



Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания социальных работников в Комплексном центре социального обслуживания населения

Аннотация. В статье представлен анализ эмоционального выгорания социальных работников в КЦСОН. Раскрыта модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания социальных работников в КЦСОН.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, социальные работники, социальная работа.

Раздел: (02) комплексное изучение человека; психология; социальные проблемы медицины и экологии человека.

Социальная работа, с нашей точки зрения, – это деятельность, которая является ключевой в оказании помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, где социальные работники в первую очередь выполняют функцию «эмоциональных доноров» для своих клиентов. От качеств личности, основ поведения и профессиональных данных социальных работников зависит, не только уровень оказываемой помощи гражданам, но и индивидуальное состояние самих социальных служащих. Стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе своей работы ежедневно, ежечастно, постоянное проникновение в суть проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье самого социального работника. Поэтому профессиональная деятельность социального работника, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом (Богомолова Н. Н., Долгова В. И., Жариков П. Н., Куличенко Р. М., Куцурова А. М., Попов Ю. В., Кмить К. В., Сафаргалиева С. Ф., [1–9]).

Цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально провести психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания социальных работников.

Впервые термин «эмоциональное выгорание», был использован в 1974 г. Американским психиатром и психоаналитиком Гербертом Фройденбергером для характеристики психологического состояния здоровых людей находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами (клиентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи [цит. по 9].

Синдром «эмоционального выгорания» обычно определяют, как состояние физического, эмоционального и интеллектуального истощения, вызванного длительной вовлеченностью в эмоциональные экстремальные ситуации. Это состояние характеризуется чувством эмоционального истощения, развитием негативного или безразличного отношения к людям и растущим обесцениванием своей компетентности [8]. Основными признаками синдрома сгорания являются: ощущение эмоционального истощения; наличие негативных чувств по отношению к клиентам; негативная самооценка.

Социальная работа – это многосторонняя профессиональная деятельность, направленная на содействие людям, социальным группам в решении социальных



проблем, прежде всего по преодолению личностных и социальных трудностей, посредством поддержки, защиты, обслуживания, коррекции и реабилитации.

Социальные работники помогают всем нуждающимся решать проблемы, возникающие в их повседневной жизни и в первую очередь тем, кто не защищен в социальном плане: пожилым людям, инвалидам, детям, лишенным нормального семейного воспитания, лицам с психическими расстройствами, алкоголикам, наркоманам, больным СПИДом, семьям из «групп риска», лицам с девиантным поведением и др.

Они стремятся сделать их жизнь лучше, разделяют с ними горести и заботы, проблемы и несчастья, сострадают и вселяют надежду. Учитывая специфику деятельности, социальный работник постоянно попадает в стрессовые ситуации, в связи с чем ему свойственен синдром «выгорания». В результате этого человек теряет психическую энергию, у него развиваются психосоматическая усталость (изнурение), эмоциональное истощение, появляются немотивированное беспокойство, тревога, раздражительность, снижается самооценка, утрачивается осознание смысла собственной профессиональной деятельности.

В течение последних десятилетий особенно острой стала проблема сохранения психического здоровья работников социальных учреждений. Работники социальных служб самые первые сталкиваются с проблемами людей, которые обращаются к ним за помощью в кризисных и тяжелых ситуациях. Самое простое, что может предложить социальный работник своим подопечным, – это личное участие, понимание, принятие человека таким, какой он есть. Общение – это часто наиболее доступная и необходимая помощь для обратившихся. Для каждого подопечного требуется все новые и новые силы социального работника. А это неизменно приводит к истощению, к стрессу и эмоциональному выгоранию специалистов, которые нуждаются в психолого-педагогической коррекции самочувствия, активности, настроения и других психофизиологических и психологических характеристик социальных работников (Долгова В. И. [1, 2, 4]).

Исследование проводилось в три этапа:

1-й этап – теоретический (2012–2013) – теоретический анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме синдрома эмоционального выгорания и психолого – педагогической коррекции «эмоционального выгорания», определение концепции и основной методологии исследования, определение цели, задач, экспериментальной гипотезы и методов исследования.

2-й этап – эмпирический (2013) – определение экспериментального плана исследования, подбор методик, адекватных целям и задачам исследования, формирование экспериментальной выборки, сбор эмпирических данных. Проведена математическая обработка полученных данных с помощью методов математической статистики.

3-й этап – аналитический (2013–2014) – анализ полученных результатов, интерпретация полученных данных методами качественного и количественного анализа, оформление исследования [9].

В работе были использованы комплекс методов и методик.

Теоретические методы: анализ, систематизация, обобщение, моделирование, «дерево целей». Эмпирические методы: эксперимент, тестирование по методикам: Методика диагностика уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, Опросник Профессиональное (эмоциональное) выгорание (MBI) адаптация Водопьянова Н. Е. Методика К. Маслач и С. Джексон.

Анализ (от греч. – разложение, расчленение) – операция мысленного или реального расчленения целого (вещи, свойства, процесса или отношения между пред-



метами) на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека.

Обобщение понятий – логическая операция, посредством которой в результате исключения видового признака получается понятие более широкого объема, но менее конкретного содержания; форма приращения знания путём мысленного перехода от частного к общему в некоторой модели мира, что обычно соответствует и переходу на более высокую ступень абстракции.

Исследование проводилось с опорой на следующие понятия.

Анализ литературы – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека.

Тест – система специальных заданий, позволяющих измерить уровень развития или состояние определенного психологического качества или свойства отдельного индивида – объекта наблюдения. Стандартизованная методика психодиагностическая, инструмент для объективного измерения одного или нескольких аспектов целостной личности через вербальные или невербальные ответы или через другие виды поведения.

Тестирование – это метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений.

Дерево целей – это структурированный иерархический перечень целей организации, в котором цели более низкого уровня подчинены и служат для достижения целей более высокого уровня.

Эксперимент (от лат. *experimentum* – проба, опыт) в научном методе – метод исследования некоторого явления в управляемых условиях. Отличается от наблюдения активным взаимодействием с изучаемым объектом. Обычно эксперимент проводится в рамках научного исследования и служит для проверки гипотезы, установления причинных связей между феноменами. Эксперимент является краеугольным камнем эмпирического подхода к знанию.

Психологическое моделирование – «создание моделей навыков и психических процессов на основе описаний глубинной структуры субъективного опыта».

Математическая статистика – наука, разрабатывающая математические методы систематизации и использования статистических данных для научных и практических выводов. Во многих своих разделах математическая статистика опирается на теорию вероятностей, позволяющую оценить надёжность и точность выводов, делаемых на основании ограниченного статистического материала. Назначение Т-критерия Вилкоксона. Критерий применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых.

Разработанная нами программа коррекции состояла из психологических упражнений, игр и релаксации.

Были проведены методики диагностики эмоционального выгорания социальных работников в Комплексном центре социального обслуживания населения

Результаты апробации психокоррекционной работы по снижению эмоционального выгорания социальных работников осуществлялись на основе сравнительных данных констатирующего и формирующего эксперимента. Сравнение проходило на основе повторного проведения методик апробированных в п. 2. 2.

По методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, в констатирующем и формирующем эксперименте полученные результаты начального и



конечного среза показали изменения эмоционального выгорания по всем шкалам (рис. 1, 2, 3).

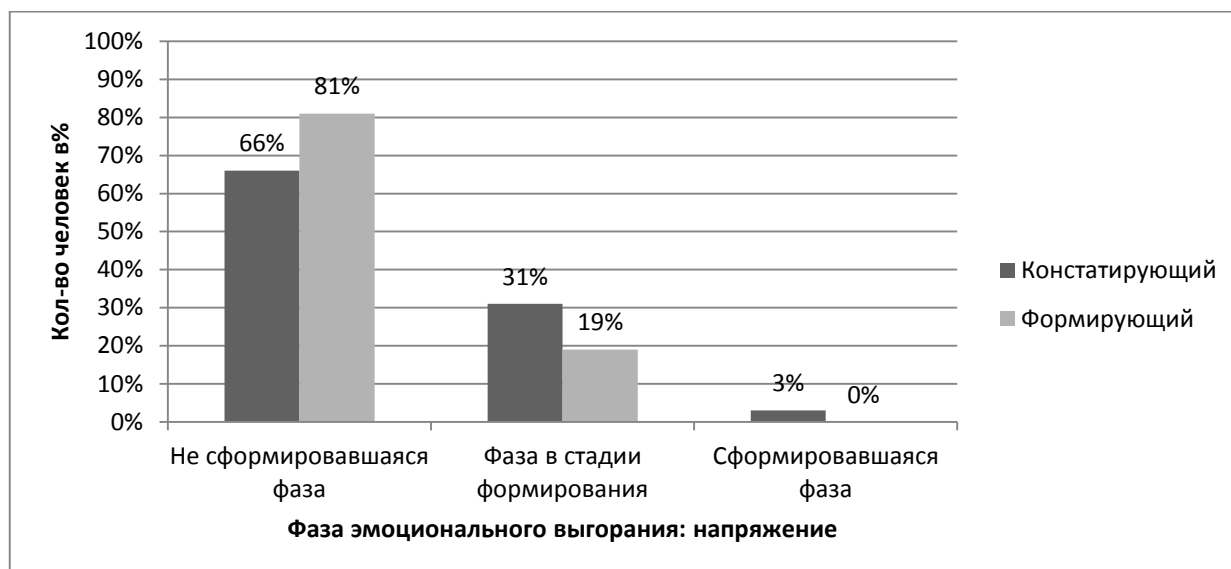


Рис. 1. Распределение результатов исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко после проведения программы коррекции в фазе напряжение

Результаты формирующего эксперимента по изучению уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, показывают, что произошли изменения по всем исследуемым шкалам.

Уровень напряжения в сформировавшейся фазе был снижен до 0% (0 человек), изначально сформировавшаяся фаза напряжения была зафиксирована у 3% (1 человек), это говорит о том, что напряжение связанное у испытуемых с работой изменилось на более комфортные ощущения, появилось больше уверенности в себе и своих силах. Уровень напряжения в стадии формирования также изменился, на этапе констатирующего эксперимента составлял 31% испытуемых (10 человек), после проведения программы коррекции 19% (6 человек). На этапе констатирующего эксперимента не сформировавшая фаза напряжения была зафиксирована у 66% испытуемых (21 человек), при проведении формирующего эксперимента у 0% (0 человек), это свидетельствует о том, что испытуемые научились справляться с негативными переживаниями, связанными с рабочим местом.

Рассмотрим изменения по шкале резистенция.

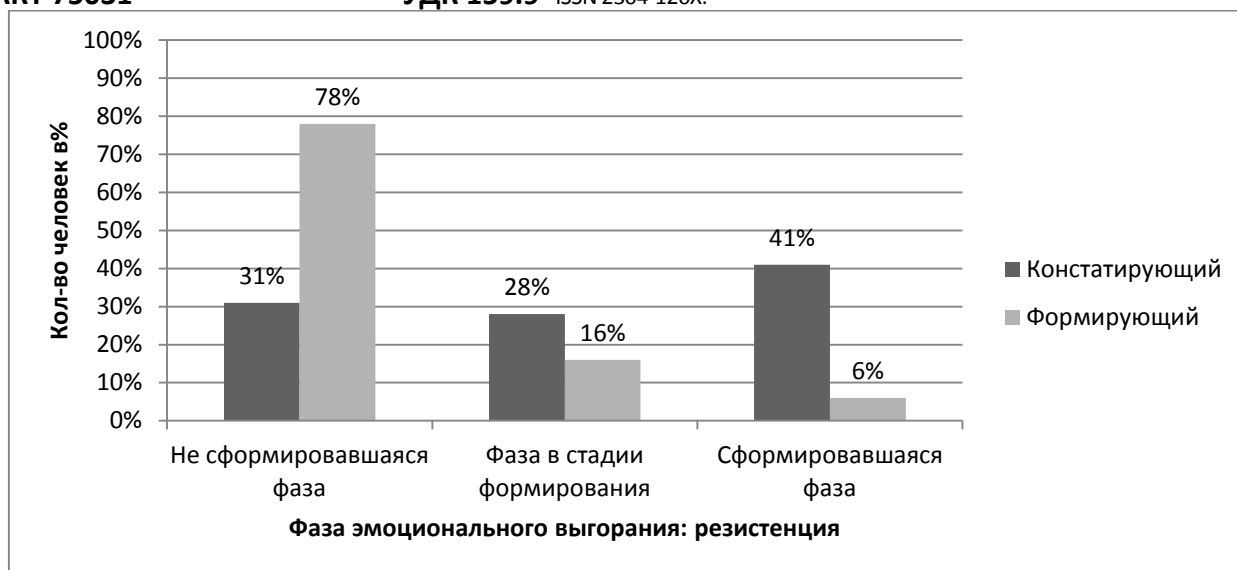


Рис. 2. Распределение результатов исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко после проведения программы коррекции в фазе резистенция

Уровень резистенции в сформировавшейся фазе при констатирующем эксперименте составлял 41% (13 человек), после проведения программы коррекции этот уровень снизился до 6% (2 человека). Также зафиксированы изменения фазы в стадии формирования, изначально 28% испытуемых (9 человек), после проведения программы коррекции снизился до 16% (5 человек). Не сформировавшаяся фаза резистенции при проведении констатирующего эксперимента составляла 31% испытуемых (10 человек), на этапе проведения формирующего эксперимента повысилась до 78% (25 человек). Это свидетельствует о том, что испытуемые научились более полному пониманию своих чувств и правильной демонстрации их, что способствует более успешному протеканию рабочего процесса.

Также изменения произошли по шкале истощение.



Рис. 3. Распределение результатов исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко после проведения программы коррекции в фазе истощение



Уровень истощения в сформировавшейся фазе составлял 19% (6 человек) и при проведении программы коррекции был снижен до 3% (1 человек), фаза в стадии формирования истощения при проведении констатирующего эксперимента была зафиксирована у 28% (9 человек) исследуемых, при проведении формирующего эксперимента у 13% (4 человека), не сформировавшаяся фаза истощения до программы коррекции составляла 53% (17 человек), после проведения программы коррекции увеличилась до 84% (27 человек). Это свидетельствует о том, эмоциональные контакты у исследуемых не вызывают сильных эмоциональных затрат, исследуемые проще воспринимают и переживают эмоциональное состояние клиентов.

По методике профессиональное (эмоциональное) выгорание (MBI) адаптация Водопьянова Н. Е. Методика К. Маслач и С. Джексона также проведен повторный срез после проведения программы коррекции и выявлены изменения (рис. 4, 5, 6).

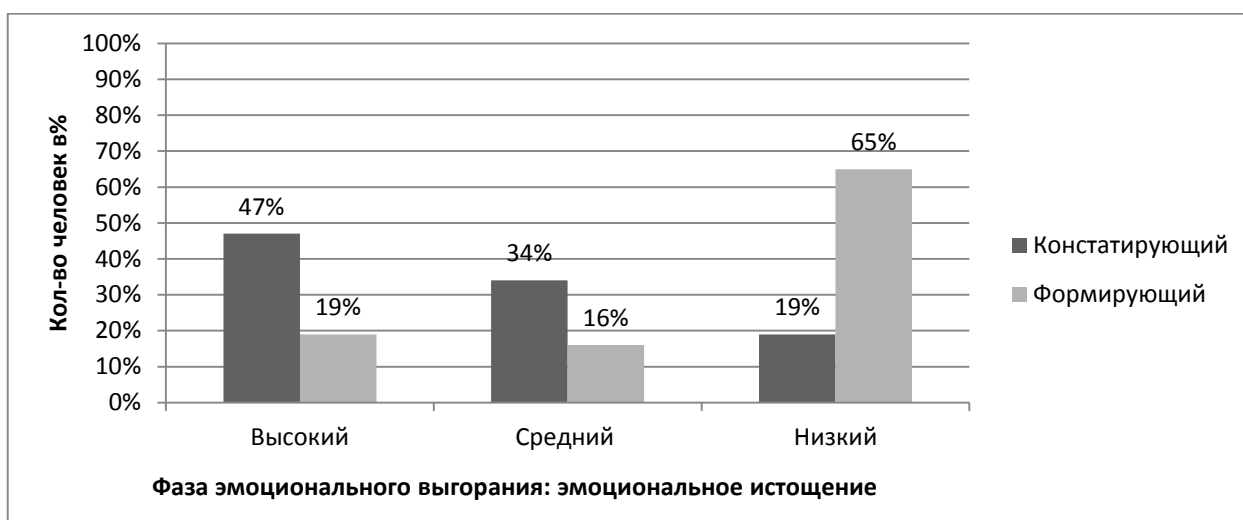


Рис. 4. Распределение результатов исследования по методике профессиональное (эмоциональное) выгорание (MBI) адаптация Водопьянова Н. Е. Методика К. Маслач и С. Джексона по шкале эмоциональное истощение

По итогам проведения формирующего эксперимента количество испытуемых с высоким уровнем эмоционального истощения был снижен до 19% (6 человек), изначально этот уровень составлял 47% (15 человек), средний уровень эмоционального истощения изначально был зафиксирован у 34% исследуемых (11 человек), при проведении программы коррекции количество снижено до 16% (5 человек), низкий уровень был у 19% исследуемых (6 человек), при проведении программы коррекции низкий уровень выявлен у 65% (21 человек). Это свидетельствует о том, что у большинства испытуемых сформировалось положительное отношение к работе, снизилась психическая истощаемость, работа приносит больше положительных эмоций.



Рис. 5. Распределение результатов исследования по методике профессиональное (эмоциональное) выгорание (MBI) адаптация Водопьянова Н. Е. Методика К. Маслач и С. Джексон по шкале деперсонализация

Уровень деперсонализации также был снижен, при проведении констатирующего эксперимента высокий уровень составлял 44% (14 человек), после программы коррекции 9% (3 человека), средний уровень деперсонализации на этапе констатирующего эксперимента был зафиксирован 44% (14 человек) исследуемых, при проведении формирующего эксперимента у 63% (20 человек), низкий уровень составлял 12% (4 человека), при проведении формирующего эксперимента 28% (9 человек). Это говорит о том, что снизился негативизм связанный с работой, испытуемые активнее включаются в работу, более четко осознают свои сильные и слабые стороны.

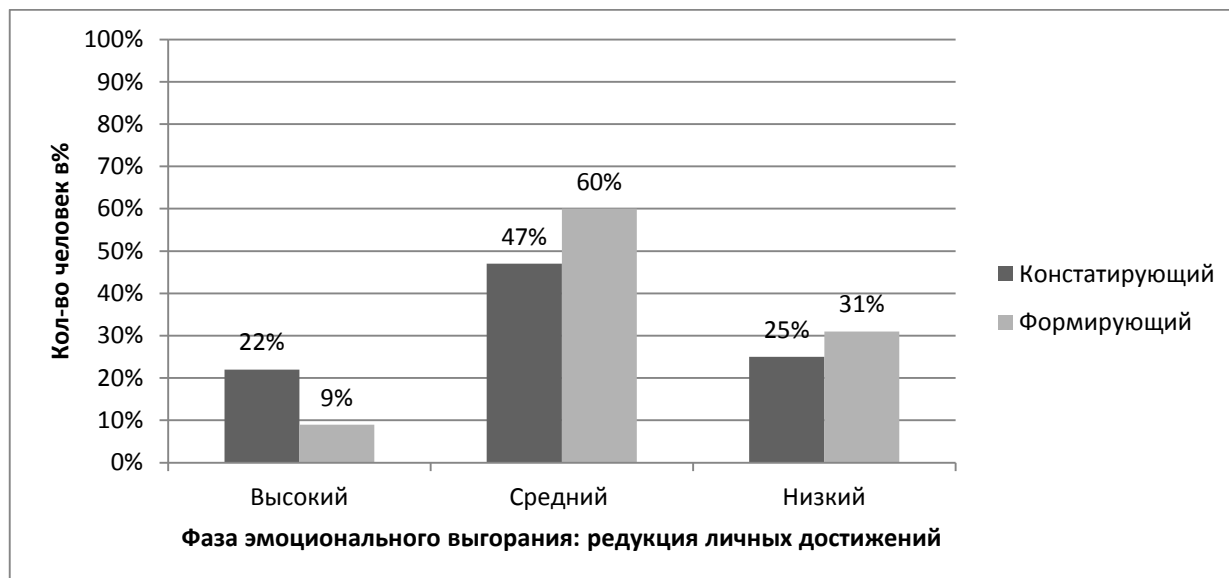


Рис. 6. Распределение результатов исследования по методике профессиональное (эмоциональное) выгорание (MBI) адаптация Водопьянова Н. Е. Методика К. Маслач и С. Джексон по шкале редукция личных достижений



Высокий уровень редукции личных достижений был зафиксирован у 22% (7 человек) на этапе констатирующего эксперимента, снизился до 16% (5 человек), средний уровень до проведения программы коррекции эмоционального выгорания составлял 47% исследуемых, после проведения программы коррекции составлял 60% (19 человек), низкий уровень до программы коррекции зафиксирован у 25% 9* человек), после проведения программы составил 31% (10 человек). Это говорит о том, у испытуемых в большей степени стало проявляться положительное оценивание себя и своих профессиональных возможностей.

Таким образом, цель была достигнута. Мы теоретически обосновали и экспериментально провели возможности психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания социальных работников.

Ссылки на источники

1. Dolgova V. I. Aspects of Emotional Stability in Volunteers of Gerontology Programs // *Advances in Gerontology*. 2014. Vol. 4. No. 4. P. 275–279.
2. Dolgova V. I. Impact of The Arch Suburb on The State of Health, Activity and Mood of A Person // *BIO-SCIENCES BIOTECHNOLOGY RESEARCH ASIA*, November 2014. Vol. 11(Spl. Edn.). P. 307-311.
3. Богомолова Н. Н. Современные когнитивные модели убеждающей коммуникации // *Социальная психология. Хрестоматия* / сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. – М.: Аспект – Пресс, 2008. С. 74-79.
4. Долгова В. И. Психофизиологические детерминанты готовности к инновационной деятельности // *Вестник Челябинского государственного педагогического университета*. 2013. № 12. С. 17-24.
5. Жариков П. Н. Борьба с синдромом «профессионального выгорания» социальных работников // *Работник социальной службы*. 2011. №4. С. 131-135.
6. Куличенко Р. М. Проблема профессионального выгорания в деятельности социального работника // *Державинские чтения. Академия социальных и образовательных технологий: материалы общероссийской научно-практической конференции*. Февр. 2011. – Тамбов: ТГУ, 2011. – С. 125-129.
7. Куцурова, А. М. Феноменология профессиональной деформации педагога // *Материалы научно-методических чтений ПГЛУ «Университетские чтения-2008»*. -Пятигорск: ПГЛУ, 2008. - Ч. I. -С. 108-112.
8. Попов Ю. В., Кмить К. В. Эмоциональное «выгорание» – только лишь результат профессиональных отношений? // *Обзор психиатрии и медицинской психологии*. 2012. №2. С. 98-101.
9. Сафаргалиева С. Ф. . Программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников центра социального обслуживания // *Работник социальной службы*. 2011. №10. С. 93-94.

Ekaterina Karelina,

graduate student, Chelyabinsk State-Hydrated Pedagogical University, Chelyabinsk
kotenka_9@mail.ru

Psychological-pedagogical correction of emotional burnout social workers in Integrated centre social services

Abstract. The article presents the analysis of emotional burnout of social personnel in ksson. Disclosed model of psychological-pedagogical correction of emotional burnout of social workers in ksson.

Key words: emotional burnout, social workers, social work.

Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук, главным редактором журнала «Концепт»;

Утёмовым В. В., кандидатом педагогических наук

ISSN 2304-120X



9 772304 120159

13