

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО
МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ В ПРОФИЛАКТИКЕ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Магистерская диссертация
обучающегося по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа
очной формы обучения, группы 87001609
Подпориновой Натальи Николаевны

Научный руководитель
К.ф.н., доцент кафедры
социальной работы
О.В. Ковальчук

Рецензент
Зав. отделением социально-
культурной реабилитации
инвалидов МБУ «Комплексный
центр социального
обслуживания населения
г. Белгорода С.Г. Мазикина

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ В ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ | 11 |
| 1.1. Сущность и факторы эмоционального выгорания специалистов по социальной работе | 11 |
| 1.2. Социально-психологический тренинг как метод профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе | 25 |
| 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА В ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ | 42 |
| 2.1. Диагностика проблем эмоционального выгорания специалистов по социальной работе (по результатам социального исследования) | 42 |
| 2.2. Программа социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе | 54 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 69 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ | 74 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 83 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. Феномен эмоционального выгорания, являясь актуальным среди представителей профессий «человек-человек», в последние двадцать лет получил глобальное распространение среди специалистов по социальной работе.

Отсутствие механизма профессионального отбора, низкая психологическая готовность к работе, недостаточный престиж и профессионально-социальный статус деятельности в сфере социальной защиты населения, низкий уровень заработной платы и отсутствие мотивации, неудовлетворенность профессиональной деятельностью наряду с высокой психологической нагрузкой являются причинами возникновения эмоционального выгорания. Проблема усугубляется тем, что в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения специального внимания «побочным эффектам» профессиональной деятельности не уделяется, специалисты не владеют методами и приемами профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания, не владеют техниками самопомощи.

В связи с этим, проблема профилактики эмоционального выгорания является актуальной и требует осуществления комплексных превентивных и ситуативных мер. Самый важный результат такой социально-психологической работы – восстановление адаптивных возможностей личности, быстрое купирование на ранних стадиях развития синдрома эмоционального выгорания и выработка эффективных средств профилактики выгорания.

На наш взгляд, наибольший потенциал в организации профилактической работы с эмоциональным выгоранием имеет социально-

психологический тренинг как интерактивный метод обучения и мощное средство психологического воздействия. В тренинге происходит активный взаимообмен опытом, что расширяет индивидуальный поведенческий репертуар и поле решения проблем. Эмоциональная включенность участников в ситуации тренинга позволяет создать высокую мотивацию к обучению, усиливает закрепление знаний, формирование необходимых умений и навыков совладания с эмоциональным выгоранием. Кроме того, тренинговая форма взаимодействия используется как самая эффективная для решения межличностных противоречий, эмоциональной разрядки, повышения сплоченности коллектива, что и актуализирует тему данного исследования.

Степень научной разработанности. Проблема эмоционального выгорания многократно становилась предметом исследований в области общей, педагогической, социальной психологии. Ряд работ посвящен анализу изучения синдрома выгорания, причинам и последствиям выгорания, методам его психодиагностики и помощи специалистам при его возникновении (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк и др.).

Ученые подчеркивают, что проблема эмоционального выгорания носит не столько психологический, сколько психосоматический характер (Г.А. Макарова, М.М. Скугаревская). Некоторые исследователи (О.П. Бусовикова, И.А. Дук, С.А. Игумнов, Г.А. Макарова, Т.Н. Мартынова, В.Н. Склема, М.М. Скугаревская) рассматривают изучаемое явление как резко выраженный синдром, проявляющийся эмоциональным истощением, психосоматическими нарушениями.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий (врачи, психологи, педагоги, социальные работники, руководители разных рангов, работники сферы обслуживания, юристы, военные и др.) показывают подверженность их профессиональным

деформациям (С.П. Безносков, С.Е. Борисова, А.В. Буданов, Е.Т. Лунина, А.К. Маркова, Б.Д. Новиков, А.А. Реан, А.Р. Фонарев, Е.Д. Юрченко и др.) и синдрому эмоционального выгорания, возникающему в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества факторов (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, А.К. Маркова, К. Маслач, В.Е. Орел, Т.Н. Ронгинская, Т.В. Форманюк, Х. Фрейденбергер, и др.)

По данным исследований С.П. Безноскова, С.Е. Борисовой, О.П. Бусовиковой, Н.Е. Водопьяновой, И.М. Долматовой, В.В. Лебедева, Е.Г. Луниной, Т.Н. Мартыновой, В.С. Медведева, Б.Д. Новикова, Т.И. Ронгинской, Е.С. Старченковой, С.Э. Тимошенко, к категории работников, подверженных риску развития эмоционального выгорания, относятся и специалисты по социальной работе, профессиональная деятельность которых имеет ряд специфических особенностей и осложнена множеством негативных факторов.

Изучение групповых методов взаимодействия на личность рассматривается А. Адлером, Э. Дюркгеймом, К. Левиным, Дж. Морено, Ф. Перлзом, В. Райхом, К. Роджерсом и др. В частности, идеи школы К. Левина легли в основу концепции «лабораторного тренинга», а из недр бихевиоризма родились группы тренинга умений, ориентированные на поведенческие модели обучения.

Проблемы организации и проведения социально-психологического тренинга нашли отражение в работах Е.А. Горбатовой, К. Торн и Д. Маккей, Е.А. Ливановой, Ф. Рэйс и Б. Смит и др.

Активно разрабатывают различные модификации психологического тренинга Ю.Н. Емельянов, Г.А. Ковалев, С.И. Макшанов, Х. Миккин, Б.Д. Парыгин, Л.А. Петровская, К. Рудестам, Е.В. Сидоренко, К. Фопель, Н.Ю. Хрящева, У. Шутц и др.

Несмотря на немалое количество работ, посвященных изучению синдрома эмоционального выгорания, проблемы профилактики и коррекции его у специалистов по социальной работе освещены явно недостаточно, следствием чего является дефицит научного знания о надежных, эффективных методах профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

Все вышесказанное дает основания для констатации проблемной ситуации, которая заключается в противоречии между возможностью возникновения (или наличием) синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе и недостаточной сформированностью системы профилактических и коррекционных мер по преодолению этого явления в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения.

Объект исследования – профилактика эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Предмет исследования – социально-психологический тренинг как инструмент профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Цель исследования – раскрыть содержание профилактики эмоционального выгорания средствами социально-психологического тренинга и разработать программу социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Достижение поставленной цели исследования предполагает решение следующих **задач**:

- изучить теоретические основы использования социально-психологического тренинга в профилактике эмоционального выгорания специалистов по социальной работе;

- продиагностировать проблемы эмоционального выгорания специалистов по социальной работе;

- разработать программу социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Гипотеза исследования: использование социально-психологического тренинга в профилактике эмоционального выгорания специалистов по социальной работе позволит повысить результативность профилактики за счет овладения в ходе тренинга приемами и способами саморегуляции, помогающими противостоять выгоранию.

Теоретико-методологическая основа исследования представлена:

- системно-структурный подход в психологии (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.А. Ганзен, Б.Ф. Ломов, К.К. Платонов и др.);

- принцип единства личности и деятельности (Е.А. Климов, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.);

- общетеоретические и экспериментальные подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии (В.В. Бойко, М. Буриш, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, С. Джексон, Э.Ф. Зеер, К. Кондо, М. Ляйтер, К. Маслач, Л.М. Митина, В.Е. Орел, Т.И. Ронгинская, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк, Х. Фрейденбергер и др.);

- концепции профессионального становления личности и профессиональной социализации (А.К. Маркова, Н.С. Пряжникова, К.К. Платонов, Ю.П. Поваренков, А.А. Понукалин, Р.М. Шамионов, Э.Ф. Зеер);

- концепции изменения и развития личности в результате специально организованного психологического воздействия (А. Бандура, Ю.Н. Емельянов, А.Г. Ковалев, К. Левин, С.И. Макшанов, Б.Д. Парыгин, Л.А. Петровская, К. Роджерс, Е.В. Сидоренко, М. Форверг и др.);

- теоретические модели и принципы анализа эффектов и эффективности тренинга (Д. Киркпатрик, Р. Соломон, М.В. Кларин, С.И. Макшанов и др.).

На различных этапах исследования были использованы следующие **методы научного исследования:**

- методы общетеоретического исследования: анализ литературы по проблеме исследования, статистических, периодических источников; обобщение, позволившие осуществить теоретическое обоснование профилактики синдрома эмоционального выгорания и социально-психологического тренинга как метода профилактики;

- методы сбора первичного эмпирического материала: анкетирование, тестирование (методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко; шкала личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера; копинг-тест Р. Лазаруса и С. Фолкмана; шкала депрессии Зунга; тест на определение смысло-жизненных ориентаций Д.А. Леонтьева и уровня субъективного контроля Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, А.М. Эткинда);

- методы обработки, интерпретации и анализа результатов эмпирических данных (статистическая обработка данных, полученных в исследовании, осуществлялась в программе SPSS.22.0).

Эмпирическую базу исследования составили материалы проведенного автором социального исследования «Диагностика проблем эмоционального выгорания специалистов по социальной работе», проведенного автором в ноябре 2016 года в рамках реализации дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации) «Правовые аспекты организации социальной защиты и социального обслуживания населения» для руководителей социальных служб г. Белгорода и Белгородской области (n=38).

Научная новизна исследования заключается в разработке программы социально-психологического тренинга профилактики эмоционального

выгорания специалистов по социальной работе, направленной на повышение психологической компетентности, освоение приемов и методов психосаморегуляции и сохранение здоровья специалистов учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.

На защиту выносится **следующее положение**: наиболее эффективным методом профилактики синдрома эмоционального выгорания является метод социально-психологического тренинга, в процессе которого специалисты получают необходимую информацию о причинах, симптомах, стадиях развития эмоционального выгорания, диагностический инструментарий для самодиагностики признаков эмоционального выгорания и осваивают тот минимум приемов и способов профилактики эмоционального выгорания, которые помогут вовремя распознать признаки начинающегося выгорания и предупредить его развитие.

Разработанная программа профилактики эмоционального выгорания предназначена для повышения психологической компетентности специалистов по социальной работе, освоения приемов и методов психосаморегуляции, что значительно снизит риск возникновения эмоционального выгорания, улучшит самочувствие специалистов, повысит эффективность их труда и качество обслуживания клиентов.

Научно-практическая значимость диссертационного исследования.

Анализ теоретических основ использования социально-психологического тренинга в профилактике синдрома эмоционального выгорания позволил выявить сущность и факторы эмоционального выгорания специалистов по социальной работе, раскрыть содержание социально-психологического тренинга как метода профилактики эмоционального выгорания.

На основе диагностики проблем эмоционального выгорания специалистов по социальной работе нами разработана и апробирована программа социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе, которая

может быть использована в организации профилактической работы с сотрудниками учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.

Положения, содержащиеся в диссертации, сформулированные выводы и практические рекомендации могут быть использованы при дальнейших исследованиях проблем профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Апробация результатов исследования. Работа прошла апробацию в ходе научно-исследовательской практики на базе ФГАОУ ВО «Белгородский национальный исследовательский университет» в апреле-мае 2018 г.

Основные положения и выводы диссертационного исследования отражены в докладах на следующих научных и научно-практических конференциях: X Ковалевские чтения. Россия в современном мире: взгляд социолога (13-15 ноября 2015 г.), VII Международная научно-практическая конференция «Социальная работа в современной России: взаимодействие науки, образования и практики» (26-27 ноября 2015 г.); XI Ковалевские чтения. Россия в современном мире: взгляд социолога (9-11 ноября 2017 г.), IX Международная научно-практическая конференция «Социальная работа в современной России: взаимодействие науки, образования и практики» (27-28 ноября 2017 г.)

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы, включающего 90 наименований. Содержание диссертационной работы изложено на 82 страницах и включает 4 приложения.

1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ В ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

1.1. Сущность и факторы эмоционального выгорания специалистов по социальной работе

Актуальность исследования феномена эмоционального выгорания с точки зрения его профилактики обусловлена его междисциплинарным характером и включенностью в ряд фундаментальных проблем современной психологии. Его исследование позволяет вскрыть специфику синдрома выгорания, проследить механизмы отрицательного воздействия профессии на его развитие, вскрыть факторы, обуславливающие его возникновение, проанализировать методы и способы профилактической работы, направленной на предупреждение и предотвращение возможных нарушений в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сфере, что имеет особую актуальность для специалистов по социальной работе, осуществляющих профессиональную деятельность в системе профессий типа «человек-человек».

Впервые на явление выгорания обратили внимание американские психологи, когда в США в 60-х гг. XX в. начали появляться социальные службы помощи безработным, инвалидам, женам алкоголиков, людям, пережившим насилие, ветеранам вьетнамской войны и т. д. В центры реабилитации каждый приходил со своими трудностями и психологическими проблемами. От сотрудников требовалось выслушать посетителя, посочувствовать, помочь советом, оказать моральную поддержку. Рабочий персонал подбирался очень тщательно, проходил хорошую подготовку, однако через некоторое время начались осложнения. Все чаще со стороны посетителей стали звучать жалобы на невнимание, равнодушие и даже

грубость сотрудников. Были проведены исследования, после чего ученые заявили о существовании профессионального истощения, или «стресса общения».

А. Лэнгле рассматривает синдром выгорания как вид депрессии, который возникает без травматизации и органических нарушений, а только лишь из-за постепенной утраты жизненных ценностей. За синдромом выгорания стоит двойная бедность отношений: внешних – с другими людьми, и с деятельностью, и внутренних – с самим собой и собственной эмоциональностью. Как следствие – пустота и раздражительность (депрессия истощения). Это проявление неэкзистенциальной установки по отношению к жизни – установки, которую человек занимает чаще всего бессознательно и ради самых благих целей. При этом игнорирование экзистенциальной действительности является настолько фундаментальным, что это приводит к дефицитарной витальной симптоматике как в соматическом, так и в психическом аспектах [45].

По мнению Е.В. Орла, выгорание представляет собой полисистемное образование, которое включено в ряд взаимодействующих систем разного уровня, где базовой системой, в которой зарождается и развивается выгорание, является система профессионального становления личности [58]. Выгорание является профессиональным феноменом, элементом подсистемы профессиональных деструкций, т. е. формируется и проявляется в профессиональной деятельности, отрицательно влияя на ее протекание и результаты. Качественная специфика выгорания по сравнению с другими профессиональными деструкциями заключается в том, что оно является проявлением полного профессионального регресса личности, проникая практически во все ее подструктуры и нарушая их оптимальное функционирование. Как элемент подсистемы личности выгорание имеет сходные особенности с психическими состояниями, но не сводится к ним по ряду признаков.

Специфика выгорания как самостоятельного феномена заключается в том, что оно представляет собой психический феномен, интегрирующий в единое целое традиционные состояния и отличающийся от них по степени необратимости и устойчивости во времени, приближаясь по этим параметрам к психическим свойствам. Несмотря на качественную специфику функционирования выгорания в разных системах, его качественная определенность сохраняется, что находит отражение в специфике его содержания и общей направленности воздействия на параметры личности и деятельности профессионала.

Существует точка зрения, в соответствии с которой эмоциональное выгорание рассматривается как начальный и базовый этап профессиональной деформации личности [20]. Т.И. Ронгинская считает деформацию следствием эмоционального выгорания, когда защитные механизмы ослабевают настолько, что работник не может противостоять губительным факторам и начинается процесс разрушения личности [71].

Е. Махер, К. Кондо синдром эмоционального выгорания рассматривают как разновидность стресса, где клиенты социальных служб выступают в качестве стрессогенных факторов. Другие исследователи не отождествляют эффекты выгорания и профессиональные стрессы, рассматривая «эмоциональное выгорание» не как разновидность стресса, а как результат влияния комплекса стрессогенных факторов [59].

В.В. Бойко рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения [8].

Таким образом, под *эмоциональным «выгоранием специалиста по социальной работе»* будем понимать сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и

физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражающееся в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способности видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

Многочисленные данные показывают, что синдром выгорания вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетентности, что, в конечном счете, сказывается на работоспособности человека, приводя к снижению продуктивности деятельности и, как следствие, потерям в заработной плате и будущем пенсионном обеспечении. Помимо снижения экономических показателей профессиональной деятельности, синдром выгорания провоцирует нарушения трудовой дисциплины и повышение степени заболеваемости профессионалов [5; 7; 11; 19; 37; 38].

Как правило, человек с синдромом эмоционального выгорания не осознает, что с ним происходит. Он лишь испытывает растущее внутреннее раздражение, напряжение, тревогу и неприязнь к тем, кому призван помогать: клиентам, ученикам, пациентам, посетителям. Признаки синдрома выгорания во многом напоминают симптомы неврастения. Человек чувствует постоянную усталость, у него падает работоспособность, болит голова, нарушается сон, снижается аппетит, усиливается тяга к табаку, кофе, алкоголю. Кроме того, возникает ощущение беспомощности, безнадежности, апатии. А главное, отмечается притупленность чувств – нет желания эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны трогать. Исчезает чувство сопереживания людям.

Рождается мысль, что уже ничего нельзя дать другим, поскольку запас сил и эмоций исчерпан. Постепенно развивается негативное отношение к своему труду и людям, с которыми надо сталкиваться по работе. Контакты с

ними становятся все более обезличенными, «бездушными» и формальными. Человек, переживающий это тягостное состояние обычно принимается искать причину происходящего в себе самом, уверенный в собственном бездушии и непрофессионализме. В результате увеличивается недовольство собой, снижается самооценка, ухудшается настроение. Ситуация усугубляется тем, что проблемы, о которых идет речь, как правило, не принято обсуждать, и столкнувшись с ними кажется, будто другие не испытывали ничего подобного. Кризис может обостриться настолько, что наступает полное разочарование в жизни, глубокая депрессия.

Детализируя синдром эмоционального «выгорания» как особое состояние, К. Маслач выделила в нём три компонента [52]:

- *чувство эмоционального истощения, изнеможения* – проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошённости, истощенности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

- *дегуманизация, деперсонализация* – связана с возникновением равнодушного или даже негативного отношения к клиентам. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам;

- *негативное самовосприятие* (редукция личных достижений) – проявляется в снижении самооценки, недовольстве собой, негативном отношении к себе как личности, а в профессиональном плане – утрату профессионального мастерства [52].

Бойко В.В. описывает следующие симптомы «выгорания» [7; 8]:

- *симптом «эмоционального дефицита»* – специалист чувствует, что эмоционально не может помогать клиентам и переживает появление этих

симптомов. В поведении появляются резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы;

- *симптом «эмоциональной отстраненности»* – специалист почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Его почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Человек работает как робот, «на автомате». В других сферах он живет полнокровными эмоциями;

- *симптом «личностной отстраненности или деперсонализации»* – полная или частичная утрата интереса к клиенту, который воспринимается как неодушевленный предмет, объект для манипуляций. Меняются установки, принципы и система ценностей специалиста: работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В отношении клиентов используются слова «ненавижу», «презираю»;

- *симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений»* проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Все, что касается профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях: плохое настроение, бессонница, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. [7; 8].

Л.А. Китаев-Смык многочисленные проявления «выгорания» сводит к трем формам: *уплощение эмоций, конфронтация с клиентом, потеря ценностных ориентаций* [32].

Синдром эмоционального выгорания включает в себя группы симптомов, которые проявляются вместе, но поскольку выгорание как процесс протекает у каждого индивидуально, то и симптомы у всех выражаются по-разному и имеют разную комбинацию. Традиционно выделяют следующие группы симптомов [31]:

1) *физические симптомы*: усталость, физическое утомление, истощение; уменьшенный или увеличенный вес; недостаточный сон, бессонница; жалобы на общее плохое самочувствие; затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание; артериальная гипертензия (повышенное артериальное давление); боли в области сердца;

2) *эмоциональные симптомы*: недостаток эмоций, неэмоциональность; пессимизм, цинизм, черствость в работе и личной жизни; безразличие и усталость; раздражительность, агрессивность; тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; увеличение деперсонализации – своей или других (люди начинают восприниматься безликими, как манекены); преобладание чувства одиночества;

3) *поведенческие симптомы*: рабочее время более 45 часов в неделю; во время рабочего дня появляются усталость и желание прерваться, отдохнуть; безразличие к еде; отсутствие физических нагрузок; частое употребление табака, алкоголя, лекарств;

4) *интеллектуальное состояние*: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе; уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе); безразличие к новшествам, нововведениям; отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании); формальное выполнение работы;

5) *социальные симптомы*: отсутствие времени или энергии для социальной активности; уменьшение активности и интереса в области досуга, хобби; социальные контакты ограничиваются работой; скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе; ощущение изоляции, непонимания окружающих и со стороны окружающих; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни.

После того как учеными были определены сущность, основные признаки синдрома «эмоционального выгорания», и этот феномен стал общепризнанным, закономерно встал вопрос о выявлении и классификации факторов, тормозящих развитие этого синдрома или способствующих его возникновению.

Традиционно они группируются в два больших блока: особенности профессиональной деятельности (объективные факторы) и индивидуальные характеристики самих профессионалов (субъективные факторы). Некоторые авторы выделяют и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные.

К объективным факторам (организационные и ролевые) можно отнести те, которые порождаются условиями самой работы или неправильной её организации. *К субъективным факторам* (личностные), помимо индивидуально-психологических особенностей специалиста, следует отнести направленность личности, мотивацию профессиональной деятельности, удовлетворенность ею, а также удовлетворенность социально-психологическим климатом в коллективе, отношениями с коллегами и т. д.

Обе группы факторов связаны между собой. С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала. С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов.

Рассмотрим обозначенные факторы более подробно.

При изучении *личностного фактора* некоторые исследователи (П. Торнтон) принимали во внимание следующие показатели: возраст, пол, семейное положение, стаж, образовательный уровень, стаж данной работы,

социальное происхождение. Однако оказалось, что они не связаны с уровнем «эмоционального выгорания».

Другие исследователи (А. Пайнс) уделяли особое внимание связи мотивации и «выгорания»; изучали, в частности, такие мотивы трудовой деятельности, как удовлетворенность зарплатой, чувство собственной значимости на рабочем месте, профессиональное продвижение, самостоятельность и уровень контроля со стороны руководства и др. Прямой связи синдрома «выгорания» с уровнем зарплаты не было обнаружено. Вместе с тем неудовлетворенность профессиональным ростом и установкой на поддержку (благожелательность) оказались более связанными с развитием синдрома «выгорания». Выявилась и большая подверженность «сгоранию» и социальных работников, испытывающих недостаток самостоятельности («сверхконтролируемые»).

Исследователь К. Кондо особо важное значение придает разрешению стрессовых ситуаций. Он считает наиболее уязвимыми тех, кто реагирует на стрессы агрессивно, несдержанно, поддаваясь соперничеству. Стрессогенный фактор вызывает у таких людей, как правило, чувство подавленности уныния из-за неосуществления того, чего хотелось достичь; Кондо относит к типу «сгорающих» также и «трудооголиков».

Х. Фрейденбергер характеризует подверженных синдрому «выгорания», как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на помощь другим и одновременно неустойчивых, интравертных, одержимых навязчивой идеей (фанатичных), пламенных и легко солидаризирующихся людей.

Е. Махер относит к этой категории также людей с низким уровнем эмпатии и склонных к авторитаризму.

По мнению К. Маслач, развитию эмоционального выгорания способствуют определенные личностные особенности – высокий уровень эмоциональной лабильности (нейротизма), высокий самоконтроль, особенно

при выражении отрицательных эмоций со стремлением их подавить, рационализация мотивов своего поведения, склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего стандарта» и блокированием в себе негативных переживаний, ригидная личностная структура [52].

Определенные черты личности, по мнению многих исследователей, конечно, сказываются на проявлении синдрома «выгорания». Однако скорее на формах его проявления, нежели на частоте и т.п. Синдром «выгорания» проявляется у социальных работников различного личностного склада, но проявления его скорее будут связаны с преморбидом. Например, психастеник впадет в уныние, гипертим же станет еще агрессивнее в обращении с клиентами [48].

Сами симптомы синдрома «выгорания» также вряд ли отличаются строгой специфичностью и могут варьировать от легких поведенческих реакций (раздражительность, утомляемость к концу рабочего дня и т.п.) до психосоматических, невротических и, вероятно, даже психотических расстройств.

Таким образом, существует много различных мнений относительно влияния личностных характеристик, но неоспорим тот факт, что личностные качества социальных работников играют важную роль в развитии синдрома «выгорания».

Существенную роль в эмоциональном выгорании играет *ролевой фактор*. Учеными были проведены исследования и получены значимые корреляции между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и «выгоранием». Они выявили, что это особенно проявляется в тех профессиональных ситуациях, в которых общие действия слабо согласованы, нет интеграции усилий, присутствует конкуренция, тогда как результат труда зависит от слаженности и скоординированности действий. То есть появлению синдрома «выгорания» способствует наличие ролевого

конфликта в деятельности социального работника [12].

На развитие синдрома «выгорания» оказывает воздействие и *организационный фактор*. Его влияние связано с тем, что работа может быть сложной по содержанию, но недостаточно организованной, не оцениваемой должным образом, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т. д. Распространению синдрома также способствует неопределенность функций или недостаток ответственности. Смягчить развитие процесса «выгорания» могут различные виды стимулирования труда, обеспечение возможности профессионального роста, четкое распределение обязанностей, продуманные должностные инструкции, здоровый микроклимат в коллективе. Организационный фактор, способствующий возникновению синдрома «выгорания», заключается в невозможности роста, отсутствии творческой автономии, сверхконтроле со стороны руководства, несовершенстве управления и т. д. [27].

Обычно причина «выгорания» – это комбинация целого ряда факторов, но индивидуальная ситуация профессионального развития может усугублять или сглаживать их влияние.

Интересной представляется классификация факторов синдрома эмоционального выгорания, данная А.А. Правдивцевой, Г.В. Чаплиной. Все факторы они делят на личностные, рабочие, профессиональные и организационные (Приложение 3).

К негативным факторам влияния трудового процесса на личность специалиста по социальной работе можно также отнести когнитивные, поведенческие, аффективно-мотивационные и другие *стереотипы*. Полноценная профессиональная деятельность выражается в том, что социальный работник как субъект труда призван самостоятельно и творчески подходить к определению и решению профессиональных задач; достигать результатов, соответствующих стандартам; уметь анализировать и регулировать технологические процессы и т.д.

Кроме перечисленных, к неблагоприятным факторам, связанным с риском возникновения эмоционального выгорания, в труде социального работника, можно отнести *профессиональные кризисы*, неоднократно проявляющиеся в течение всей профессиональной деятельности, в том числе и у высокопрофессиональных специалистов. Они могут возникать, например, на начальном этапе профессиональной деятельности, при переходе к смежной специальности внутри профессии, при необходимости переквалификации и т. д. При кризисе наблюдается снижение профессиональной самооценки, может проявляться ощущение истощенности своих возможностей страх идти даже на оправданный риск, усиление защитных мотивов, снижение интереса к дальнейшему росту ли, наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции.

В сущности, происхождение «выгорания», видимо, невозможно однозначно связать с теми или иными организационными, личностными или ситуационными факторами, скорее, оно является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации его межличностных отношений с его профессиональной и рабочей ситуацией, в которой он находится.

Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно. Относительно того, каковы стадии развития синдрома эмоционального выгорания, также нет единого мнения. Х. Фреденбергер в начале своих исследований различал только две стадии: раннюю, когда чувства еще сохранены и последующую, характеризующуюся полным отсутствием эмоций [31]. Впоследствии он выделил 12 стадий развития синдрома.

К. Маслач выделяет четыре стадии: 1) идеализм и чрезмерные требования к себе; 2) эмоциональное и психическое истощение; 3)

дегуманизация как способ защиты; 4) синдром отвращения (к себе – к другим – ко всему). Все это приводит к краху (увольнению или болезни) [52].

В.В. Бойко вслед за Г. Селье, по аналогии с развитием стресса, выделяет три фазы развития синдрома эмоционального выгорания:

1) *напряжение* – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) *резистенция* (сопротивление), – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) *истощение* – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным [8].

Соответственно, на каждом этапе возникают отдельные признаки, или симптомы эмоционального выгорания. Так, у специалиста, находящегося на первой стадии выгорания (напряжения), проявляются умеренные, недолгие и случайные признаки этого процесса. Эти признаки и симптомы проявляются в легкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерыва в работе.

Стадия «напряжения» проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, неудовлетворенностью собой, избранной профессией, ощущением «загнанности в клетку», возникновением тревоги. Нервное напряжение создают повышенная ответственность, трудность контингента, хроническая психоэмоциональная атмосфера и т. д.

На стадии «резистенции» (сопротивления) возникают симптомы неадекватного избирательного эмоционального реагирования (черствость, неучтивость, равнодушие к коллегам, клиентам), эмоционально-нравственной дезориентации, распространения сферы экономии эмоций на вне профессиональную деятельность – общение с родственниками,

знакомыми, а также редуцией и упрощением профессиональных обязанностей. Выделение данной стадии в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения, когда индивид осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений.

На данной стадии выгорания симптомы проявляются более регулярно, носят более затяжной характер и труднее поддаются коррекции. Профессионал может чувствовать себя истощенным после хорошего сна и даже после выходных.

В.Е. Орел отмечает, что перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень сгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень сгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [59].

Если проявленное сопротивление оказывается неэффективным, возникает стадия «истощения», характеризующаяся снижением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы и проявляющаяся резкостью, грубостью, раздражительностью, эмоциональной и личной отстраненностью, психосоматическими и психовегетативными нарушениями.

Признаки и симптомы третьей стадии сгорания являются хроническими. Могут развиваться физические и психологические проблемы типа язв и депрессии; попытки заботиться о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь может не давать быстрого облегчения. Профессионал может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни как таковой [8].

Таким образом, анализ теоретических подходов к исследованию проблемы эмоционального выгорания показал, что в научных кругах нет единого мнения относительно сущности, факторов, обуславливающих эмоциональное выгорание и способов его профилактики. Имеют место

различные, иногда взаимоисключающие, традиции исследования. Ни один из подходов, к сожалению, не содержит положений, на которых могла бы строиться система социально-психологической профилактики эмоционального выгорания.

1.2. Социально-психологический тренинг как метод профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе

В течение последних десятилетий особенно острой стала проблема сохранения психического здоровья специалиста по социальной работе. В практике учреждений социальной сферы возникает проблема эмоционального выгорания как отражения личностных противоречий между требуемой от специалиста по социальной работе мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, вызывающих достаточно устойчивые отрицательные психические состояния, проявляющиеся в перенапряжении и переутомлении, что приводит к возникновению невротических расстройств, психосоматических заболеваний.

В связи с этим организация работы по сохранению психического здоровья специалистов по социальной работе, наряду с социальным обслуживанием различных категорий населения, является одной из наиболее актуальных задач современной системы социальной защиты населения, а проблема эмоциональной саморегуляции – одной из важнейших психолого-педагогических проблем, актуальных для личностного и профессионального развития специалиста по социальной работе.

Профилактика эмоционального выгорания специалиста по социальной работе предполагает решение следующих основных задач:

- повышение психологической устойчивости специалистов и более полное использование их психологического потенциала;
- повышение социально-психологической компетентности и

аутокомпетентности;

- прохождение обучения по программам личностного и профессионального роста (развитие личности – целенаправленная работа со специалистом по формированию профессионально-волевых качеств и психологических умений (коммуникативных, мыслительных, саморегуляции и т.п.), осуществляемая в процессе его профессиональной деятельности, специальной психологической подготовки, проведения социально-психологических тренингов);

- рефлексия профессиональной биографии и разработка альтернативных сценариев дальнейшего личностного и профессионального роста;

- овладение приемами, способами саморегуляции эмоционально-волевой сферы и самокоррекции негативных состояний.

Специфика решаемых задач – это один из наиболее существенных параметров, определяющих характер социально-психологической помощи специалисту по социальной работе. В соответствии с этими задачами подбираются формы и методы работы со специалистами.

Деятельность по профилактике эмоционального выгорания специалистов по социальной работе включает два основных направления.

Первое направление – *превентивное* (предупреждающий что-н., предохранительный) – предполагает профессиональную ориентацию и психологический отбор кадров; оказание психологической помощи в расстановке и профессиональной адаптации молодых сотрудников; повышение психологической компетентности и развитие личности сотрудников; диагностику морально-психологического климата в коллективе и профилактику профессиональных деформаций; управленческое консультирование. Таким образом, в рамках данного направления проводится скорее работа, связанная с принятием долгосрочных мер по недопущению возникновения эмоционального выгорания у специалистов по социальной

работе.

Второе направление – применение конкретных форм и методов профилактики выгорания специалистов – включает осуществление индивидуальной и групповой работы (консультирование, тренинг), психологическое сопровождение.

В настоящее время широкое распространение получил *метод социально-психологического тренинга*, который активно используется в профилактике эмоционального выгорания.

Традиционные методы профилактики эмоционального выгорания обычно не предусматривают обучение конкретным приемам и методам, способствующим саморегуляции в ситуации психического напряжения. Эти умения и навыки специалисты вынуждены часто приобретать самостоятельно в процессе овладения профессией, и, не имея предварительной подготовки, они действуют во многом интуитивно и допускают множество ошибок.

Конечно, необходимые умения и навыки формируются по мере накопления опыта. Однако такое «самообучение» неэффективно, поскольку снижает качество работы, особенно в начале профессиональной деятельности. Кроме того, могут сформироваться ошибочные стереотипы, исправить которые затем гораздо труднее. Все это требует организации специального обучения (семинаров, лекций, тренингов).

Обучение с помощью традиционных методов не может обеспечить приобретение недостающих умений и навыков в указанных областях. В лекционные и семинарские курсы могут включаться некоторые теоретические положения и практические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания, но результате такого обучения слушатели приобретают лишь некоторые теоретические знания. Однако без практического их закрепления не формируются ни умения, ни тем более навыки.

Наиболее эффективной в данном случае является активная форма обучения, в частности социально-психологический тренинг, позволяющий не только усвоить эффективные технологии (методы, приемы, техники) само- и взаимопомощи, но и вскрыть индивидуальные особенности обучаемых, снижающие эффективность их деятельности, и скорректировать их поведение в выделяемых аспектах. Кроме того, в процессе тренинга у участников обучения формируются индивидуально-специфические приемы и способы профилактики эмоционального выгорания, основанные на их индивидуальных особенностях, в отличие от маловариативных теоретических схем, предлагаемых в лекционных курсах.

В тренинге происходит активный взаимообмен опытом, что расширяет индивидуальный поведенческий репертуар и поле решения проблем. Эмоциональная включенность участников в ситуации тренинга позволяет создать высокую мотивацию к обучению, усиливает закрепление знаний, формирование умений и навыков.

Рассмотрим, что включает в себя понятие *«социально-психологический тренинг»*. Данное понятие трактуется достаточно широко. Так, например, распространено определение тренинга как одного из активных методов обучения, понимаемого как конгломерат дискуссионных, ролевых имитационных игр, погружающих людей в активное контролируемое взаимодействие [67].

Тренинг социально-психологический – область практической психологии, ориентированной на групповую психологическую работу с целью развития компетентности в общении. Такой тренинг охватывает целую гамму отдельных групповых тренингов со схожими целями. В частности, к нему можно отнести: 1) тренинг общения, направленный на приобретение знаний, умений и навыков, на коррекцию и формирование установок, необходимых для успешного общения; 2) перцептивный тренинг, направленный на развитие способности адекватного познания себя и других

в общении; 3) тренинг сензитивности, направленный на развитие способности «предсказывать» мысли и чувства другого человека, воспринимать и понимать этого человека и, таким образом, прогнозировать его поведение; 4) тренинг умений, направленный на создание профессиональных и прочих навыков [72].

Пожалуй, одно из лучших обобщенных определений социально-психологического тренинга мы встречаем у Л.А. Петровской [63], которая рассматривает СПТ как «средство воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения», «средство психологического воздействия», «средство развития компетентности в общении».

В словаре под редакцией Б.Д. Карвасарского тренинг определяется как совокупность психотерапевтических, психокоррекционных и обучающих методов, направленных на развитие навыков самопознания и саморегуляции, общения и межперсонального взаимодействия, коммуникативных и профессиональных умений» [31].

Итак, под *социально-психологическим тренингом в профилактике синдрома эмоционального выгорания* будем понимать метод групповой работы, направленный на развитие эмоциональной, физической и когнитивной составляющих личности человека; качеств, умений и навыков профессиональной деятельности, поведения, самосознания и саморазвития, способствующих поддержанию психологического здоровья специалиста и минимизации проявления симптомов эмоционального выгорания.

Кратко коснемся методов, традиционно используемых в социально-психологическом тренинге.

Интерактивная игра – интервенция (вмешательство) ведущего в групповую ситуацию «здесь и теперь», которая структурирует активность членов группы в соответствии с определённой учебной целью.

Интерактивные игры позволяют руководителю тренинговой группы сформировать мотивацию к участию в тренинге, способствуют развитию личности, облегчают усвоение новых для человека коммуникативных и поведенческих форм, ценностных норм. Интерактивные упражнения помогают снять чувство тревоги, стимулируют активность участников группы, помогают создать позитивную установку по отношению к ведущему и другим членам тренингового процесса, влияют на успешность проработки важных для человека личностных проблем.

Другой функцией интерактивной игры является стимулирование у людей, проходящих тренинг, переживания инсайта. «Инсайт – это внезапное и невыводимое из прошлого опыта понимание существенных отношений и структуры ситуации в целом, посредством которого достигается осмысленное решение проблемы» [65]. Когда итогом проведения интерактивной игры является переживание инсайта, это означает, что человеку открылись те скрытые от него жизненные факты, которые являлись источником его проблем.

Психодиагностические методы, необходимые для анализа и отслеживания личностных изменений участников группы, а также степени развития групповой сплоченности (или напряженности).

Групповая дискуссия – свободный вербальный обмен мнениями и знаниями между членами группы. Метод групповой дискуссии помогает проанализировать, как конкретные ситуации из прошлой жизни участников, так и включает в себя групповой самоанализ, когда идет обсуждения групповой ситуации «здесь и сейчас».

Метод мозгового штурма – предполагает генерацию идей участников группы при выработке какого-то важного для её членов решения. Данный метод более структурирован, чем групповая дискуссия и проводится при соблюдении следующих условий: отсутствие всякой критики, поощрение

всех идей, предоставление равных прав всем участникам, запись всех идей и выбор наиболее оптимальных предложений для решения проблемы.

Социально-психологический тренинг как метод групповой работы реализуется на основе целого ряда принципов.

Игровой принцип или принцип моделирования реализуется в тренинговой деятельности в условиях использования игровых методов работы. Игровые упражнения выполняют функцию модели реальной жизни, что позволяет имитировать позитивные и негативные формы поведения в тех или иных ситуациях. Моделирование ситуации позволяет участникам пережить новый эмоциональный и поведенческий опыт, который они могут перенести затем в свою настоящую жизнь.

Принцип «Здесь и сейчас» заключается в том, что все внимание участников должно быть сконцентрировано на событиях, происходящих в группе в данный конкретный момент. Этот принцип позволяет интенсифицировать групповые процессы и групповую динамику, рациональнее распорядиться временем, обострить переживания участников и в итоге повысить психокоррекционный эффект.

Принцип партнёрства предполагает проявление уважения участников группы по отношению друг к другу, что позволяет как эффективно вырабатывать новые формы общения, так и успешно анализировать процессы и состояния группы и свои личные настроения и переживания в ней.

Принцип обучения в тренинге предполагает его понимание как психологического метода, в рамках которого участники могут получать новые знания, умения и навыки.

Большую группу принципов тренинга представляют *принципы систематической рефлексии*. Эту группу составили следующие принципы:

- принцип описательности – участники группы, оценивая друг друга, должны избегать назидательности, насмешливости, злой иронии в своих высказываниях;

- принцип конкретности – в процессе работы обсуждается не целостное поведение участников группы, а конкретные поведенческие реакции, ситуации и эпизоды;

- принцип конструктивности – групповая работа может быть направлена только на те личностные конструкты индивида, которые можно изменить в процессе тренинга. Так, например, изменить особенности темперамента или тип акцентуации характера, трудно, поэтому это не может входить в задачи тренинга;

- принцип актуальности, неотсроченности – предоставление информации, использование определенных упражнений и заданий, а также их последующие анализ и обсуждение должны проводиться в тот момент, когда это актуально для участников группы;

- принцип релевантности. Само понятие «релевантность» при реализации данного принципа предполагает с одной стороны соответствие сообщения конкретному запросу группы, а с другой – соответствие обратной связи потребностям, мотивам и целям участников группы;

- принцип доверительности, искренности, который предполагает, что эффективность тренингового процесса зависит от откровенности, открытости участников группы;

- принцип конфиденциальности – информация друг о друге, которую получают участники группы, не должна обсуждаться за пределами тренинга;

- принцип экспликации чувств – определяет необходимость описания и интерпретации своих и чужих переживаний и отношений при обратной связи;

- принцип оптимизации познавательных процессов – в условиях применения определенных игровых заданиях, партнерского общения,

активности участников группы, обратной связи и их собственной рефлексии происходит развитие познавательных процессов участников (различных форм мышления, памяти, воображения).

Принципы групповой формы работы:

- принцип диагностики – перед набором тренинговой группы и в ходе проведения работы психологу необходимо отслеживать, диагностировать информацию о состоянии каждого из её участников;

- принцип добровольности – каждый из участников имеет право отказаться от выполнения того или иного задания или обсуждения той или иной темы;

- принцип информированности – каждый из участников тренинга имеет право получить информации об его целях, задачах, методах работы и т.д.;

- принцип учёта в процессе построения групповой формы работы знаний о групповой динамике группы, который реализуется ведущим тренинга на основе анализа: степени сплоченности участников группы, ролевое распределение ее участников, выработанные в группе ценности и нормы, а также количественный и качественный состав группы и другие ее характеристики [57].

Среди всего разнообразия методов практической психологии тренинг выделяется наличием определенных специфических черт. К ним относятся:

- соблюдение принципов групповой работы;

- нацеленность на психологическую помощь участникам группы в саморазвитии, при этом такая помощь исходит не только (а порой и не столько) от ведущего, но и от самих участников;

- наличие более или менее постоянной группы (обычно от 7 до 15 человек), периодически собирающейся на встречи или работающей непрерывно в течение двух–пяти дней (так называемые группы-марафоны);

- определенная пространственная организация (чаще всего работа проходит в удобном изолированном помещении, участники большую часть времени сидят в кругу);
- акцент на взаимоотношениях участников группы, которые развиваются и анализируются по принципу «здесь и теперь»;
- применение активных методов групповой работы;
- объективация субъективных чувств и эмоций участников группы относительно друг друга и происходящего в группе, вербализованная рефлексия;
- атмосфера раскованности и свободы общения, климат психологической безопасности.

В рамках этих черт существует огромное количество модификаций конкретных форм тренингов, существенно различающихся между собой по целому ряду признаков. Особенно большой разброс имеется в продолжительности работы групп: от двух дней до пяти и более лет с еженедельными встречами. Важной чертой тренингов является их стадийность, обусловленная социально-психологическими закономерностями развития малой группы.

Тренинги, будучи формой практической психологической работы, всегда отражают своим содержанием определенную парадигму того направления, которого придерживается психолог, проводящий тренинговые занятия. Таких парадигм можно выделить несколько:

1. Тренинг как своеобразная форма дрессуры, при которой жесткими манипулятивными приемами при помощи положительного подкрепления формируются нужные модели поведения, а при помощи отрицательного подкрепления «стираются» вредные, ненужные, по мнению ведущего.

2. Тренинг как тренировка, в результате которой происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения.

3. Тренинг как форма активного обучения, целью которого является, прежде всего, передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков.

4. Тренинг как метод создания условий для самораскрытия участников и самостоятельного поиска ими способов решения собственных психологических проблем.

Дадим краткую характеристику основных видов тренинга, которые используются различными психологическими школами.

Т-группы (тренинг развития личности в межличностном пространстве) (Курт Левин). Т-группы явились предшественницами всех видов психологической работы с группами. В Т-группах при достаточной квалификации тренера участники приобретают ценные коммуникативные умения, опыт анализа межличностных взаимоотношений и групповой динамики, начинают лучше осознавать собственные и чужие потребности, расширяют диапазон своих поведенческих возможностей, становятся более подготовленными к решению жизненных проблем, вырабатывают адекватную самооценку и становятся более восприимчивым к чувствам других людей.

Бихевиорально-ориентированные группы (Б-группы) – тренинг жизненных умений (И.П. Павлов, Джон Уотсон). В самом общем виде суть бихевиоральной терапии состоит в следующем: если свой опыт человек приобретает посредством научения, то для исправления неадекватного поведения необходимо отучить его от неэффективных реакций и выработать у него наиболее адаптивные реакции.

Б-группы имеют определенное сходство с Т-группами в том, что занятия в этих группах непосредственно связаны с выработкой определенных навыков социального взаимодействия, проявляющихся на уровне поведения, так как изменение реакций может осуществляться только в присутствии и при помощи окружающих людей, т.е. самой группы тренинга.

Однако поведенческие тренинги не ставят перед собой глобальных задач развития и роста личности или реализации человеческого потенциала, их цели более конкретны. Обычно они называются тренингами жизненных умений (или просто умений). Их задача – обучить участников справляться с теми или иными проблемами, выработать умение приспосабливаться к определенным жизненным обстоятельствам.

Психодраматический подход (Пси-группы) – тренинг решения личностных проблем (Джекоб Леви Морено). Сущность этого метода состоит в постановке спектаклей членами группы под руководством режиссера (ведущего) в специально организованном пространстве и с помощью специальных приемов.

В отличие от традиционных театральных постановок на сцене разыгрывается не чужой для участников сценарий, а основанный на их собственном жизненном опыте, личных проблемах (как в психодраме) либо отражающий их специфические социальные роли (как в социодраме).

Участники психодрамы способны испытать на сцене эмоциональное потрясение, которое оказывает сильное психотерапевтическое воздействие и позволяет освободиться от тревоги, преодолеть неэффективные стереотипы поведения и актуализировать свой творческий и человеческий потенциал.

Гуманистический подход (В-группы, «группы встреч») (Карл Роджерс) – тренинг свободного самоопределения группы. Главным предметом гуманистической психологии является личность, ее уникальность, переживание человеком мира и осознание своего места в нем. Человек наделен возможностями непрерывного развития и самореализации, и его задача – актуализация этих возможностей, рост и развитие личности.

При работе в В-группе ведущий отказывается направлять и организовывать деятельность участников, создавая ситуацию фрустрации и вынуждая их проявлять активность и принимать на себя ответственность за все, что с ними происходит. Проявление негативных эмоций не тормозится,

участники, их проявившие, наказанию не подвергаются, чтобы они осознали возможность откровенно высказывать любые (а не только социально одобряемые) чувства. Впоследствии этот опыт проявления негативных эмоций конструктивно перерабатывается группой, и в ней возникает атмосфера взаимного доверия и открытости.

В результате этого создается климат, который позволяет личности осознать и изменить установки к самозащите, проверить и принять обновленные и конструктивные формы поведения и впоследствии в ситуациях повседневной жизни относиться к другим более адекватно и эффективно.

Трансактный анализ (ТА-группы) (тренинг рационального самопознания и саморазвития) (Эрик Берн). В основе этой школы лежит теория о том, что каждый индивид существует в одном из трех основных состояний, именуемых состояниями Эго: «родитель», «взрослый», «ребенок».

Состояния Эго определяют, каким образом человек думает, чувствует и ведет себя в этот момент. Первоначально применяемые лишь в психотерапевтических целях, впоследствии ТА-группы получили широкое распространение в качестве психологического метода, помогающего людям рационально подойти к анализу собственного и чужого поведения, лучше осознать себя и структуру своей личности, а также сущность взаимодействия с другими людьми и внутренне запрограммированный жизненный стиль – сценарий.

На занятиях ТА-групп участники обучаются распознавать, в какие психологические игры они вовлечены в процессе общения и какие виды манипуляций в них используются; как при этом распределяются роли жертвы, преследователя и спасителя и как исполняющие их люди обмениваются этими ролями.

Гештальтподход в групповой работе (Г-группы) (тренинг самоактуализации и саморегуляции) (Фредерик Перлз). Главная задача Г-группы – расширение сферы проявления человека, осознание им самоидентичности и собственного совершенства, принятие ответственности за все, что с ним происходит. В отличие от традиционных подходов к групповой работе, апеллирующих к человеческому сознанию, гештальттерапия провозглашает принцип «забудь о своем уме и доверься чувствам».

В целом гештальттерапия в группах способствует самоактуализации, ведет к расширению осознания самих себя, усиливает эмпатию, увеличивает глубину переживаний, развивает способность к контакту, чувство понимания себя другими, автономность, уменьшает отчужденность между членами групп, а также помогает личности перейти от зависимости к самостоятельности и уверенности в себе.

Работа с группой проходит в несколько стадий. Поведенческий тренинг включает обычно два этапа: основной и контрольный. На основном этапе происходит подготовка группы к работе (разогрев, лабилизация) и целенаправленное обучение приемам и навыкам (обучение техникам). Контрольный этап включает контроль уровня достигнутых результатов и снятие остаточного напряжения у участников тренинга.

Тренинг, как правило, включает в себя следующие фазы:

- 1) знакомства;
- 2) разогрева;
- 3) лабилизации;
- 4) создания (введения) ориентировочных основ деятельности;
- 5) овладения.

Содержание и продолжительность каждой фазы зависят от ситуации в группе, групповой динамики в процессе тренинга, целей и задач тренинга и

других параметров, которые тренер может отследить в процессе подготовки и проведения тренинга.

Управление человеческими ресурсами, их обучение, формирование требуемых навыков и поведенческих конструктов – процесс сложный и продолжительный. Более того, так называемый тренинговый эффект возникает не всегда сразу после окончания программы.

Закономерно возникает вопрос об эффективности тренинга. На результативность тренинга влияют несколько факторов: мастерство тренера; наличие качественной программы и ее реализация; заинтересованность заказчика в применении результатов работы группы в процессе деятельности организации; создание условий, при которых участники тренинга смогут использовать свои «приобретения» на практике; личная заинтересованность участников в применении полученных навыков в профессиональной деятельности и др.

Исходя из вышесказанного очевидно, что тренинговая работа не заканчивается по окончании программы тренинга. Целесообразнее вести речь о психологическом сопровождении тренинговых групп.

Целью этой работы может стать мониторинг развития тренингового эффекта и его закрепление как эффективного типа поведения и деятельности.

Можно выделить ключевые аспекты такого сопровождения:

1. Организация должна поддерживать условия, в которых протекает деятельность ее сотрудников, т.е. условия не должны часто меняться. Участники тренинга должны иметь возможность постоянно отрабатывать эффективные формы деятельности в естественных, рабочих, средовых условиях.

2. Необходимо поддерживать участников тренинга в активности, направленной на использование новых приемов и способов деятельности при решении ситуативных конкретных задач в контексте профессиональной деятельности и повседневной жизни.

3. Необходимо встраивать тренинг в общую систему жизнедеятельности, и участники тренинга должны чувствовать поддержку и со стороны заказчика, и со стороны коллег, друзей.

4. Не следует начинать тренинг, если нет конкретных задач (особенно это касается корпоративного, внутрифирменного обучения). Проведение тренинга без конкретной задачи обрекает его на неуспех, низкую результативность и формализацию обучения.

5. Необходимы постоянное присутствие ведущего тренинговой группы, его включение в процесс сопровождения, планирование тренинговой работы группы в перспективе, ведение мониторинга, взаимодействие с руководством организации в плане эффективного использования результатов тренинга в деятельности [10].

Таким образом, как мы видим, вся совокупность вышеперечисленных признаков определяет форму ведения группы, методики и техники, применяемые в процессе работы, её цели и задачи, длительность и эффективность использования метода социально-психологического тренинга для каждого из участников [10].

Рассмотренные принципы ведения тренинговой группы, этапы её развития и особенности протекания групповой динамики в тренинге, а также анализ методов, применяемых в СПТ, – всё это необходимо учитывать при составлении программы социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалиста по социальной работе.

Таким образом, использование социально-психологического тренинга в профилактике эмоционального выгорания специалиста по социальной работе способствует:

- раскрытию и поддержке личностных ресурсов преодолевающего поведения. При этом важным аспектом является повышение уровня ответственности за своих подчиненных (клиентов), которое в соединении с

умением принимать решения в трудных ситуациях составляет основу профессиональной компетенции специалиста. В связи с этим ранняя профилактика синдрома профессионального выгорания с использованием социально-психологического тренинга должна быть сосредоточена на развитии способности к сохранению дистанции между клиентом и специалистом, которая может предупредить деформацию и истощение эмоциональной сферы, уменьшая угрозу развития симптомов деперсонализации, чувства алиенации (отчуждение, отдаление, дистанцирование) и безразличия к своим подопечным;

- созданию атмосферы взаимного доверия и поддержки, а также усилению чувства собственной успешности. Последнее имеет особое значение в связи с тем, что представители этой профессии постоянно оцениваются обществом. Выраженная социальная экспозиция специалистов социозащитных учреждений является причиной высокого уровня стресса и низкой удовлетворенности эффектами своего труда. В связи с этим участие в тренинговых группах по профилактике эмоционального выгорания способствует созданию широкой сети социальной поддержки со стороны сотрудников, управленческого аппарата, психологов и близкого окружения;

- усилению чувства значимости своего труда, осознанию собственной причастности к его результатам, описанное в литературе как чувство когерентности или связности индивида со средой деятельности. Это позволит преодолеть эффект алиенации, отчужденности, связанной с переживанием недостаточного влияния на клиентов в процессе выполнения профессиональных задач;

- освоению конкретных методик и техник воздействия на различные сферы личности (когнитивную, эмоциональную, физическую), применение которых способствует снижению риска возникновения симптомов эмоционального выгорания.

2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА В ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

2.1. Диагностика проблем эмоционального выгорания специалистов по социальной работе (по результатам социального исследования)

С целью определения проблем эмоционального выгорания специалистов по социальной работы автором было проведено социальное исследование. Диагностика проводилась на базе Белгородского государственного национального исследовательского университета в рамках проведения учебных занятий по дополнительной профессиональной программе (повышения квалификации) «Правовые аспекты организации социальной защиты и социального обслуживания населения» для руководителей учреждений социальной защиты населения г. Белгорода и Белгородской области в период с 23 ноября 2016 года по 06 декабря 2016 года. Отбор респондентов осуществлялся по типу случайной сплошной выборки. Таким образом, выборочную совокупность составили 38 респондентов-слушателей курсов, из них 80% составили руководители-женщины, 20% – руководители-мужчины. Средний возраст респондентов – 45,5 лет. Из них в возрасте от 30 до 40 лет – 30 %, от 41 до 50 лет – 50 %, свыше 50 лет – 20 %. Стаж работы в административной должности от 3 до 17 лет: 3-5 лет – 25%, 6-10 лет – 45%, более 10 лет – 30% респондентов.

Задачи исследования:

- анализ проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности (особенностей взаимодействия с клиентами и коллегами) у специалистов;
- выявление уровней «эмоционального выгорания» специалиста;
- выявление реальных возможностей для осуществления полноценной

профилактической и психокоррекционной работы со специалистами.

Отметим, что на сегодняшний день в учреждениях социальной защиты населения в Белгородской области отсутствует какая-либо систематическая работа по профилактике и коррекции профессиональных деформаций специалистов (в том числе, и синдрома эмоционального выгорания).

Проблема заключается в организации профилактической и психокоррекционной работы, то есть в детальной проработке механизма осуществления данного процесса. Поэтому необходимо организовать профилактическую деятельность так, чтобы она, во-первых, способствовала минимизации проблем во взаимоотношениях специалистов с клиентами и коллегами, во-вторых, давала реальные положительные результаты, т.е. приводила к снижению уровня эмоционального выгорания и нормализации психофизического (в первую очередь, эмоционального) здоровья специалистов.

Для многих специалистов характерны признаки синдрома «эмоционального выгорания», который оказывает негативное влияние не только на самих специалистов, на их деятельность и самочувствие, но и на тех, кто непосредственно взаимодействует с ними (близкие родственники, друзья, клиенты и коллеги). Одним из показателей синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности является состояние психической напряженности, вызванное конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящими к ощущениям дискомфорта, тревоги, фрустрации, пессимистическим настроениям.

Таким образом, в качестве рабочей гипотезы мы выдвинули следующее положение: в Белгородской области в учреждениях социальной защиты населения недостаточно организована деятельность по профилактике синдрома эмоционального выгорания, а именно:

- отсутствует диагностика уровня «эмоционального выгорания» сотрудников таких учреждений, что не позволяет квалифицированно и

целенаправленно проводить профилактическую и коррекционную работу по преодолению данной профессиональной деформации;

- проявление признаков синдрома «эмоционального выгорания» и, соответственно, снижение эффективности профессиональной деятельности можно значительно минимизировать посредством разработки и проведения социально-психологического тренинга профилактики синдрома «эмоционального выгорания» в учреждениях социальной защиты населения.

В ходе выявления изучаемой нами проблемы были использованы:

- опросные методы исследования (*анкетирование*) для выявления социально-демографических, профессиональных характеристик респондентов;

- *методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко* (позволяет ответить на следующие вопросы: какие симптомы доминируют; какими сложившимися доминирующими симптомами сопровождается «истощение»; объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощает эмоциональное состояние личности; в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное выгорание не наносило ущерба ей, ее профессиональной деятельности и клиенту.

- *шкала личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера в модификации Ю.Л. Ханина* (отражает предрасположенность субъекта к тревоге и предполагает наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки, самоуважения);

- *копинг-тест* (Р. Лазарус и С. Фолкман) помогает определить стиль поведения в трудной ситуации и наличие ресурсов психики человека для совладания с ней;

- «Шкала депрессии Zung»;

- *тест смысловых ориентаций* (СЖО) Д.А. Леонтьева и тест «Уровень субъективного контроля» (УСК) Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, А.М. Эткинда [10, 13, 14]. Из результатов двух последних тестов (СЖО и УСК) использовались только интегральные показатели «Общая интернальность» и «Осмысленность жизни».

На основе полученных данных мы попытались сделать выводы об уровне сформированности синдрома эмоционального выгорания и степени выраженности симптомов эмоционального выгорания у респондентов.

Результаты анкетного опроса показали, что большинство специалистов, принявших участие в исследовании, имеют высшее образование – 60 % респондентов, (из них незаконченное высшее образование – у 15 %). 32 % респондентов имеет среднетехническое образование, у 8 % опрошенных – среднее образование. (Рис. 1)

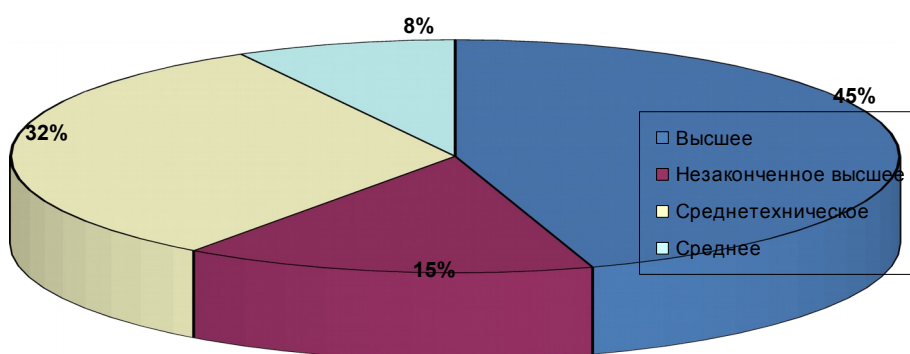


Рис. 1. Распределение респондентов по уровню образования (базовое образование)

В зависимости от стажа профессиональной деятельности в руководящей должности респонденты были разделены на три группы: от 0 до 5 лет стажа – 32 % респондентов, от 6 до 15 лет – 40 %, стаж руководителя свыше 15 лет у 28 % опрошенных. (Рис. 2)

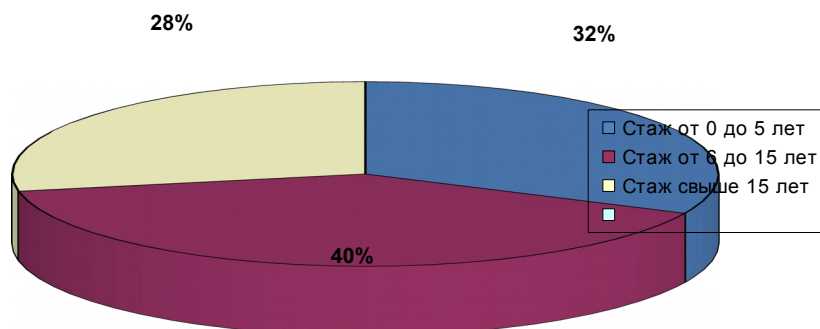


Рис. 2. Распределение респондентов по стажу профессиональной деятельности

Из числа специалистов, принявших участие в исследовании, 12 % полностью удовлетворены условиями труда, 32 % – скорее удовлетворены; 40 % – скорее не удовлетворены условиями труда. Полностью не удовлетворены условиями труда 4 % респондентов, 12 % опрошенных затруднились ответить на вопрос. (Рис.3)

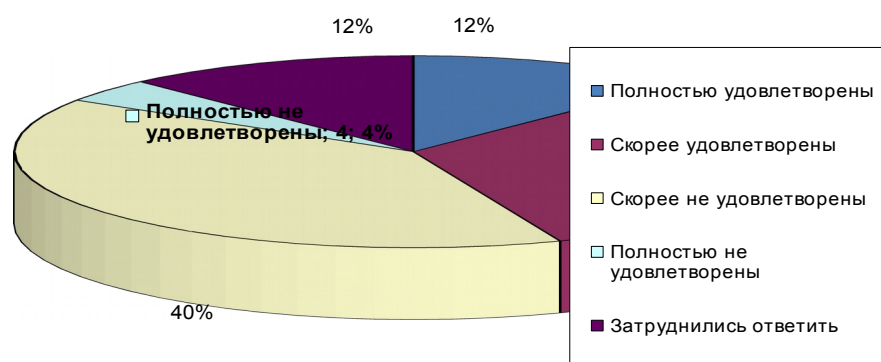


Рис. 3. Распределение респондентов по степени удовлетворенности условиями труда

Престижной профессией в сфере социальной работы считают только 20 % респондентов; скорее престижной ее считают 32 %, считают профессию скорее не престижной – 16 %; 28 % респондентов затруднились ответить на вопрос. Считают, что профессия в сфере социальной работы не престижна 4 % опрошенных. (Рис. 4)

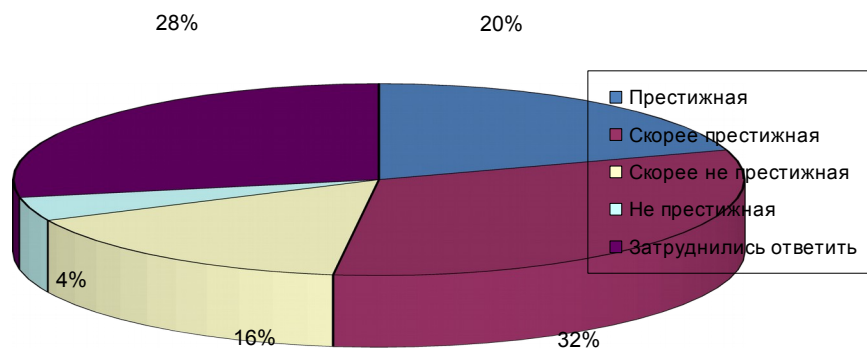


Рис. 4. Престижность профессии

Большая часть респондентов удовлетворена или скорее удовлетворена отношениями в коллективе (соответственно, 32 % и 24 % опрошенных). Скорее не удовлетворены отношениями 16 % респондентов. Полностью не удовлетворены отношениями в коллективе 24 % специалистов, 4 % затруднились ответить на поставленный вопрос. (Рис. 5)

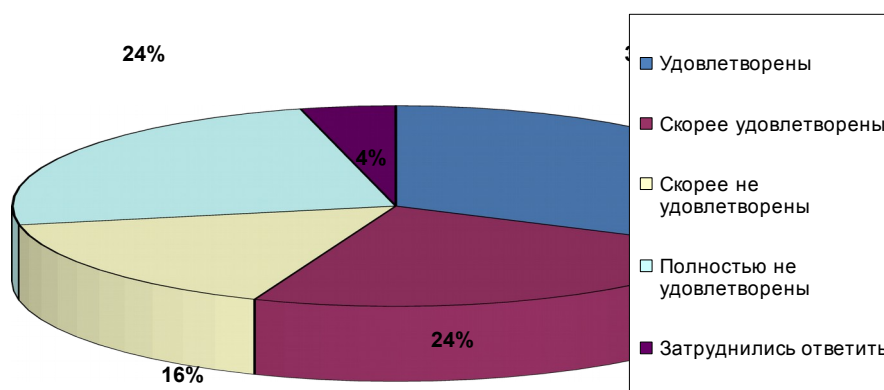


Рис.5. Удовлетворенность респондентов отношениями в коллективе

В группе терминальных ценностей в блоке конкретных ценностей на первых местах были выбраны: здоровье (60 %), счастливая семейная жизнь (37,5 %), наличие хороших и верных друзей (15 %), интересная работа (15 %), материально обеспеченная жизнь (12,5 %); в блоке абстрактных ценностей: любовь (30 %). На последних местах были выбраны абстрактные ценности: развлечения (70 %), красота природы и искусства (55 %), творчество (67%) (Рис.6).

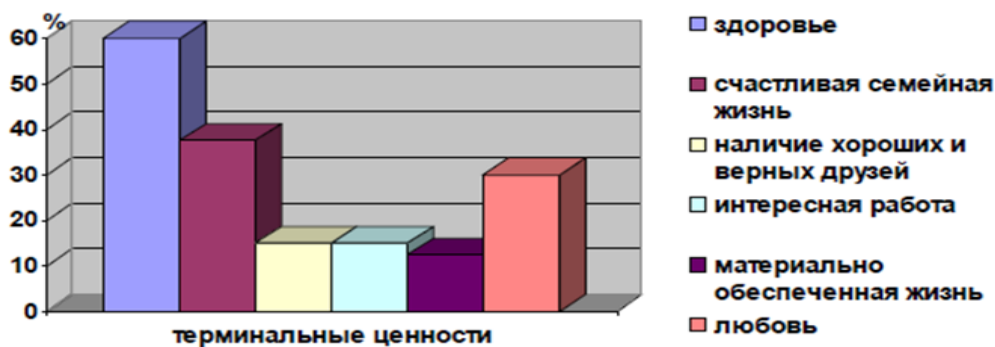


Рис. 6. Терминальные ценности специалистов

В группе инструментальных ценностей в первую очередь испытуемые выбрали в блоке этических ценностей следующие: ответственность – (35 %), широта взглядов – 18 %, ценности общения – воспитанность – 50 %, ценности дела – аккуратность – 33 %, исполнительность – 25%.

На последнем плане для соцработников такие ценности: смелость в отстаивании своих взглядов (28 %), образованность (30 %), ценности общения – нетерпимость к недостаткам в себе и других (33 %), этические ценности – высокие запросы (57,5 %) (Рис. 7).

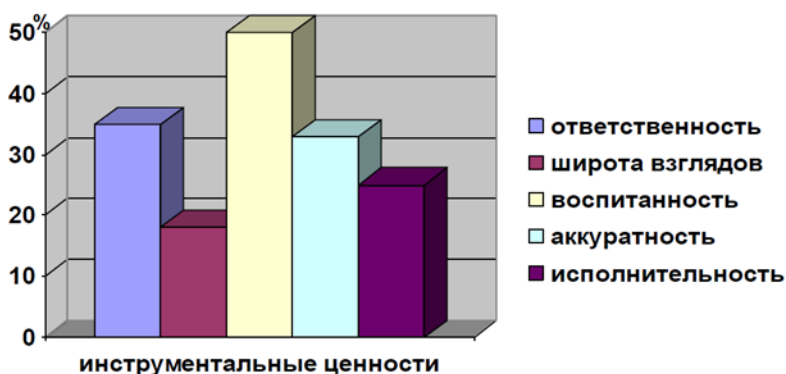


Рис. 7. Инструментальные ценности специалистов

Одним из вопросов нашей анкеты был вопрос о том, что, по мнению респондентов, могло бы служить мерами профилактики синдрома «эмоционального выгорания» специалиста. Ответы респондентов распределились следующим образом (% от числа ответивших на вопрос): проведение тренингов профилактики эмоционального выгорания (60 %);

самообразование (32 %), курсы повышения квалификации (16 %), семинары (96 %); поиск источника вдохновения и самосовершенствования (8 %); установление возрастного лимита работы в системе социальной защиты населения (не более 20 лет) – 4 %. (Рис.8)

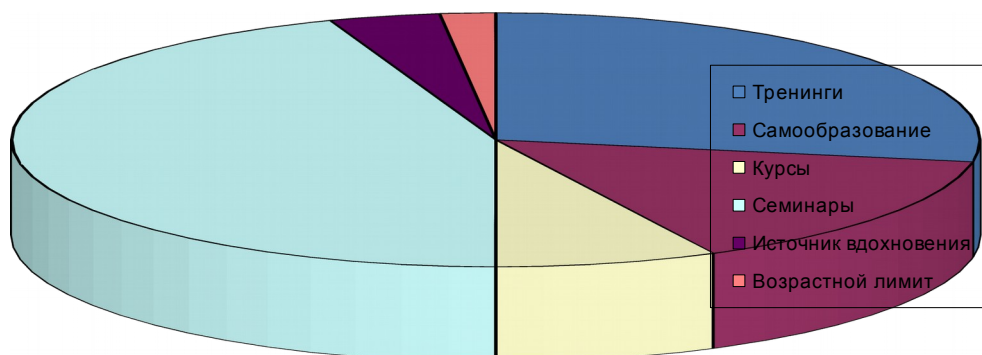


Рис. 8. Эффективные меры профилактики эмоционального выгорания

Непосредственно для выявления уровня «эмоционального выгорания» у респондентов мы использовали методику В.В. Бойко (Приложение 2).

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы.

Двенадцать выделенных симптомов, характеризующих синдром эмоционального выгорания у респондентов, распределились следующим образом (См. Таблицу 1):

Таблица 1

Наличие симптомов «эмоционального выгорания» у специалистов
(% респондентов от числа опрошенных)

| Наименование симптома | Складывающийся симптом | Сложившийся симптом |
|---|------------------------|---------------------|
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 28% | 16% |
| Неудовлетворенность собой | 20% | 4% |
| «Загнанность в клетку» | 0% | 8% |
| Тревога и депрессия | 28% | 20% |
| Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 24% | 24% |
| Эмоционально-нравственная дезориентация | 28% | 36% |
| Расширение сферы экономии эмоций | 16% | 24% |
| Редукция профессиональных обязанностей | 8% | 32% |
| Эмоциональный дефицит | 24% | 16% |
| Эмоциональная отстраненность | 12% | 4% |
| Личностная отстраненность (деперсонализация) | 20% | 16% |
| Психосоматические и психовегетативные | 20% | 16% |

| | | |
|-----------|--|--|
| нарушения | | |
|-----------|--|--|

Таким образом, можем констатировать, что наиболее распространенными симптомами, присущими специалистам, являются переживание психотравмирующих обстоятельств, эмоциональный дефицит, деперсонализация, а также психосоматические и психовегетативные нарушения (по 16 % респондентов по каждому симптому), эти же симптомы находятся в стадии формирования – у 28%, 24% 20% и 20% соответственно; тревога и депрессия присущи 20 % опрошенных (формируются у 28%); расширение сферы экономики эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование испытывают по 24 % (в стадии становления этот симптом находится у 16 % и 24 % респондентов соответственно); наиболее сильно выражены редукция профессиональных обязанностей и эмоционально-нравственная дезориентация (32 % и 36 % соответственно).

Суммируя проанализированные ранее показатели, можем констатировать, что сложившийся синдром «эмоционального выгорания» по всем трем фазам выявлен у 8 % респондентов, в фазе формирования синдром «эмоционального выгорания» – у 52 % опрошенных. Если исходить из сложившейся ситуации, которая характеризуется отсутствием систематической целенаправленной работы по предупреждению эмоционального выгорания у специалистов учреждений социальной защиты населения, в скором будущем синдром «эмоционального выгорания» будет выявлен у 60% сотрудников.

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что проблема эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работ актуальна, т.к. у 60 % опрошенных в сформированной стадии находятся те или иные симптомы «выгорания».

Лишь у 12 % респондентов не выявлено симптомов синдрома «эмоционального выгорания». Все это свидетельствует о необходимости более детального изучения факторов, влияющих на формирование синдрома

эмоционального выгорания, проведения профилактики и психокоррекции эмоционального и психического состояния специалистов по социальной работе. (Рис. 9)

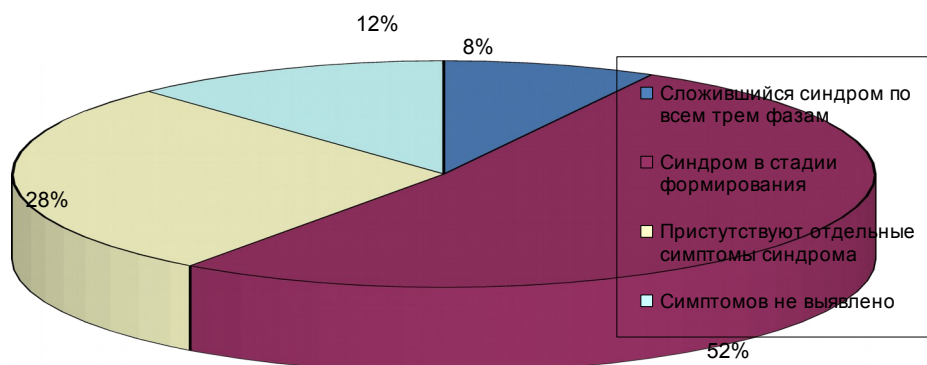


Рис. 9. Наличие синдрома «эмоционального выгорания» у специалистов

В группу респондентов с отсутствием синдрома «эмоционального выгорания» вошли специалисты, удовлетворенные условиями труда (42,7 %), а в группу с высоким уровнем «эмоционального выгорания» те, кто не удовлетворен условиями труда (9 %). На основании этого можно сделать вывод о том, что неблагоприятные условия труда повышают риск развития профессиональных деформаций, а благоприятные являются фактором, ослабляющим влияние профессиональных стрессов.

Респонденты, у которых не выявлен синдром «эмоционального выгорания», в 54,1 % случаев удовлетворены отношениями в коллективе и в 27,0 % – скорее удовлетворены. В группе специалистов с высоким уровнем «эмоционального выгорания» 46,7 % не удовлетворены отношениями в коллективе. При этом, неблагоприятные отношения в коллективе являются фактором развития таких симптомов «выгорания», как эмоциональное истощение и деперсонализация. Таким образом, чем больше специалист удовлетворен отношениями в коллективе, тем меньше у него риск возникновения синдрома «эмоционального выгорания».

У большей части социальных работников (76,9 %), не удовлетворенных организацией работы, выявлен сформировавшийся синдром

«эмоционального выгорания», у 45,4 % удовлетворенных организацией работы он отсутствует. Следовательно, организация работы, которая не удовлетворяет специалиста, является фактором стресса, увеличивающим риск развития «эмоционального выгорания».

Проанализировав специфические особенности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе и ее влияния на его психоэмоциональное состояние, можем выделить три уровня сформированности синдрома эмоционального выгорания специалиста: высокий, средний, низкий.

Высокому уровню сформированности синдрома эмоционального выгорания соответствует наличие нескольких доминирующих симптомов в какой-либо из трех фаз развития синдрома (или в нескольких), наличие сложившихся симптомов синдрома в каждой из трех фаз; сформированность хотя бы одной фазы синдрома «эмоционального выгорания», общая сумма баллов по методике В.В. Бойко от 145 и выше.

Среднему уровню сформированности синдрома «эмоционального выгорания» специалиста соответствует наличие нескольких складывающихся и/или сложившихся симптомов синдрома «эмоционального выгорания» по каждой из трех фаз развития синдрома; минимум одна фаза в стадии формирования синдрома, общая сумма баллов по методике В.В. Бойко от 100 до 144.

Низкому уровню сформированности синдрома «эмоционального выгорания» специалиста соответствуют несложившиеся симптомы синдрома «эмоционального выгорания», либо наличие нескольких складывающихся симптомов синдрома; несформированность фаз синдрома, общая сумма баллов по методике В.В. Бойко до 99.

Таким образом, основываясь на характеристике представленных уровней сформированности синдрома эмоционального выгорания, всех респондентов, принимавших участие в исследовании, распределим соответственно:

специалисты с высоким уровнем сформированности синдрома «эмоционального выгорания» – 24 %, со средним уровнем – 20 %, с низким уровнем – 56 %. (Рис. 10)

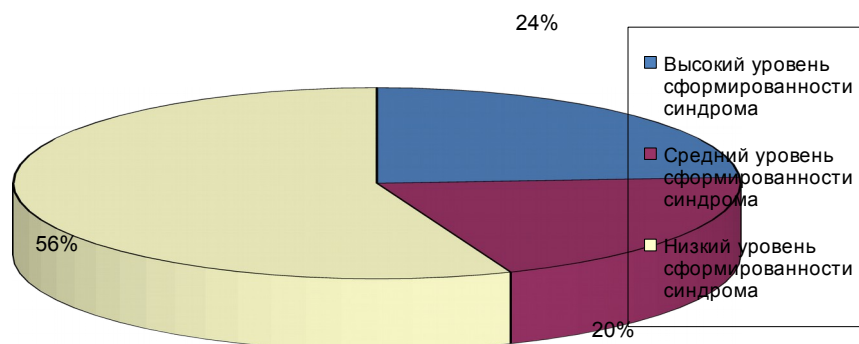


Рис. 10. Уровни сформированности синдрома эмоционального выгорания специалистов

Полученные в ходе исследования результаты убедительно свидетельствуют о том, что профессиональная деятельность работников учреждений социальной защиты населения может быть связана с возникновением синдрома эмоционального выгорания. На формирование синдрома оказывает влияние комплекс организационных, индивидуальных и других социально-психологических факторов. В связи с этим, особое внимание необходимо уделять профилактике эмоционального выгорания и обеспечению психогигиены социального работника и способствовать созданию системы психологической помощи специалистам.

Важнейшей задачей органов управления, в ведении которых находятся социальные службы, является создание условий для сохранения здоровья социальных работников, организация профилактических мероприятий, направленных на недопущение возникновения у специалистов синдрома эмоционального выгорания, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в социальной работе.

Важнейшим принципом предотвращения синдрома эмоционального выгорания является соблюдение требований психогигиены самим социальным работником. Для профилактики синдрома необходимо

осуществлять психологическое сопровождение работника, повышать аутопсихологическую компетентность, проводить социально-психологические тренинги, направленные на формирование навыков самопомощи в ситуациях профессионального стресса, повышать профессиональную квалификацию, использовать творческие методы работы.

Проявление признаков синдрома эмоционального выгорания и, соответственно, снижение эффективности профессиональной деятельности можно значительно минимизировать посредством разработки и проведения социально-психологического тренинга профилактики синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

2.2. Программа социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе

Несмотря на значительный рост числа исследований по проблеме эмоционального выгорания, научно обоснованных методов его профилактики и коррекции недостаточно. Анализ научных публикаций показал, что в профилактике и коррекции эмоционального выгорания на сегодняшний день используется три основных подхода – личностно-ориентированный, организационно-ориентированный и интегративный [12].

Личностно-ориентированный подход направлен на разработку методов восстановления утраченных ресурсов, развитие личностной и профессиональной компетентности. Обеспечение такого подхода может быть реализовано двумя путями: за счет саморазвития или внешней помощи. Саморазвитие предполагает формирование навыков самоменеджмента, а помощь извне – проведение консультативной работы психолога, различных форм обучения, реабилитационных мероприятий.

В любом случае, для реализации личностно-ориентированного подхода работнику необходимо научиться осознавать симптомы эмоционального

выгорания, знать и понимать негативные последствия выгорания, преодолевать дефицит личностных и профессиональных компетенций, дифференцировать собственный жизненный смысл от смысла выполняемой профессиональной деятельности.

Организационно-ориентированный подход предполагает изменения организации работы на уровне отдельных подразделений и учреждения в целом. Потенциальные возможности организационного подхода велики, но его внедрение требует значительных финансовых затрат, усилий и времени.

К эффективным организационно-ориентированным методам относят наставничество, супервизорство, проведение дебрифингов, курсов повышения квалификации, планирование карьерного роста. Рабочая среда, поддерживающая позитивное мнение о себе у сотрудника, повышает качество организационной жизни, создает условия для вовлеченности в работу без последующего выгорания. В целях смягчения действия организационных и ролевых факторов, приводящих к выгоранию, требуется корпоративное развитие и сплочение рабочих команд, профессиональная и административная поддержка, наличие стандартов формального и неформального поведения в организации, формирование корпоративной культуры, наличие перспектив повышения квалификации и карьерного роста персонала и др.

Интегративный подход ориентирован на объединение личностно-ориентированного и организационно-ориентированного направлений по преодолению выгорания как формы профессиональной дезадаптации личности. Средовые и ролевые стресс-факторы относительно легче минимизировать, чем личностные факторы выгорания. Выгорание может проявляться как на индивидуальном, так и на организационном уровне, следовательно, программы психологической работы, с точки зрения интегративного подхода, должны формироваться в зависимости от «мишени» воздействия: отдельные сотрудники, рабочие группы, процесс управления,

кадровая политика, организационная культура.

Таким образом, профилактическая работа по недопущению развития синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе должна представлять собой сбалансированный комплекс взаимосвязанных ситуационно-организационных и индивидуально-личностных составляющих.

Главным направлением как в индивидуальной, так и в групповой работе со специалистами, находящимися в группе риска эмоционального выгорания, должна быть помощь в осознании проблемы выгорания как препятствия к душевному благополучию и продуктивному взаимодействию с социумом не только в рамках оказания профессиональной помощи, но также и в повседневной жизни. Следовательно, наиболее перспективным и эффективным является помощь в активизации и восстановлении личностных ресурсов, препятствующих профессиональной деформации и выгоранию.

На наш взгляд, наиболее эффективным методом профилактики синдрома эмоционального выгорания является метод социально-психологического тренинга, в процессе которого специалисты получают необходимую информацию о причинах, симптомах, стадиях развития эмоционального выгорания, диагностический инструментарий для самодиагностики признаков эмоционального выгорания и осваивают тот минимум приемов и способов профилактики эмоционального выгорания, которые помогут вовремя распознать признаки начинающегося выгорания и предупредить его развитие.

На основании проведенной диагностики уровня эмоционального выгорания специалистов нами была разработана Программа социально-психологического тренинга профилактики синдрома эмоционального выгорания.

Предлагаемая программа тренинга призвана предупредить возникновение синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе и обеспечить продуктивную саморегуляцию психической

устойчивости и сохранение здоровья специалистов. Профилактика синдрома эмоционального выгорания – это стремление, в первую очередь, сохранить психофизическое здоровье сотрудников, поскольку для эффективного решения проблем клиентов необходимо самому не иметь глубоких личностных проблем.

Одним из основных путей профилактики синдрома «эмоционального выгорания» является целенаправленное моделирование и развитие ситуаций самосовершенствования, при котором специалисты постоянно сталкиваются с необходимостью активно расширять и применять имеющиеся знания, умения и навыки. Огромное значение для предупреждения синдрома, выражающегося в «эмоциональном истощении», «деперсонализации», «неудовлетворенности личными достижениями» имеет развитие у специалиста компонентов психической устойчивости – волевого, эмоционального, интеллектуального и личностно-профессионального.

Разработанная нами программа социально-психологического тренинга профилактики синдрома эмоционального выгорания (далее Программа) была апробирована в ходе проведения учебных занятий по дополнительной профессиональной программе (повышения квалификации) «Правовые аспекты организации социальной защиты и социального обслуживания населения» для руководителей учреждений социальной защиты населения г. Белгорода и Белгородской области в период с 23 ноября 2016 года по 06 декабря 2016 года.

Предложенная программа предназначена для повышения психологической компетентности специалистов по социальной работе, для освоения приемов и методов психосаморегуляции, что значительно снизит риск возникновения эмоционального выгорания, улучшит самочувствие специалистов, повысит эффективность их труда и качество обслуживания клиентов.

Тренинг предполагает непрерывный цикл встреч в рамках постоянно действующего семинара-практикума на базе Управления социальной защиты населения Белгородской области, либо в рамках курсов повышения квалификации на базе кафедры социальной работы ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет».

Цель тренинга: формирование умений и навыков сохранения и укрепления психического здоровья специалистов по социальной работе через овладение ими способами психической саморегуляции и активизацию личностных ресурсов.

Задачи тренинга:

- познакомить с понятием «синдром эмоционального выгорания», его причинами, стадиями, признаками, способами профилактики;
 - раскрыть возможности психосаморегуляции в профилактике синдрома эмоционального выгорания;
 - освоить основные методы и техники саморегуляции, помогающие снизить риск возникновения и развития эмоционального выгорания;
 - снизить уровень эмоционального выгорания;
 - содействовать активизации личностных ресурсных состояний;
- сформировать установку на сохранение и укрепление психического здоровья.

Целевая аудитория: социальные работники, специалисты по социальной работе, руководители учреждений системы социальной защиты населения, чья работа связана с повторяющимися ситуациями стресса и большими эмоциональными нагрузками.

Группы могут быть как смешанными по возрастному и половому составу, так и однородными. Для эффективного проведения занятий рекомендуется формировать группы по 10 – 12 человек, состав которых должен оставаться постоянным на всем протяжении тренинга, чтобы дать возможность каждому освоить все техники.

Временная характеристика программы: Программа социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе предполагает проведение 2-х занятий по 4 астрономических часа.

Формы работы с группой: фронтальная работа; работа в подгруппах (3-4 чел.); работа в диадах; индивидуальная работа.

Методы работы с группой: мини-лекции; беседа-дискуссия; практические коррекционные и релаксационные занятия; индивидуальные консультации и психодиагностика с выдачей рекомендаций; игровые упражнения (психотехнические игры и упражнения, деловая игра).

Ожидаемый результат: в процессе реализации программы социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе предполагается:

- повышение эмоциональной устойчивости специалистов по социальной работе и их готовности к психологическим нагрузкам в профессиональной деятельности;
- развитие навыков по профилактике синдрома хронической усталости и эмоционального выгорания специалистами;
- стабилизация уверенности в себе, формирование образа специалиста работника в структуре образа-Я;
- снижение уровня тревожности и количества специалистов, готовых отказаться от профессиональной деятельности во имя сохранения собственного физического и психического здоровья;
- повышение качества обслуживания клиентов.

Принципы работы тренинговой группы: принцип добровольного участия; принцип самодиагностики, т.е. формулирование и осознание самими участниками собственных личностных проблем; принцип открытого взаимодействия, т.е. полноценного межличностного общения, основанного на уважении, эмпатии и доверии друг к другу.

Для проведения занятий необходимы: просторное, хорошо проветриваемое помещение, стулья; компьютер, проектор, канцтовары (бумага А4, ватман, картон белый и цветной, краски, фломастеры, цветные карандаши, доска, шариковые ручки); USB flash накопитель; проектор, ноутбук, музыка для релаксации.

Результатом эффективности работы программы будет желание специалистов сотрудничать с тренером, отсутствие эмоционального выгорания, благоприятный психологический климат на работе, наличие доброжелательных отношений с коллегами и клиентами, своей профессиональной деятельностью, благодарность со стороны клиентов.

После завершения коррекционной программы и повторной диагностики участников тренинга составляется аналитический отчет о результатах эффективности программы.

Программа тренинга включает в себя три модуля:

Психоэнергетический модуль включает в себя техники, направленные на повышение психоэнергетического потенциала и снижение уровня эмоционального истощения. Основное внимание уделяется обучению психической саморегуляции, приемам снижения эмоциональной и физической усталости, оптимизации психических состояний.

Коммуникативно-поведенческий модуль направлен на повышение коммуникативной компетентности и осознание своей роли как субъекта профессионального общения в проблемных ситуациях. Он реализуется за счет обучения конструктивному совладанию с трудными ситуациями при выполнении своих профессиональных обязанностей, осознания персональных социально-психологических ресурсов самореализации в профессиональной и личной жизни.

Ценностно-смысловой модуль состоит из психотехник, направленных на реструктурирование самоотношения, смыслов профессиональной деятельности и жизни, осознание профессиональных и личных кризисов, а

также возможных путей их преодоления (Программа социально-психологического тренинга представлена в Приложении 4).

Результаты тренинга были обобщены и представлены участникам тренинга в виде методических рекомендаций по профилактике синдрома эмоционального выгорания, включавших 4 блока заданий:

- «Закрепление» – использование техник, с которыми курсанты ознакомились на тренинге, ежедневно в течение месяца и ведение *рефлексивного дневника* с обязательным фиксированием используемых техник, ситуаций, в которых они применялись и результативности применения техники;

- «Якорение» – ежедневная рефлексия своего состояния в течение рабочего дня (эмоционального, физического) и якорение положительных эмоциональных состояний;

- «Эврика» – поиск новых, «своих» техник самовоздействия на эмоциональную, физическую, мыслительную сферу, оформление «копилки техник саморегуляции»;

- «Диагностика» – спустя месяц повторная диагностика с использованием пакета методик (методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, шкала личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера в модификации Ю.Л. Ханина, копинг-тест (Р. Лазарус и С. Фолкман), «Шкала депрессии» Зунга, тест смысложизненных ориентаций (СЖО) Д.А. Леонтьева и тест «Уровень субъективного контроля» (УСК) Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, А.М. Эткинда).

По результатам повторной самодиагностики участников тренинга с целью оценки эффективности проведенного социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания мы провели сравнительный анализ показателей по шкалам методик до и после его проведения. Статистическая значимость различий определялась по *t*-критерию Стьюдента.

Результаты проверки эффективности социально-психологического тренинга представлены ниже.

Проверка эффективности тренинга проводилась путем сравнения изменений показателей по шести психодиагностическим методикам, предъявленным участникам до и после тренинга. Для контроля эффективности отдельных модулей использовалась одна или две психодиагностические методики, специфические по отношению к его содержанию. В качестве итогового контроля эффективности всего тренинга была использована методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко. Такой дизайн исследования позволил контролировать и доказать эффективность как отдельных модулей, так и всего социально-психологического тренинга в целом.

Повышение энергетического потенциала, снижение эмоциональной и физической усталости, а также состояния тревоги у специалистов по социальной работе (руководителей социальных служб) после проведения первого («психоэнергетического») модуля тренинга и контроль эффективности применения соответствующих психотехник проводился путем сравнения показателей по методикам «Шкала личностной тревожности» и «Шкала депрессии» Зунга. Результаты сравнения средних величин по t-критерию Стьюдента представлены в таблице 2.

Таблица 2

Сравнение средних значений показателей личностной тревожности и депрессивности до и после проведения тренинга

| Наименование шкал | M ₁ | sd | M ₂ | sd | Значение t-критерия | Уровень значимости различий |
|------------------------|----------------|------|----------------|------|---------------------|-----------------------------|
| Личностная тревожность | 46,80 | 4,31 | 43,25 | 7,29 | 2,68 | 0,05 |
| Депрессивность | 34,30 | 5,35 | 30,05 | 4,82 | 2,25 | 0,05 |

Данные таблицы показывают, что в результате проведения тренинга произошло значимое снижение показателей личностной тревожности ($p < 0,05$) и депрессивности ($p < 0,05$). Скорее всего, это можно объяснить тем, что проведенное на первом этапе тренинга обучение релаксационным техникам оказалось достаточно эффективным.

В рамках коммуникативно-поведенческого модуля тренинга повышение компетентности профессионального общения в характерных для социальной деятельности проблемных ситуациях обеспечивалось использованием деловых и ролевых игр, обсуждением трудных ситуаций взаимодействия с клиентами и их родственниками, с коллегами по работе и с представителями администрации. Предполагалось, что в результате использования в тренинге перечисленных техник у специалистов по социальной работе должна будет снизиться «эксплуатация» неадаптивных стратегий совладающего поведения с увеличением, соответственно, использования адаптивных стратегий. Для контроля изменений стратегий совладающего поведения использовалась методика «Копинг-тест».

Таблица 3

Сравнение средних значений показателей неконструктивных копинг-стратегий до и после тренинга («Копинг-тест»)

| Наименование шкал методики | M ₁ | sd | M ₂ | sd | Значения t-критерия | Уровень значимости различий |
|----------------------------|----------------|-------|----------------|-------|---------------------|-----------------------------|
| Конфронтация | 65,20 | 10,98 | 48,23 | 13,72 | 5,76 | 0,001 |
| Дистанцирование | 64,58 | 11,57 | 53,95 | 17,72 | 3,01 | 0,05 |
| Бегство-избегание | 59,70 | 12,37 | 53,35 | 13,15 | 2,25 | 0,05 |

В таблице 3 приведены результаты сравнения средних значений величин неконструктивных стратегий поведения в стрессогенных ситуациях, полученных при исследовании до и после проведения тренинга. Данные,

приведенные в таблице 3, позволяют констатировать, что специалисты после прохождения тренинга стали значительно меньше прибегать к дезадаптивным способам совладания с трудными жизненными ситуациями. Наиболее значимые различия ($t = 5,767$, $p < 0,01$) наблюдаются в снижении использования конфронтативного копинга, для которого свойственно применение агрессивных усилий по изменению ситуации.

В таблице 4 приведены результаты сравнения средних величин выраженности конструктивных стратегий поведения в стрессогенных ситуациях у специалистов, обследованных до и после проведения тренинга.

Таблица 4

Сравнение средних значений показателей конструктивных копинг-стратегий до и после тренинга («Копинг-тест»)

| Наименование шкал | M ₁ | sd | M ₂ | sd | Значение t-критерия | Уровень значимости различий |
|----------------------------|----------------|-------|----------------|-------|---------------------|-----------------------------|
| Самоконтроль | 52,75 | 12,54 | 53,95 | 17,72 | -0,39 | — |
| Поиск социальной поддержки | 49,08 | 13,67 | 54,93 | 14,66 | -1,71 | — |
| Ответственность | 44,48 | 12,79 | 59,13 | 19,42 | -3,75 | 0,01 |
| Планирование | 52,23 | 12,01 | 59,03 | 13,74 | -2,55 | 0,05 |
| Положительная переоценка | 50,35 | 11,31 | 61,68 | 11,07 | -4,68 | 0,001 |

Анализ адаптивных копинг-стратегий руководителей социальных служб, используемых ими до и после прохождения тренинга показал, что не по всем показателями обнаружены статистически значимые различия. Так, не обнаружено значимых различий в использовании таких стратегий, как «Самоконтроль» и «Поиск социальной поддержки».

Р. Лазарус и С. Фолкман отмечают, что самоконтроль относится к группе относительно конструктивных копингов. Соответственно, можно предположить, что дальнейшее увеличение уровня самоконтроля может привести к наращиванию нервно-психического напряжения. Отсутствие различий в величинах стратегии «Поиск социальной поддержки» может быть связан с групповой динамикой, наблюдаемой при работе тренинговой группы, в которой участники чувствуют психологическую безопасность и поддержку своих коллег.

Из данных таблицы также следует, что показатели по трем конструктивным стратегиям значимо увеличилось: по стратегии «Ответственность» ($t = -3,75$, $p < 0,01$), «Планирование» ($t = -2,55$, $p < 0,05$) и «Положительная переоценка» ($t = -4,68$, $p < 0,001$).

Ценностно-смысловой модуль, направленный на переструктурирование самоотношения, смыслов профессиональной деятельности и жизни, а также изменение локуса контроля личности за наиболее важными областями жизни и деятельности, потребовал использования упражнений, ориентированных на осмысление своего жизненного и профессионального пути, ролевых игр «Вертушка желаний», «Я – хозяин жизни».

Для контроля эффективности проведенной работы использовались интегральные показатели тестов СЖО и УСК. Результаты сравнительного анализа представлены в таблице 5.

Таблица 5

Сравнение средних значений интегральных показателей осмысленности жизни и локуса контроля до и после тренинга (тесты СЖО и УСК)

| Наименование шкал | M_1 | sd | M_2 | sd | Значения t-критерия | Уровень значимости различий |
|---------------------|--------|-------|--------|-------|---------------------|-----------------------------|
| Локус контроля | 1,93 | 17,44 | 13,28 | 26,77 | -2,28 | 0,05 |
| Осмысленность жизни | 101,45 | 11,99 | 102,55 | 12,96 | -0,35 | – |

Как следует из данных таблицы, статистически значимые различия ($t = -2,280$; $p < 0,05$) наблюдаются по показателю «Локус контроля». Предусмотренный в Руководстве к методике перевод «сырых» баллов в стены свидетельствует о том, что локус контроля остается в пределах экстернатности (изменения от 3 до 4 стенов). Таким образом, несмотря на то, что статистически значимые различия обнаружены, у специалистов остается несколько сниженной личной ответственность за происходящие события в их жизни.

Практически на одном и том же уровне остался интегральный показатель «Осмысленность жизни» по методике СЖО. Это, по нашему мнению, связано с ограниченностью возможностей коррекции в рамках

социально-психологического тренинга такого сложного феномена как осмысленность жизни, являющегося результирующей взаимодействия ряда объективных и субъективных факторов формирования личности на протяжении всей жизни. Существенные изменения осмысленности жизни могут быть достигнуты либо посредством специально направленного экзистенциального тренинга, либо в индивидуальном психологическом консультировании специалистов.

Для контроля общего эффекта применения различных психотехник всех модулей социально-психологического тренинга была использована методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко. В таблице 6 приведены результаты сравнения показателей профессионального выгорания, исследованные в период до и после тренинга.

Таблица 6

Сравнение средних значений показателей профессионального выгорания до и после тренинга (опросник «Профессиональное выгорание»)

| Наименование шкал | M ₁ | sd | M ₂ | sd | Значения t-критерия | Уровень значимости различий |
|-----------------------------------|----------------|-------|----------------|------|---------------------|-----------------------------|
| Интегральный показатель выгорания | 70,30 | 10,26 | 60,08 | 7,88 | 5,20 | 0,001 |
| Эмоциональное истощение | 32,05 | 5,47 | 19,13 | 5,04 | 11,02 | 0,001 |
| Деперсонализация | 12,58 | 4,95 | 7,00 | 2,49 | 6,01 | 0,001 |
| Редукция личных достижений | 27,90 | 6,13 | 33,95 | 5,56 | -5,41 | 0,001 |

Результаты, представленные в таблице, свидетельствуют о снижении показателей всех компонентов синдрома эмоционального выгорания у испытуемых. Значимые различия получены по всем трем показателям методики: «Эмоциональное истощение» ($t=11,028$, $p<0,01$), «Деперсонализация» ($t=6,002$, $p<0,01$), «Редукция личных достижений» ($t= -5,411$, $p<0,01$).

Таким образом, по результатам повторной послетренинговой диагностики у принимавших участие в тренинге специалистов (руководителей социальных служб) снизилась выраженность негативных переживаний в отношении выполнения своих профессиональных обязанностей и взаимодействия с другими субъектами профессиональной

деятельности. Кроме этих, полученных в результате психологической диагностики объективных критериев обоснованности такого вывода подавляющее большинство участников тренинга в ходе процедур «обратной связи» по его результатам отметили субъективные положительные изменения.

Таким образом, анализ эффектов внедрения социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания позволяет сделать следующие *выводы*:

1. Разработанная и апробированная нами программа социально-психологического тренинга является достаточно эффективным средством, снижающим уровень эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Это подтверждено статистически значимыми различиями по большинству показателей психодиагностических методик, предназначенных для изучения уровня выраженности различных составляющих профессионального выгорания.

2. В результате применение техник, направленных на снижение эмоциональной напряженности в психоэнергетическом модуле, оказало существенное влияние на оптимизацию психических состояний специалистов. Эти изменения подтверждаются снижением уровня показателей личностной тревожности и депрессивности.

3. Традиционные процедуры тренинга (дискуссия, ролевая игра) позволили выявить, что для руководителей социальных служб профессиональное выгорание является следствием неконструктивного преодоления профессиональных стрессов. Применение техник коммуникативно-поведенческого модуля привело к изменениям в стратегиях совладания у руководителей-слушателей курсов повышения квалификации. Эти изменения зафиксированы в снижении неконструктивных стратегий и повышении показателей трех из пяти конструктивных стратегий – «Ответственность», «Планирование», «Положительная переоценка».

4. Использование в тренинге специальных техник ценностно-смыслового модуля не позволило достичь существенных результатов. Зафиксировано отсутствие значимых различий интегрального показателя общей интернальности и осмысленности жизни. Самодетерминация личностных изменений, безусловно, расширяет сферу ресурсов преодоления стрессогенных обстоятельств жизни. При этом затрагиваются глубинные структуры личности, внутриличностные конфликты, которые требуют индивидуальной и конфиденциальной форм психологической помощи, что эффективнее реализуется в процессе индивидуального психологического консультирования, а не в групповой работе. Социально-психологический тренинг, на наш взгляд, задает установку на такого рода изменения, реализация же этих изменений зависит в значительной степени от усилий самой личности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью нашего исследования было раскрытие содержания профилактики эмоционального выгорания средствами социально-психологического тренинга и разработка программы социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Решая первую задачу диссертационного исследования, мы проанализировали сущность и факторы эмоционального выгорания специалистов по социальной работе и рассмотрели специфику использования социально-психологического тренинга как метода профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Синдром эмоционального выгорания представляет собой процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Он рассматривается как результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте.

Многочисленные данные показывают, что синдром выгорания вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетентности, что, в конечном счете, сказывается на работоспособности человека, приводя к снижению продуктивности деятельности. Помимо снижения экономических показателей профессиональной деятельности, синдром выгорания провоцирует нарушения трудовой дисциплины и повышение степени заболеваемости профессионалов.

В практике учреждений социальной сферы возникает проблема эмоционального выгорания как отражения личностных противоречий между

требуемой от специалиста по социальной работе мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, вызывающих достаточно устойчивые отрицательные психические состояния, проявляющиеся в перенапряжении и переутомлении, что приводит к возникновению невротических расстройств, психосоматических заболеваний.

Профилактика эмоционального выгорания специалиста по социальной работе предполагает решение следующих основных задач:

- повышение психологической устойчивости специалистов и более полное использование их психологического потенциала;

- повышение социально-психологической компетентности и аутокомпетентности;

- прохождение обучения по программам личностного и профессионального роста (развитие личности – целенаправленная работа со специалистом по формированию профессионально-волевых качеств и психологических умений (коммуникативных, мыслительных, саморегуляции и т.п.), осуществляемая в процессе его профессиональной деятельности, специальной психологической подготовки, проведения социально-психологических тренингов);

- рефлексия профессиональной биографии и разработка альтернативных сценариев дальнейшего личностного и профессионального роста;

- овладение приемами, способами саморегуляции эмоционально-волевой сферы и самокоррекции негативных состояний.

Традиционные методы профилактики эмоционального выгорания обычно не предусматривают обучение конкретным приемам и методам, способствующим саморегуляции в ситуации психического напряжения. Эти умения и навыки специалисты вынуждены часто приобретать самостоятельно в процессе овладения профессией, и, не имея

предварительной подготовки, они действуют во многом интуитивно и допускают множество ошибок.

В настоящее время широкое распространение получил метод социально-психологического тренинга, который активно используется в профилактике эмоционального выгорания.

Социально-психологический тренинг мы понимаем одновременно и как комплекс активных групповых методов, и как процесс преобразующего воздействия на личность участников тренинговой группы.

Социально-психологический тренинг – это форма специально организованного общения, психологическое воздействие которого основано на активных методах групповой работы. В ходе тренинга значительно эффективнее решаются вопросы развития личности, успешно формируются коммуникативные навыки. Тренинг позволяет участникам сознательно пересмотреть сформированные ранее стереотипы и решать свои личностные проблемы.

С целью определения эмоционального выгорания специалистов по социальной работе автором было проведено социальное исследование. Диагностика проводилась на базе НИУ «БелГУ» в рамках проведения учебных занятий по дополнительной профессиональной программе (повышения квалификации) «Правовые аспекты организации социальной защиты и социального обслуживания населения» для руководителей учреждений социальной защиты населения г. Белгорода и Белгородской области.

Полученные результаты убедительно свидетельствуют о том, что профессиональная деятельность работников учреждений социальной защиты способствует развитию синдрома эмоционального выгорания. На формирование синдрома оказывает влияние комплекс организационных, индивидуальных и других социально-психологических факторов. В связи с этим, особое внимание необходимо уделять профилактике эмоционального

выгорания и обеспечению психогигиены социального работника и способствовать созданию системы психологической помощи специалистам.

В ходе решения третьей задачи диссертационного исследования мы разработали программу социально-психологического тренинга профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

Предлагаемая программа тренинга призвана предупредить возникновение синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе и обеспечить продуктивную саморегуляцию психической устойчивости и сохранение здоровья специалистов.

В процессе реализации программы социально-психологического тренинга профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе предполагается:

- повышение эмоциональной устойчивости специалистов по социальной работе и их готовности к психологическим нагрузкам в профессиональной деятельности;
- развитие навыков по профилактике синдрома хронической усталости и эмоционального выгорания специалистами;
- стабилизация уверенности в себе, формирование образа специалиста работника в структуре образа-Я;
- снижение уровня тревожности и количества специалистов, готовых отказаться от профессиональной деятельности во имя сохранения собственного физического и психического здоровья;
- повышение качества обслуживания клиентов.

Мониторинг эффективности апробирования программы показал: у специалистов, прошедших тренинг по профилактике эмоционального выгорания, наблюдаются следующие позитивные изменения:

- снижается эмоциональная нестабильность, уровень тревожности и нервно-психического напряжения;
- уменьшается общая неудовлетворенность;

- формируется привычка к здоровому образу жизни, позитивному мировоззрению;
- специалисты по социальной работе вновь видят смысл в том, что делают и ценят свою работу.

На основании вышесказанного можно сделать вывод о том, что все поставленные в диссертационном исследовании задачи были успешно решены.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Г.С. Введение в практическую психологию [Текст]: учеб. пособие. – / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург, 1995. – 388 с.
2. Агапова, М.В. Социально-психологические аспекты социального выгорания и самоактуализация личности [Текст]: дис... канд. психол. наук / Агапова М.В. – Ярославль, 2004. – 24 с.
3. Анн, Л.Ф. Психологический тренинг с подростками // Серия «Эффективный тренинг» / Л.Ф. Анн. – СПб.: Питер, 2007. – 271 с.
4. Анохин, П.К. Узловые вопросы теории функциональной системы [Текст]: монография / П.К. Анохин. – М.: Наука, 1980. – 410 с.
5. Баробанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» [Текст] / М.В. Баробанова // Вестник МГУ. – сер.14, Психология. – 1995. – №1. – С.54-58.
6. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности: подходы, концепции, методы [Текст]: автореф. дисс....докт. психол. наук / Безносков С.П. – СПб, 1997. –30 с.
7. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст]: монография. – / В.В. Бойко – М.: Наука, 1996. – 154 с.
8. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст]: монография. – / В.В. Бойко – СПб: Сударыня, 1999. – 32 с.
9. Буданов, А.В. Работа с сотрудниками органов внутренних дел по профилактике профессиональной деформации [Текст]: практич. пособие для руководящих работников УВД, ОВД, служб по работе с личным составом, подразделений морально-психологического обеспечения деятельности ОВД / А.В. Буданов. – М.: ГУВД г. Москвы, 1992. – 87 с.
10. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники [Текст] / И.В. Вачков. – М.: Юнити, 2000. – 167 с.

11. Вилюнас, В.К. Психология эмоциональных явлений [Текст]: монография / В.К. Вилюнас. – Москва, 1988. – 346 с.
12. Водопьянова, Н.Е., Страченкова, Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Страченкова. – СПб.: Питер, 2008. 336 с.
13. Володкович, В.Л. Жизнь иллюзий [Текст] / В.Л. Володкович. – М.: Личное сообщение, 2007. – 288 с.
14. Выготский, Л.С. Педагогическая психология [Текст]: учебник / Л.С. Выготский. – М.: Педагогика, 1991. – 546 с.
15. Грановская, Р.М. Элементы практической психологии [Текст] / Р.М. Грановская. – СПб.: Дрофа, 1997. – 290 с.
16. Грачев, С.Г. Особенности социально-психологической деформации личности сотрудников органов внутренних дел, принимавших участие в контртеррористической операции на территории Северо-Кавказского региона [Текст] / С.Г. Грачев // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. – 2006. – № 4. – С. 25-29.
17. Гришина, Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциальные проблемы [Текст] / Н.В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 1997. – С. 143-156.
18. Гулина, М.А. Развитие профессиональных стандартов в социальной работе [Текст]: учеб. пособ. / М.А. Гулина // Психология социальной работы: / О.В. Александрова, О.Н. Боголюбова, Н.Л. Васильева и др.: под общ. ред. М.А. Гулиной. – СПб.: Питер, 2004. – 351 с.
19. Доценко, О.Н. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социально-экономических профессий [Текст] / О.Н. Доценко // Психологический журнал. – 2008. – №5. – С. 91-100.
20. Дубов, Г.В., Опалев, А.В. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов [Текст]: учеб. пособ. / Г.В. Дубов, А.В. Опалев. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 1998. – 278 с.

21. Дьяконов, Г. Регуляция эмоциональных состояний [Текст]: монография / Г. Дьяконов, М: Юнити, 1993. – 210 с.
22. Евтихов, О. Практика практического тренинга [Текст]: учеб.-метод. пособие / О. Евтихов – Красноярск: Изд-во Красноярск. Гос. ун-та, 2003. – 230 с.
23. Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности [Текст]: практич. пособие / О.П. Елисеев. – СПб.: Речь, 2002. – 289 с.
24. Здравая, Л. Помощь помогающим, или зачем социальному работнику супервизор [Текст] / Л. Здравая // Социальная работа. – № 3. – 2006. – С. 41-42.
25. Зеер, Э.Ф. Профессиональная деформация менеджеров и методы ее преодоления [Электронный ресурс] / Э.Ф. Зеер. – [http:// www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru).
26. Зимняя, И.А. Педагогическая психология [Текст]: учебник для вузов \ И.А. Зимняя. – М.: Логос, 2004. – 448 с.
27. Золотарева, Т.Ф., Мингалиева, М.Р. Основы психологической самопомощи социального работника [Текст]: учебн. пособ. / Т.Ф. Золотарева, М.Р. Мингалиева. – М.: Изд-во МГСУ, 2001. – 182 с.
28. Иванова, Е.В. Профессиональная деформация личности специалиста [Текст] / Е.В. Иванова // Сборник статей международного конгресса: Социальная психология XXI века. – Ярославль, 2002. – С. 78-86.
29. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства [Текст]: монография / Е.П. Ильин. – СПб.: ПИТЕР, 2002. – 221 с.
30. Киршин, П.А. Опыт изучения профилактики синдрома эмоционального сгорания работников социальной службы [Текст] / П.А. Киршин // Работник социальной службы. – № 4. – 2007. – С.101-105.
31. Котова, Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013.
32. Китаев-Смык, Л.А. Стресс и психологическая экология [Текст] / Л.А. Китаев-Смык // Природа. – 1989. – № 7. – С. 98-105.
33. Копытин, А.И. Практикум по арттерапии [Текст] / А.И. Копытин. –

СПб.: Речь, 2000. – 120 с.

34. Кочюнас, Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия [Текст] / Р. Кочюнас. – М.: Академический проспект, 2002. – 218 с.

35. Кронова, И.М. Практикум психологической защиты (Айкидо) от стресса и дистресса [Текст] / И.М. Кронова // Вестник психосоциальной и психокоррекционной работы. – 2007. – № 1. – С. 10-29.

36. Кэрол, О. Социальная психология групп [Текст] / О. Кэрол. – СПб.: ЕВРОЗНАК, 2004. – 247 с.

37. Лаврова, К., Левин, А. Синдром выгорания: профилактика и управление Пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда [Электронный ресурс] / К. Лаврова, А. Левин. – [http:// www.ceehrn.org](http://www.ceehrn.org).

38. Лаврова, О.С. Синдром эмоционального выгорания и методы его предотвращения [Текст] / О.С. Лаврова // Работник социальной службы. – № 2. – 2007. – С. 101-116.

39. Леонова, А. Б., Кузнецова, А. С. Психопрофилактика стрессов [Текст] / А. Б. Леонова, А. С. Кузнецова. – М.: Изд-во Моск. ун-та. – 1993. – 123 с.

40. Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса [Текст] / А.Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2001. – № 11.– С. 2-16.

41. Леонтьев, А.А. Психология общения [Текст]: монография / А.А. Леонтьев. – Тарту, 1974.

42. Лунина, Е.Г. Социально-психологическая поддержка как фактор минимизации профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов [Текст]: автореф....дисс. канд. пед. наук / Е.Г. Лунина. – М., 1997. – 22 с.

43. Лысенко, Е.М. Профилактика профессиональных деформаций у дефектологов: психолого-педагогический аспект [Текст] / Е.М. Лысенко //

Проблемы социальной психологии личности. – М.: Академия, 2003. – 254 с.

44. Лэнгле, А. Введение в экзистенциально-аналитическую теорию эмоций: прикосновение к ценности / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2004. – № 4. С. 3–21.

45. Лэнгле, А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания / А. Лэнгле. – URL: <http://psyhelp-mylife.ru/library/53-sev.html>.

46. Макаров, В.В. Психотерапия нового века [Текст]: монография / В.В. Макаров. – М.: Академический проект, 2001. – 432 с.

47. Макаров, В.В., Макарова, Г.А. Транзактный анализ – восточная версия [Текст]: монография / В.В. Макаров, Г.А. Макарова. – М.: Академический проект, 2002. – 386 с.

48. Макарова, Л.В. Синдром эмоционального сгорания: коррекция, профилактика [Текст] / Л.В. Макарова // Работник социальной службы. – 2002. – №3. – С.65-69.

49. Малкина-Пых, И.Г. Экстремальные ситуации: Справочник практического психолога [Текст] / И.Г. Малкина-Пых. – М.: Эксмо, 2005. – 256 с.

50. Марасанов, Г.И. Социально-психологический тренинг / Г.И. Марасанов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Когито-Центр, 2001. – 251 с.

51. Мартынова, Т.Н., Бусовикова, О.П. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников [Текст] / Т. Н. Мартынова, О. П. Бусовикова // Сибирская психология сегодня: Сборник научных трудов. – Вып. 2. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2003. – 410 с.

52. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст] / К. Маслач // Вопросы психологии. – 1987. - № 4. – С. 34-47.

53. Мастерство психологического консультирования [Текст] / под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. – СПб.: Дрофа, 2002. – 346 с.

54. Менеджмент социальной работы [Текст]: учеб. пособ. / под ред.

Е.И. Комарова, А.И. Войтенко – М.: Юнити, 1999. – 378 с.

55. Наенко, Н.И. Психическая напряженность [Текст]: монография / Н.И. Наенко.– М.: Наука, 1976. – 424 с.

56. Нельсон-Джоунс, Р. Теория и практика консультирования [Текст] Р. Нельсон-Джоунс. – СПб.: Питер, 2000. –366 с.

57. Никифоров, Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности / Г.С. Никифоров. – СПбУ, 2000. – С. 220–222.

58. Орел, В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / В.Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль: Изд-во Ярослав. ун-та, 1999. – С. 76-97.

59. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. – №1. – С. 90-101.

60. Орел, В.Е., Шемет, И.С. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом [Текст] / В.Е. Орел, И.С. Шемет // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. Ярославль, 1987. – С.109-116.

61. Осипова, А.А. Введение в практическую психокоррекцию: групповые методы работы [Текст] / А.А. Осипова. – М. – Воронеж: МОДЭК, 2000. – 240 с.

62. Осипова, А.А. Общая психокоррекция [Текст]: учебник / А.А. Осипова – М.: ТЦ Сфера, 2004. – 466 с.

63. Петровский, А.В., Ярошевский, М.Г. Краткий психологический словарь [Текст] / А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. – М.: Политиздат, 1985. – 644 с.

64. Правдивцева, А.А., Чаплина, Г.В. Синдром профессионального выгорания работников социальной сферы. Профилактика СПФ [Электронный ресурс] / А.А. Правдивцева, Г.В. Чаплина. – <http://www.psi911.ru>

65. Практикум по психологии состояний: учеб. пособие / под ред. проф. О.А. Прохорова. – СПб.: Речь, 2004. – с. 107–110.
66. Профилактика профессиональной деформации личности сотрудника органов внутренних дел [Текст]: методическое пособие / М.И. Марьин, А.В. Буданов, В.Е. Петров, С.Е. Борисова, К.Р. Такасаева, А.И. Адаев; под общ. ред. В.М. Бурыкина. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004. – 270 с.
67. Психология: Словарь [Текст] / Под. ред. А.В. Петровского – 2-е изд. – М., 1990. – 400 с.
68. Психотехнологии в социальной работе [Текст]: учеб.-метод. пособие / Под ред. В. В. Козлова. – Ярославль, 1997. – 246 с.
69. Реан, А.А., Баранов, А.А. Факторы стрессоустойчивости [Текст] / А.А. Реан, А.А. Баранов // Вопросы психологии. – 1997. – №1 –С. 45-55.
70. Робертс, Г.А. Профилактика выгорания [Текст] / Г.А. Робертс // Обзор современной психиатрии. – 1998. – №1. – С.39-46.
71. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – том 23. - № 3. – С. 85-95.
72. Российская энциклопедия социальной работы [Текст] / Под. ред. А.М. Пановой, Е.И. Холостовой. – В 2 т. – М., 1997.
73. Салтыкова, И., Трушкова, Е. Синдром эмоционального сгорания – пути преодоления [Текст] / И. Салтыкова, Е. Трушкова // Социальная работа. – № 1. – 2004. – С.21-22.
74. Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы [Текст]: учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Сафонова. – М.: Академия, 2006. – 224 с.
75. Сафонова, Л.В. Технологии психосоциальной работы [Текст]: учеб.-метод. пособие для самостоятельной работы студентов / Л.В. Сафонова – Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. ун-та, 2003. – 217 с.

76. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст]: монография / Г. Селье. – М.: Наука, 1982. – 416 с.
77. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / П. Сидоров. // Медицинская газета. – 2005. – №43 – 8 июня. – С. 6.
78. Скугаревская, М.М. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 3-9.
79. Словарь психолога-практика [Текст]. – Минск: Изд-во «Харвест», 2003.
80. Справочник практического психолога [Текст]. – СПб.: Сова, 2002. – 448 с.
81. Судаков, К.В. Системные механизмы эмоционального стресса [Текст]: монография / К.В. Судаков. – М.: Медицина, 1981. – 298 с.
82. Такасаева, К.Р. Морально-психологические факторы профессиональной деформации личности сотрудника ОВД [Текст]: автореф. дисс...канд. психол. наук / Такасаева К.Р. – М., 2001. –23 с.
83. Торхова, В.А. Профилактика «профессионального выгорания» специалиста Центра [Текст] / В.А. Торхова // Работник социальной службы. – № 1. – 2007. – С. 84-87.
84. Трунов, Д. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме [Текст] / Д. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 5. – С.23-25.
85. Тюрина, Н.А. Социально-психологические условия преодоления профессиональной усталости работника социальной службы [Текст] / Н.А. Тюрина // Работник социальной службы. – 2008. – № 2. – С. 60-79.
86. Фирсов, М.В., Студенова, Е.Г. Теория социальной работы [Текст] / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова. – М.: Академический проспект, 2001.
87. Фирсов, М.В., Шапиро, Б.Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики [Текст]: учеб. пособ. для студ. высш. учеб. Заведений / М.В. Фирсов, Б.Ю. Шапиро. – М., 2002.
88. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] / Т.В. Форманюк

// Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С.54-67.

89. Щукина, Н. П. Консультирование как метод социальной работы [Текст] / Н.П. Щукина // Российская энциклопедия социальной работы. – В 2 т.; под ред. А.М. Панова и Е.И. Холостовой. – Т. 1. – М.: Институт социальной работы, 1997. – 650 с.

90. Юдчиц, Ю.А. К проблеме профессиональной деформации [Текст] / Ю.А. Юдчиц // Журнал практического психолога. – 1998. – № 7. – С.14-18.

ПРИЛОЖЕНИЯ