

Малащенко Г.В.

Научный руководитель  
к.псих.н., доцент Никулина Т.И.  
ФГБУО ВО БГУ

## **Формирование синдрома эмоционального выгорания у социальных работников ОГКУ ЦРН «Воля»**

Профессиональная деятельность работника социальной службы, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе специальностей с высокой моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Не редко встречающиеся стрессовые ситуации, в которые попадает специалист социальной сферы в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье работника социальной сферы.

Согласно определению, «Синдром выгорания» - это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ с целью получить временное облегчение, что имеет тенденцию к развитию физиологической зависимости и суицидального поведения».

Специалистам системы «человек - человек», свойственен так называемый синдром профессионального «выгорания», проявляющийся как состояние физического и психического истощения, вызываемого интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной

сложностью. Ещё это связано с тем, что в своей профессиональной деятельности специалист, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: особенности синдрома эмоционального выгорания сотрудников социальных служб работников ОГКУ ЦРН «Воля».

Цель исследования: выявить особенности синдрома эмоционального выгорания сотрудников социальных служб.

Поставленная цель, объект и предмет обусловили постановку задач работы, которые необходимо решить, а именно:

- изучение сущности понятия “эмоциональное выгорание”;
- рассмотреть факторы «выгорания» сотрудников социальных служб;
- разработать комплекс мероприятий, направленный на профилактику синдрома эмоционального выгорания.

Гипотеза исследования: возникновение феномена «эмоционального выгорания» зависит от характера эмоциогенной ситуации. В качестве ведущего показателя эмоциогенной ситуации выступают приоритетные ценности, которые реализуются преимущественно в профессиональной деятельности: ценности профессиональной самореализации (интересная работа, продуктивная жизнь, высокое материальное положение, общественное признание).

Частные гипотезы:

- если в профессиональной деятельности человеком реализуются ведущие ценности профессиональной самореализации, то «эмоциональное выгорание» не возникает;

- если в профессиональной деятельности человека не реализуются ведущие ценности профессиональной самореализации, то возникает «эмоциональное выгорание».

Методы исследования: психолого-педагогический эксперимент

(констатирующий); наблюдение; психологическая беседа; тестирование.

В качестве инструментальных средств были использованы следующие методики:

– для исследования ценностных ориентаций личности опросник, разработанный М. Рокичем;

– опросник «МВІ» для диагностики уровня «эмоционального выгорания». Авторами методики являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Она предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «Человек – человек». Данный вариант адаптирован Н.Е. Водопьяновой.

Впервые об опасном диагнозе «выгорания» заговорили в 1974 году. Американский специалист по психиатрии Г. Фреденберг проводил исследования в штате работников крупной компании и выявил симптомы постепенного снижения их увлеченности работой, истощения в психологическом плане. Сотрудники жаловались на потерю интереса к привычной работе, уменьшение производительности труда, угасание активности, трудового рвения. Причем ничего общего с обыкновенной усталостью организма это состояние не имело – эмоциональное выгорание было тесно связано с занятостью, работой, а его признаки не уходили после отдыха или сна.

В процессе работы каждый сотрудник испытывает нагрузки любого рода – физические, эмоциональные, психологические. Без них не обходится жизнь современного человека. Однако при незначительном регулярном напряжении организм самостоятельно справляется со стрессом, естественная «перезагрузка» происходит быстро, не вызывая существенных деформаций в сознании и повседневной жизни человека. Но когда сотрудник подвержен мощным нагрузкам постоянно, отрицательные ситуации «смаываются» в тугую клубок, откладываются, накапливаются в огромный «снежный ком». Без «разрядки» негатив давит на сознание, изматывает человека, и, как

следствие, наступает профессиональное выгорание.

Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности является следствием долговременного нахождения человека в стрессовой атмосфере, возникшей вследствие накопившихся внутренних противоречий с окружающими его факторами.

В отличие от профессиональной деформации, психическое выгорание чаще причисляют к полному регрессу профессионального развития, поскольку оно охватывает личность в целом, разрушая ее и отрицательно влияя на эффективность трудовой деятельности. Анализ субъективных ощущений людей, находящихся на стадии эмоционального выгорания, свидетельствует, что они отличаются от аналогичных ощущений, связанных с «нормальной» физической усталостью. Явление эмоционального выгорания, во-первых, непосредственно связано с профессиональной деятельностью, а во-вторых, является необратимым и не исчезает после сна и других форм отдыха. Психологической наукой отрицается отождествление указанного феномена с такими состояниями, как депрессия, усталость, стресс.

Факторы «выгорания» традиционно группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. На основании обобщения материала по изучению некоторых классификаций предлагается следующая рабочая схема факторов таблица 1:

Таблица 1

Факторы, оказывающие влияние на формирование «выгорания»

Индивидуальные факторы	Организационные факторы
1. Социально-демографические: возраст; пол; уровень образования;	1. Условия работы: рабочие перегрузки; дефицит времени; Продолжительность рабочего дня.

<p>семейное положение;</p> <p>стаж работы.</p> <p>2. Личностные особенности;</p> <p>выносливость;</p> <p>локус контроля;</p> <p>самооценка;</p> <p>тип поведения А;</p> <p>нейротизм (тревожность);</p> <p>экстраверсия/интроверсия.</p>	<p>2. Содержание труда:</p> <p>число клиентов;</p> <p>острота их проблем;</p> <p>глубина контакта с клиентом;</p> <p>участие в принятии решений;</p> <p>самостоятельность в своей работе.</p>
--	---

Также в современной литературе в качестве отдельного выделяется ролевой фактор. Значимость этого фактора подчёркивается в исследованиях Кондо, Шваба, Кюйнарпуу. Под ролевыми факторами понимаются, российские особенности, в частности молодостью этого социального института и, как следствие, — размытыми границами профессиональной компетенции, отсутствием достаточного количества технологий решения профессиональных задач, неопределенностью критериев оценки. В этих условиях особая роль принадлежит личности социального работника.

Кроме того, имеются данные, указывающие на то, что «выгорание» очень «инфекционно» и может быстро распространяться среди сотрудников одной организации или подразделения организации. Кроме индивидуальной симптоматики каждого из профессионалов, в таких организациях можно выделить ряд групповых признаков.

1. Высокая текучесть кадров (частая смена персонала).
2. Снижение вовлеченность сотрудников в работу.
3. Поиск «козла отпущения», «крайнего».
4. Антагонистический групповой процесс и наличие парных группировок.
5. Режим зависимости, проявляющийся в виде гнева на руководство и

проявлении беспомощности и безнадежности.

6. Развитие критического отношения к сотрудникам.
7. Недостаток сотрудничества среди персонала.
8. Прогрессирующее падение инициативы.
9. Рост чувства неудовлетворенности от работы.
10. Проявления негативизма относительно роли или функции организации.

Подводя итог вышесказанному, можно отметить, что при достаточно детально описанной феноменологии «выгорания» на разных уровнях (психологическом, физиологическом и поведенческом) остается неясной структура данного феномена как явления именно эмоционального аспекта жизни человека. Поэтому необходимо обратиться к определению основных понятий психологии эмоций, позволяющих описать такую структуру.

Большинство авторов предлагают выделять в многообразных появлениях эмоциональной сферы личности 3 уровня.

#### 1. Эмоциональный тон ощущений.

Эмоциональный тон ощущений является филогенетически наиболее древней эмоциональной реакцией. Он связан с переживанием удовольствия/неудовольствия в процессе ощущения. Для эмоционального тона ощущений характерно реагирование на отдельные свойства объектов или явлений: приятный или неприятный вкус продуктов, приятный или неприятный запах и т.д. Следовательно, это контактный вид эмоционального реагирования.

#### 2. Эмоциональный тон впечатлений.

Эмоциональный тон впечатлений, в отличие от эмоционального тона ощущений, может быть бесконтактным, т.е. не связанным с прямым воздействием физического или химического раздражителя, а является следствием представления (например, воспоминания о приятно проведенном отпуске, о победе любимой команды, о своем удачном

выступлении и т.д.).

### 3. Собственно эмоция как реакция на ситуацию и событие.

Не смотря на разные слова, используемые психологами при определении эмоций, суть их проявляется в одном слове – переживание, либо в двух – переживание отношения. Таким образом, чаще всего эмоция определяется как переживание человеком в данный момент своего отношения к чему- или к кому-либо (к наличной или будущей ситуации, к другим людям, к самому себе и т.д.).

В исследовании приняли участие 30 сотрудников. Все опрошенные сотрудники работают на полную ставку Предметом деятельности учреждения является лечение алко - нарко зависимых.

В данном эксперименте сотрудники были разделены на две группы руководители и консультанты, которые работают в «полях», для того чтобы выявить, какие факторы влияют на эмоциональное «выгорание» подчиненных и их руководителей.

Руководители организации ОГКУ ЦРН «Воля», начинали свой профессиональный путь с должности консультанта. По стажу работы все консультанты (100%) работают до 5 лет, а руководители до 10 лет. Возраст сотрудников от 30 до 45 лет. Так же необходимо отметить, что все сотрудники данных категорий были алко и/или нарко зависимыми и проходили квалифицированное лечение в специализированных реабилитационных центрах.

Анализ мотивационно-профессиональной характеристики сотрудников показывает, что все сотрудники (100%) за время работы в организации приобрели дополнительный профессиональный опыт, что свидетельствует о личностном росте как специалистов.

В таблице 2 приведены приоритеты работников для чего они работают в данной организации.

Таблица 2

## Приоритеты профессиональной деятельности

Приоритет профессиональной деятельности	Численность, чел.	Доля в общей численности, %
Преследуют свои цели (остаться трезвым,лень было искать другую работу, всегда находиться при «центре»)	17	56,67
Любимая, интересная работа	10	33,33
Просто работа	3	10
Итого	30	100

Из таблицы 5 видно, что 56,67% сотрудников имеют свою внутреннюю мотивацию, как выше написано все сотрудники бывшие наркоманы, алкоголики. По их внутренним убеждениям, чтоб остаться трезвым им необходимо работать в данном направлении. Вторая категория сотрудников (33,33%) это те, кто считают, что у них интересная работа и им нравится работать в данной области и в данном реабилитационном центре. И самая немногочисленная категория относится к своей работе, как «предложили и я остался, работа как работа» их доля составляет 10%.

В качестве инструментальных средств были использованы следующие методики. Для исследования ценностных ориентаций личности был использован опросник, разработанный М. Рокичем. Ценностные ориентации, выступающие в сознании в форме ценностных представлений, как правило, хорошо осознаются, поэтому доступны для экспериментального изучения.

Методика М.Рокича «Ценностные ориентации личности» состоит в прямом ранжировании двух списков ценностей – терминальных и инструментальных. В нашем случае нас больше интересовали терминальные ценности, но для получения более полной картины (наблюдения возможных тенденций, закономерностей) методика проводилась полностью [13, 5].

Кроме получения проранжированных списков ценностей, необходимо выявить субъективное ощущение реализации этих ценностей в жизни. Поэтому мы просили респондента оценить степень реализованности данных ценностей на данный момент жизни. Опросник «МВІ» для диагностики уровня «эмоционального выгорания». Авторами методики являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Она предназначена для измерения степени

«выгорания» в профессиях типа «Человек – человек». Данный вариант адаптирован Н.Е. Водопьяновой.

Для получения нужной информации мы выбрали свободную беседу, так как именно в свободной беседе снимаются недостатки, присущие стандартизированным методикам, на основе вербальной коммуникации (анкета и стандартизированная беседа, по форме близкая к анкете), а именно: подавление непосредственности ответов респондента, потеря эмоционального контакта, активизация механизмов защиты. Степень свободы участников характеризовалась наличием и формой вопросов (беседа на заданную тему), уровень получаемой информации – богатством и сложностью ответов. Вопросы построены таким образом, чтобы исходя из особенностей ответов респондентов (полных, неполных, открытых, закрытых), можно было получить наиболее полную картину. Беседа содержала примерно следующий ряд вопросов.

1. Какие ситуации на работе или связанные с ней заставляют Вас нервничать, раздражаться, тревожиться? (опишите, пожалуйста, несколько подобных случаев).

2. Как долго длится это состояние?

3. Какие действия Вы предпринимаете, чтобы избавиться от него?

4. Какие ситуации на работе вызывают у Вас разочарование, обиду? (опишите, пожалуйста, несколько подобных случаев).

5. В течение какого времени Вы носите это состояние в себе?

6. Что Вы обычно делаете, чтобы не думать о неприятных переживаниях, связанных с работой?

Исследование проходило в 4 этапа.

1. На первом этапе исследования респонденты работали с методикой «Ценностные ориентации личности» (20-25 минут). После этого в этот же день респондентам предлагалось ответить на вопросы методики «МВІ» (10-15 минут).

2. Беседа с каждым респондентом проводилась через 2-3 дня, поскольку отдельные вопросы методики «МВІ» содержат в себе указания на некоторые возможные рабочие ситуации, вызывающие переживания. Время беседы зависело от характера получаемых ответов (20- 40 минут).

3. Обработка результатов.

4. Интерпретация.

Обработка данных, полученных при помощи методики «МВІ», позволила классифицировать респондентов. При диагностике синдрома эмоционального выгорания у 30 сотрудников установлено, что он развился в 12 (40%) наблюдениях. У остальных 18 (60%) респондентов признаки не выявлены.

При этом фаза напряжения выявлена у 3 (10%) респондентов, при этом не сформированный уровень отмечен в 1 (3,33%) случае, в стадии формирования – 1 (3,33%) наблюдении и сформированной стадии в 1 (3,33%) наблюдении. Фаза резистенции не сформирована в 1 (3,33%) наблюдении, в стадии формирования в 2 (6,67%) и сформирована в 1 (3,33%) наблюдении, всего эта фаза диагностирована в 3 (10%) наблюдениях. Фаза истощения диагностирована в 6 (20%) наблюдениях, при этом не сформирована у 2 (6,67%) респондентов, в стадии формирования – 1 (3,33%) наблюдении и сформирована у 3 (10%) респондентов.

Из представленных данных можно сделать заключение, преобладала фаза истощения СЭВ, которая выявлена в 20% наблюдениях, что проявлялось в полном исключении эмоций из профессиональной деятельности, равнодушном и даже негативном отношении к пациентам, психосоматических и психовегетативных нарушениях. Снижение самооценки своей компетентности, недовольство собой, тревога и депрессия выявлена в 10% наблюдениях (фаза напряжения). Равнодушное отношение к профессиональным обязанностям, экономия эмоций, чувства усталости от контактов (фаза резистенции) выявлена в 10% наблюдениях.

Далее необходимо было выяснить, существуют ли значимые различия в

системах ценностных ориентаций у людей с низким и высоким уровнем «выгорания». Для этого был подсчитан коэффициент ранговой корреляции по формуле:  $r = 1 - (6 \cdot \sum(d^2) / N \cdot (N^2 - 1))$ , где  $r$  – это коэффициент корреляции рангов Спирмена;  $d$  –разности между рангами каждой из пар значений;  $N$  – число сопоставляемых пар. Полученные высокие коэффициенты ранговой корреляции как для списка терминальных, так и для списка инструментальных ценностей, указывают на то, что в системах ценностей людей с высоким и низким уровнем «выгорания» существуют статистически значимые различия (на уровне значимости  $p < 0.01$ ). Коэффициент корреляции для списка терминальных ценностей составил  $r_{\text{эмп.}} = 0,760578$ .

У людей с низким уровнем «выгорания» наблюдается зеркально противоположная картина: ценности «самоконтроля» и «эффективности в делах» занимают более низкие позиции при высоком субъективном ощущении их реализации (от 60 до 90%) соответственно 13 и 16 позиции, ценности «высокие запросы» и «непримиримость к недостаткам в себе и других» тоже занимают более низкие позиции (соответственно 9 и 10), но при низком субъективном ощущении реализации (20 – 35%).

Негативные переживания у «выгоревших» людей сохраняются постоянно. Эти данные подтверждают наше предположение о том, что не сама эмоциогенная ситуация, то есть ситуация, вызывающая эмоциональный отклик, (конфликты, ролевая неопределенность и др.) лежат в основе формирования «выгорания», а те ситуации, которые не позволяют реализовывать ведущие и значимые для человека ценности профессиональной самореализации.

Таким образом, можно сказать, что гипотеза о влиянии ведущих ценностей профессиональной самореализации на развитие феномена «эмоционального выгорания» подтвердилась. Появляется возможность практической работы с людьми, находящимися под влиянием «эмоционального выгорания», а именно: помощь человеку в осознании конфликта между наличием приоритетных ценностей и невозможностью или

затруднением их реализации на данном этапе, поиск путей реализации и утверждения этих ценностей в других областях жизнедеятельности.

Кроме того, подтверждение данной зависимости делает возможным дальнейшие исследования в этой области.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Акиндинова, И.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика / И.А. Акиндинова, А.А. Баканова // Педагогические вести. – СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. - №5. – С. 34.
2. Аракелов, Г.Г. Стресс и его механизмы / Г.Г. Аракелов // Вестник МГУ, сер. 14 Психология. - 2017. - Т.4. - С. 45-54.
3. Арутюнов А.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания у врачей-стоматологов и методы его профилактики. Автореферат дисс. канд. мед. Наук, М., 2019, с.27.
4. Бойко, В.В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания / В.В. Бойко // «Практическая психодиагностика», ред. Райгородского Д.Я., Самара, 1999, С.161-169.
5. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко // СПб.: Питер, 2018. – 105 с.
6. Бурно, М.Е. Краткий характерологический опросник / М.Е. Бурно // – М., 2007. - 8 с.
7. Вассерман Л.И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика: Учебно-методическое пособие / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова / под ред. Л.И. Вассермана. СПб.: Речь, 2018. - 192 с.
8. Винокур В. А. Профессиональное «выгорание» и состояние здоровья медицинских работников / В. А. Винокур // Новые СПб.врачебные ведомости. 2018. - № 1. - С. 82-92.

9. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова // СПб.: Питер, 2009. - 336 с.
10. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2017. – Том 22. - №1, С. 90-101.
11. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. – 1994. - №6. – С.57-64.
12. Дружилов, С.А. Становление профессионализма как процесс формирования концептуальной модели профессиональной деятельности / С.А. Дружилов // Журнал прикладной психологии – М.: ИД «ЭКО», 2004. - №6. – С. 40-45.
13. Михайлова, О.Б. Профессиональное выгорание: «гореть», но не «сгорать» на работе / О.Б. Михайлова // Бюджетный учет. – 2007 - №8. – С. 10
14. Махнач А.В., Бушов Ю.В. Зависимость динамики состояний эмоциональной напряженности от индивидуальных свойств личности // Вопросы психологии. – 1988. - №6. – С.130-133.
15. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. – 1994. - №6. – С.57-64.

