошее» как 56% и 23% соответственно;
- удовлетворенность своей жизнью имеет более высокие оценки: «Скорее хорошее» – 46% и «Очень хорошее» – 8% опрошенных.

Оценка социального самочувствия социальных работников и сиделок организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволила сделать **следующие выводы**:

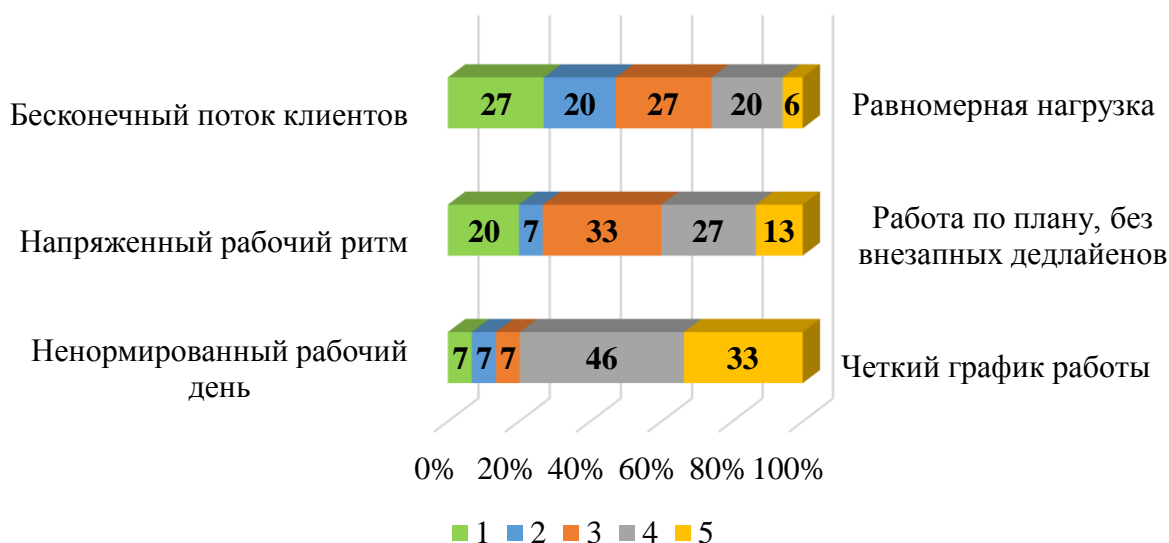
1. Проведенный анализ показал, что для респондентов, имеющих синдром эмоционального выгорания, характерна более низкая оценка условий работы и атмосферы в рабочем коллективе.

2. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на сложившееся эмоциональное выгорание социальных работников и сиделок:

- 1) напряженный ритм работы и неравномерная нагрузка;
- 2) условия труда (у 6% социальных работников и сиделок отсутствует необходимый инвентарь для работы);
- 3) рутинные, скучные, однообразные задачи;
- 4) неясные задачи и цели работы, а также неясные критерии оценки результатов труда социального работника и сиделки;
- 5) недостаточное материальное поощрение;
- 6) низкий статус профессии и отсутствие перспектив роста, что говорит о необходимости повышения значимости выполняемой работы сотрудником, наличии похвалы и благодарности;
- 7) наличие в коллективе конфликтов, агрессии и унижения, игнорирование потребностей сотрудников, противоречивые требования руководства.

## 6.2. Педагогические работники

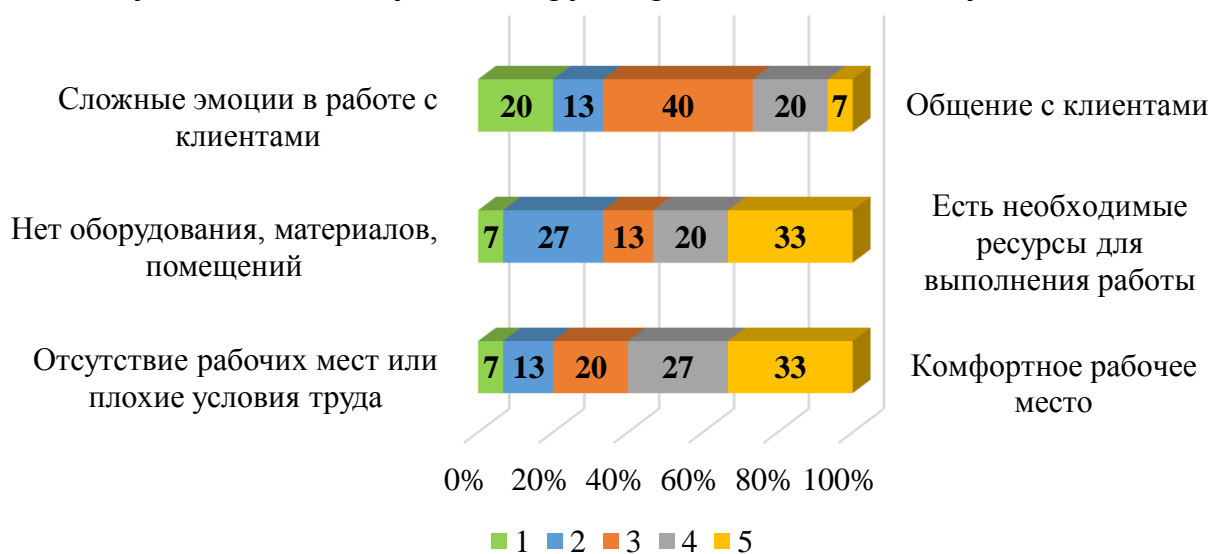
Оценка нагрузки (Рисунок 206) показывает, что основными факторами эмоционального выгорания педагогических работников является напряженный ритм работы (20% опрошенных поставило оценку «1», 7% – оценку «2») и бесконечный поток клиентов (27% опрошенных поставило оценку «1», 20% – оценку «2»), а также ненормированный рабочий день (7% респондентов поставили оценку «1», 20% – оценку «2»).



**Рисунок 206 – Оценка организационных факторов (нагрузки), %**

Четкий график работы положительно оценили 33% и 46% опрошенных (поставили оценки «5» и «4» соответственно).

Результаты оценки условий труда представлены на Рисунке 207.

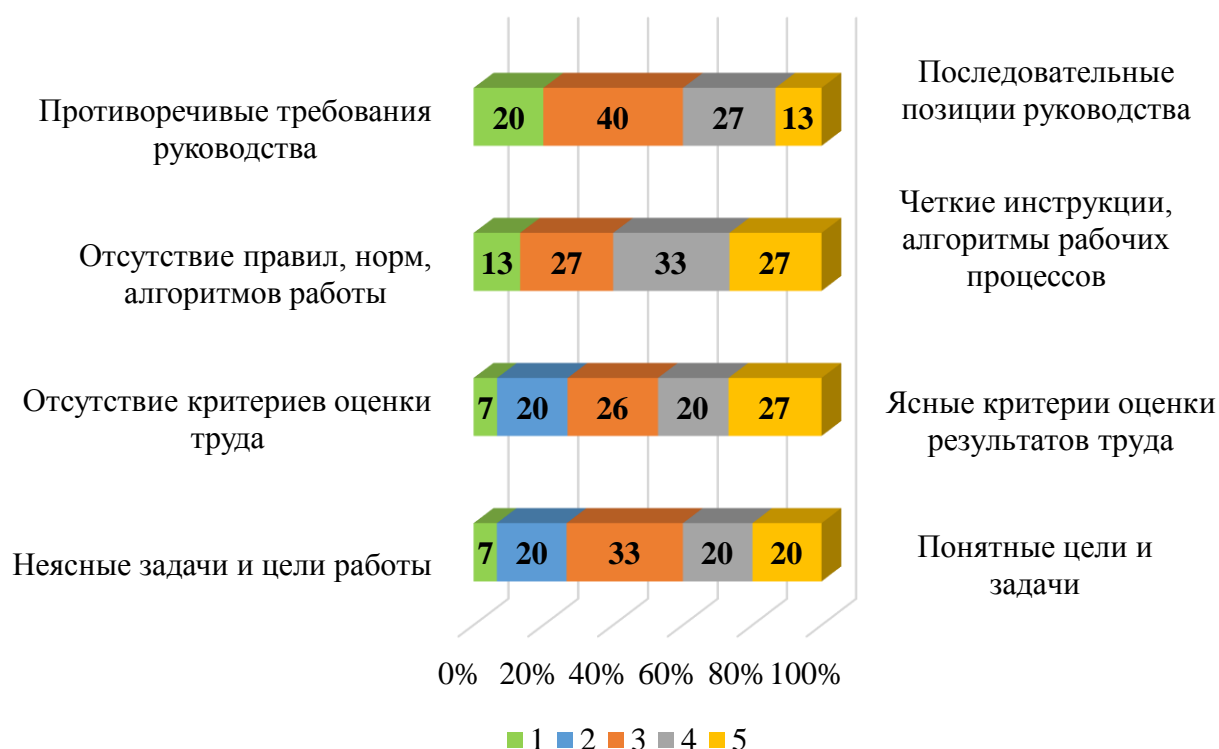


**Рисунок 207 – Оценка организационных факторов (условия труда), %**

Фактор «Сложные эмоции в работе с клиентами» оценен отрицательно 20% и 13% респондентов (поставили оценки «1» и «2» соответственно). Отсутствие необходимых ресурсов для работы и плохие условия труда оценили отрицательно по 7% опрошенных.

Таким образом, условия труда оказывают влияния на эмоциональное выгорание работников.

Результаты оценки организационных факторов (рамки и ориентиры) представлены на Рисунке 208.



**Рисунок 208 – Оценка организационных факторов (рамки и ориентиры), %**

Факторы «Противоречивые требования руководства» и «Отсутствие ясных критериев оценки результатов труда» (20% и 13% опрошенных соответственно) оказывают значительное влияние на эмоциональное выгорание педагогического работника.

Наличие четких инструкций, алгоритмов рабочих процессов, а также понятные цели и задачи положительно сказываются на эмоциональном состоянии педагогического работника (по 27% респонденты поставили оценку «5» по каждому фактору), а вот 7% педагогических работников оценили отрицательно факторы «Неясные задачи и цели работы» и «Отсутствие критериев оценки труда».

Результаты оценки атмосферы в рабочем коллективе представлены на Рисунке 209.





**Рисунок 209 – Оценка атмосферы в рабочем коллективе, %**

Из приведенного рисунка 209 видно, что в большинстве рабочих коллективов дружелюбная атмосфера и доверительное и уважительное отношение (оценку «5» поставили 33% респондентов по каждому фактору), оказывается поддержка в трудной ситуации (27% опрошенных поставили оценку «5»).

В данной ситуации следует обратить внимание на такие факторы, как:

- «Невозможность влиять на рабочие процессы» (26% опрошенных поставили оценку «1»);
- «Обесценивание труда» (13% опрошенных поставили оценку «1»);
- «Обвинения и высокие требования» (13% опрошенных поставили оценку «1»);
- «Игнорирование потребностей сотрудников» (7% опрошенных поставили оценку «1»);
- «Критика» (6% опрошенных поставили оценку «1»).

Хоть и небольшой процент опрошенных отмечает вышеперечисленные факторы, но данные показатели оказывают влияние на выгорание педагогического работника.

Результаты оценки поддержки в рабочем коллективе представлены на Рисунке 210.





**Рисунок 210 – Оценка поддержки в рабочем коллективе, %**

Основными факторами, которые могут оказывать влияние на сформированность эмоционального выгорания, являются:

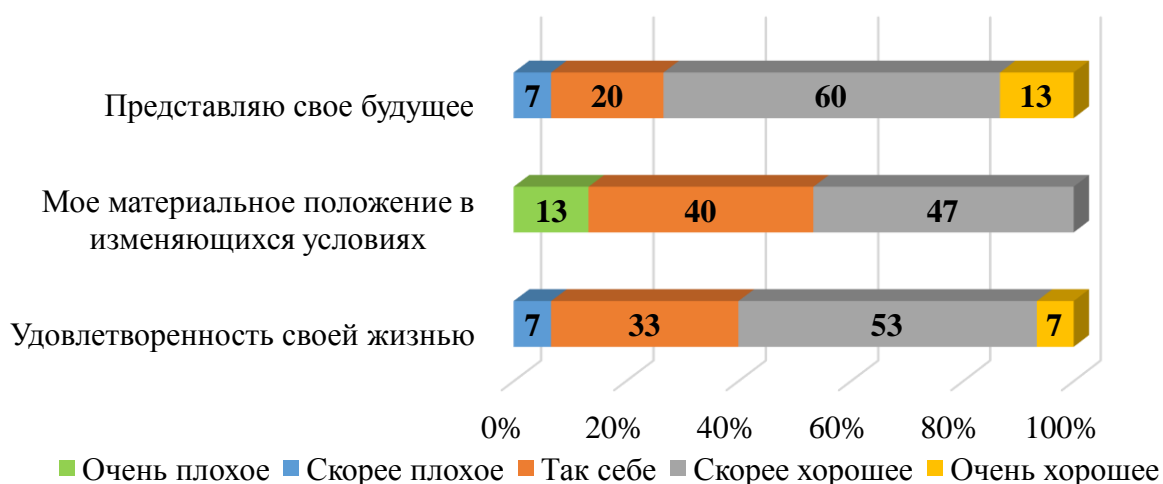
- рутинные, скучные и однообразные задачи; нет перспектив карьерного роста; низкая статусная позиция, недостаточное материальное поощрение, отсутствие гарантий (13% опрошенных все факторы оценили на «1»);

- также отмечены низкий статус и неудобный график работы (7% педагогических работников поставили оценку «1» по каждому фактору).

Большинство вышеперечисленных факторов связаны со спецификой профессиональной деятельности педагогического работника.

Но несмотря на это, респонденты уверены в завтрашнем дне (20% поставили оценку «5», 33% поставили оценку «4»), имеют возможность развиваться и учиться новому (20% оценили этот фактор на «5», 33% поставили оценку «4»), удобный график работы (20% и 40% респондентов поставили оценки «5» и «4» соответственно).

Результаты оценки социального самочувствия представлены на Рисунке 211.



**Рисунок 211 – Оценка социального самочувствия по трем показателям, %**

Оценка социального самочувствия респондентов сложилась следующим образом:

- 60% опрошенных представляют свое будущее «Скорее хорошее» и 13% – как «Очень хорошее»;
- оценка материального положения распределилось между оценками «Так себе» и «Скорее хорошее» как 40% и 47% соответственно;
- удовлетворенность своей жизнью имеет положительные оценки: «Скорее хорошее» – 53% и «Очень хорошее» – 7% опрошенных.

Оценка социального самочувствия педагогических работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволила сделать **следующие выводы**:

1. Проведенный анализ показал, что для респондентов, имеющих синдром эмоционального выгорания, характерна более низкая оценка условий работы и атмосферы в рабочем коллективе.

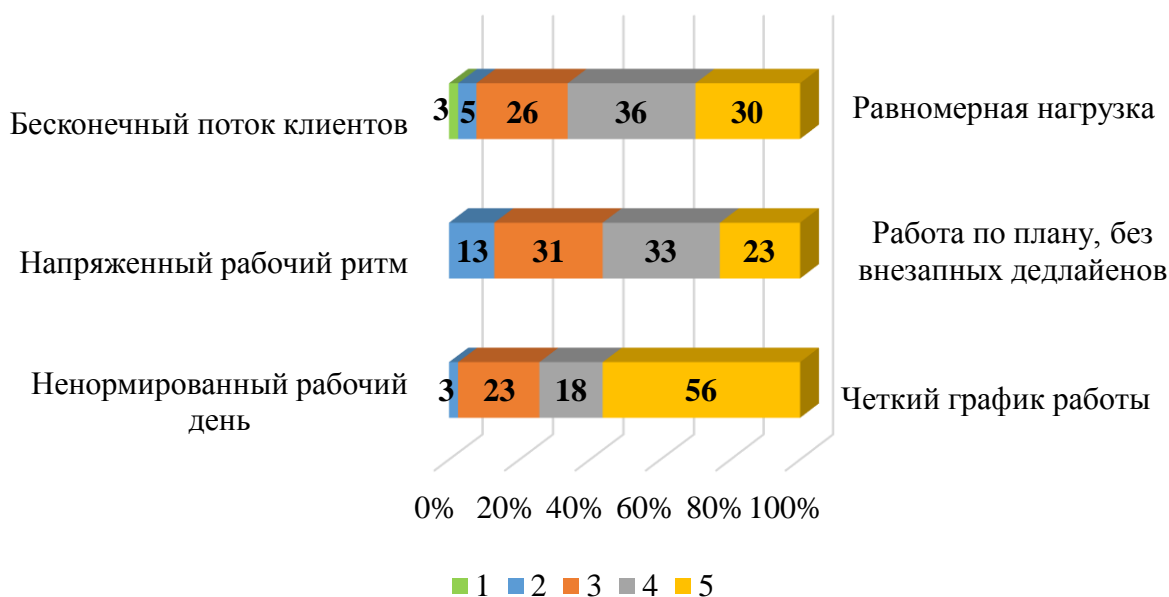
2. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на сложившееся эмоциональное выгорание педагогических работников:

- 1) напряженный ритм работы и бесконечный поток клиентов;
- 2) сложные эмоции в работе с клиентами;
- 3) отсутствие определенных правил, норм и алгоритмов работы, противоречивые требования руководства;
- 4) отсутствие возможности влиять на рабочие процессы, предъявление высоких требований, а также обесценивание труда;
- 5) рутинные, скучные, однообразные задачи;
- 6) недостаточное материальное поощрение;
- 7) отсутствие перспектив роста и гарантий, что говорит о необходимости повышения значимости выполняемой работы сотрудником, наличии похвалы и благодарности.

Большинство из вышеперечисленных факторов оценены отрицательно 20% опрошенных, на них следует обратить внимание и провести профилактические работы.

### 6.3. Специалисты по социальной работе

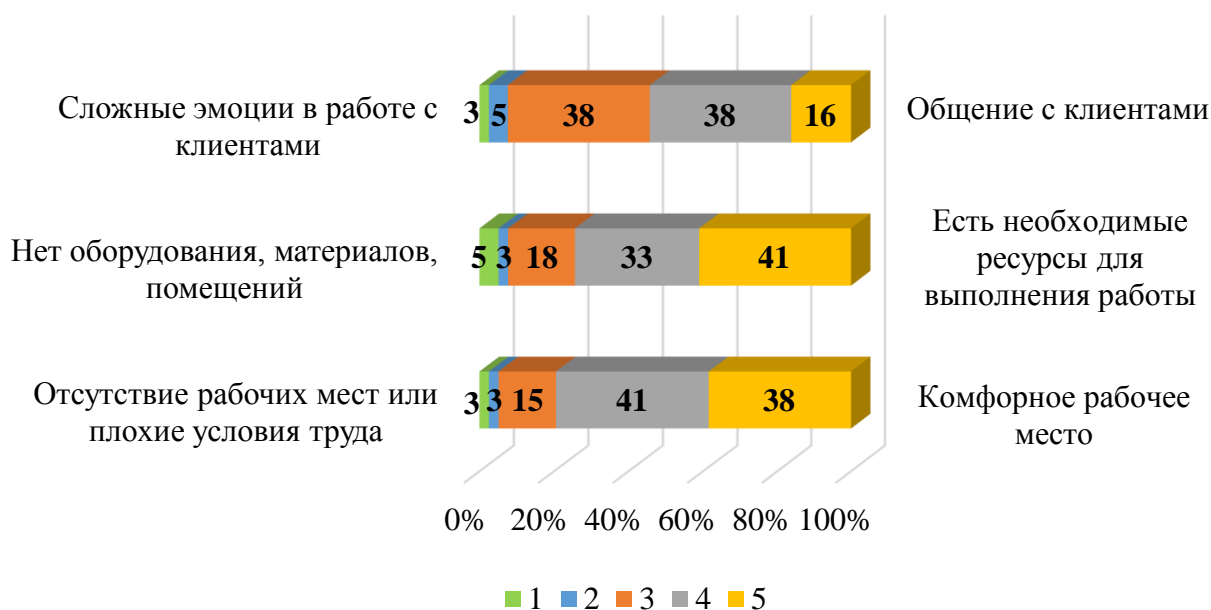
Оценка нагрузки (Рисунок 212) показывает, что основными положительными факторами при эмоциональном выгорании являются четкий рабочий график (56% опрошенных оценили фактор на «5») и равномерная нагрузка (30% респондентов поставили оценку «5»).



**Рисунок 212 – Оценка организационных факторов (нагрузки), %**

Но в то же время 3% опрошенных отрицательно отмечается фактор «Бесконечный поток клиентов».

Результаты оценки условий труда представлены на Рисунке 213.



**Рисунок 213 – Оценка организационных факторов (условия труда), %**

Отсутствие необходимых ресурсов для работы (5% опрошенных поставили оценку «1»), а также плохие условия труда и сложные эмоции в работе с клиентами оценили отрицательно по 3% опрошенных. Таким образом, условия труда лишь у небольшого числа респондентов оказывают влияния на эмоциональное выгорание специалиста по социальной работе.

Результаты оценки организационных факторов (рамки и ориентиры) представлены на Рисунке 214.



**Рисунок 214 – Оценка организационных факторов (рамки и ориентиры), %**

Наличие четких инструкций, алгоритмов рабочих процессов, а также понятные цели и задачи положительно сказываются на эмоциональном состоянии специалиста по социальной работе (46% и 41% по каждому критерию соответственно респонденты поставили оценку «5»).

Также отмечается положительно фактор «Ясные критерии оценки результатов труда» (28% и 49% специалистов по социальной работе поставили оценки «5» и «4» соответственно).

Фактор «Противоречивые требования руководства» 3% опрошенных оценили отрицательно (что незначительно влияет на эмоциональное выгорание специалиста по социальной работе), в то время как 28% опрошенных положительно реагируют на последовательную позицию руководства.

Результаты оценки атмосферы в рабочем коллективе представлены на Рисунке 215.



**Рисунок 215 – Оценка атмосферы в рабочем коллективе, %**

Из Рисунка 215 видно, что в большинстве рабочих коллективов дружелюбная атмосфера (33% респондентов поставили оценку «5», 38% – поставили оценку «4»), оказывается поддержка в трудной ситуации (36% опрошенных поставили оценку «5», 41% поставили оценку «4»), внимательное и понимающее отношение руководства (26% и 38% респондентов поставили оценки «5» и «4» соответственно).

Хоть и небольшой процент опрошенных отмечает факторы «Невозможность влиять на рабочие процессы»; «Игнорирование потребностей сотрудников»; «Обесценивание труда»; «Критика»; «Обвинения и высокие требования»; «Агрессия и унижение» (фактор «Обесценивание труда» низко оценен 8% опрошенных, а остальные факторы оценены на «1» по 3% каждый), но данные показатели оказывают влияние на выгорание специалиста по социальной работе.

Результаты оценки поддержки в рабочем коллективе представлены на Рисунке 216.

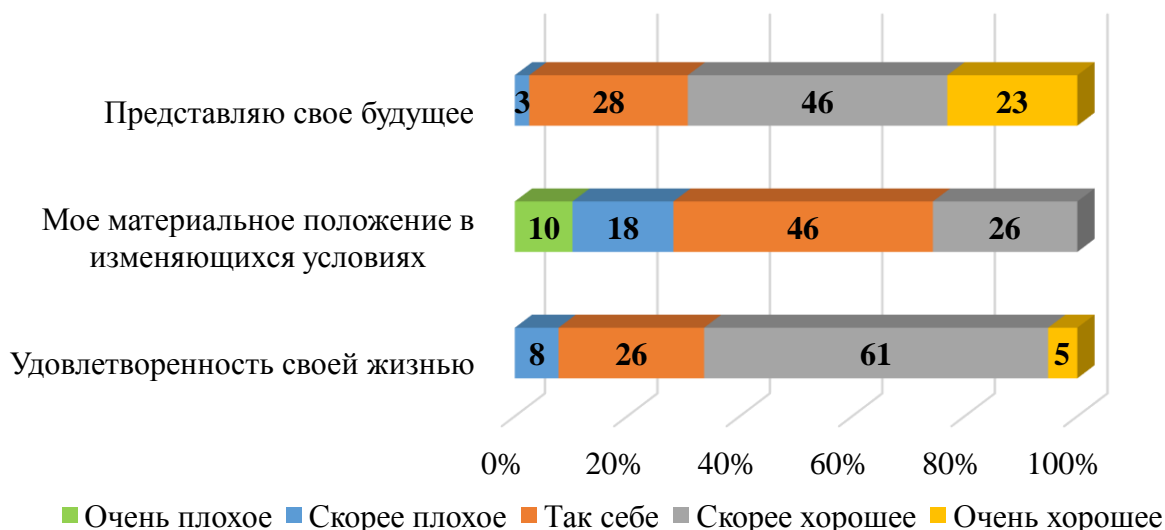


**Рисунок 216 – Оценка поддержки в рабочем коллективе, %**

Основными факторами, которые могут оказывать влияние на сформированность эмоционального выгорания, являются:

- недостаточное материальное поощрение (оценка данных факторов на «1» поставлена 13% опрошенных);
- нет перспектив карьерного роста (10% респондентов оценили данный фактор на «1»);
- низкая статусная позиция (оценка «1» поставлена 5% опрошенных);
- рутинные, скучные и однообразные задачи (3% опрошенных поставили оценку «1»);
- отмечены ограничения, препятствия развитию работника и отсутствие гарантий 3% специалистами по социальной работе.

Но несмотря на это, респонденты уверены в завтрашнем дне (41% поставили оценку «5», 30% поставили оценку «4»), имеют возможность развиваться и учиться новому (49% оценили этот фактор на «5», 38% поставили оценку «4»), удобный график работы (41% и 30% респондентов поставили оценки «5» и «4» соответственно) (Рисунок 217).



**Рисунок 217 – Оценка социального самочувствия по трем показателям, %**

Оценка социального самочувствия респондентов сложилась следующим образом:

- 46% опрошенных представляют свое будущее «Скорее хорошее» и 23% – как «Очень хорошее»;
- оценка материального положения распределилось между оценками «Так себе» и «Скорее хорошее» как 46% и 26% соответственно;
- удовлетворенность своей жизнью имеет более высокие оценки: «Скорее хорошее» – 61% и «Очень хорошее» – 5% опрошенных.

Оценка социального самочувствия специалиста по социальной работе организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволила сделать **следующие выводы**:

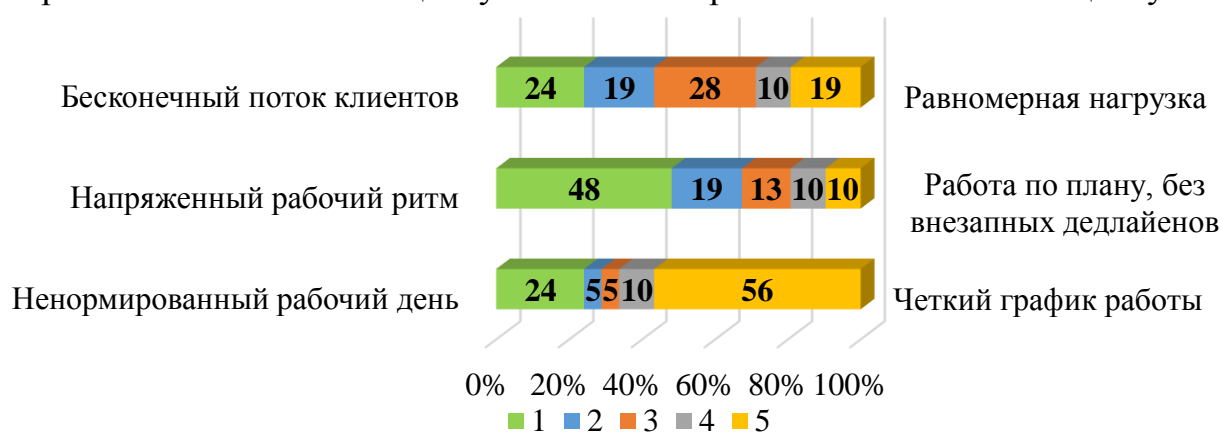
1. Проведенный анализ показал, что для респондентов, имеющих синдром эмоционального выгорания, характерна более низкая оценка условий работы и атмосферы в рабочем коллективе.
2. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на сложившееся эмоциональное выгорание специалиста по социальной работе:
  - 1) напряженный ритм работы и бесконечный поток клиентов;
  - 2) рутинные, скучные, однообразные задачи;
  - 3) противоречивые требования руководства;
  - 4) возможность влиять на рабочие процессы: специалист по социальной работе должен иметь возможность вносить предложения и корректировки в рабочие процессы;
  - 5) недостаточное материальное поощрение;
  - 6) низкий статус должности «Специалист по социальной работе».

Несмотря на то, что данные факторы отметили незначительный процент опрошенных и оценки находятся на «удовлетворительном уровне», на них следует обратить внимание и провести профилактические работы.



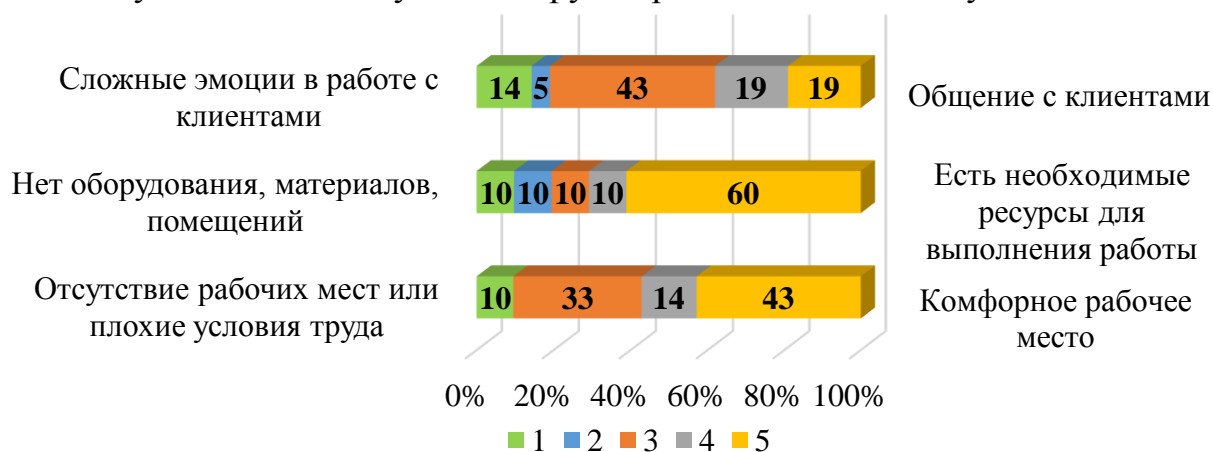
## 6.4. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству

Оценка нагрузки (Рисунок 218) показывает, что основными факторами эмоционального выгорания специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству является напряженный ритм работы (48% опрошенных поставило оценку «1») и неравномерная нагрузка (24% опрошенных поставило оценку «1» и 28% опрошенных поставило оценку «3»).



**Рисунок 218 – Оценка организационных факторов (нагрузки), %**

Четкий график работы положительно оценили 56% опрошенных. Результаты оценки условий труда представлены на Рисунке 219.

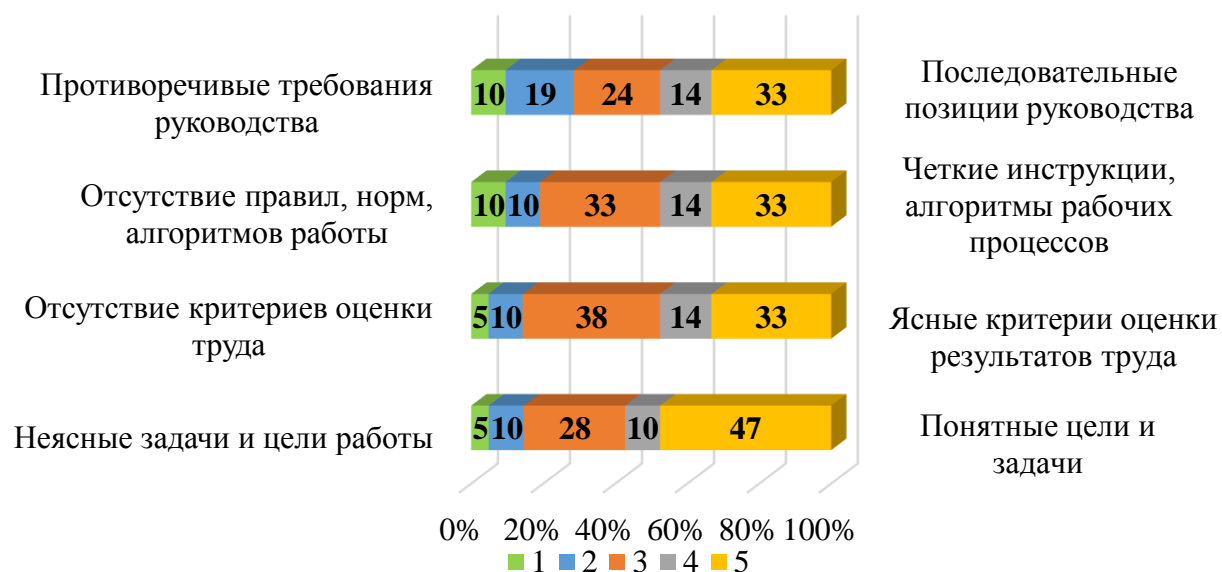


**Рисунок 219 – Оценка организационных факторов (условия труда), %**

Наличие необходимых ресурсов для работы и комфортное рабочее место оценили 60% и 43% опрошенных соответственно. Таким образом, условия труда не оказывают сильного влияния на эмоциональное выгорание работников. А вот фактор «Общения с клиентами» оценено нейтрально 43% респондентов, что говорит о возможном влиянии данного фактора в формировании синдрома эмоционального выгорания.

Результаты оценки организационных факторов (рамки и ориентиры) представлены на Рисунке 220.

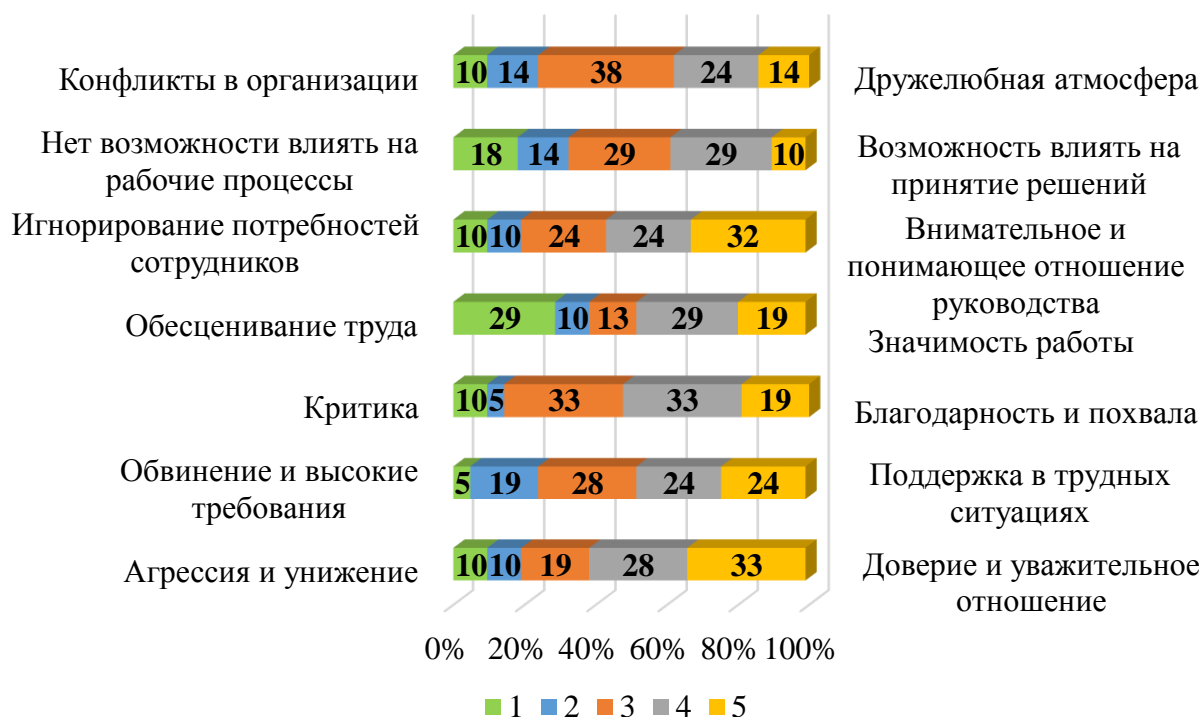




**Рисунок 220 – Оценка организационных факторов (рамки и ориентиры), %**

Правила, алгоритмы и нормы рабочих процессов не у всех респондентов имеются, поэтому количество ответов респондентов распределились одинаково между оценкой «3» и оценкой «5» по 33% каждая. Одним из факторов эмоционального выгорания специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству служит неясные критерии оценки результатов их труда (наличие оклада без стимулирующих доплат) и выявляется это у 38% опрошенных.

Результаты оценки атмосферы в рабочем коллективе представлены на Рисунке 221.



**Рисунок 221 – Оценка атмосферы в рабочем коллективе, %**

В большинстве рабочих коллективов установлены доверительные и уважительные отношения (33%), дружелюбная (оценка «5» и «4» – 14% и 24% соответственно) или нейтральная атмосфера (оценка «3» – 38%). В некоторых учреждениях отмечается внимательное и понимающее отношение руководства к сотрудникам (32%).

В данной ситуации следует обратить внимание на такой фактор, как «Обесценивание труда» 29% (в то же время оценка «4» и «5» по данному фактору составляет 29% и 19% соответственно), что говорит о необходимости повышения значимости выполняемой работы сотрудником, наличии похвалы и благодарности (оценки «3» и «4» поставили по 33% опрошенных).

Результаты оценки поддержки в рабочем коллективе представлены на Рисунке 222.



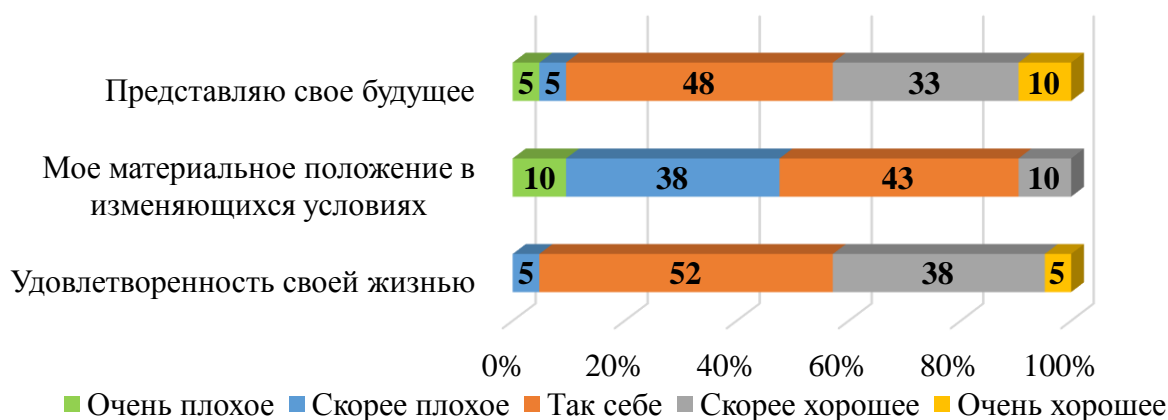
**Рисунок 222 – Оценка поддержки в рабочем коллективе, %**

Основной фактор, который в значительной степени влияет на эмоциональное выгорание специалиста по управлению персоналом и кадровому делопроизводству является – недостаточное материальное поощрение (29% опрошенных поставили самую низкую оценку).

Также отмечается невысокими показателями перспективы карьерного роста (каждая оценка по 19%) и рутинные, скучные, однообразные задачи (48% опрошенных поставили оценку «3»). Также отмечается изоляция сотрудника: у 43% опрошенных оценка «3» (наличие личного кабинета). Все

эти факторы связаны со спецификой профессиональной деятельности специалиста по управлению персоналом и кадровому делопроизводству.

Но несмотря на это, респонденты имеют возможность развиваться и учиться новому (52% оценили этот фактор на «5»), удобный график работы (43% поставили оценку «5») (Рисунок 223).



**Рисунок 223 – Оценка социального самочувствия по трем показателям, %**

Оценка социального самочувствия респондентов сложилась следующим образом:

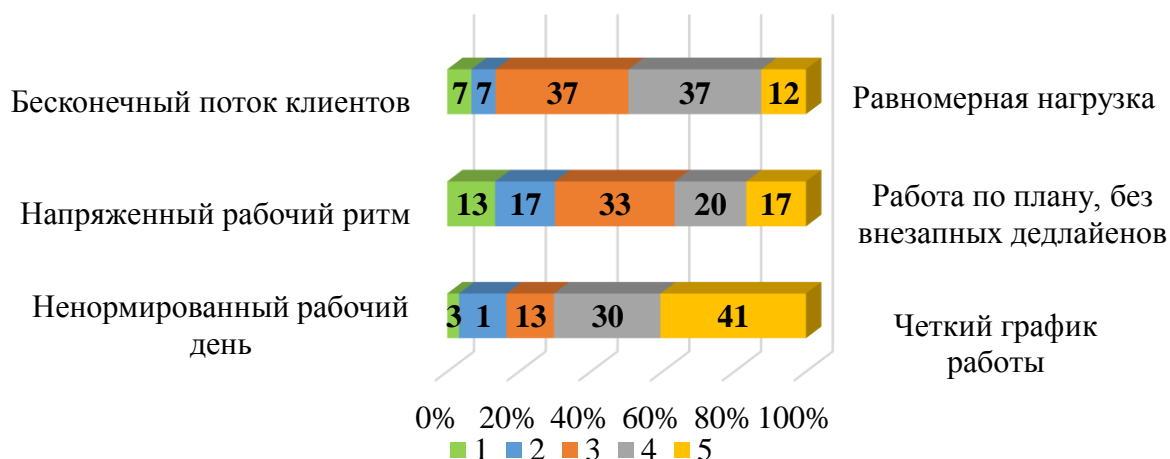
- 48% опрошенных представляют свое будущее «Так себе» и 33% – как «Скорее хорошо»;
- оценка материального положения распределилось между оценками «Скорее плохое» и «Так себе» как 38% и 43% соответственно;
- удовлетворенность своей жизнью имеет более высокие оценки «Так себе» – 52% и «Скорее хорошая» – 38% опрошенных.

Оценка социального самочувствия специалиста по управлению персоналом и кадровому делопроизводству организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволила сделать **следующие выводы:**

1. Проведенный анализ показал, что для респондентов, имеющих синдром эмоционального выгорания, характерна более низкая оценка условий работы и атмосферы в рабочем коллективе.
2. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на сложившееся эмоциональное выгорание специалиста по управлению персоналом и кадровому делопроизводству:
  - 1) напряженный ритм работы и неравномерная нагрузка;
  - 2) рутинные, скучные, однообразные задачи;
  - 3) неясные критерии оценки результатов труда специалиста по управлению персоналом и кадровому делопроизводству (наличие оклада без стимулирующих доплат);
  - 4) недостаточное материальное поощрение;
  - 5) «Обесценивание труда», что говорит о необходимости повышения значимости выполняемой работы сотрудником, наличии похвалы и благодарности.

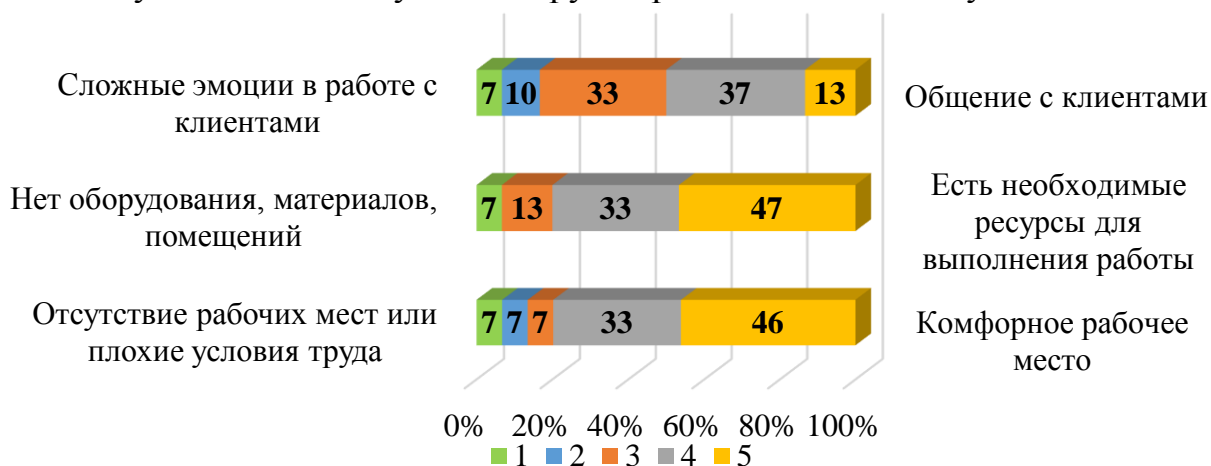
## 6.5. Заведующие отделением

Оценка нагрузки (Рисунок 224) показывает, что основными факторами эмоционального выгорания заведующих отделением является напряженный ритм работы (13% опрошенных поставило оценку «1», 17% – оценку «2») и бесконечный поток клиентов (7% опрошенных поставило оценки «1» и «2»).



**Рисунок 224 – Оценка организационных факторов (нагрузки), %**

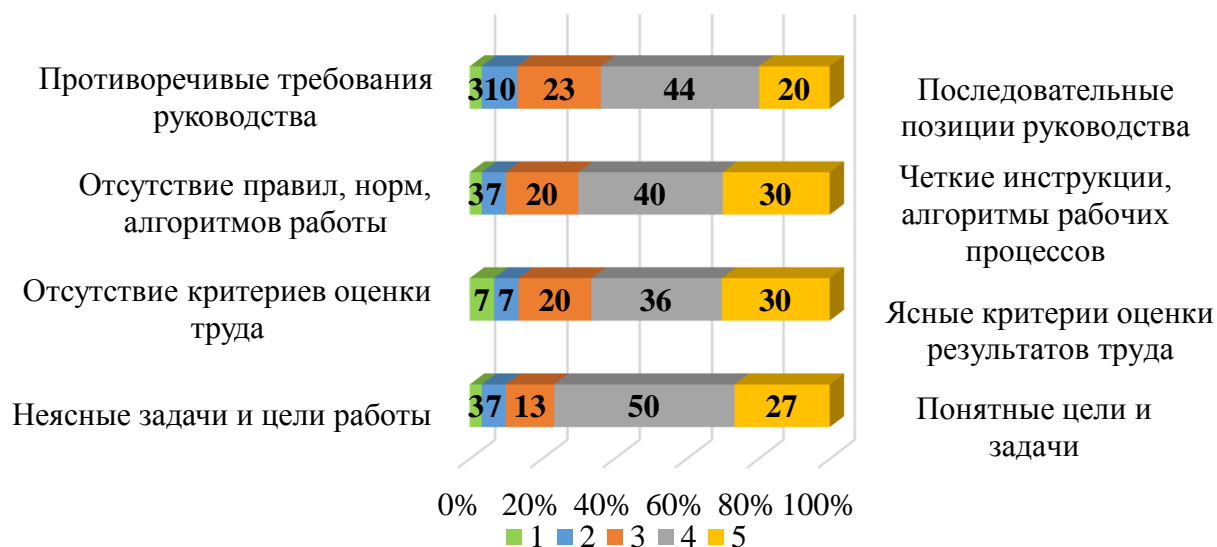
Четкий график работы положительно оценили 41% респондентов, в то время как 3% заведующих отделением имеют ненормированный рабочий день. Результаты оценки условий труда представлены на Рисунке 225.



**Рисунок 225 – Оценка организационных факторов (условия труда), %**

Сложные эмоции в работе с клиентами, а также отсутствие необходимых ресурсов для работы и плохие условия труда оценили отрицательно по 7% опрошенных. Таким образом, условия труда оказывают влияния на эмоциональное выгорание заведующих отделением.

Результаты оценки организационных факторов (рамки и ориентиры) представлены на Рисунке 226.



**Рисунок 226 – Оценка организационных факторов (рамки и ориентиры), %**

Положительно сказываются на эмоциональном состоянии работника наличие четких инструкций, алгоритмов рабочих процессов, а также ясные критерии оценки результатов труда (30% респондентов по каждому критерию поставили оценку «5») и понятны цели и задачи (27% – поставили оценку «5», 50% – поставили оценку «4»). Факторы «Противоречивые требования руководства», «Отсутствие правил, норм, алгоритмов работы» и «Неясные задачи и цели» (оценили отрицательно 3% респондентов по каждому фактору) оказывают влияние на эмоциональное выгорание заведующих отделением.

Результаты оценки атмосферы в рабочем коллективе представлены на Рисунке 227.



**Рисунок 227 – Оценка атмосферы в рабочем коллективе, %**

Из рисунка 227 видно, что в большинстве рабочих коллективов оказывается поддержка в трудной ситуации (27% опрошенных поставили оценку «5», 33% – оценку «4»), имеется дружелюбная атмосфера (23% и 47% опрошенных поставили оценки «5» и «4») и доверительное и уважительное отношение (оценки «5» и «4» поставили 27% и 33% респондентов).

В значительной степени на эмоциональное состояние заведующих отделением сказываются: игнорирование потребностей работника (13%), критика (10%) и обесценивание труда (10%). Таким образом, можно сказать, что атмосфера в рабочем коллективе оказывает значительное влияние на уровень эмоционального выгорания у заведующих отделением.

Результаты оценки поддержки в рабочем коллективе представлены на Рисунке 228.

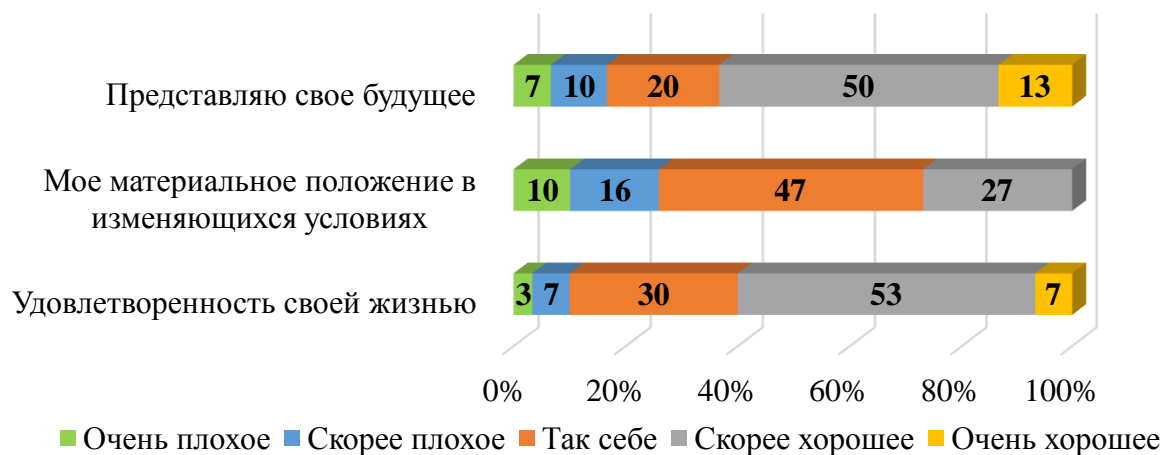


**Рисунок 228 – Оценка поддержки в рабочем коллективе, %**

Основными факторами, которые могут оказывать влияние на сформированность эмоционального выгорания, являются:

- недостаточное материальное поощрение (оценка данных факторов на «1» поставлена 27% опрошенных);
- нет перспектив карьерного роста (20% респондентов оценили «1»);
- рутинные, скучные, однообразные задачи; низкий статус; отсутствие гарантий; закрытость, изоляция сотрудников (7% респондентов оценили каждый фактор на «1»).

Но несмотря на это, респонденты уверены в завтрашнем дне (13% поставили оценку «5», 50% поставили оценку «4»), имеют возможность развиваться и учиться новому (37% оценили этот фактор на «5», 40% поставили оценку «4»), удобный график работы (34% и 43% респондентов поставили оценки «5» и «4» соответственно) (Рисунок 229).



**Рисунок 229 – Оценка социального самочувствия по трем показателям, %**

Оценка социального самочувствия респондентов сложилась следующим образом:

- 50% опрошенных представляют свое будущее «Скорее хорошее» и 13% – как «Очень хорошее»;
- оценка материального положения распределилось между оценками «Так себе» и «Скорее хорошее» как 47% и 27% соответственно;
- удовлетворенность своей жизнью имеет более высокие оценки: «Скорее хорошее» – 53% и «Очень хорошее» – 7% опрошенных.

Оценка социального самочувствия заведующих отделением организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволила сделать **следующие выводы**:

1. Проведенный анализ показал, что для респондентов, имеющих синдром эмоционального выгорания, характерна более низкая оценка условий работы и атмосферы в рабочем коллективе.

2. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на сложившееся эмоциональное выгорание заведующих отделением:

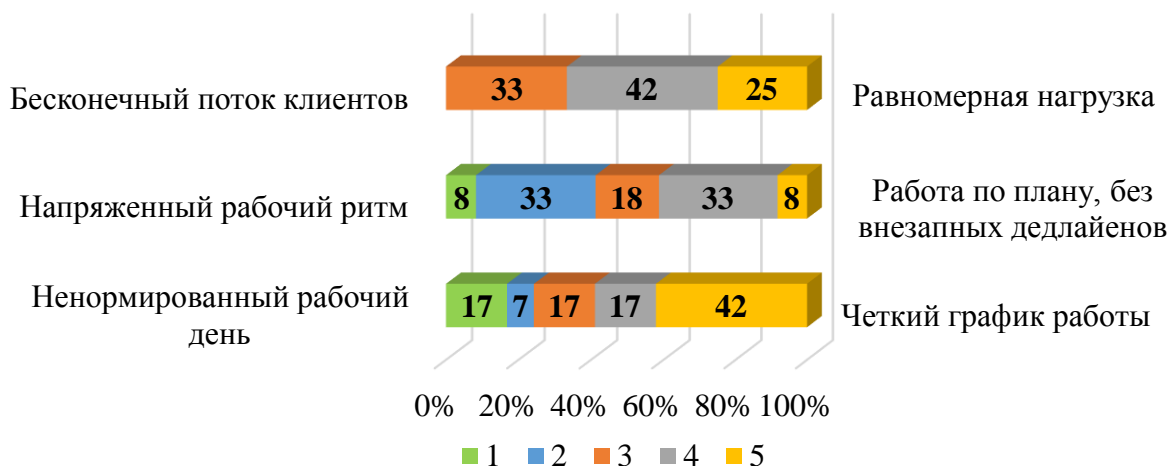
- 1) напряженный ритм работы;
- 2) игнорирование потребностей сотрудников; наличие критики и обесценивания труда;
- 3) рутинные, скучные, однообразные задачи;
- 4) неясные критерии оценки результатов труда заведующих отделением;
- 5) недостаточное материальное поощрение;
- 6) отсутствие перспектив роста.

Некоторые из выявленных факторов оценены отрицательно 20% опрошенных, на них следует обратить внимание и провести профилактические работы.



## 6.6. Директора и заместители директора

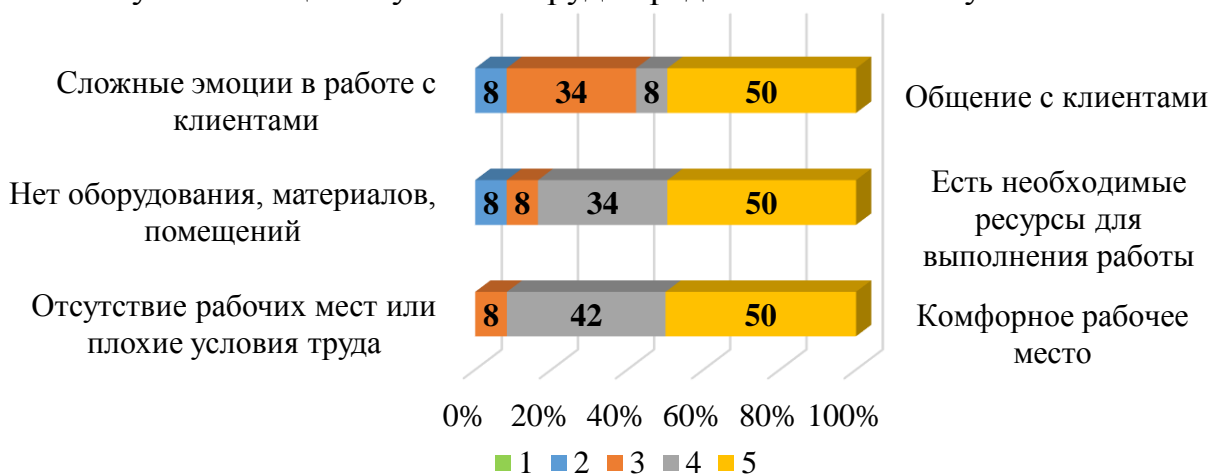
Оценка нагрузки (Рисунок 230) показывает, что основными факторами эмоционального выгорания директоров и их заместителей являются ненормированный рабочий день (17% опрошенных поставило оценку «1») и напряженный рабочий ритм (8% опрошенных поставило оценку «1»).



**Рисунок 230 – Оценка организационных факторов (нагрузки), %**

Четкий график работы и равномерную нагрузку положительно оценили 42% и 25% опрошенных соответственно.

Результаты оценки условий труда представлены на Рисунке 231.

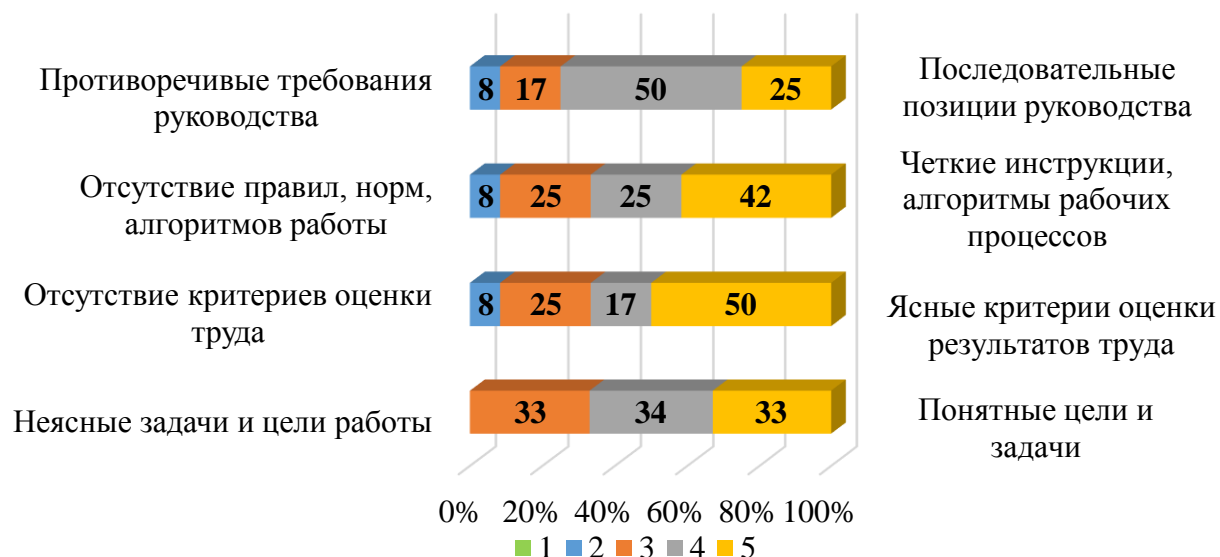


**Рисунок 231 – Оценка организационных факторов (условия труда), %**

Отсутствие необходимых ресурсов (оборудования, материалов, помещений) для работы и плохие условия труда оценили отрицательно по 8% опрошенных соответственно поставили оценку «2». 50% респондентов оцениваю свои условия труда на оценку «5». Таким образом, условия труда незначительно влияют на эмоциональное состояние директоров и их заместителей.

Результаты оценки организационных факторов (рамки и ориентиры) представлены на Рисунке 232.





**Рисунок 232 – Оценка организационных факторов (рамки и ориентиры), %**

Наличие четких инструкций, алгоритмов рабочих процессов, а также ясные критерии оценки результатов труда положительно сказываются на эмоциональном состоянии руководителей и их заместителей (42% и 50% респондентов по каждому критерию поставили оценку «5»), понятные цели и задачи (33% и 34% респондентов поставили оценки «5» и «4» соответственно).

8% опрошенных поставили оценку «2» таким факторам, как «Противоречивые требования руководства», «Отсутствие правил, норм, алгоритмов работы» и «Отсутствие критериев оценки результатов труда».

Результаты оценки атмосферы в рабочем коллективе представлены на Рисунке 233.



**Рисунок 233 – Оценка атмосферы в рабочем коллективе, %**

Из рисунка 233 видно, что в большинстве рабочих коллективов оказывается поддержка в трудной ситуации (50% опрошенных поставили оценку «5», 33% поставили оценку «4»), дружелюбная атмосфера и внимательное и понимающее отношение руководства (50% и 33% респондентов поставили оценку «5» соответственно). Такой фактор как «Обесценивание труда» оценен отрицательно 8% респондентами поставили оценку «1». Также в данной ситуации следует обратить внимание на такие факторы, как «Конфликты в организации», «Критика» и «Агрессия и унижение» (поставлена оценка «2»).

Результаты оценки поддержки в рабочем коллективе представлены на Рисунке 234.



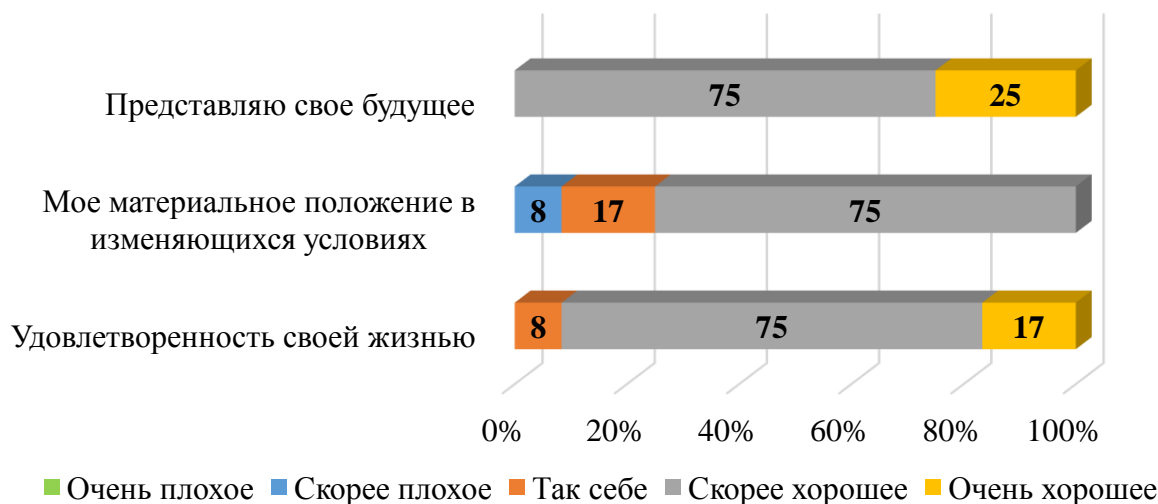
**Рисунок 234 – Оценка поддержки в рабочем коллективе, %**

Основными факторами, которые могут оказывать влияние на сформированность эмоционального выгорания, являются:

- рутинные, скучные и однообразные задачи;
- недостаточное материальное поощрение;
- неудобный график, необходимость подстраиваться.

Вышеуказанные факторы оценены отрицательно 8% респондентов (поставлены оценки «1» и «2»). Но несмотря на это, респонденты имеют

возможность развиваться и учиться новому (58% оценили этот фактор на «5», 42% поставили оценку «4»), расширить профессиональную среду, контакты (50% и 25% опрошенных поставили оценки «5» и «4»), самореализоваться и быть уверенным в завтрашнем дне (42% респондентов поставил оценку «5») (Рисунок 235).



**Рисунок 235 – Оценка социального самочувствия по трем показателям, %**

Оценка социального самочувствия респондентов сложилась следующим образом:

- 75% опрошенных представляют свое будущее «Скорее хорошее» и 25% – как «Очень хорошее»;
- оценка материального положения распределилось между «Так себе» и «Скорее хорошее» как 17% и 75% соответственно;
- удовлетворенность своей жизнью имеет более высокие оценки: «Скорее хорошее» – 75% и «Очень хорошее» – 17% опрошенных.

Оценка социального самочувствия директоров и их заместителей организаций социального обслуживания населения Ставропольского края позволила сделать **следующие выводы**:

1. Проведенный анализ показал, что для респондентов, имеющих синдром эмоционального выгорания, характерна более низкая оценка условий работы и атмосферы в рабочем коллективе.

2. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на сложившееся эмоциональное выгорание социальных работников и сиделок:

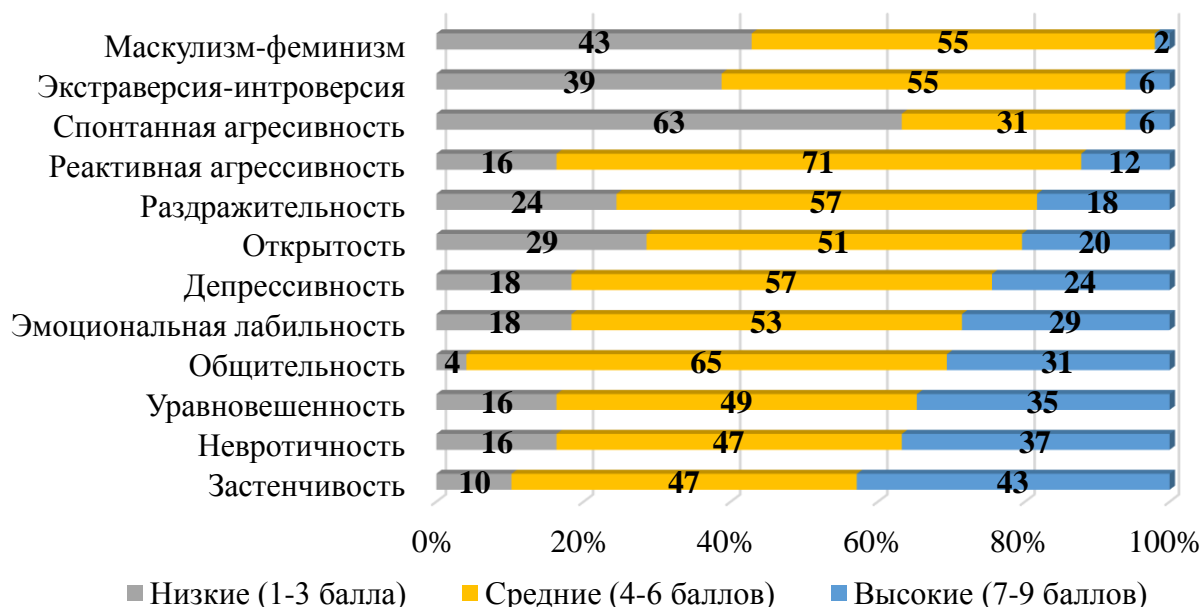
- 1) ненормированный рабочий день и напряженный ритм работы;
- 2) обесценивание труда;
- 3) рутинные, скучные, однообразные задачи;
- 4) недостаточное материальное поощрение;
- 5) наличие в коллективе конфликтов, критики, агрессии и унижения.

Несмотря на то, что данные факторы имеют незначительный процент опрошенных, на них следует обратить внимание и провести профилактические работы.

## 7. Интерпретация результатов исследования личности работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края (тест FPI, Фрайбургский многофакторный личностный опросник)

### 7.1. Специалисты по социальной работе

Анализ значений шкал Фрайбургского личностного опросника (теста FPI) проведен для респондентов с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунки 236 и 237).



**Рисунок 236 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, %**

Для специалистов по социальной работе с формирующимся синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Застенчивость» (43%). Свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего бояться, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством, от любых перемен ждут только неприятностей;

- по шкале «Невротичность» (37%). Характеризуется повышенной тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью.

- по шкале «Уравновешенность» (35%). Говорит об отсутствии внутренней напряженности, свободе от конфликтов, удовлетворенности собой и своими успехами, готовности следовать нормам и требованиям;

б) *средние показатели:*

- по шкале «Реактивная агрессивность» (71%) Начинают проявляться

следующие тенденции в той или иной степени: равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами;

- по шкале «Общительность» (65%). Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

- по шкале «Депрессивность» (57%). Характерна для лиц со сниженным фоном настроения. Погруженные в собственные переживания;

- по шкале «Раздражительность» (57%). Склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанных правил и норм. Легко теряются, впадают в отчаяние;

- по шкале «Открытость» (51%). Человек начинает закрываться от окружения, появляется отчуждение, непринятия себя;

в) *низкие показатели:*

- по шкале «Спонтанная агрессивность» (63%). Свидетельствует о повышенной идентификации с социальными требованиями, комфортности, уступчивости, сдержанности, осторожности поведения.

Таким образом складывается следующий портрет человека с формирующимся синдромом эмоционального выгорания:

- человек становится более нерешительным и неуверенным в себе;

- при необходимости принять решение либо чрезмерно колеблется, либо подолгу оттягивает и не приступает к его выполнению;

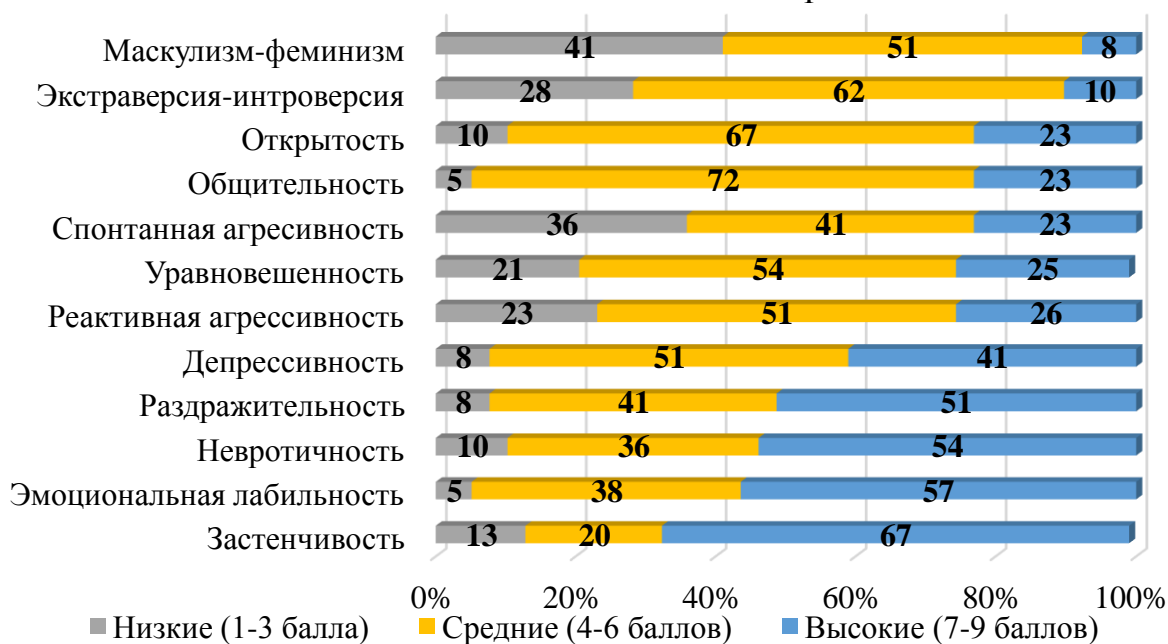
- требуется контроль за действиями: уклонение от выполнения своих обязанностей;

- неожиданные события вызывают беспокойство, тревожность;

- в общении появляется формальность и холодность;

- снижается фон настроения, все становится скучным и неинтересным.

В основном все показатели шкал находятся в средних значениях.



**Рисунок 237 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания, %**

Для специалистов по социальной работе со сформированным синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Застенчивость» (67%), которая свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего боятся, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством, от любых перемен ждут только неприятностей;

- по шкале «Эмоциональная лабильность» (57%). В данной ситуации показатели связаны с состоянием дезадаптации, тревожностью, потерей контроля над влечениями, выраженной дезорганизацией поведения;

- по шкале «Невротичность» (54%). Характеризуется высокой тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью;

- по шкале «Раздражительность» (51%). склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанные правила и нормы. Легко теряются, впадают в отчаяние.

б) *средние показатели:*

- по шкале «Общительность» (72%) Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

- по шкале «Открытость» (67%). Человек начинает закрываться от окружения, появляется отчуждение, неприятия себя;

- по шкале «Уравновешенность» (54%) Состояние дезадаптации, тревожность. Хроническая усталость, бессонница, упадок сил, невозможность сосредоточиться, разобраться в собственных переживаниях и многое другой;

- по шкале «Депрессивность» (51%) характерны для лиц со сниженным фоном настроения. Погруженные в собственные переживания. Любая деятельность для них трудна, неприятна, быстро утомляет;

- по шкале «Реактивная агрессивность» (51%) Начинают проявляться следующие тенденции в той или иной степени: равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами.

Таким образом, складывается следующий портрет специалиста по социальной работе со сформированным синдромом эмоционального выгорания: эмоционально нестабильный человек с повышенной раздражительностью и тревожностью, склонный к уклонению от выполнения своих обязанностей. Холодные и формальные взаимоотношения, держит дистанцию. Равнодушен к похвале. Постоянно находится в плохом настроении. Характерны: хроническая усталость, бессонница, упадок сил, невозможность сосредоточиться, чрезмерная озабоченность проблемами.

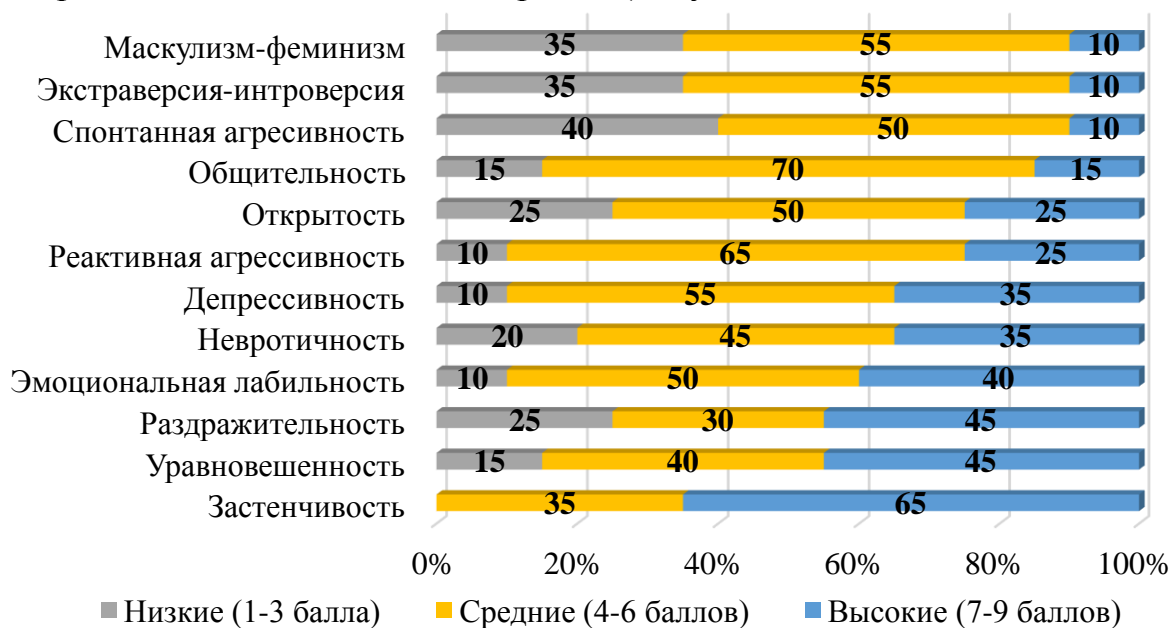
Диапазон показателей шкал находятся преимущественно на высоком и среднем уровне, также присутствуют показатели с низким уровнем.

Совершенно ясно, что люди, имеющие уже сложившийся синдром эмоционального выгорания, не могут частично (или полностью) выполнять возложенные на них трудовые обязанности, будут вносить дисгармонию в атмосферу рабочего коллектива.



## 7.2. Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству

Анализ значений шкал Фрайбургского личностного опросника (теста FPI) проведен для респондентов с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунки 238 и 239).



**Рисунок 238 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, %**

Для респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Застенчивость» (65%). Свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего боятся, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством, от любых перемен ждут только неприятностей. При необходимости принять решение либо чрезмерно колеблются, либо подолгу оттягивают и не приступают к его выполнению;

- по шкале «Уравновешенность» (45%). Говорит об отсутствии внутренней напряженности, свободе от конфликтов, удовлетворенности собой и своими успехами, готовности следовать нормам и требованиям;

- по шкале «Раздражительность» (45%). Склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанных правил и норм. Легко теряются, впадают в отчаяние;

б) *средние показатели:*

- по шкале «Общительность» (70%). Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;
- по шкале «Депрессивность» (55%). Характерна для лиц со сниженным фоном настроения. Погруженные в собственные переживания;
- по шкале «Эмоциональная лабильность» (50%). В данной ситуации связаны с состоянием дезадаптации, тревожностью, потерей контроля над влечениями, выраженной дезорганизацией поведения;
- по шкале «Невротичность» (45%). Характеризуется средней тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью.

Таким образом складывается следующий портрет человека с формирующимся синдромом эмоционального выгорания:

- человек становится более нерешительным и неуверенным в себе;
- при необходимости принять решение либо чрезмерно колеблется, либо подолгу оттягивает и не приступает к его выполнению;
- требуется контроль за действиями, волевые усилия для концентрации;
- неожиданные события вызывают беспокойство, тревожность;
- в общении появляется нетерпимость и раздражительность;
- снижается фон настроения.

В основном все показатели шкал находятся в средних значениях.



**Рисунок 239 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания, %**

Для респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Невротичность» (90%). Характеризуется высокой



тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью;

- по шкале «Эмоциональная лабильность» (90%). В данной ситуации показатели связаны с состоянием дезадаптации, тревожностью, потерей контроля над влечениями, выраженной дезорганизацией поведения;

- по шкале «Раздражительность» (81%). склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанные правила и нормы. Легко теряются, впадают в отчаяние;

- по шкале «Застенчивость» (76%), которая свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего боятся, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством, от любых перемен ждут только неприятностей. При необходимости принять решение либо чрезмерно колеблются, либо подолгу оттягивают и не приступают к его выполнению;

- по шкале «Депрессивность» (52%) характерны для лиц со сниженным фоном настроения. Погруженные в собственные переживания. Любая деятельность для них трудна, неприятна, протекает с чувством чрезмерного психического напряжения, быстро утомляет.

*б) средние показатели:*

- по шкале «Общительность» (86%) Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

- по шкале «Реактивная агрессивность» (57%) Начинают проявляться следующие тенденции в той или иной степени: равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами. Стремление к немедленному удовлетворению своих желаний, не считаясь с обстоятельствами и желаниями окружающих;

- по шкале «Экстраверсия-интроверсия» (48%). Начинают испытывать затруднения в контактах, легко терять душевное равновесие поэтому стараются сохранить дистанцию во взаимоотношениях.

*в) низкие показатели:*

- по шкале «Маскулизм – феминизм» (67%) говорит о склонности к волнениям, чрезмерная озабоченность личными проблемами. В поведение присутствует нерешительность;

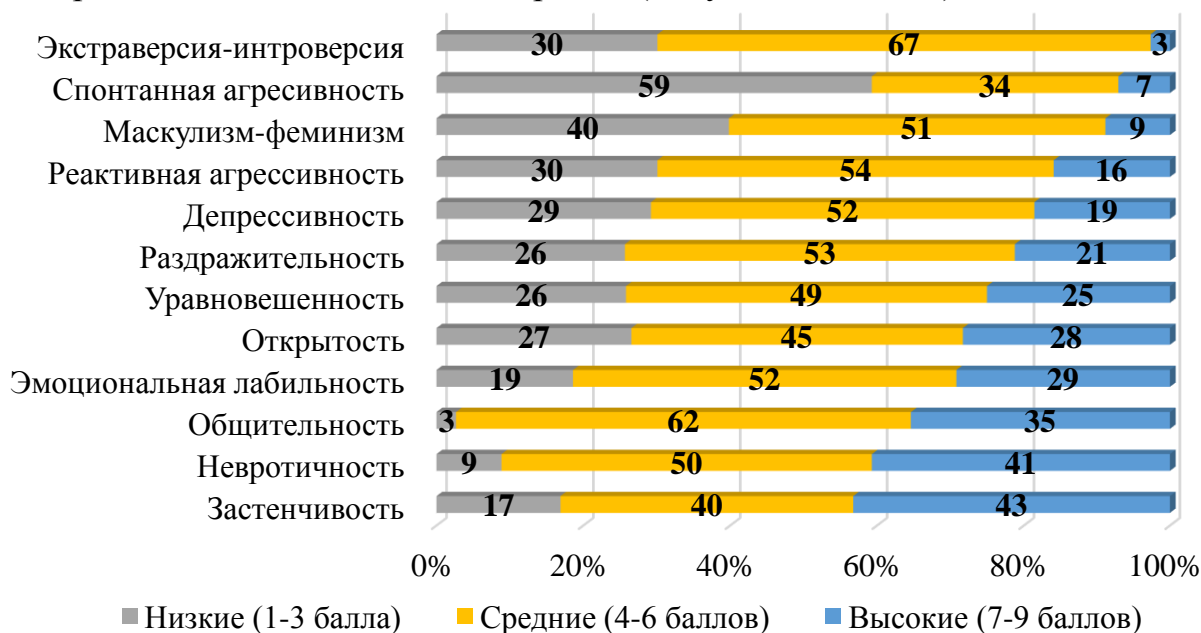
- по шкале «Уравновешенность» (43%) Состояние дезадаптации, тревожность. Хроническая усталость, бессонница, упадок сил, невозможность сосредоточиться, разобраться в собственных переживаниях и многое другой. Такие люди конфликтные, упрямые, неупорядоченные в поведении.

Таким образом, складывается следующий портрет человека со сформированным синдромом эмоционального выгорания: эмоционально нестабильный человек с повышенной раздражительностью и низким самоконтролем.

Диапазон показателей шкал находятся преимущественно на высоком и среднем уровне, также присутствуют показатели с низким уровнем.

### 7.3. Заведующие отделением

Анализ значений шкал Фрайбургского личностного опросника (теста FPI) проведен для респондентов с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунки 240 и 241).



**Рисунок 240 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, %**

Для заведующих отделением с формирующимся синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Застенчивость» (43%). Свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего боятся, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством, от любых перемен ждут только неприятностей;

- по шкале «Невроticность» (41%). Характеризуется высокой тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью.

б) *средние показатели:*

- по шкале «Экстраверсия-интроверсия» (67%). Начинают испытывать затруднения в контактах, легко терять душевное равновесие поэтому стараются сохранить дистанцию во взаимоотношениях;

- по шкале «Общительность» (62%). Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

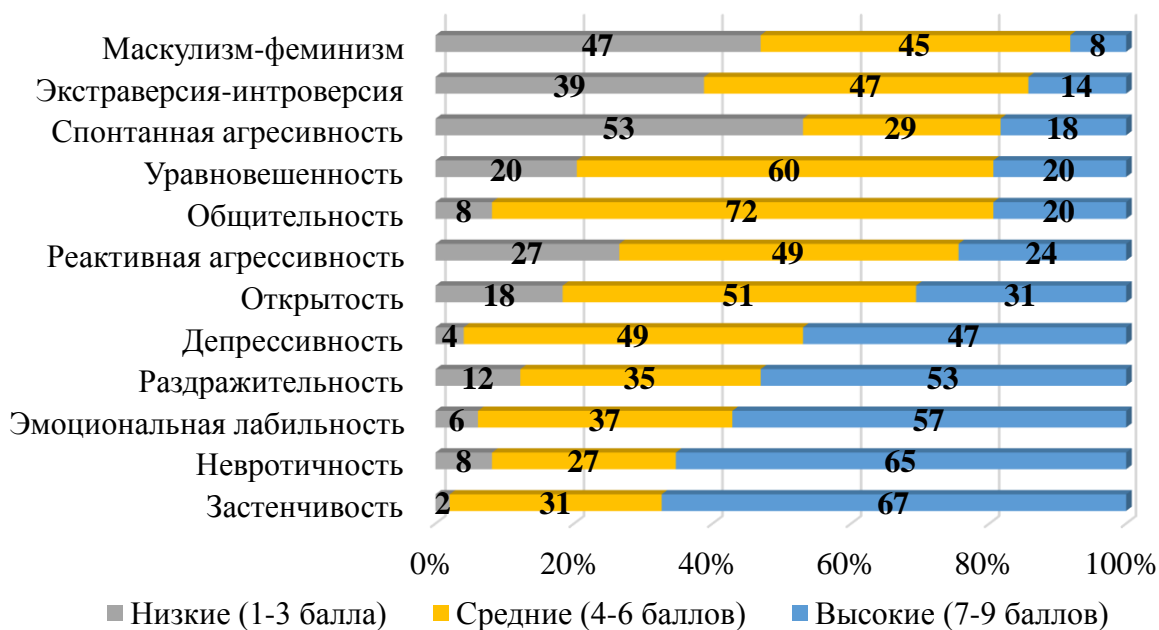
- по шкале «Реактивная агрессивность» (54%). Начинают проявляться следующие тенденции в той или иной степени: равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами;
- по шкале «Раздражительность» (53%). Склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанных правил и норм. Легко теряются, впадают в отчаяние;
- по шкале «Эмоциональная лабильность» (52%). В данной ситуации связаны с состоянием дезадаптации, тревожностью, потерей контроля над влечениями, выраженной дезорганизацией поведения;
- по шкале «Депрессивность» (52%). Характерна для лиц со сниженным фоном настроения. Погруженные в собственные переживания.

в) *низкие показатели:*

- по шкале «Спонтанная агрессивность» (59%). Свидетельствует о повышенной идентификации с социальными требованиями, комфортности, уступчивости, сдержанности, осторожности поведения. Таким людям все представляется скучным и неинтересным, им все безразлично и надоело. Они не видят ничего притягательного в событиях, увлекающих окружающих.

В основном все показатели шкал находятся в средних значениях.

Таким образом, складывается следующий портрет заведующего отделением с формирующимся синдромом эмоционального выгорания: человек становится более нерешительным и неуверенным в себе; при необходимости принять решение либо чрезмерно колеблется, либо подолгу оттягивает и не приступает к его выполнению; появляется склонность к уклонению от выполнения своих обязанностей; в общении появляется холодность и формальность; снижается фон настроения; появляется равнодушие к похвале и наказаниям; все становится скучным и неинтересным.



**Рисунок 241 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания, %**

Для заведующих отделением со сформированным синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Застенчивость» (67%), которая свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего боятся, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством;

- по шкале «Невротичность» (65%). Характеризуется высокой тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью;

- по шкале «Эмоциональная лабильность» (57%). В данной ситуации показатели связаны с состоянием дезадаптации, тревожностью, потерей контроля над влечениями, выраженной дезорганизацией поведения;

- по шкале «Раздражительность» (53%). склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанные правила и нормы. Легко теряются, впадают в отчаяние.

б) *средние показатели:*

- по шкале «Общительность» (72%). Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

- по шкале «Уравновешенность» (60%) Состояние дезадаптации, тревожность. Хроническая усталость, бессонница, упадок сил, невозможность сосредоточиться, разобраться в собственных переживаниях и многое другой;

- по шкале «Открытость» (51%). Человек начинает закрываться от окружения, появляется отчуждение, непринятия себя;

- по шкале «Депрессивность» (49%) характерны для лиц со сниженным фоном настроения. Любая деятельность для них трудна, неприятна, протекает с чувством чрезмерного психического напряжения, быстро утомляется;

- по шкале «Реактивная агрессивность» (49%) Начинают проявляться следующие тенденции в той или иной степени: равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами.

в) *низкие показатели:*

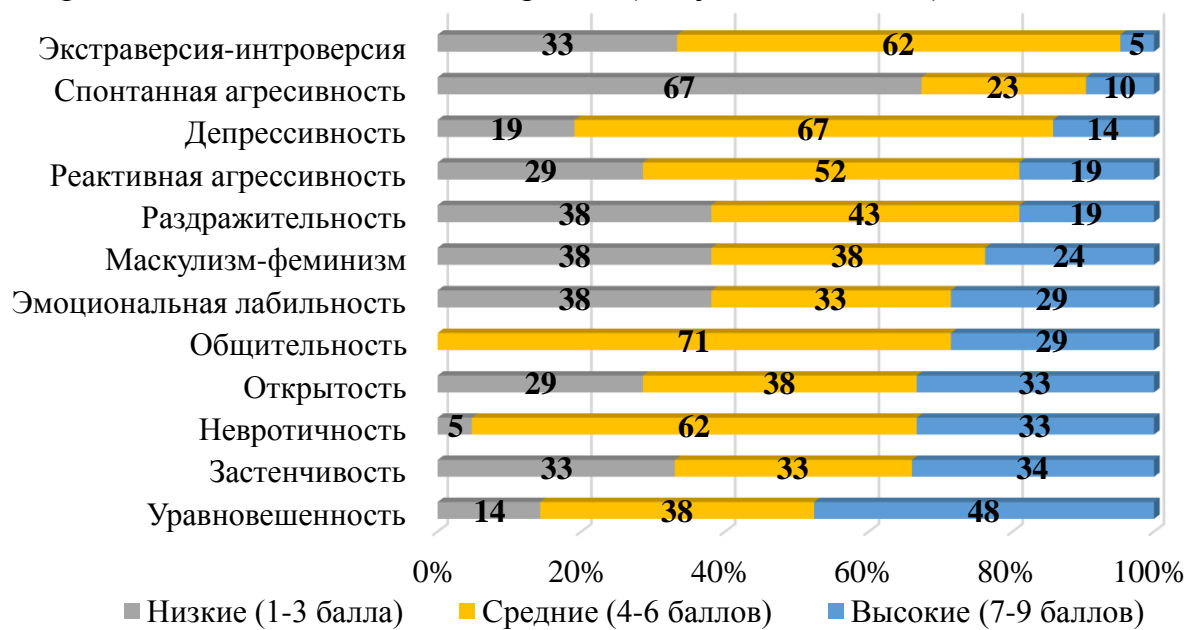
- по шкале «Спонтанная агрессивность» (53%). Свидетельствует о повышенной идентификации с социальными требованиями, комфортности, уступчивости, сдержанности, осторожности поведения.

Диапазон показателей шкал находятся преимущественно на высоком и среднем уровне, также присутствуют показатели с низким уровнем.

Таким образом, складывается следующий портрет заведующего отделением со сформированным синдромом эмоционального выгорания: эмоционально нестабильный, нерешительный и неуверенный в себе человек с повышенной раздражительностью и низким самоконтролем. Становится конфликтным, упрямым, импульсивным в поведении. Появляется равнодушие к похвале и наказаниям; все становится скучным и неинтересным. Характерны: хроническая усталость, бессонница, упадок сил, невозможность сосредоточиться, чрезмерная озабоченность личными проблемами.

## 7.4. Директора и заместители директора

Анализ значений шкал Фрайбургского личностного опросника (теста FPI) проведен для респондентов с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунки 242 и 243).



**Рисунок 242 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, %**

Для директоров и заместителей директора с формирующимся синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*

- по шкале «Уравновешенность» (48%). Говорит о хорошей защищенности к воздействию стресс-факторов обычных жизненных ситуаций, базирующихся на уверенности в себе и активности;

- по шкале «Застенчивость» (34%), которая свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. Такие люди всего боятся, избегают рискованных ситуаций, неожиданные события встречают с беспокойством, от любых перемен ждут только неприятностей. При необходимости принять решение либо чрезмерно колеблются, либо подолгу оттягивают и не приступают к его выполнению.

б) *средние показатели:*

- по шкале «Общительность» (71%). Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

- по шкале «Депрессивность» (67%). Характерна для лиц со сниженным

фоном настроения. Погруженные в собственные переживания;

- по шкале «Невротичность» (62%). Характеризуется средней тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью;

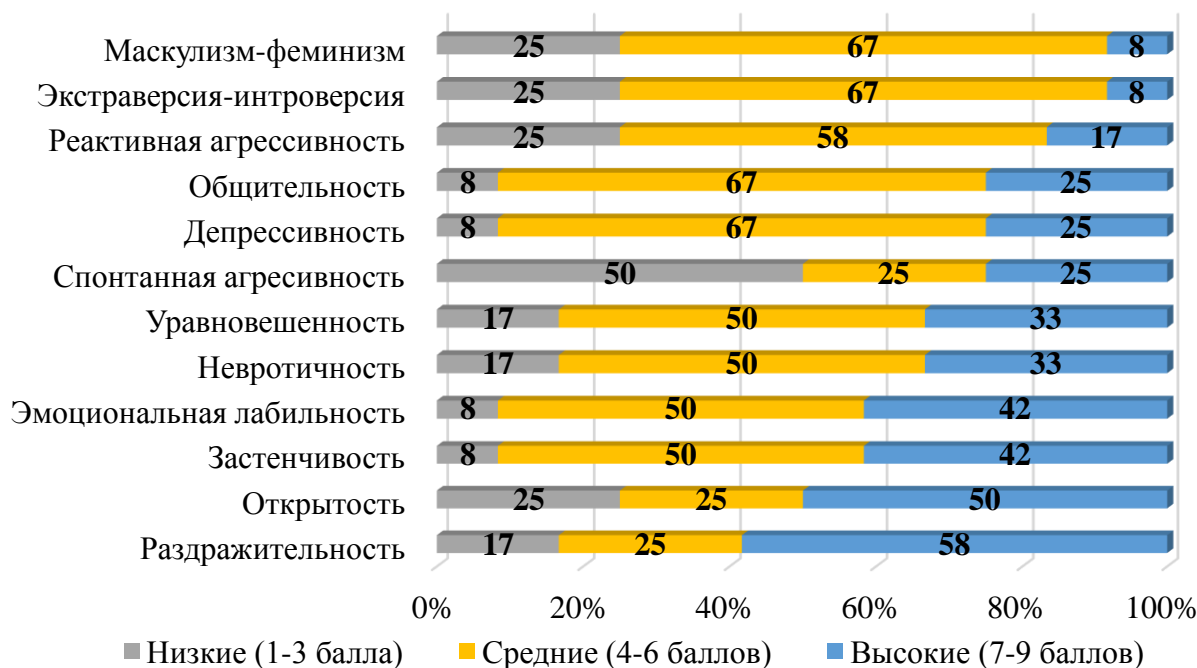
- по шкале «Реактивная агрессивность» (52%). Начинают проявляться равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами. Стремление к немедленному удовлетворению своих желаний, не считаясь с обстоятельствами и желаниями окружающих.

в) *низкие показатели:*

- по шкале «Спонтанная агрессивность» (67%). Свидетельствует о повышенной идентификации с социальными требованиями, комфортности, уступчивости, сдержанности, осторожности поведения. Они не видят ничего притягательного в событиях, увлекающих окружающих.

В основном все показатели шкал находятся в средних значениях.

Таким образом, складывается следующий портрет директоров и заместителей директора с формирующимся синдромом эмоционального выгорания: человек становится более нерешительным и неуверенным в себе несмотря на «природную уравновешенность»; появляется тревожность; снижается чуткость и внимательность при общении с людьми; появляется равнодушие к похвале и наказаниям; все становится скучным и неинтересным, безразличным; снижается фон настроения.



**Рисунок 243 – Распределение значений шкал многофакторного опросника (теста FPI) у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания, %**

Для директоров и заместителей директора со сформированным синдромом эмоционального выгорания характерны следующие показатели многофакторного опросника (теста FPI):

а) *высокие показатели:*



- по шкале «Раздражительность» (58%). Склонность к непостоянству, уклонению от выполнения своих обязанностей, игнорированию общепризнанные правила и нормы. Легко теряются, впадают в отчаяние;

- по шкале «Открытость» (50%). Человек начинает закрываться от окружения, появляется отчуждение, неприятия себя.

*б) средние показатели:*

- по шкале «Общительность» (67%). Свидетельствует о снижении чуткости и внимательности при общении с людьми, появляются такие черты как холодность, формальность межличностных отношений;

- по шкале «Депрессивность» (67%) характерны для лиц со сниженным фоном настроения. Погруженные в собственные переживания. Любая деятельность для них трудна, неприятна, протекает с чувством чрезмерного психического напряжения, быстро утомляется;

- по шкале «Экстраверсия-интроверсия» (67%). Начинают испытывать затруднения в контактах, легко терять душевное равновесие поэтому стараются сохранить дистанцию во взаимоотношениях;

- по шкале «Реактивная агрессивность» (58%) Начинают проявляться равнодушие к похвале и наказаниям, пренебрежение обязанностями и морально-этическими нормами. Появляются враждебные чувства к тем лицам, которые пытаются управлять их поведением, заставляют держаться в социально доступных рамках;

- по шкале «Эмоциональная лабильность» (50%). В данной ситуации показатели связаны с состоянием дезадаптации, тревожностью, потерей контроля над влечениями, выраженной дезорганизацией поведения;

- по шкале «Невротичность» (50%). Характеризуется высокой тревожностью, возбудимостью в сочетании с быстрой истощаемостью и утомляемостью;

- по шкале «Застенчивость» (50%), которая свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе. При необходимости принять решение либо чрезмерно колеблются, либо подолгу оттягивают и не приступают к его выполнению.

*в) низкие показатели:*

- по шкале «Спонтанная агрессивность» (50%). Свидетельствует о повышенной идентификации с социальными требованиями, комфортности, уступчивости, сдержанности, осторожности поведения.

Диапазон показателей шкал находятся преимущественно на среднем уровне, также присутствуют показатели с низким уровнем.

Таким образом складывается следующий портрет директоров и заместителей директора со сформированным синдромом эмоционального выгорания: нерешительный и неуверенный в себе человек с повышенной раздражительностью. В общении холодный и формальный, держит дистанцию. Постоянно находится в плохом настроении. Равнодушен к похвале и наказаниям. Все ему представляется скучным и неинтересным, безразличным.

## 8. Интерпретация результатов исследования стиля саморегуляции поведения работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края

Саморегуляция поведения, а, именно, постановка целей и задач, способов их выполнения, формирование программы действий, оценка результата – неперенные условия успешности любой деятельности.

Недостатки в компонентах осознанной саморегуляции приводят к недостаткам регуляции в целом, а это, в свою очередь, сказывается на успешности любой деятельности и повышении психической напряженности в процессе профессиональной деятельности, в том числе повышении эмоционального выгорания.

Опросник «Стиль саморегуляции поведения» (ССПМ) был создан в 1988 году в Психологическом институте РАО в лаборатории психологии саморегуляции (заведующая – В.И. Моросанова) и пригодна как для научных исследований, так и в качестве инструмента практической диагностики различных аспектов индивидуальной саморегуляции. Утверждения опросника построены на типичных жизненных ситуациях и не имеют непосредственной связи со спецификой какой-либо профессиональной или учебной деятельности.

Цель методики – это диагностика развития индивидуальной саморегуляции и ее индивидуального профиля, включающего показатели планирования, моделирования, программирования, оценки результатов, а также показатели развития регуляторно-личностных свойств гибкости и самостоятельности.

Опросник ССПМ состоит из 46 утверждений и работает как единая шкала «Общий уровень саморегуляции», которая характеризует уровень сформированности индивидуальной системы саморегуляции произвольной активности человека. Утверждения опросника входят в состав шести шкал (по 9 утверждений в каждой), выделенных в соответствии с основными регуляторными процессами планирования, моделирования, программирования, оценки результатов, а также и регуляторно-личностными свойствами гибкости и самостоятельности. Структура опросника такова, что ряд утверждений входят в состав сразу двух шкал. Это относится к тем утверждениям опросника, которые характеризуют как регуляторный процесс, так и регуляторно-личностное качество.

### **Описание шкал.**

**Шкала «Планирование»** характеризует индивидуальные особенности выдвижения и удержания целей, сформированность у человека осознанного планирования деятельности.

*Высокие показатели* по этой шкале указывают на сформированность потребности в осознанном планировании деятельности, планы в этом случае



реалистичны, детализированы, иерархичны и устойчивы, цели деятельности выдвигаются самостоятельно.

У испытуемых с *низкими показателями* по этой шкале потребность в планировании развита слабо, цели подвержены частой смене, поставленная цель редко бывает достигнута, планирование малореалистично. Такие испытуемые предпочитают не задумываться о своем будущем, цели выдвигают ситуативно и обычно несамостоятельно.

**Шкала «Моделирование»** позволяет диагностировать индивидуальную развитость представлений о внешних и внутренних значимых условиях, степень их осознанности, детализированности и адекватности.

Испытуемые с *высокими показателями* по этой шкале способны выделять значимые условия достижения целей как в текущей ситуации, так и в перспективном будущем, что проявляется в соответствии программ действий планам деятельности, соответствии получаемых результатов принятым целям.

У испытуемых с *низкими показателями* по шкале слабая сформированность процессов моделирования приводит к неадекватной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, что проявляется в фантазировании, которое может сопровождаться резкими перепадами отношения к развитию ситуации, последствиям своих действий. У таких испытуемых часто возникают трудности в определении цели и программы действий, адекватных текущей ситуации, они не всегда замечают изменение ситуации, что также часто приводит к неудачам.

**Шкала «Программирование»** диагностирует индивидуальную развитость осознанного программирования человеком своих действий.

*Высокие показатели* по этой шкале говорят о сформированной у человека потребности продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей, о детализированности и развернутости разрабатываемых программ. Программы разрабатываются самостоятельно, они гибко изменяются в новых обстоятельствах и устойчивы в ситуации помех. При несоответствии полученных результатов целям производится коррекция программы действий до получения приемлемого для человека результата.

*Низкие показатели* по шкале программирования говорят о неумении и нежелании человека продумывать последовательность своих действий. Такие люди предпочитают действовать импульсивно, они не могут самостоятельно сформировать программу действий, часто сталкиваются с неадекватностью полученных результатов целям деятельности и при этом не вносят изменений в программу действий, действуют путем проб и ошибок.

**Шкала «Оценивание результатов»** характеризует индивидуальную развитость и адекватность оценки испытуемым себя и результатов своей деятельности и поведения.

*Высокие показатели* по этой шкале свидетельствуют о развитости и адекватности самооценки, сформированности и устойчивости субъективных

критериев оценки результатов. Человек адекватно оценивает, как сам факт рассогласования полученных результатов с целью деятельности, так и приведшие к нему причины, гибко адаптируясь к изменению условий.

При *низких показателях* по этой шкале испытуемый не замечает своих ошибок, не критичен к своим действиям. Субъективные критерии успешности недостаточно устойчивы, что ведет к резкому ухудшению качества результатов при увеличении объема работы, ухудшении состояния или возникновении внешних трудностей.

**Шкала «Гибкость»** диагностирует уровень сформированности регуляторной гибкости, то есть способности перестраивать, вносить коррективы в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий.

Испытуемые с *высокими показателями* по шкале гибкости демонстрируют пластичность всех регуляторных процессов. При возникновении непредвиденных обстоятельств такие испытуемые легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. При возникновении рассогласования полученных результатов с принятой целью своевременно оценивают сам факт рассогласования и вносят соответствующую коррекцию. Гибкость регуляторики позволяет адекватно реагировать на быстрое изменение событий и успешно решать поставленную задачу в ситуации риска.

Испытуемые с *низкими показателями* по шкале гибкости в динамичной, быстро меняющейся обстановке чувствуют себя неуверенно, с трудом привыкают к переменам в жизни, к смене обстановки и образа жизни. Они не способны адекватно реагировать на ситуацию, быстро и своевременно планировать деятельность и поведение, разработать программу действий, выделить значимые условия, оценить рассогласование полученных результатов с целью деятельности и внести коррекцию. В результате у таких испытуемых неизбежно возникают регуляторные сбои и, как следствие, неудачи в выполнении деятельности.

**Шкала «Самостоятельность»** характеризует развитость регуляторной автономности.

Наличие *высоких показателей* по шкале самостоятельности свидетельствует об автономности в организации активности человека, его способности самостоятельно планировать деятельность и поведение, организовывать работу по достижению выдвинутой цели, контролировать ход ее выполнения, анализировать и оценивать, как промежуточные, так и конечные результаты деятельности.

Испытуемые с *низкими показателями* по шкале самостоятельности зависимы от мнений и оценок окружающих. Планы и программы действий разрабатываются несамостоятельно, такие люди часто и некритично следуют чужим советам. При отсутствии посторонней помощи у них неизбежно возникают регуляторные сбои.

Опросник в целом работает как единая шкала **«Общий уровень саморегуляции»**, которая оценивает общий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции произвольной активности человека.

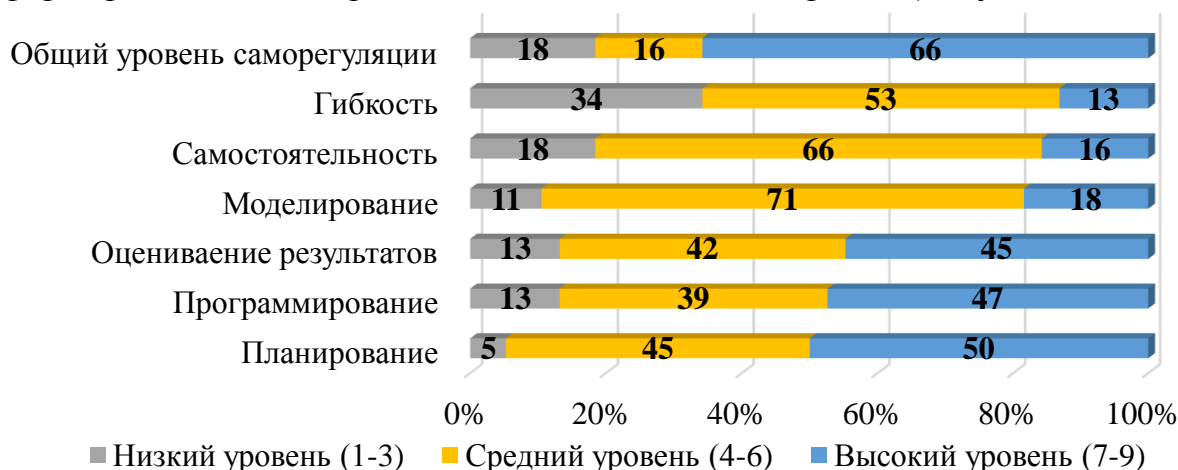
Испытуемые с *высокими показателями* общего уровня саморегуляции самостоятельны, гибко и адекватно реагируют на изменение условий, выдвижение и достижение цели у них в значительной степени осознанно. При высокой мотивации достижения они способны формировать такой стиль саморегуляции, который позволяет компенсировать влияние личностных, характерологических особенностей, препятствующих достижению цели. Чем выше общий уровень осознанной регуляции, тем легче человек овладевает новыми видами активности, увереннее чувствует себя в незнакомых ситуациях, тем стабильнее его успехи в привычных видах деятельности.

У испытуемых с *низкими показателями* по данной шкале потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения не сформирована, они более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей. У таких испытуемых снижена возможность компенсации неблагоприятных для достижения поставленной цели личностных особенностей, по сравнению с испытуемыми с высоким уровнем регуляции. Соответственно, успешность овладения новыми видами деятельности в большой степени зависит от соответствия стилевых особенностей регуляции и требований осваиваемого вида активности.

Респондентам предлагалось ряд высказываний об особенностях поведения с выбором одного из четырех возможных ответов: «Верно», «Пожалуй, верно», «Пожалуй, неверно», «Неверно».

## 8.1. Заведующие отделением

Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у заведующих отделением была проведена для респондентов с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунки 244 и 245).



**Рисунок 244 – Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, %**

Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у заведующих отделением с формирующимся синдромом эмоционального выгорания:

- по шкале «Планирование», которая описывает индивидуальные особенности постановки целей и развитость у личности осознанного планирования, 50% опрошенных имеют высокий уровень развития и 45% – средний уровень. У таких респондентов планы реалистичные, стабильные, проработанные, а цели деятельности ставятся самостоятельно;

- по шкале «Программирование» 47% и 39% опрошенных имеют высокий и средний уровень развития соответственно. Это свидетельствует о сформированной потребности продумывания способов действий и поведения, которые будут способствовать достижению поставленных целей. Заведующие отделением с данными показателями, в случае несоответствия результатов целям, могут осуществлять коррекцию программы разработанных действий до обретения приемлемого результата;

- по шкале «Оценивание результатов», которая направлена на диагностику развитости и адекватности оценивания человеком себя и своего поведения и деятельности, были получены следующие результаты: 45% и 42% респондентов имеют высокий и средний уровень развития данного процесса соответственно;

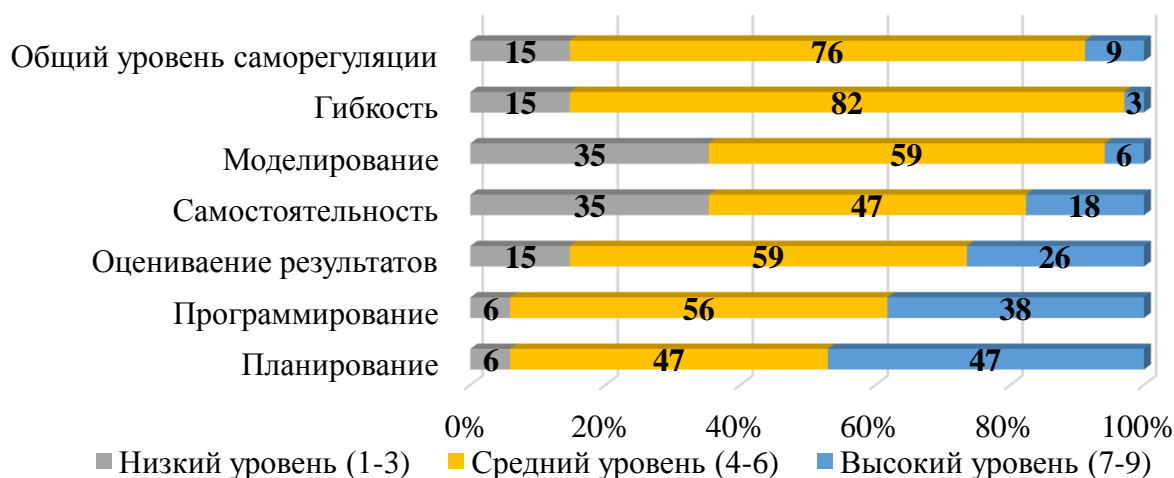
- по шкале «Моделирование» 71% заведующих отделением имеют средний уровень развития процесса моделирования, что свидетельствует о

способности человека видеть значимые условия достижения цели как в текущий момент, так и в перспективе;

- по шкале «Самостоятельность» 66% испытуемых имеют средний уровень развития данного регуляторно-личностного свойства, что свидетельствует об умении самостоятельно выстраивать планы поведения и деятельности. Такие заведующие отделением достаточно хорошо организуют работы по достижению выдвинутой цели, контролируют ход ее реализации, анализируют и оценивают промежуточные и конечные результаты деятельности;

- по шкале «Гибкость» у 53% респондентов уровень развития данного регуляторно-личностного свойства является средним, что говорит об их способности перестраивать, вносить изменения в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий. 34% заведующих отделением имеют низкие показатели по этой шкале и характеризуются как неуверенные, с трудом привыкающие к изменениям в динамично изменяющейся обстановке. Чаще всего такие люди не могут адекватно реагировать на ситуации, своевременно выстраивать планы своей деятельности и поведения.

Показатель «Общий уровень саморегуляции» у заведующих отделением с формирующимся синдромом эмоционального выгорания является высоким (66%). Они самостоятельны, гибко и адекватно реагируют на изменение условий, выдвижение и достижение цели у них в значительной степени осознано.



**Рисунок 245 – Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания, %**

У заведующих отделением со сформированным синдромом эмоционального выгорания сложилась следующая картина:

- по шкале «Планирование» 47% опрошенных имеют высокий и средний уровни развития. У таких респондентов планы реалистичные, стабильные, проработанные, а цели деятельности ставятся самостоятельно;

- по шкале «Программирование» 38% и 56% опрошенных имеют высокий и средний уровень развития соответственно. Заведующие отделением

с данными показателями, в случае несоответствия результатов целям, могут осуществлять коррекцию программы разработанных действий до обретения приемлемого результата;

- по шкале «Гибкость» 82% респондентов имеют средний уровень развития данного регуляторно-личностного свойства, что говорит об их способности перестраивать, вносить изменения в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий. 15% заведующих отделением имеют низкие показатели по этой шкале и характеризуются как неуверенные, с трудом привыкающие к изменениям в динамично изменяющейся обстановке;

- по шкале «Оценивание результатов» 26% и 59% респондентов имеют высокий и средний уровень развития данного процесса соответственно;

- по шкале «Моделирование» 59% заведующих отделением имеют средний уровень развития процесса моделирования, что свидетельствует о способности человека видеть значимые условия достижения цели как в текущий момент, так и в перспективе. У 35% респондентов выявлен низкий уровень развития данного процесса, который выражается в неадекватной оценке значимых внешних и внутренних условий;

- по шкале «Самостоятельность» у большинства заведующих отделением в нашей выборке низкие (35%) и средние (47%) показатели, что указывает на зависимость их от мнений и оценок окружающей среды. Наблюдается несамостоятельность в разработке планов и программ действий. Чаще всего у них появляются регуляторные сбои, если отсутствует возможность посторонней помощи.

Показатель «Общего уровня саморегуляции» у заведующих отделением со сформированным синдромом эмоционального выгорания является средним (76%). У таких людей не сформирована потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения, они более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей.

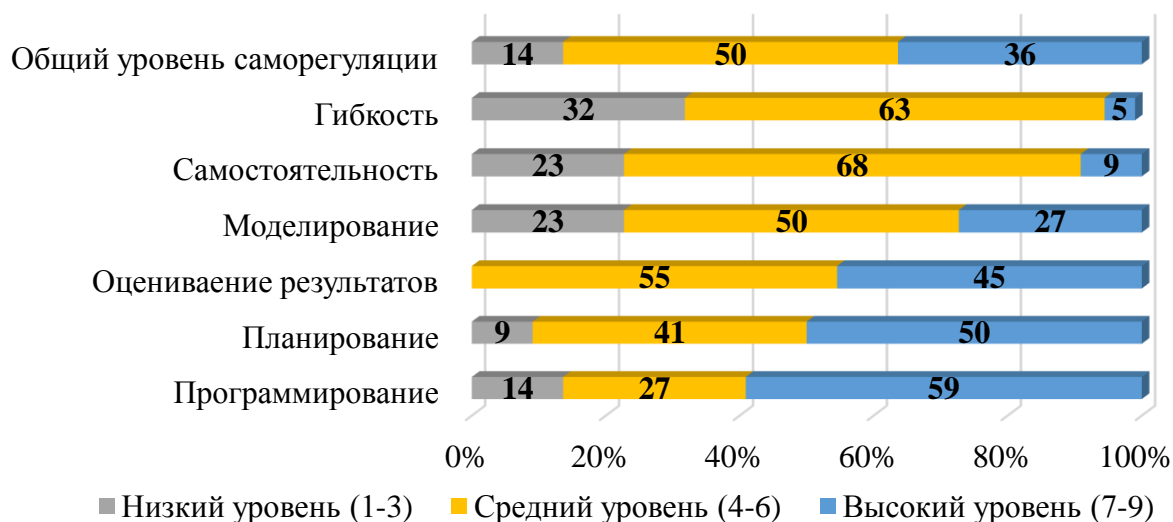
На основе полученных результатов делаем вывод, что чем выше показатели саморегуляции, а именно процессы планирования, моделирования, программирования, оценивания результатов, и в целом чем выше уровень сформированности умений и навыков осознанной саморегуляции, тем ниже будет уровень развития эмоционального выгорания.

Следовательно, овладение более гибкими стратегиями поведения, различными способами разрешения сложных (в том числе конфликтных) ситуаций, планирование времени и техниками тайм-менеджмента позволят не только повысить уровень саморегуляции, но и гармонизирует структуру центральных личностных функций, позитивно повлияет на эмоциональную сферу и, как следствие, снизит уровень развития синдрома эмоционального выгорания.



## 8.2. Директора и заместители директора

Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у директоров и заместителей директора была проведена для респондентов с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания (Рисунки 246 и 247).



**Рисунок 246 – Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания, %**

Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у директоров и заместителей директора с формирующимся синдромом эмоционального выгорания:

- по шкале «Программирование» 59% опрошенных имеют высокие уровень развития. Директора и заместители директора с данными показателями, в случае несоответствия результатов целям, могут осуществлять коррекцию программы разработанных действий до обретения приемлемого результата;

- по шкале «Планирование» 50% опрошенных имеют высокий уровень развития и 41% – средний уровень. У таких респондентов планы реалистичные, стабильные, проработанные, а цели деятельности ставятся самостоятельно;

- по шкале «Самостоятельность» 68% испытуемых имеют средний уровень развития данного регуляторно-личностного свойства. Такие директора и заместители директора отделением достаточно хорошо организуют работы по достижению выдвинутой цели, контролируют ход ее реализации, анализируют и оценивают промежуточные и конечные результаты деятельности;

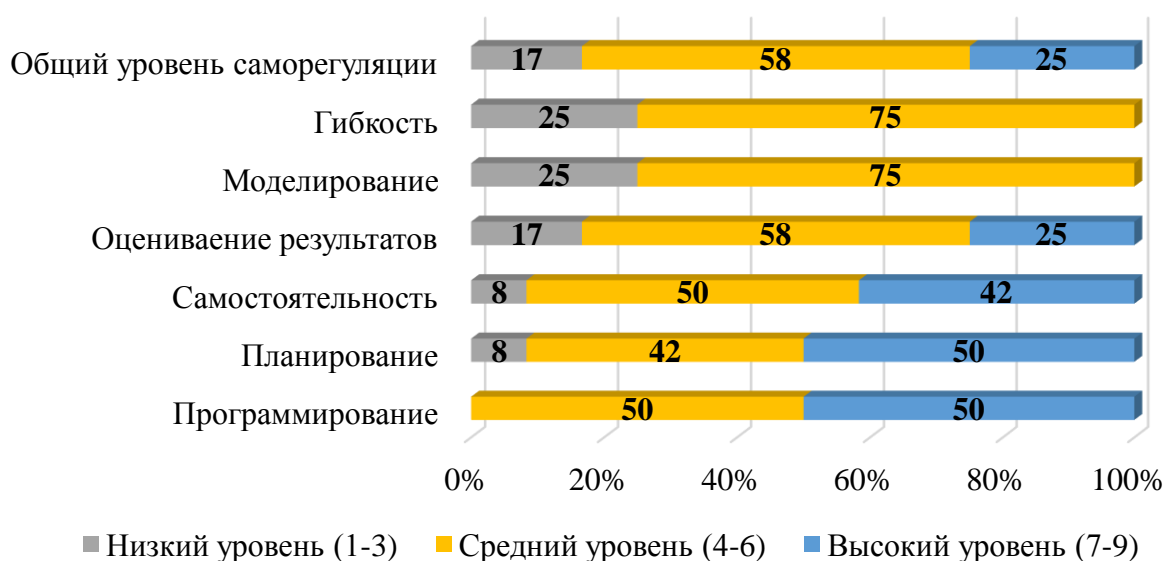
- по шкале «Гибкость» у 63% респондентов уровень развития данного

регуляторно-личностного свойства является средним, что говорит об их способности перестраивать, вносить изменения в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий. 32% директоров и заместителей директора имеют низкие показатели по этой шкале и характеризуются как неуверенные, с трудом привыкающие к изменениям в динамично изменяющейся обстановке;

- по шкале «Оценивание результатов» 45% и 55% респондентов имеют высокий и средний уровень развития данного процесса соответственно;

- по шкале «Моделирование» 50% директоров и заместителей директора имеют средний уровень развития процесса моделирования, что свидетельствует о способности человека видеть значимые условия достижения цели как в текущий момент, так и в перспективе.

Показатель «Общий уровень саморегуляции» у директоров и заместителей директора с формирующимся синдромом эмоционального выгорания является высоким и средним (36% и 50% соответственно). Респонденты с высоким уровнем саморегуляции – самостоятельны, гибко и адекватно реагируют на изменение условий, выдвижение и достижение цели у них в значительной степени осознано. А у респондентов со средним показателем саморегуляции не сформирована потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения, они более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей.



**Рисунок 247 – Оценка уровня и стиля саморегуляции поведения у респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания, %**

У директоров и заместителей директора со сформированным синдромом эмоционального выгорания сложилась следующая картина:

- по шкале «Программирование» по 50% опрошенных имеют высокие и средний уровень развития соответственно. Это свидетельствует о сформированной потребности продумывания способов действий и поведения, которые будут способствовать достижению поставленных целей. Директора и



заместители директора с данными показателями, в случае несоответствия результатов целям, могут осуществлять коррекцию программы разработанных действий до обретения приемлемого результата;

- по шкале «Планирование», которая описывает индивидуальные особенности постановки целей и развитость у личности осознанного планирования, 50% и 42% опрошенных имеют высокий и средний уровни развития соответственно. У таких респондентов планы реалистичные, стабильные, проработанные, а цели деятельности ставятся самостоятельно;

- по шкале «Гибкость» у 75% респондентов уровень развития данного регуляторно-личностного свойства является средним, что говорит об их способности перестраивать, вносить изменения в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий. 25% директоров и заместителей директора имеют низкие показатели по этой шкале и характеризуются как неуверенные, с трудом привыкающие к изменениям в динамично изменяющейся обстановке. Чаще всего такие люди не могут адекватно реагировать на ситуации, своевременно выстраивать планы своей деятельности и поведения;

- по шкале «Моделирование» 75% директоров и заместителей директора имеют средний уровень развития процесса моделирования, что свидетельствует о способности человека видеть значимые условия достижения цели как в текущий момент, так и в перспективе. У 25% респондентов выявлен низкий уровень развития данного процесса, которая выражается в неадекватной оценке значимых внешних и внутренних условий. Данные работники часто фантазируют, могут появляться трудности в постановке цели и разработке программы действий, которые будут адекватными текущему моменту. Респонденты, как правило, не реагируют на изменение ситуации, что в свою очередь может привести к неудаче;

- по шкале «Оценивание результатов», которая направлена на диагностику развитости и адекватности оценивания человеком себя и своего поведения, были получены следующие результаты: 25% и 58% респондентов имеют высокий и средний уровень развития данного процесса соответственно;

- по шкале «Самостоятельность» для директоров и заместителей директора с высоким показателем (50%) характерно умение самостоятельно выстраивать планы поведения и деятельности. Достаточно хорошо организуют работы по достижению выдвинутой цели, контролируют ход ее реализации, анализируют и оценивают промежуточные и конечные результаты деятельности. У 42% респондентов показатели по данной шкале имеют средние значения, что указывает на зависимость их от мнений и оценок окружающей среды. Наблюдается несамостоятельность в разработке планов и программ действий.

Показатель «Общего уровня саморегуляции» у большинства директоров и заместителей директора со сформированным синдромом эмоционального выгорания является средним (58%). У таких людей не сформирована потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения, они более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей.

## Выводы и предложения

В результате проведенного исследования были поставлены и решены следующие задачи:

1. Осуществлен подбор методического инструментария для проведения исследования и организован опрос респондентов. Диагностика эмоционального выгорания была проведена по методикам: К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой; В.В. Бойко; Д.В. Люсина. Также было использовано дополнительно несколько тестов: оценка условий работы и атмосферы в коллективе, социального самочувствия; исследование личности респондента по многофакторной модели (тест FPI); исследование стиля саморегуляции поведения.

2. Проведена диагностика эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания населения Ставропольского края. Исследование сформированности синдрома эмоционального выгорания углубленно проводилось по следующим категориям работников организаций социального обслуживания Ставропольского края: социальные работники, сиделки, педагогические работники, специалисты по социальной работе, специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству, заведующие отделением, директор и заместитель директора.

Основными факторами эмоционального выгорания являются:

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

3. Определены стадии развития и степень сформированности синдрома эмоционального выгорания:

а) респонденты с формирующимся синдромом эмоционального выгорания из общего числа респондентов составляют 33% (613 чел.) и 25% (458 чел.) по методикам К. Маслач, С. Джексон и В.В. Бойко соответственно. Это группа риска;

б) респонденты, у которых синдром эмоционального выгорания уже сложился, составили 38% (705 чел.) и 22% (415 чел.) по методикам К. Маслач, С. Джексон и В.В. Бойко соответственно;

в) наиболее выгоревшей категорией работников является специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству: 33% респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания и 35% респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания;

г) наименее выгоревшей категорией работников является директора и заместители директора: 17% респондентов с формирующимся синдромом эмоционального выгорания и 9% респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания.

д) портрет специалиста со сформированным синдромом эмоционального выгорания представлен следующим образом:

- социальный работник и сиделка: 40-57 лет (60%) или 26-39 (31,4%), стаж работы на последнем месте работы более 10 лет (44%) или от 5 лет до 10 лет (28%), низкий эмоциональный интеллект (у 88% выгоревших);
- педагогический работник: 40-57 лет (47%) или 26-39 (33%), стаж работы на последнем месте работы более 10 лет (41%) или от 1 года до 3 лет (20%), низкий эмоциональный интеллект (у 80% выгоревших);
- специалист по социальной работе: 26-39 лет (44%) или 40-57 лет (41%), стаж работы на последнем месте работы от 1 года до 3 лет (33%) или более 10 лет (29%), низкий эмоциональный интеллект (у 82% выгоревших);
- специалист по управлению персоналом и кадровому делопроизводству: 40-57 лет (62%) или 26-39 (33%), стаж работы на последнем месте работы от 5 до 10 лет (38%) или более 10 лет (29%), низкий эмоциональный интеллект (у 91% выгоревших);
- заведующий отделением: 40-57 лет (70%) или 26-39 лет (25%), стаж работы на последнем месте работы более 10 лет (61%) или от 5 лет до 10 лет (27%), низкий эмоциональный интеллект (у 90% выгоревших);
- директор и заместитель директора: 40-57 лет (92%) или 58 лет и старше (8%), стаж работы на последнем месте работы более 10 лет (50%) или от 1 года до 5 лет (33%), низкий эмоциональный интеллект (у 75% выгоревших).

4. Проанализирована зависимость проявлений эмоционального выгорания у респондентов от стажа работы и возраста.

В соответствии с методикой К. Маслач и С. Джексон выявлено, что у 58% респондентов в возрасте от 40 лет до 57 лет формируются симптомы эмоционального выгорания, а в возрасте 26-39 лет – у 31%. И по методике В.В. Бойко картина складывается аналогичная: наибольший удельный вес занимает возрастная группа от 40 лет до 50 лет (57%), а в группе от 26 лет до 39 лет – у 27% выгорание находится на стадии формирования.

У респондентов со сложившимся синдромом эмоционального выгорания наибольший удельный вес занимает возрастная группа от 40 лет до 57 лет (60% и 61% по методикам К. Маслач, С. Джексон и В.В. Бойко соответственно) и значительно меньше удельный вес в возрастной группе от 26 лет до 39 лет (30% и 30% по методикам К. Маслач, С. Джексон и В.В. Бойко соответственно).

Респонденты с формирующимся и сформированным синдромом эмоционального выгорания в соответствии с двумя методиками, имеющие общий трудовой стаж более 10 лет наиболее подвержены эмоциональному выгоранию (72,5% и 73% – по методике К. Маслач, С. Джексон и 77% и 71% – по методике В.В. Бойко).

При формировании синдрома эмоционального выгорания доминируют респонденты с трудовым стажем на последнем месте работы более 10 лет (44% – по методике К. Маслач, С. Джексон и 46% – по методике В.В. Бойко). Такая же ситуация и в структуре выборки со сформированным синдромом эмоционального выгорания наибольший удельный вес занимают респонденты с трудовым стажем на последнем месте работы – более 10 лет: 46% и 45% по методикам К. Маслач, С. Джексон и В.В. Бойко соответственно.

5. Оценен уровень эмоционального интеллекта у различных категорий работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Проведенный анализ эмоционального интеллекта работников социальной сферы выявил, то 84% опрошенных имеют уровень эмоционального интеллекта ниже среднего:

- у социальных работников и сиделок преобладают низкие показатели по межличностному и внутриличностному эмоциональному интеллекту 52% и 54% опрошенных соответственно. Также 60% опрошенных имеют низкие значения по шкале «Понимание эмоций», но вот управление эмоциями и контроль экспрессии у социальных работников и сиделок находится на среднем уровне, что во взаимоотношениях социальный работник (сиделка) – получатель социальных услуг может вызывать трудности, возможно даже негативные эмоции (раздражение и т.д.) и конфликтные ситуации;

- у педагогических работников выявлено преобладание респондентов со средним уровнем межличностного (54% опрошенных) и низким внутриличностным (53% опрошенных) эмоциональным интеллектом, а также средними показателями по шкалам «Понимание эмоций» и «Управление эмоциями»: 53% и 60% респондентов соответственно. Педагогический работник не всегда понимает и контролирует свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности, возможно даже негативные и конфликтные ситуации не только с работниками учреждения, но и с его клиентами;

- у специалистов по социальной работе преобладают опрошенные со средними показателями по межличностному эмоциональному интеллекту и низкими показателями по внутриличностному эмоциональному интеллекту: 56% и 54% респондентов соответственно. Также низкие показатели по пониманию эмоций (54%) и средние показатели по управлению ими (51%). Специалист по социальной работе не всегда понимает и контролирует свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности в процессе выстраивания взаимоотношений, а также в нежелании и невозможности контролировать свою экспрессию;

- у специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству преобладают низкие показатели: по межличностному и внутриличностному эмоциональному интеллекту (48% и 62% опрошенных соответственно), а также по управлению и пониманию эмоциями (62% и 48% респондентов соответственно). Специалисты по управлению персоналом и кадровому делопроизводству не стремятся к выстраиванию хороших взаимоотношений, выполняет свои трудовые функции без эмоциональной вовлеченности и имеет низкие инициативность и мотивацию, плохо контролирует свои эмоции и экспрессию;

- у заведующих отделением наблюдаются средние показатели по межличностному и внутриличностному эмоциональному интеллекту (66% и 55% опрошенных соответственно), а также средние показатели в понимании эмоций (59%), а вот показатель по управлению эмоциями и экспрессией на низком уровне (52%). Заведующий отделением не всегда понимает и

контролирует свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности в процессе выстраивания взаимоотношений, а также в нежелании и невозможности контролировать свою экспрессию;

- у директоров и заместителей директора преобладают средние значения по всем шкалам: межличностный (84%) и внутриличностный (50%) эмоциональный интеллект, понимание эмоций (50%) и управление эмоциями (67%). Это говорит о том, что директора и заместители директора в принципе понимают эмоциональное состояние другого человека, а также проявляют чуткость к внутренним состояниям других людей; не всегда понимают и контролируют свои эмоции, что, в свою очередь, может вызывать трудности в процессе выстраивания взаимоотношений, а также в нежелании и невозможности контролировать свою экспрессию.

Также важно подчеркнуть, что человеку с неразвитым эмоциональным интеллектом сложно будет выполнять трудовые обязанности, связанные с постоянным взаимодействием с получателями социальных услуг. Поэтому основная возрастная группа таких категорий работников находится в диапазоне 40-57 лет (то есть развитие эмоционального интеллекта происходит с возрастом).

В связи с преобладанием респондентов с низким уровнем эмоционального интеллекта имеется достаточно большое количество респондентов с синдромом эмоционального выгорания. Люди с высокими показателями эмоционального интеллекта значительно меньше подвержены стрессу и эмоциональному выгоранию.

Таким образом, для профилактики эмоционального выгорания необходимо развивать эмоциональный интеллект у всех категорий работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края, что положительно скажется на производительности труда, а также на взаимодействии между получателем и поставщиком социальных услуг.

6. Выявлен уровень социального самочувствия работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Проведенный анализ факторов, влияющих на эмоциональное выгорание работников, в частности, оценка организационных факторов условий работы (нагрузка, условия работы, рамки и ориентиры), атмосферы и поддержки в рабочем коллективе, а также материальное положение, удовлетворенность жизнью и видение возможного будущего, выявил три основных фактора, характерных для всех исследуемых категорий работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края:

- рутинные скучные однообразные задачи;
- обесценивание труда;
- недостаточное материальное поощрение.

Для устранения этих факторов необходимы дополнительные методы нематериального (благодарность, похвала, доска почета и т.д.) и материального (доплата за нагрузку, переработку и т.д.) поощрения всех категорий специалистов.

Кроме вышеперечисленных факторов директорами и заместителями



директора отмечены такие факторы как «Ненормированный рабочий день» и «Напряженный рабочий ритм». Это говорит о недостаточной саморегуляции: необходимо освоить тайм-менеджмент, правильно делегировать задачи, выстраивать коммуникации внутри организации и т.д.

Так факторы «Напряженный рабочий ритм» (отмечен социальными работниками, педагогическими работниками, специалистами по управлению персоналом и кадровому делопроизводству и заведующими отделением) и «Бесконечный поток клиентов» (отмечен в особенности педагогическими работниками и специалистами по управлению персоналом и кадровому делопроизводству) говорят о необходимости пересмотра нагрузки для указанных категорий специалистов.

Наличие такого фактора как «Сложные эмоции в работе с клиентами» говорит о необходимости проведения мероприятий по снятию психоэмоционального напряжения (тренинги, беседы, семинары и т.д.) практически у всех категорий специалистов.

Фактор «Неясные критерии оценки результатов труда» был выявлен у социальных работников, педагогических работников, специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству и заведующих отделением и говорит, во-первых, о том, что не во всех учреждениях введены и используются критерии оценки труда, во-вторых, о недостаточной информированности самих работников.

Всеми опрошенными специалистами также выделены факторы «Противоречивые требования руководства» и «Нет возможности влиять на рабочие процессы». Для устранения данных факторов необходимо:

1. Оптимизировать рабочие процессы в коллективе с учетом мнения и опыта самих специалистов. Внести необходимые корректировки для пробуждения усиления интеллектуальной, волевой и нравственной отдачи работников.

2. Выстроить коммуникативные связи между руководством и каждой категорией специалистов.

Наибольшее количество факторов, влияющих на эмоциональное выгорание работников и их социальное самочувствие, выявлено у трех категорий работников: заведующих отделением, педагогических работников и социальных работников. У каждой из вышеперечисленных категорий работников факторы выражены в разной степени, но все они связаны с организационными факторами и с рабочим коллективом.

Такие факторы, как «Отсутствие необходимого инвентаря для работы», «Отсутствие перспектив роста», «Наличие в коллективе конфликтов, агрессии и унижения», «Обвинение и высокие требования», «Критика», «Игнорирование потребностей сотрудников», «Низкий статус должности», необходимо устранить следующим образом:

- а) приобретение и распределение необходимого инвентаря для выполнения должностных обязанностей;

- б) выстраивание коммуникативных связей между руководством и специалистами;

в) налаживание отношений внутри коллектива (проведение совместных культурных мероприятий, командообразующих тренингов и т.д.);

г) проведение разъяснительных бесед – доводить до каждого работника информацию, касающуюся его работы (в частности по трудовым обязанностям и правам, по условиям оценки результатов работы и т.д.);

д) повышение статуса таких должностей как социальный работник и сиделка.

7. Исследованы личности работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края на основе многофакторной модели.

В тестировании по Фрайбургскому личностному опроснику (тест FPI) принимали участие четыре категории работников: специалисты по социальной работе, специалист по управлению персоналом и кадровому делопроизводству, заведующие отделением, директора и заместители директора.

У наименее выгоревшей категории работников, а именно, директоров и заместителей директора, была выявлена одна шкала с высокими значениями: шкала «Раздражительность» (58% выгоревших), которая свидетельствует о неустойчивом эмоциональном состоянии.

У наиболее выгоревшей категории работников – специалистов по управлению персоналом и кадровому делопроизводству – выявлены высокие показатели по следующим шкалам: «Невротичность» (90%), «Эмоциональная лабильность» (90%) и «Раздражительность» (81%).

У специалистов по социальной работе и заведующих отделением Фрайбургский личностный опросник (тест FPI) выявил следующие 5 шкал (показателей), характерных для эмоционально выгоревшего работника:

- шкала «Невротичность»;
- шкала «Раздражительность»;
- шкала «Застенчивость»;
- шкала «Депрессивность»;
- шкала «Эмоциональная лабильность».

Высокие значения по вышеуказанным шкалам выявлены у всех «выгоревших» специалистов, но с разной степенью выраженности.

Преобладание шкалы «Застенчивость» (у 67% опрошенных) свидетельствует о нерешительности и неуверенности в себе; предрасположенности к стрессовому реагированию на обычные жизненные ситуации; тревожности, скованности, неуверенности, следствием чего являются трудности в социальных контактах.

Шкала «Эмоциональная лабильность» – неустойчивое эмоциональное состояние, проявляющееся в частых колебаниях настроения, повышенной возбудимости, раздражительности, недостаточной саморегуляцией (самоконтролем) – характерна для специалистов по социальной работе и заведующих отделением (57% – по каждой категории специалистов).

Вероятно, что данный фактор связан с возрастом исследуемых специалистов (44% специалистов по социальной работе в возрасте 26-39 лет,

70% заведующих отделением в возрасте 40-57 лет) и низким развитием эмоционального интеллекта (у 84% респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания низкий эмоциональный интеллект).

Шкала «Эмоциональная лабильность» тесно связана со шкалами «Депрессивность» (депрессивное состояние) (более 50% опрошенных) и «Раздражительность» (эмоциональная неустойчивость) (более 50% опрошенных).

Шкала «Невротичность» характеризуется эмоциональной нестабильностью, заикленностью на собственных чувствах. Преобладание данного свойства личности приводит к психосоматическим нарушениям.

В данном случае имеет значение возраст (58% респондентов в возрасте 40-57 лет) и трудовой стаж специалиста (15% опрошенных со стажем от 5 до 10 лет), а также низкое развитие эмоционального интеллекта (у 84% респондентов со сформированным синдромом эмоционального выгорания ниже среднего эмоциональный интеллект).

Также следует обратить внимание на низкий показатель по шкале «Спонтанная агрессивность», который выявлен у заведующих отделением (53%), руководителей и заместителей руководителя (50%). Таким людям все представляется скучным и неинтересным, им все безразлично и надоело. Они не видят ничего притягательного в событиях, увлекающих окружающих.

Таким образом, складывается следующий портрет специалиста со сформированным синдромом эмоционального выгорания: эмоционально нестабильный, нерешительный и неуверенный в себе человек с повышенной раздражительностью и низким самоконтролем. Становится конфликтным, упрямым, импульсивным в поведении. Испытывает затруднения в контактах, закрыт для социума. Постоянно находится в плохом настроении. Характерны: хроническая усталость, бессонница, упадок сил, невозможность сосредоточиться, чрезмерная озабоченность личными проблемами.

Совершенно ясно, что люди, имеющие уже сложившийся синдром эмоционального выгорания, не могут частично (или полностью) выполнять возложенные на них трудовые обязанности, будут вносить дисгармонию в атмосферу рабочего коллектива. Поэтому необходимо проведение профилактики и психокоррекции эмоционального и психического состояния специалистов учреждений социальной сферы Ставропольского края.

8. Исследован стиль саморегуляции поведения работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Учитывая специфику деятельности заведующих отделением, директоров и заместителей директора, а именно управленческую функцию, было проведено исследование уровня саморегуляции поведения данных категорий работников организаций социального обслуживания населения Ставропольского края.

Показатель «Общий уровень саморегуляции» у 76% заведующих отделением и у 58% директоров и заместителей директора, имеющих сформированный синдром эмоционального выгорания, имеет средний уровень. Для таких людей характерно стремление к планированию, к отбору



способов и очередности действий, но из-за слабости моделирования большое значение придается деталям и мелочам. Но при этом часто упускается главное. Недостаточная пластичность планов и программ нередко приводит к тому, что возникают трудности с реализацией и перестройкой планов при изменении условий. Такие респонденты склонны фиксироваться на своих ошибках; для них характерна высокая чувствительность к неудачам, чрезмерная самокритичность, неустойчивость самоконтроля. Свои возможности и степень подготовленности часто оцениваются неадекватно, что сказывается на результатах деятельности. Отличает зависимость от внешних и внутренних обстоятельств, неуверенность. При принятии решения нуждаются в опоре, поддержки окружающих, в совете, одобрении. Не склонны проявлять инициативу. Плохо контролируют себя в трудных жизненных обстоятельствах. Трудно адаптируются к новым ситуациям.

На основе полученных результатов делаем вывод, что чем выше показатели саморегуляции, а именно процессы планирования, моделирования, программирования, оценивания результатов, и в целом чем выше уровень сформированности умений и навыков осознанной саморегуляции, тем ниже будет уровень развития эмоционального выгорания.

Следовательно, овладение более гибкими стратегиями поведения, различными способами разрешения сложных (в том числе конфликтных) ситуаций, планирование времени и техниками тайм-менеджмента позволят не только повысить уровень саморегуляции, но и гармонизирует структуру центральных личностных функций, позитивно повлияет на эмоциональную сферу и, как следствие, снизит уровень развития синдрома эмоционального выгорания.

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

По результатам исследования выдвинутая гипотеза и результаты предыдущего отчета были подтверждены, таким образом, составленные рекомендации не нуждаются в корректировке.

**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](http://www.dposoc.ru) E-mail: [gaudpo\\_sk@mail.ru](mailto: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 эмоционального 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 и С. Джексон.*

1. Тип Учреждения, в котором Вы работаете:

Тип учреждения	Ваш ответ
Государственное бюджетное учреждение – центр социального обслуживания населения	
Государственное учреждение социального обслуживания семьи и детей	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения	
Государственное казенное учреждение – центр занятости населения	

2. Укажите Ваше образование:

Образование	Ваш ответ
Высшее образование	
Специальное профессиональное образование	
Начальное профессиональное образование	

3. Укажите Ваш возраст:

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

4. 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	

5. 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!**

Образец анкеты по методике В.В. Бойко

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](http://www.dposoc.ru) E-mail: [gaudpo\\_sk@mail.ru](mailto: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 эмоционального 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 Бойко В.В.*

1. Тип Учреждения, в котором Вы работаете:

Тип учреждения	Ваш ответ
Государственное бюджетное учреждение – центр социального обслуживания населения	
Государственное учреждение социального обслуживания семьи и детей	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения	
Государственное казенное учреждение – центр занятости населения	

2. Укажите Ваше образование:

Образование	Ваш ответ
Высшее образование	
Специальное профессиональное образование	
Начальное профессиональное образование	

3. Укажите Ваш возраст:

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

4. 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	

5. 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: Читайте суждения и отвечайте «Да» или «Нет». Обратите внимание, что, если в формулировках идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты Вашей профессиональной деятельности – пациенты, клиенты, потребители, заказчики и другие люди, с которыми Вы ежедневно работаете.

Вопрос	Да	Нет
1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.		
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.		
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).		
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).		
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.		
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.		
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.		
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).		
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.		
10. Моя работа притупляет эмоции.		
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.		
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.		
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.		
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.		
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.		
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.		
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.		
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.		
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.		
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.		
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.		
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.		
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.		
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.		
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.		
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.		
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.		
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т.п.		
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.		
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».		
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.		
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).		
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.		

Вопрос	Да	Нет
34. Я очень переживаю за свою работу.		
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.		
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.		
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.		
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.		
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.		
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.		
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.		
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.		
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.		
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.		
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.		
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.		
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.		
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.		
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.		
50. Успехи в работе вдохновляют меня.		
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).		
52. Я потерял покой из-за работы.		
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).		
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.		
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.		
56. Я часто работаю через силу.		
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.		
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.		
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.		
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.		
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.		
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.		
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.		
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.		
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.		
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.		
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.		
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.		
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.		
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.		
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.		
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.		
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.		
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.		
75. Моя карьера сложилась удачно.		
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.		
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.		
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.		

<b>Вопрос</b>	<b>Да</b>	<b>Нет</b>
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.		
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.		
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.		
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.		
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обзлила, сделала нервным, притупила эмоции.		
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.		

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!**



**Образец анкеты по методике Д.В. Люсина**

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](http://www.dposoc.ru) E-mail: [gaudpo\\_sk@mail.ru](mailto: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 эмоционального 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 Д.В. Люсина*

1. Тип Учреждения, в котором Вы работаете:

Тип учреждения	Ваш ответ
Государственное бюджетное учреждение – центр социального обслуживания населения	
Государственное учреждение социального обслуживания семьи и детей	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения	
Государственное казенное учреждение – центр занятости населения	

2. Укажите Ваше образование:

Образование	Ваш ответ
Высшее образование	
Специальное профессиональное образование	
Начальное профессиональное образование	

3. Укажите Ваш возраст:

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

4. 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	

5. 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: Предлагаем Вам 46 утверждений, по отношению к которым Вы должны выразить степень своего согласия, используя четырёх балльную шкалу: «Полностью согласен», «Скорее согласен», «Скорее не согласен», «Совсем не согласен» и поставить «галочку» в выбранном столбце. Не пропускайте ни одного утверждения. Помните, что не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание Ваших способностей, а лишь выявление индивидуальных особенностей Вашего эмоционального интеллекта.

Утверждение	Полностью согласен	Скорее согласен	Скорее не согласен	Совсем не согласен
1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть.				
2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения.				
3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица.				
4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение.				
5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника.				
6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю все, что думаю.				
7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди.				
8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться.				
9. Я умею улучшить настроение окружающих.				
10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую.				
11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов.				
12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки.				
13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей.				
14. Когда я злюсь, я знаю, почему.				
15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации.				
16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком.				
17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряженном состоянии.				
18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим.				
19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть.				
20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние.				
21. Я контролирую выражение чувств на своем лице.				
22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство.				
23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций.				
24. Если надо, я могу разозлить человека.				
25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние.				
26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю.				
27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это.				
28. Я знаю как успокоиться, если я разозлился.				
29. Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса.				
30. Я не умею управлять эмоциями других людей.				
31. Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда.				
32. Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые.				

Утверждение	Полностью согласен	Скорее согласен	Скорее не согласен	Совсем не согласен
33. Мне трудно справляться с плохим настроением.				
34. Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает.				
35. Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям.				
36. Мне удается поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями.				
37. Я умею контролировать свои эмоции.				
38. Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно.				
39. По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую.				
40. Если близкий человек плачет, я теряюсь.				
41. Мне бывает весело или грустно без всякой причины.				
42. Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей.				
43. Я не умею преодолевать страх.				
44. Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает.				
45. У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить.				
46. Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются.				

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!**

**Образец анкеты по оценке социального самочувствия**

Инструкция: Вам предлагаются факторы по оценке условий вашей работы и атмосферы в вашем коллективе. Каждый фактор описан через две крайние позиции, отметьте, насколько каждый фактор выражен в вашей организации и коллективе. Для этого по шкале от 1 до 5 отметьте выбранную Вами оценку. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

**Оценка организационных факторов**

		1	2	3	4	5	
Нагрузка	Ненормированный рабочий день						Четкий график работы
	Напряженный рабочий ритм						Работа по плану, без внезапных дедлайнов
	Бесконечный поток клиентов						Равномерная нагрузка
Условия	Отсутствие рабочих мест или плохие условия труда						Комфортное рабочее место
	Нет оборудования, материалов, помещений						Есть необходимые ресурсы для выполнения работы
	Сложные эмоции в работе с клиентами						Общение с клиентами приятное
Рамки и ориентиры	Неясные задачи и цели работы						Понятные цели и задачи
	Отсутствие критериев оценки труда						Ясные критерии оценки результатов труда
	Отсутствие правил, норм, алгоритмов работы						Четкие инструкции, алгоритмы рабочих процессов
	Противоречивые требования руководства						Последовательные позиции руководства

**Оценка атмосферы и поддержки сотрудников**

		1	2	3	4	5	
Атмосфера	Агрессия и унижение						Доверие и уважительное отношение
	Обвинение и высокие требования						Поддержка в трудных ситуациях
	Критика						Благодарность и похвала
	Обесценивание труда						Значимость работы
	Игнорирование потребностей сотрудников						Внимательное и понимающее отношение руководства
	Нет возможности влиять на рабочие процессы						Возможность влиять на принятие решений
	Конфликты в организации						Дружелюбная атмосфера
Поддержка	Отсутствие гарантий						Защищенность, уверенность в завтрашнем дне
	Неудобный график, необходимость подстраиваться						Гибки, удобный график работы
	Недостаточное материальное поощрение						Достойная оплата труда
	Низкий статус						Высокая, статусная позиция
	Ограничение, препятствие развитию сотрудников						Возможность развиваться и учиться новому
	Нет перспектив						Возможность карьерного роста
	Закрытость, изоляция сотрудников						Расширение профессиональной среды, контактов
	Рутинные, скучные, однообразные задачи						Самореализация, интересные задачи

**Оценка социального самочувствия**

	Очень плохое	Скорее плохое	Так себе	Скорее хорошее	Очень хорошее
Удовлетворенность своей жизнью					
Мое материальное положение в изменяющихся условиях					
Представляю свое будущее					

**Образец анкеты исследования личности (тест FPI, Фрайбургский многофакторный личностный опросник)**

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](http://www.dposoc.ru) E-mail: [gaudpo\\_sk@mail.ru](mailto: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 эмоционального 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 FPI.*

1. Тип Учреждения, в котором Вы работаете:

Тип учреждения	Ваш ответ
Государственное бюджетное учреждение – центр социального обслуживания населения	
Государственное учреждение социального обслуживания семьи и детей	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения	
Государственное казенное учреждение – центр занятости населения	

2. Укажите Ваше образование:

Образование	Ваш ответ
Высшее образование	
Специальное профессиональное образование	
Начальное профессиональное образование	

3. Укажите Ваш возраст:

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

4. 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	

5. 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: Читайте суждения и отвечайте «Да» или «Нет»: соответствует или не соответствует данное утверждение каким-то особенностям вашего поведения, отдельных поступков, отношения к людям, взглядам на жизнь и т. п.

Вопрос	Да	Нет
1. Я внимательно прочел инструкцию и готов откровенно ответить на все вопросы анкеты.		
2. По вечерам я предпочитаю развлекаться в веселой компании (гости, дискотека, кафе и т.п.).		
3. Моему желанию познакомиться с кем-либо всегда мешает то, что мне трудно найти подходящую тему для разговора.		
4. У меня часто болит голова.		
5. Иногда я ощущаю стук в висках и пульсацию в области шеи.		
6. Я быстро теряю самообладание, но и так же быстро беру себя в руки.		
7. Бывает, что я смеюсь над неприличным анекдотом.		
8. Я избегаю о чем-либо расспрашивать и предпочитаю узнавать то, что мне нужно, другим путем.		
9. Я предпочитаю не входить в комнату, если не уверен, что мое появление пройдет незамеченным.		
10. Могу так вспылить, что готов разбить все, что попадет под руку		
11. Чувствую себя неловко, если окружающие почему-то начинают обращать на меня внимание.		
12. Я иногда чувствую, что сердце начинает работать с перебоями или начинает биться так, что, кажется, готово выскочить из груди.		
13. Не думаю, что можно было бы простить обиду.		
14. Не считаю, что на зло надо отвечать злом, и всегда следую этому.		
15. Если я сидел, а потом резко встал, то у меня темнеет в глазах и кружится голова.		
16. Я почти ежедневно думаю о том, насколько лучше была бы моя жизнь, если бы меня не преследовали неудачи.		
17. В своих поступках я никогда не исхожу из того, что людям можно полностью доверять.		
18. Могу прибегнуть к физической силе, если требуется отстоять свои интересы.		
19. Легко могу развеселить самую скучную компанию.		
20. Я легко смущаюсь.		
21. Меня ничуть не обижает, если делаются замечания относительно моей работы или меня лично.		
22. Нередко чувствую, как у меня немеют или холодеют руки и ноги.		
23. Бываю неловким в общении с другими людьми.		
24. Иногда без видимой причины чувствую себя подавленным, несчастным.		
25. Иногда нет никакого желания чем-либо заняться.		
26. Порой я чувствую, что мне не хватает воздуха, будто бы я выполнял очень тяжелую работу.		
27. Мне кажется, что в своей жизни я очень многое делал неправильно.		
28. Мне кажется, что другие нередко смеются надо мной.		
29. Люблю такие задания, когда можно действовать без долгих размышлений.		
30. Я считаю, что у меня предостаточно оснований быть не очень-то довольным своей судьбой.		
31. Часто у меня нет аппетита.		
32. В детстве я радовался, если родители или учителя наказывали других детей.		
33. Обычно я решителен и действую быстро.		
34. Я не всегда говорю правду.		
35. С интересом наблюдаю, когда кто-то пытается выпутаться из неприятной истории.		
36. Считаю, что все средства хороши, если надо настоять на своем.		
37. То, что прошло, меня мало волнует.		

Вопрос	Да	Нет
38. Не могу представить ничего такого, что стоило бы доказывать кулаками.		
39. Я не избегаю встреч с людьми, которые, как мне кажется, ищут ссоры со мной.		
40. Иногда кажется, что я вообще ни на что не годен.		
41. Мне кажется, что я постоянно нахожусь в каком-то напряжении и мне трудно расслабиться.		
42. Нередко у меня возникают боли «под ложечкой» и различные неприятные ощущения в животе.		
43. Если обидят моего друга, я стараюсь отомстить обидчику.		
44. Бывало, я опаздывал к назначенному времени.		
45. В моей жизни было так, что я почему-то позволил себе мучить животное.		
46. При встрече со старым знакомым от радости я готов броситься ему на шею.		
47. Когда я чего-то боюсь, у меня пересыхает во рту, дрожат руки и ноги.		
48. Частенько у меня бывает такое настроение, что с удовольствием бы ничего не видел и не слышал.		
49. Когда ложусь спать, то обычно засыпаю уже через несколько минут.		
50. Мне доставляет удовольствие, как говорится, ткнуть носом других в их ошибки.		
51. Иногда могу похвастаться.		
52. Активно участвую в организации общественных мероприятий.		
53. Нередко бывает так, что приходится смотреть в другую сторону, чтобы избежать нежелательной встречи.		
54. В свое оправдание я иногда кое-что выдумывал.		
55. Я почти всегда подвижен и активен.		
56. Нередко сомневаюсь, действительно ли интересно моим собеседникам то, что я говорю.		
57. Иногда вдруг чувствую, что весь покрываюсь потом.		
58. Если сильно разозлюсь на кого-то, то могу его и ударить.		
59. Меня мало волнует, что кто-то плохо ко мне относится.		
60. Обычно мне трудно возражать моим знакомым.		
61. Я волнуюсь и переживаю даже при мысли о возможной неудаче.		
62. Я люблю не всех своих знакомых.		
63. У меня бывают мысли, которых следовало бы стыдиться.		
64. Не знаю почему, но иногда появляется желание испортить то, чем восхищаются.		
65. Я предпочитаю заставить любого человека сделать то, что мне нужно, чем просить его об этом.		
66. Я нередко беспокоюсь двигаю рукой или ногой.		
67. Предпочитаю провести свободный вечер, занимаясь любимым делом, а не развлекаясь в веселой компании.		
68. В компании я веду себя не так, как дома.		
69. Иногда, не подумав, скажу такое, о чем лучше бы помолчать.		
70. Боюсь стать центром внимания даже в знакомой компании.		
71. Хороших знакомых у меня очень немного.		
72. Иногда бывают такие периоды, когда яркий свет, яркие краски, сильный шум вызывают у меня болезненно неприятные ощущения, хотя я вижу, что на других людей это так не действует.		
73. В компании у меня нередко возникает желание кого-нибудь обидеть или разозлить.		
74. Иногда думаю, что лучше бы не родился на свет, как только представлю себе, сколько всяких неприятностей, возможно, придется испытать в жизни.		
75. Если кто-то меня серьезно обидит, то получит свое сполна.		
76. Я не стесняюсь в выражениях, если меня выведут из себя.		
77. Мне нравится так задать вопрос или так ответить, чтобы собеседник растерялся.		

Вопрос	Да	Нет
78. Бывало, откладывал то, что требовалось сделать немедленно.		
79. Не люблю рассказывать анекдоты или забавные истории.		
80. Повседневные трудности и заботы часто выводят меня из равновесия.		
81. Не знаю, куда деться при встрече с человеком, который был в компании, где я вел себя неловко.		
82. К сожалению, отношусь к людям, которые бурно реагируют даже на жизненные мелочи.		
83. Я робею при выступлении перед большой аудиторией.		
84. У меня довольно часто меняется настроение.		
85. Я устаю быстрее, чем большинство окружающих меня людей.		
86. Если я чем-то сильно взволнован или раздражен, то чувствую это как бы всем телом.		
87. Мне докучают неприятные мысли, которые назойливо лезут в голову.		
88. К сожалению, меня не понимают ни в семье, ни в кругу моих знакомых.		
89. Если сегодня я посплю меньше обычного, то завтра не буду чувствовать себя отдохнувшим.		
90. Стараюсь вести себя так, чтобы окружающие опасались вызвать мое неудовольствие.		
91. Я уверен в своем будущем.		
92. Иногда я оказывался причиной плохого настроения кого-нибудь из окружающих.		
93. Я не прочь посмеяться над другими.		
94. Я отношусь к людям, которые «за словом в карман не лезут».		
95. Я принадлежу к людям, которые ко всему относятся достаточно легко.		
96. Подростком я проявлял интерес к запретным темам.		
97. Иногда зачем-то причинял боль любимым людям.		
98. У меня нередко конфликты с окружающими из-за их упрямства.		
99. Часто испытываю угрызения совести в связи со своими поступками.		
100. Я нередко бываю рассеянным.		
101. Не помню, чтобы меня особенно опечалили неудачи человека, которого я не могу терпеть.		
102. Часто я слишком быстро начинаю досадовать на других.		
103. Иногда неожиданно для себя начинаю уверенно говорить о таких вещах, в которых на самом деле мало что смыслю.		
104. Часто у меня такое настроение, что я готов взорваться по любому поводу.		
105. Нередко чувствую себя вялым и усталым.		
106. Я люблю беседовать с людьми и всегда готов поговорить и со знакомыми, и с незнакомыми.		
107. К сожалению, я зачастую слишком поспешно оцениваю других людей.		
108. Утром я обычно встаю в хорошем настроении и нередко начинаю насвистывать или напевать.		
109. Не чувствую себя уверенно в решении важных вопросов даже после длительных размышлений.		
110. Получается так, что в споре я почему-то стараюсь говорить громче своего оппонента.		
111. Разочарования не вызывают у меня сильных и длительных переживаний.		
112. Бывает, что я вдруг начинаю кусать губы или грызть ногти.		
113. Наиболее счастливым я чувствую себя тогда, когда бываю один.		
114. Иногда одолевает такая скука, что хочется, чтобы все перессорились друг с другом. Прошу вас проверить, на все ли вопросы даны ответы.		

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!**



**Образец анкеты оценки стиля саморегуляции поведения  
по методике В.И. Моросановой**

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](http://www.dposoc.ru) E-mail: [gaudpo\\_sk@mail.ru](mailto: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 Моросановой В.И.*

1. Тип Учреждения, в котором Вы работаете:

Тип учреждения	Ваш ответ
Государственное бюджетное учреждение – центр социального обслуживания населения	
Государственное учреждение социального обслуживания семьи и детей	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения	
Государственное казенное учреждение – центр занятости населения	

2. Укажите Ваше образование:

Образование	Ваш ответ
Высшее образование	
Специальное профессиональное образование	
Начальное профессиональное образование	

3. Укажите Ваш возраст:

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

4. 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	



5. 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: Предлагаем Вам ряд высказываний об особенностях поведения. Последовательно, прочитав каждое высказывание, выберите один из четырех возможных ответов: «Верно», «Пожалуй, верно», «Пожалуй, неверно», «Неверно» и поставьте «галочку» в выбранном столбце. Не пропускайте ни одного высказывания. Помните, что не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание Ваших способностей, а лишь выявление индивидуальных особенностей Вашего поведения.

Утверждение	Верно	Пожалуй, верно	Пожалуй, неверно	Неверно
1. Свои планы на будущее люблю разрабатывать в малейших деталях.				
2. Люблю всякие приключения, могу идти на риск.				
3. Стараюсь всегда приходить вовремя, но тем не менее часто опаздываю.				
4. Придерживаюсь девиза «Выслушай совет, но сделай по-своему».				
5. Часто полагаюсь на свои способности ориентироваться по ходу дела и не стремлюсь заранее представить последовательность своих действий.				
6. Окружающие отмечают, что я недостаточно критичен к себе и своим действиям, но сам я это не всегда замечаю.				
7. Накануне контрольных или экзаменов у меня обычно появлялось чувство, что не хватило 1-2 дней для подготовки.				
8. Чтобы чувствовать себя уверенно, необходимо знать, что ждет тебя завтра.				
9. Мне трудно себя заставить что-либо переделывать, даже если качество сделанного меня не устраивает.				
10. Не всегда замечаю свои ошибки, чаще это делают окружающие меня люди.				
11. Переход на новую систему работы не причинят мне особых неудобств.				
12. Мне трудно отказаться от принятого решения даже под влиянием близких мне людей.				
13. Я не отношу себя к людям, жизненным принципом которых является «Семь раз отмерь, один раз отрежь».				
14. Не выношу, когда меня опекают и за меня что-то решают.				
15. Не люблю много раздумывать о своем будущем.				
16. В новой одежде часто ощущаю себя неловко.				
17. Всегда заранее планирую свои расходы, не люблю делать незапланированных покупок.				
18. Избегаю риска, плохо справляюсь с неожиданными ситуациями.				
19. Мое отношение к будущему часто меняется: то строю радужные планы, то будущее кажется мне мрачным.				
20. Всегда стараюсь продумать способы достижения цели, прежде чем начну действовать.				
21. Предпочитаю сохранять независимость даже от близких мне людей.				
22. Мои планы на будущее обычно реалистичны, и я не люблю их менять.				

Утверждение	Верно	Пожалуй, верно	Пожалуй, неверно	Неверно
23. В первые дни отпуска (каникул) при смене образа жизни всегда появляется чувство дискомфорта.				
24. При большом объеме работы неминуемо страдает качество результатов.				
25. Люблю перемены в жизни, смену обстановки и образа жизни.				
26. Не всегда вовремя замечаю изменения обстоятельств и из-за этого терплю неудачи.				
27. Бывает, что настаиваю на своем, даже когда не уверен в своей правоте.				
28. Люблю придерживаться заранее намеченного на день плана.				
29. Прежде чем выяснить отношения, стараюсь представить себе различные способы преодоления конфликта.				
30. В случае неудачи всегда ищу, что же было сделано неправильно.				
31. Не люблю посвящать кого-либо в свои планы, редко слеую чужим советам.				
32. Считаю разумный принцип: сначала надо ввязаться в бой, а затем искать средства для победы.				
33. Люблю помечтать о будущем, но это скорее фантазии, чем реальность.				
34. Стараюсь всегда учитывать мнение товарищей о себе и своей работе.				
35. Если я занят чем-то важным для себя, то могу работать в любой обстановке.				
36. В ожидании важных событий стремлюсь заранее представить последовательность своих действий при том или ином развитии ситуации.				
37. Прежде чем взяться за дело, мне необходимо собрать подробную информацию об условиях его выполнения и сопутствующих обстоятельствах.				
38. Редко отступаю от начатого дела.				
39. Часто допускаю небрежное отношение к своим обязательствам в случае усталости и плохого самочувствия.				
40. Если я считаю, что прав, то меня мало волнует мнение окружающих о моих действиях.				
41. Про меня говорят, что я «разбрасываюсь», не умею отделить главное от второстепенного.				
42. Не умею и не люблю заранее планировать свой бюджет.				
43. Если в работе не удалось добиться устраивающего меня качества, стремлюсь переделать, даже если окружающим это не важно.				
44. После разрешения конфликтной ситуации часто мысленно к ней возвращаюсь, перепроверяю предпринятые действия и результаты.				
45. Непринужденно чувствую себя в незнакомой компании, новые люди мне обычно интересны.				
46. Обычно резко реагирую на возражения, стараюсь думать и делать все по-своему.				

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!**

## Список использованных источников

1. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Сударыня, 1999. – 28 с.
2. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика: 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.
3. Гайдар К.М. Особенности профессионального выгорания преподавателя высшей школы в современных условиях / К.М. Гайдар, О.П. Малютин // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Проблемы высшего образования. – 2016. – № 2. – С. 26-29.
4. Гроза И.В. Влияние возраста и стажа работы на эмоциональное выгорание / И.В. Гроза // Современные наукоемкие технологии. – 2009. – № 10. – С. 54-63.
5. Костенко Е.М., Огнев С.А. Практический инструментальный психологической работы с профессиональным стрессом / Е.М. Костенко, С.А. Огнев // Мировые цивилизации. – 2021. – № 2. – Том 6.
6. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. – М: Смысл, 2009. – 311 с.
7. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭИИ / Д.В. Люсин // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3-22.
8. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач // Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2001. – 234 с.
9. Моросанова В.И. Саморегуляция и индивидуальность человека / Ин-т психологии РАН; Психологический ин-т РАО. – М.: Наука, 2010. – 519 с.
10. Проничева М.М., Булыгина В.Г., Московская М.С. Современные исследования синдрома эмоционального выгорания у специалистов профессий социальной сферы / М.М. Проничева, В.Г. Булыгина, М.С. Московская // Социальная и клиническая психиатрия. – 2018. – Т. 28. – № 4. – С. 100-105.
11. Терещенко А.Г., Бубнова И.С., Черных Г.К. Структура бессознательных процессов разновозрастных групп как фактор их социально-психологической адаптации // В мире научных открытий. – 2015. – № 9. 1(69). – С. 214-232.
12. Чередникова А. Эмоциональное выгорание сотрудников соцсферы: как восстановиться [Электронный ресурс]. – 2020. – URL: [https://www.akbiz.ru/publications/sotsialnaya\\_rabota/emocionalnoe-vugoranie-sotrudnikov-socsfery](https://www.akbiz.ru/publications/sotsialnaya_rabota/emocionalnoe-vugoranie-sotrudnikov-socsfery)
13. Чомаева Г.А. Особенности и факторы возникновения синдрома «эмоционального выгорания» у социальных работников / Г.А. Чомаева // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 58-3. – С. 365-368.