

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»
(наименование)

37.03.01 Психология
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Организационная психология
(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Профилактика эмоционального выгорания социальных работников,
работающих с детьми ОВЗ

Обучающийся Ю.Е. Квятковская
(Инициалы Фамилия) (личная подпись)

Руководитель канд. психол. наук, доцент Э.Ф. Николаева
(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2024

Аннотация

Данное исследование направлено на изучение актуальной проблемы современности, связанной с эмоциональным выгоранием социальных работников, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Даны теоретические обоснования проблемы эмоций и эмоционального выгорания, его симптоматику, специфику и особенности проявления. Особое место в данном исследовании занимает анализ причин, вызывающих эмоциональное выгорание у социальных работников при работе с детьми ОВЗ.

В экспериментальной части проведена первичная диагностика, где выявлены симптомы выгорания у социальных работников, затем проведена работа по профилактической программе. Вторичная контрольная диагностика показала, что даже при такой кратковременной программе уже наблюдается тенденция к положительному изменению.

В заключение даются рекомендации о продолжении такого рода занятий. Данное исследование состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы.

Оглавление

Введение	4
Глава 1 Теоретический анализ проблемы профилактики эмоционального выгорания социальных работников.....	7
1.1 Понятие и сущность проблемы эмоционального выгорания в трудах психологов.....	7
1.2 Анализ причин эмоционального выгорания (синдром эмоционального выгорания).....	11
1.3 Профилактики эмоционального выгорания педагогов и социальных работников, работающих с детьми ОВЗ.....	14
Глава 2 Экспериментальное исследование проблемы профилактики эмоционального выгорания социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ	27
2.1 Организация и методы исследования	27
2.2 Результаты исследования эмоционального выгорания у социальных работников.....	31
2.3 Разработка и апробация профилактической программы и анализ полученных результатов	39
Заключение	48
Список используемой литературы.....	50

Введение

Актуальность исследования. В последние годы в условиях инклюзивного образования и повышенного внимания к проблемам детей с ограниченными возможностями, возрастает значимость качества работы сотрудников центров по работе с особенными детьми. «Синдром эмоционального выгорания – сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение отрицательно сказывается как на качество деятельности самого специалиста, но и на общий эмоциональный фон лечебного учреждения»[12]. Исследователи сходятся во мнении о том, что главный источник эмоционального выгорания – это, с одной стороны, пресыщение взаимодействием с людьми, а, с другой – возникающим недовольством собой из-за недостаточных знаний и профессиональных умений и навыков.

Однако своевременное применение способов и средств профилактики способствует значительному снижению патогенного воздействия синдрома на когнитивную, эмоциональную и поведенческую сферу личности. Профилактическая работа психолога позволяет снижать тревожность, неуверенность у сотрудников, работающих с детьми с ОВЗ, повышать стрессоустойчивость, приобретать навыки самоконтроля и саморегуляции. Современные исследования включают также в область профилактики СЭВ повышение профессиональных компетенций в процессе профессионального обучения.

Именно эти позиции и легли в основу нашего исследования, и определило проблему нашего исследования.

Объект исследования – эмоциональное выгорание социальных работников.

Предмет исследования – профилактика эмоционального выгорания социальных работников, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Цель данного исследования – изучить возможности комплексной программы, направленной на актуализацию и повышение профессиональных

знаний, умений и навыков, как условий профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ.

Гипотеза исследования – мы предполагаем, что содержание комплексной программы, направленной на активизацию и получение психолого-педагогических и специальных знаний о психическом развитии детей с ОВЗ, а также повышение профессиональных умений будет способствовать профилактике эмоционального выгорания социальных работников по работе с детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Для реализации поставленной цели и проверки выдвинутой гипотезы в исследовании были определены следующие задачи:

- изучить психолого-педагогическую литературу по проблеме исследования, а также систему профессионального обучения социальных работников в Российской Федерации;
- выявить специфику профессиональных трудностей при работе с таким контингентом детей, а также проявления симптомов эмоционального выгорания у социальных работников;
- разработать и апробировать комплексную программу для профилактики эмоционального выгорания;
- проанализировать полученные результаты.

Теоретико-методологическую основу составили известные исследования Н.А. Аминова [4], И.Н. Асеевой [6], О.П. Бусовиковой [12], Е.М. Василькиной [13], В.М. Волобаева [16], М.А. Галагузовой [18], Е.О. Карелиной [21], Ю.М. Кузнецовой, Р.М. Куличенко [24], а также разработанные диагностические методики В.В. Бойко [11], Н.Е. Водопьяновой [15] и других.

Методы и методики исследования:

- методы теоретического анализа научной литературы по проблеме эмоционального выгорания и специфике деятельности социальных работников;
- эмпирические методы (анкетирование, наблюдение, беседа, опрос);
- психодиагностические методы и методики (В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» К. Маслача, С. Джексона в адаптации

Н.Е. Водопьяновой «Диагностика профессионального выгорания»),
Л.Н. Кабардовой «Определение профессиональной готовности»;
– методы количественного и качественного анализа результатов.

Экспериментальная база исследования. Исследование проводилось в Аромашевском комплексном центре социального обслуживания населения Тюменской области, далее «АКЦСОН». Выборку составили социальные работники этого центра в количестве 30 человек.

Новизна исследования заключается в расширении подходов при изучении причин эмоционального выгорания, что не только стрессовые ситуации деятельности, но и отсутствие у сотрудников достаточных профессиональных компетенций могут вызывать негативные личностные реакции, влияющие на проявление СЭВ.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении теоретических позиций в объяснении причин эмоционального выгорания у социальных работников, связанных не только с условиями профессиональной деятельности, но и с недостаточными профессиональными компетенциями, которые отрицательно сказываются на результативность трудовой деятельности и тем самым вызывают дополнительные эмоциональные переживания, снижают уверенность в своих возможностях.

Практическая значимость исследования состоит в том, что разработанная комплексная профилактическая программа может быть использована в разных организациях с изменением содержания профессиональных знаний, умений и навыков.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, проиллюстрирована 7 таблицами и 2 рисунками, заключения и списка используемой литературы, который насчитывает 58 источников. Основной текст работы изложен на 55 страницах.

Глава 1 Теоретический анализ проблемы профилактики эмоционального выгорания социальных работников

1.1 Понятие и сущность проблемы эмоционального выгорания в трудах психологов

В наши дни феномен профессионального выгорания стал широко распространенным явлением в различных отраслях профессиональной деятельности, особенно среди специалистов сферы «человек–человек». Изменение привычных условий жизни в современном мире ориентируют людей на высокие достижения и конкуренцию за счет активного использования персональных ресурсов и зачастую на предельном уровне.

Проблема исследования сохраняет актуальность в наши дни, так как подверженным синдрому эмоционального выгорания может стать абсолютно каждый взрослый человек. Без своевременной помощи, бег за успехом и самореализацией, может просто привести к преждевременному истощению, утрате интереса к профессии, к творческой деятельности, фрустрации и потере радости жизни [5].

Проблема эмоционального выгорания рассматривалась в работах многих психологов (В.А. Бодров, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, К. Маслач, Г. Селье, Г. Фрейденберг и другие). Психологическое здоровье специалиста, как пишет Н.Е. Водопьянова, – «это важная ценность в его профессиональной деятельности» [10, с.56].

Зарубежные и отечественные психологические и социологические исследования показывают, что «трудовая деятельность является одним из факторов образа жизни, занимающем главное место во влиянии на здоровье» [29, с.102].

В научной литературе термин «профессиональное выгорание» был введен Г. Фрейденбергером в 1974 году. «Выгорание представлялось автору как истощение психического ресурса, происходившее в связи с резко завышенными требованиями к возможностям работника. Этот синдром также сопровождался ухудшением физического самочувствия, будучи следствием перегрузки проблемами других людей» [9].

В научных источниках отмечается, что вначале 80–х годов прошлого века два американских психолога К. Маслач и С. Джексон, проводившие экспериментальное изучение данного феномена, охарактеризовали его усиливавшимся во времени эмоциональным опустошением индивида. К. Маслач отмечала, что «...выгорание работников проявляется как синдром физического и профессионального истощения, характеризующимися тремя компонентами профессионального выгорания: истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений и. как следствие, приводящее к заниженной самооценке, негативному отношению к профессиональным обязанностям, равнодушию к просьбам и обращениям коллег, утрата понимания и сочувствия по отношению к клиентам» [22, с.79].

Эмпирические исследования эмоционального выгорания за рубежом проводились в различных социальных группах: у педагогов, медсестер, врачей, менеджеров, спортсменов, руководителей крупных компаний, а также специалистов социомических и творческих профессий [8].

Синдром эмоционального выгорания был предметом социально–психологических исследований и в нашей стране.

В.В. Бойко рассматривал синдром профессионального выгорания «как один из вариантов формирования профессиональной деформации личности в результате длительного переживания стрессовых ситуаций и при отсутствии эффективных механизмов совладания индивида с ними» [7, с.34].

Разработанная ученым методика диагностики эмоционального выгорания в настоящее время широко используется практиками отечественной организационной и социальной психологии, а также психологии трудовой деятельности для оценки выгорания, связанного с особенностями выполнения профессиональной деятельности.

В исследованиях различных авторов проявления синдрома эмоционального выгорания рассматривается с разных позиций, что выразилось в выделении разных структурных компонентов. Вначале была представлена однокомпонентная модель СЭВ, где основным симптомом было истощение, а затем двухкомпонентная с добавлением симптома деперсонализация. Далее был предложен и третий симптом - редукция профессиональных достижений [17].

Если обратиться к научным работам отечественных ученых, то, в первую очередь, необходимо выделить Г.С. Абрамову, которая считала «...выгорание специалиста частным проявлением профессиональной деформации. Оно развивается вследствие интенсивного социального взаимодействия без своевременных перерывов и смены видов деятельности» [1, с.60].

Согласно определению другого отечественного психолога В.Е. Орла, «выгорание» считается ответной реакцией систем и органов человеческого организма на длительный и растущий стресс. «Неправильно организованные производственные процессы, хронические организационные и профессиональные стрессы и многие другие факторы оказывают влияние на прогрессирование рассматриваемого синдрома». Как считает исследователь, «психическое выгорание становится следствием объёмных энергетических затрат. За напряжением индивид порой не замечает, как истощает запас личностных ресурсов, когда это приводит к тяжёлым последствиям для психического и соматического здоровья» [21, с.23].

Итак, проведенный сравнительный анализ научных источников показывает, что в наши дни феномен выгорания стал широко распространенным явлением в профессиональной деятельности представителей помогающих профессий, к которым можно отнести и работников социальных служб и центров.

Проведенный обзор исследований по проблемам профессионального общения представителей помогающих профессий позволили выявить и охарактеризовать ряд социально–коммуникативных свойств личности, проявляющихся в различных ситуациях (при успешном общении и при его различных затруднениях). «Помогающая профессия предусматривает непосредственное социальное взаимодействие с человеком, направленное на оказание помощи в личностном и социальном развитии» [36].

В своей профессиональной деятельности специалист должен уметь разбираться в людях и ориентироваться в процессе взаимодействия в социуме. Важнейшим условием их профессиональной успешности, психологи рассматривают «...структуру личности, которая включает в себя совокупность устойчивых психологических качеств, как социально–коммуникативные

способности, волю, эмоции, мотивацию, социальные установки» [37].

Современные авторы едины во мнении, что «психофизические ресурсы личности нуждаются в своевременном восстановлении. Длительный стресс истощает организм и начинает проявляться хроническая усталость. Это обуславливает ряд симптомов профессионального выгорания» [36].

Известный отечественный исследователь Н.Е. Водопьянова в своей классификации перечисляла социально–психологические, личностные и профессиональные факторы формирования профессионального выгорания у современного специалиста. «Организационные факторы содержат характеристики среды, содержание работы и социально–психологические условия деятельности» [10].

Ролевой фактор, влияющий на профессиональное выгорание, А.М. Прихожан разделила на две большие группы: внешние и внутренние. «К внешним факторам относятся:

- хронически эмоционально напряженную деятельность;
- повышенная ответственность за исполняемые функции и операции;
- психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал. Ярким примером может быть интенсивное выгорание работников специальных (коррекционных) учреждений, детских домов и интернатов для инвалидов и престарелых» [30].

«К внутренним факторам относятся:

- склонность к эмоциональной ригидности;
- интенсивная интериоризация при повышенной моральной ответственности» [26, с.90].

«В результате воздействия разного рода негативных факторов социальной индивид, вынужденно и сознательно прибегает к экономии своих эмоциональных ресурсов. Наблюдается эмоциональное игнорирование конфликтных и психотравмирующих ситуаций [18, с.33].

К внутренним факторам профессионального выгорания Е.И. Чердымова относит склонность индивида к эмоциональной ригидности и низкий уровень фрустрационной толерантности, а также интолерантность к неопределенности. Также она отмечает, что «медицинские психологи указывают на незнание

персоналом основных правил здорового образа жизни» [39, с. 55].

1.2 Анализ причин эмоционального выгорания (синдром эмоционального выгорания)

Анализ научной литературы показал, что данное психологическое явление, которое обозначено как синдром эмоционального выгорания, или «синдром профессионального выгорания более распространен среди профессий, подверженных постоянному контакту с другими людьми по типу своей профессиональной направленности: врачи, учителя, психологи, социальные работники, военнослужащие, работники правоохранительных органов, работники торговли» [16].

Анализ исследований, сделанных за последние 5-6 лет, показывают, что «этому синдрому подвержены и другие представители многих профессий, которые не имеют реальных контактов с человеком, за то сама профессиональная деятельность может в силу ее особенностей, вызывать напряжение, тревогу, страх, что также будет способствовать эмоциональному выгоранию личности» [32].

По мнению В.В. Бойко, «эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия» [14, с.47].

Люди, профессионально занятые в той или иной сфере деятельности, рано или поздно могут встретиться с синдромом эмоционального выгорания (СЭВ). «Это явление, сопровождается как психофизиологическими, так и серьезными психическими проблемами, которые приводят к отстраненности от профессии, к снижению коэффициента полезного действия и потенциала работы» [12].

Т.В. Черникова дает следующее определение: «Синдром психического выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе профессиональной деятельности и является негативным эффектом профессионализации» [50, с.84].

Интересное и уникальное определение выгоранию дают К. Маслак и М. Ляйтер, они назвали выгорание «эрозией души». «Оно представляет собой эрозию в ценностях, настроении и воле – эрозию человеческой души. Ведь действительно выгорание касается не только профессиональной деятельности индивида, оно также затрагивает личность человека, его душу, приводя к дестабилизации его нормального физического и психического состояния» [50].

Проанализировав большое количество научной литературы по теме эмоционального выгорания личности, можно выделить следующие симптомы, характеризующие эмоциональное выгорание:

- «физические симптомы (усталость, физическое утомление, истощение; бессонница; плохое общее состояние здоровья и т.д.);
- эмоциональные симптомы (недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, агрессивность, раздражительность, душевные страдания; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив);
- поведенческие симптомы (появляется усталость и желание отдохнуть во время работы; безразличие к еде; малая физическая нагрузка);
- интеллектуальное состояние (падение интереса к новым теориям и идеям в работе, большее предпочтение стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу; цинизм или безразличие к новшествам);
- социальные симптомы (низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; скудные отношения на работе и дома; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег)» [50].

Таким образом, СЭВ характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни человека.

Л.С. Чутко на основе проведенного анализа предложил следующую схему факторов, вызывающих развитие синдрома:

- «к индивидуальным факторам, оказывающим влияние на эмоциональное выгорание, относят: возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы, личные особенности, локус контроля, стиль сопротивления, самооценку, тревожность, экстраверсию и выносливость;

– к организационным факторам, оказывающим влияние на эмоциональное выгорание, можно отнести: условия работы, рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня, содержание труда, число клиентов, остроту их проблем, глубину контакта с клиентом, участие в принятии решений, обратную связь» [56, с.167].

Большинство специалистов выделяют следующие основные предпосылки развития СЭВ: «монотонность работы, строгая регламентация рабочего времени, напряженность и конфликты в профессиональной среде, нехватка условий для самовыражения личности на работе, наличие неразрешенных личностных конфликтов, работа без повышения квалификации [42].

В работах Н.Е Водопьяновой можно выявить следующие причины эмоционального выгорания: личностные, статусно-ролевые, профессионально-организационные и профессиональные:

– «к личностным причинам относятся: склонность к интроверсии; реактивность – характеристика темперамента, проявляющаяся в силе и скорости эмоционального реагирования; низкая или чрезмерно высокая эмпатия; жесткость и авторитарность по отношению к другим; низкий уровень самооценки и самоуважения;

– к статусно-ролевым причинам включают: ролевой конфликт; неудовлетворенность профессиональным и личностным ростом; низкий социальный статус; ролевые поведенческие стереотипы; отверженность в референтной группе;

– к профессионально-организационным (корпоративным) причинам – которые ведут к высокому уровню организационного стресса: продолжительность и интенсивность рабочей нагрузки в ситуациях напряженного делового общения; неудовлетворенность психологической атмосферой в организации; несправедливость и неравенство взаимоотношений в организации; негативные или «холодные» отношения с коллегами, отсутствие корпоративной сплоченности, слабая организационная культура; межличностные конфликты; дефицит административной, социальной и профессиональной поддержки; жесткий контроль; отстраненность от принятия решений» [19, с.225].

Профессиональными причинами выгорания являются: «высокая насыщенность рабочего дня общением; большое количество разных по содержанию и эмоциональной напряженности контактов; высокая ответственность за результат общения; определенная зависимость от партнеров по общению; конфликтные или напряженные ситуации общения; необходимость быстрой адаптации к новым людям и быстро меняющимся профессиональным ситуациям; высокие требования к самоконтролю» [19, с.228].

«Факторов, способствующих проявлению выгорания достаточно много. Существуют различные подходы к их определению, но наиболее универсальным считается подход, согласно которому при организации профессиональной деятельности необходимо учитывать влияние статусно-ролевых, профессионально-организационных и личностных факторов. Так как, в процессе длительной работы человек теряет психическую энергию, у него развивается психосоматическая усталость (изнурение), эмоциональное истощение, появляется немотивированное беспокойство и психический дискомфорт, усиливаются тревожность, раздражительность, вегетативные расстройства, деформируется Я-концепции, утрачивается удовлетворенность и смысл профессиональной деятельности, иногда и собственной жизни» [27].

1.3 Профилактика эмоционального выгорания педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ

В нашей стране, где была хорошо развита теоретическая психология, практическая психология начала развиваться только в 80 - годы 20 столетия, когда появились три сферы деятельности психолога: психолог-преподаватель, психолог — исследователь и психолог-практик. Сферой деятельности практического психолога стали все направления общественной деятельности как образование, здравоохранение, производство, бизнес. Сегодня каждая организация старается ввести в штат практического психолога. На уровне решений государства стоит вопрос об открытии психологических служб, для оказания помощи наиболее уязвимой части населения. «В сферу работы

практического психолога входит: просветительская, профилактическая, диагностическая, консультативная и коррекционная виды работ. Особое место занимает психологическая психотерапия и социально-психологическая реабилитация» [44].

С появлением этих сфер деятельности, впервые стали появляться исследования, направленные на изучение состояния психического здоровья у представителей разных направлений деятельности, прежде всего врачей, медицинского персонала (особенно в период пандемии COVID), педагогов системы образования, социальных работников [45]. И в этой связи, впервые «стали разрабатываться программы, направленные не только на диагностику и психологическую терапию и коррекцию, но и на профилактику, на предупреждение симптомов, разрушающих психическое здоровье специалистов» [47].

Профилактическое направление деятельности практического психолога может охватывать такие области человека, как: «обучение методам преодоления стрессовых состояний, методам саморегуляции, отказа от негативных привычек, профилактике эмоционального выгорания, психологической поддержке пенсионерам, участникам СВО и их семьям, воспитанникам домов-интернатов» [51].

В последнее десятилетие появились первые исследования, посвященные изучению психического состояния врачей, педагогов и социальных работников. В этих исследованиях выявлена такая закономерность, что «эмоциональное выгорание, как особое состояние личности не связано с длительностью деятельности, что молодые специалисты начинают испытывать признаки формирующегося синдрома через четыре–пять лет после начала работы» [40, с.247].

И это, безусловно, вызывает множество дискуссий и горячих споров в научном сообществе. Раннее нерациональное расходование личностного ресурса приводит к потере профессионального интереса и стремления поострить свою карьеру в педагогической сфере.

«В процессе выполнения профессиональных задач и при длительном стрессовом режиме и отсутствии отдыха, а также при недостатке

положительного профессионального подкрепления со стороны социального окружения и признания руководством, с надлежащим материальным вознаграждением такие эго–защитные механизмы становятся уже малоэффективными. У педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, заметно снижается трудовая мотивация, истончается психический ресурс, и работник теряет интерес к выполнению своей профессиональной деятельности» [28, с.16].

К признакам профессионального выгорания в педагогической деятельности И.Г. Аверина отнесла «несколько групп внешних проявлений в динамике формирования синдрома:

- на стадии «эмоционального истощения» притупляются ощущения и чувства; все реже индивид переживает положительные эмоции, и все чаще – неудовлетворённость собой;

- на стадии «деперсонализации» накапливаются негативные переживания во взаимодействии с коллегами; характерны чувства неприязни и раздражения;

- на стадии «редукции личных достижений» профессиональная деятельность перестает быть интересной, снижается трудовая мотивация; характерно равнодушие и обесценивание предыдущих заслуг и собственного профессионального опыта» [1, с.59].

У социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, Д.Г. Сайбулаева рассматривает как «болезнь общения», которая является «...следствием психического переутомления, монотонии и фрустрации базовых потребностей. Наиболее склонны к профессиональному выгоранию педагогические работники при проживании кризиса среднего возраста (40–45 лет)» [31, с.370].

По результатам исследования особенностей профессионального выгорания педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, дошкольных образовательных организаций, проведенного М.И. Саньковой, выяснилось, что «у 63,6% синдром проявляется в фазе «резистенция», у 30,8% сотрудников – на первой стадии «напряжение», а у – 5,6% в фазе «истощение» [35, с.43].

Исследователь Е.И. Чердымова также приводит следующий пример особенностей профессионального выгорания педагогов и социальных

работников, работающих с детьми с ОВЗ, детского сада: «чем выше привлекательность, тем меньше его риск» [39, с.32].

К широко распространенным симптомам выгорания специалистов социальной сферы О.В. Андрешкин относит хроническую усталость, утомление (переутомление), истощение, бессонницу [3].

Также П.Н. Жариков перечисляет симптомы проявления личностных особенностей профессионального выгорания специалистов: «...ограниченность инициативы; агрессивность (раздражительность и гнев); негативное самоотношение и неадекватная самооценка; непреходящая грусть и апатия; такие негативные эмоциональные состояния как цинизм, пессимизм, чувство бессмысленности; систематическое курение и пристрастие к алкоголю; переживание зависимости от людей и внешних обстоятельств» [12, с.92].

Тип и форма ответных реакций педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, на организационный стресс, как можно увидеть у Д.О. Сафошкиной, «опосредованы действием ряда факторов: интенсивностью стрессовой ситуации, актуальной неблагоприятной социально–экономической ситуацией, а также рядом индивидуальных психологических особенностей человека. Эмпирические данные показывают, что чем выше показатель интернальности в межличностных отношениях, тем ниже стресс у педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, детского сада. Способность распознавать и понимать собственные эмоции и эмоции окружающих людей способствуют снижению влияния негативных факторов, вызывающих организационный стресс» [34, с.27].

Исследователь М.И. Санькова описывает следующие наблюдения за поведением людей в социальной организации: «у педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, склонным к различным формам агрессивного поведения, сохраняется высокий уровень внутреннего напряжения» [35, с.47].

Основные причины профессионального выгорания педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, детских садов, как отмечает Д.О. Сафошкина, повышенная нагрузка и ненормированный рабочий

день. Отмечается острый дефицит свободного времени и недостаточное вознаграждение за ответственную работу [53].

По данным опроса, проведенного исследователем, у половины педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, дошкольных образовательных организаций «...обнаруживаются типичные симптомы синдрома профессионального выгорания: выраженное недовольство и внутренний дискомфорт; отстранение от окружающих, замыкание в себе; эмоциональная опустошенность» [34, с.46].

Другие современные авторы едины во мнении, что психофизические ресурсы личности нуждаются в своевременном восстановлении. «Длительный стресс истощает организм, а проявляется хроническая усталость. С ростом требований к профессионализму педагогические работники ощущают на себе повышение рабочей нагрузки. Чтобы соответствовать требованиям государственных образовательных стандартов они обязаны систематически совершенствовать свою профессиональное мастерство и повышать квалификацию» [3, с.44].

Высокий уровень мотивации профессиональной деятельности является неотъемлемым условием эффективности деятельности дошкольной образовательной организации в современных условиях. П.Н. Жариков изучал мотивацию профессиональной деятельности педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, с различным уровнем профессионального выгорания. Он указывает, что «испытуемые, «эмоционально выгоревшие» во взаимодействии с окружающими склонны к доминированию и не воспринимают потребности оппонента по конфликту» [13, с.92].

Итак, можно резюмировать, что в современных условиях выгорание у педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, дошкольных образовательных организаций не возникает одномоментно: оно связано с длительным нервно–психическим напряжением, снижением удовлетворенности трудом, преобладанием негативных эмоций над позитивными.

Разделяя точку зрения В.В. Лукьяновой на основные причины возникновения синдрома эмоционального выгорания, можно отметить ее

подходы о необходимости своевременной его профилактики. Как отмечает исследователь, что «...необходимо правильно организовывать рабочую неделю и выходные с полноценным отдыхом. Необходимо уделять достаточно времени на сон и восстановление, а также придерживаться сбалансированного питания. Для предупреждения риска профессионального выгорания важны и духовные ресурсы» [16, с.165].

В.В. Суворова отмечает важным условием активного функционирования специалиста в профессиональной среде – «это профессиональный коллектив, в котором доминируют положительные эмоции. В трудовых коллективах выстроены доверительные отношения с коллегами и руководством и есть возможности самореализации» [37, с.79].

Рассмотренные особенности профессионального выгорания в педагогической деятельности актуализируют вопросы организации непрерывного и систематического психолого–педагогического сопровождения педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, детского сада, включающего профилактику данного синдрома [54].

Исследователь К.В. Судаков отмечает, что «у большинства педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, присутствует хроническое психомышечное напряжение, страх и ожидание чего–то негативного. Вместе с тем, эмоциональная устойчивость и удовлетворенность профессиональной деятельностью и самим собой взаимосвязаны с общей самооценкой личности» [38, с.106].

«Обратимся к содержанию общепринятой модели психопрофилактики профессионального (психического) выгорания в образовании. Работа развития в междисциплинарной команде настроена на устранение факторов развития профессиональных деформаций. На этом система мер проводится с привлечением психотерапевтов и психологов–консультантов» [37, с.58].

«Программа профилактики профессионального выгорания педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, должна стать обязательным компонентом в системе деятельности любой дошкольной образовательной организации. Она должна быть ориентирована на

оптимизацию работоспособности, внутренних психических ресурсов, межличностных отношений членов педагогического коллектива» [20, с.238].

В научной литературе представлена «классификация видов профилактики профессионального выгорания специалистов сферы «человек–человек»: первичная, вторичная и третичная:

- целью первичной профилактики является предотвращение признаков выгорания до ее начала путем просвещения специалистов о признаках выгорания, о его причинах, факторах риска, влияния на психическое и физическое здоровье, на поведенческие навыки;

- целью вторичной профилактики является раннее выявление признаков и симптомов эмоционального выгорания с помощью диагностических методик. Если отмечены проявления симптомов СЭВ, то необходимо совместное обсуждение, поддержка, изменение условий труда, использование внутренних ресурсов и пр.;

- целью третичной профилактики является использование специальных техник и технологий для профилактической работы с социальными работниками (сказкотерапия, музыкотерапия, тренинги, ролевые игры, совместные походы, развлечения)» [23].

Д.О. Сафошкина считает, что «важно заниматься первичной профилактикой профессионального выгорания, чтобы не потерять сотрудников, сохранить их интерес к работе и здоровье. Основные задачи психогигиены профессиональной деятельности – это разработка и осуществление совокупности мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья профессионала» [33, с.80].

На данном этапе развития онлайн – обучения, где представлены программы всевозможных курсов, с разными сроками обучения, с разными формами – то ли это повышение квалификации, или переобучение и получение дополнительной специальности, или обучение новым технологиям работы, или тренинги, направленные на личностный рост специалиста, можно эти формы также использовать для профилактики выгорания специалистов [55].

По мнению В.В. Поповой, «существенно способствует социально–психологической и производственной адаптации компетенция, включающая

как знания и индивидуальный опыт, так и определенные умения, и навыки управления своими временными и функциональными ресурсами. Баланс индивида с окружающей социальной средой располагают к повышению уровня стрессоустойчивости и росту качества и удовлетворенности трудом специалиста» [36].

Попова В.В. представляет свое видение профилактики эмоционального выгорания педагогов и социальных работников:

- «определение краткосрочных и долгосрочных целей, расстановку приоритетов;
- полноценное эмоциональное общение по темам, не связанным с рабочими процессами;
- использование «тайм–аутов» и переключение на другие виды деятельности, обращение к творчеству, искусству;
- овладение умениями и навыками саморегуляции;
- сохранение положительной точки зрения;
- контроль эмоций в ходе и после завершения намеченной работы;
- правильное питание и поддержание хорошей спортивной формы» [25].

По мнению В.В. Поповой: «...Российское общество все в большей мере нуждается в профессионалах сферы социального обслуживания населения, способных квалифицированно ставить социальный диагноз, осуществлять социальное прогнозирование и стратегическое планирование, вести коррекционную, социально-терапевтическую, реабилитационную работу, проводить консультативную, посредническую, профилактическую деятельность с различными категориями населения, нуждающимися в социальной помощи и поддержки» [25].

Все высшие учебные заведения, занимающиеся подготовкой специалистов в области социальной работы, объединены с 1992 г. в государственно-общественную организацию – Учебно-методическое объединение вузов страны в области социальной работы на базе Российского государственного социального университета (РГСУ). РГСУ является федеральным научным и методическим Центром в области социальной работы.

При реализации образовательных программ или их частей с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий:

- организации оказывают учебно-методическую помощь обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий;
- организации самостоятельно определяют объем аудиторной нагрузки и соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся, и учебных занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- допускается отсутствие аудиторных занятий;
- местом осуществления образовательной деятельности является место нахождения организации или ее филиала независимо от места нахождения обучающихся;
- организации обеспечивают соответствующий применяемым технологиям уровень подготовки педагогических, научных, учебно-вспомогательных, административно-хозяйственных работников организации по дополнительным профессиональным программам [2].

При реализации образовательных программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий организации ведут учет и осуществляют хранение результатов образовательного процесса и внутренний документооборот на бумажном носителе и в электронно-цифровой форме.

«Актуальность современных форм повышения квалификации в условиях динамичного развития образования предопределяет поиск эффективных средств телекоммуникационного взаимодействия, обеспечивающих непрерывность профессионального развития, гибкость и мобильность подготовки современных специалистов. Одним из таких средств, получивших в последнее время распространение в образовательной практике, являются вебинары» [41, с.14].

«Вебинар («webinar», от «web based seminar») – это мероприятие, проводимое с использованием web-технологий в режиме online-трансляции.

«Формат вебинара предоставляет возможность докладчику передавать информацию участникам семинара, находящимся на расстоянии друг от друга, позволяя им слышать и видеть друг друга. Различные платформы для проведения вебинаров предоставляют также возможность использования таких модулей, как чат(ы); опрос; демонстрация контента; совместная работа и др. Их сочетание позволяет обеспечить решение разнообразных дидактических задач. Во время проведения вебинара посредством аудио- и видеосвязи в режиме реального времени происходит взаимодействие между преподавателем и обучаемыми. Возможность транслирования видео позволяет видеть преподавателя, который при объяснении материала может демонстрировать презентацию или другие документы. Во время обучения преподаватель и слушатели могут обмениваться своими файлами или предоставлять доступ к ним. Электронная доска позволяет оставлять записи всем участникам вебинара в соответствии с их правами. Эффективным средством сопровождения лекции является демонстрация рабочего стола с показом действий, которые совершает участник вебинара» [37].

«Сущность вебинаров определяет ряд их преимуществ: оперативность, доступность, мобильность, интерактивность, удобство, информативность. Вместе с тем анализ опыта проведения вебинаров позволяет выявить ряд проблем, влияющих на эффективность их использования в процессе повышения квалификации: технические (прежде всего низкое качество каналов связи, скорость Интернета); мотивационные, психологические (готовность к освоению новых средств информационно-коммуникационных технологий); организационные (наличие организационных условий для проведения и участия в вебинарах); компетентностные (уровень компетентности специалистов системы образования) [57]. В целях минимизации рисков, обусловленных данными проблемами, в деятельности ведущих вузов страны предусмотрены три модели реализации вебинаров: индивидуализированная, сетевая и смешанная (с тьюторским сопровождением на базе района), также организовано повышение квалификации специалистов муниципальных методических служб по вопросам сопровождения участия педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, в вебинарах» [25].

«Технология проведения вебинаров, организуемых Центром дистанционного обучения, предполагает последовательную реализацию четырех этапов: организационного; подготовительного; образовательного; заключительного и требует эффективного взаимодействия нескольких субъектов, выполняющих различные функциональные обязанности: докладчик(и), модератор, технический администратор, администратор сайта, методист» [46, с.23].

Внедрение вебинаров в систему дополнительного профессионального образования, с одной стороны, решает вопросы повышения профессиональной компетентности педагогов и социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ, а, с другой, решает вопросы кадровой политики организации, когда, не покидая своих мест деятельности специалисты овладевают новыми технологиями работы и приобретают кроме новых знаний еще и профессиональную уверенность, а также возможность самостоятельного поиска необходимой информации для полноценной деятельности, приобретают интерес в познавательной деятельности.

По мнению Е.И. Холостова: «...существует огромное количество методов развития профессиональных знаний и навыков. Принято делить их на две большие группы – обучение непосредственно на рабочем месте и обучение вне рабочего места. Основными методами обучения на рабочем месте являются: инструктаж, ротация, ученичество и наставничество» [48].

Автор считает: «...инструктаж представляет собой разъяснение и демонстрацию приемов работы непосредственно на рабочем месте и может проводиться как сотрудником, давно выполняющим данные функции, так и специально подготовленным инструктором. Инструктаж, как правило, ограничен во времени, ориентированном на освоение конкретных операций или процедур, входящих в круг профессиональных обязанностей обучающегося. Инструктаж на рабочем месте является недорогим и эффективным средством развития простых технических навыков, поэтому он столь широко используется на всех уровнях современной системы социальной защиты» [49].

В своей работе Р.Н. Шехова говорит о том, что: «...ротация представляет собой метод самостоятельного обучения, при котором сотрудник временно

перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков. Ротация широко применяется предприятиями, требующими от работников поливалентной квалификации, то есть, владения несколькими профессиями. Помимо чисто обучающего эффекта, ротация оказывает положительное влияние на мотивацию сотрудника, помогает преодолевать стресс, вызываемый однообразными производственными функциями, расширяет социальные контакты на рабочем месте» [52].

По мнению Р.Н. Шеховой: «...ученичество и наставничество («коучинг») являются традиционными методами профессионального обучения ремесленников. С древних времен, работая рядом с мастером, молодые рабочие изучали профессию. Этот метод широко распространен и сегодня, особенно там, где практический опыт играет исключительную роль в подготовке специалистов, – медицине, виноделии, управлении. Однако современные обучающиеся не обязательно проводят все свое время, наблюдая за тем, как работает наставник, и оказывая ему помощь, они могут занимать ответственные должности и работать самостоятельно. Их ученичество заключается в наличии более опытного человека, постоянно следящего за их развитием, оказывающего помощь советами, подсказками» [52].

Данный метод требует особой подготовки и склада характера от наставника, которым практически невозможно стать по распоряжению сверху.

«Обучение на рабочем месте отличается своей практической направленностью, непосредственной связью с производственными функциями сотрудника, предоставляет, как правило, значительные возможности для повторения и закрепления вновь изученного. «В этом смысле данный вид обучения является оптимальным для выработки навыков, требуемых для выполнения текущих производственных задач [58]. В то же время такое «обучение часто бывает слишком специальным для развития потенциала сотрудника, формирования принципиально новых поведенческих и профессиональных компетенций, поскольку не дает ему возможности абстрагироваться от сегодняшней ситуации на рабочем месте и выйти за рамки традиционного поведения. Для достижения таких целей более эффективны программы обучения вне рабочего места» [36, С.12].

Рассмотрение практических ситуаций (кейсов) предполагает «анализ и групповое обсуждение гипотетических или реальных ситуаций, которые могут быть представлены в виде описания, видеофильма и так далее. В основе рассмотрения практических ситуаций лежит дискуссия, групповое обсуждение, в котором обучающиеся играют активную роль, а инструктор направляет и контролирует их работу. «Для успешного использования метода практических ситуаций от обучающихся требуется определенный уровень профессионализма и теоретических знаний, которые должны быть развиты на рабочем месте или с помощью других методов обучения» [43, с.94].

«Деловые игры представляют собой метод обучения, наиболее близкий к реальной профессиональной деятельности обучающихся. Преимущество деловых игр состоит в том, что, являясь моделью реальной организации, они одновременно дают возможность значительно сократить операционный цикл и тем самым продемонстрировать участникам, к каким конечным результатам приведут их решения и действия» [46, с.24].

«Самостоятельное обучение является наиболее простым видом обучения – для него не требуется ни инструктор, ни специальное помещение, ни определенное время, – «обучающийся учится там, тогда и так, как ему удобно. Организации могут извлечь значительную пользу из самообучения при условии разработки и предоставления сотрудникам эффективных вспомогательных средств – аудио и видеокассет, учебников, задачников, обучающих программ» [25, с.358].

Таким образом, мы проанализировали теоретическую литературу по проблеме эмоционального выгорания социальных работников, причины выгорания, как внутренние и внешние, при этом выделили, что недостаточность профессиональных знаний, умений и навыков тоже является одной из причин выгорания.

Было изучено состояние профилактической работы в России в системе образовательных и социальных учреждений, различные формы и методы.

Глава 2 Экспериментальное исследование проблемы профилактики эмоционального выгорания социальных работников, работающих с детьми с ОВЗ

2.1 Организация и методы исследования

Изучение теоретического материала по проблеме нашей тематики позволил нам перейти к исследовательской ее части. В связи с недостатком сведений о роли профессионального обучения в профилактике эмоционального выгорания социальных работников возникла необходимость в проведении исследования, в ходе которого всесторонне был рассмотрен процесс профессионального обучения социальных работников, как одного из важных условий предотвращения синдрома эмоционального выгорания.

Исследование проводилось в Аромашевском комплексном центре социального обслуживания населения Тюменской области, далее «АКЦСОН» с 01.07.2024 года по 24.08.2024 года. Выборку составили социальные работники этого центра в количестве 40 человек. Комплексный характер этого центра связан с тем, что в нем имеются несколько направлений: отделение для пожилых людей, отделение для пожилых, прикованных к постели, а также отделение для детей с ОВЗ. В нем насчитывается 20 детей в возрасте от 5 до 14 лет, имеющих разный характер ограничения и разный вид ограничения. Есть дети слепые – 2 ребенка, слабовидящие – 5 детей; глухие – 3 ребенка, слабослышащие – 4 ребенка, остальные с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Наше исследование не ставило задачу детального изучения этих детей - задача в изучении эмоционального состояния социальных работников, занимающихся с этими детьми по приспособлению их к жизни, адаптации к жизни с дефектом, а также возможной компенсации дефекта за счет других анализаторных систем. Этот материал еще более усилил наше предположение о потребностях социальных работников в повышении профессиональных знаний и умений.

Эмпирическое исследование проходило в три этапа: констатирующий, формирующий и контрольный. Каждый этап имел свои задачи и способы их решения.

На констатирующем этапе было необходимо собрать информацию о профессиональных особенностях социальных работников, обеспечивающих им готовность к работе с таким контингентом детей: это их представления об уровне их профессиональных знаний, умений и навыков.

Первоначально мы проанализировали весь состав социальных работников по параметрам возраста, уровню профессионального образования.

Педагогический коллектив детского сада представлен педагогами разного возраста. Испытуемые в нашей выборке представлены разными возрастными группами (таблица 1).

Таблица 1 – Количественная представленность испытуемых в различных возрастных категориях (n=40)

до 30-ти лет		от 31-40 лет		старше 41	
кол. чел	%	кол.чел	%	кол. чел	%
5	12,5%	22	62,5%	10	25%

Для наглядности представим данные о возрастной представленности испытуемых на диаграмме (рисунок 1).

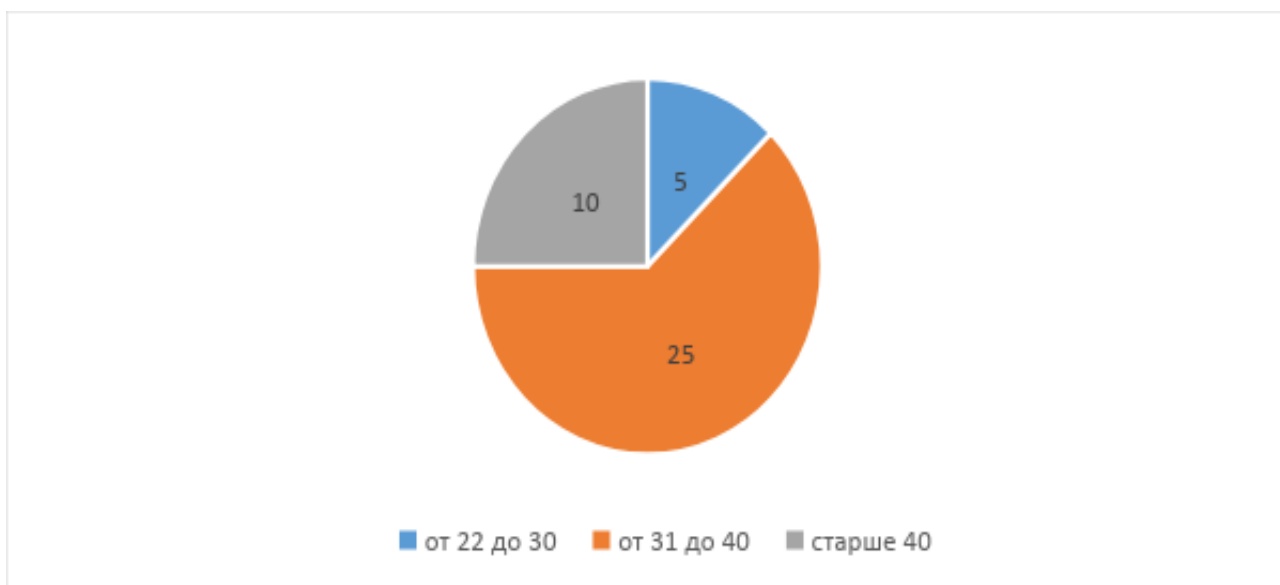


Рисунок 1 – Состав социальных работников по возрасту

Представленные данные показывают, что основной состав социальных работников представляют сотрудники от 31 до 40 лет, самый плодотворный и работоспособный возраст, старше 40 лет – 10 человек.

Далее представим распределение испытуемых по наличию специального профессионального образования (таблица 2).

Таблица 2 – Распределение испытуемых по наличию профессионального образования

Уровень образования социальных работников					
высшее		среднее профессиональное		начальное профобразование и без образования	
кол.чел	%	кол.чел	%	%	
3	8 %	18	43 %	19	49%

Представим полученные данные на диаграмме (рисунок 2).



Рисунок 2 – Распределение социальных работников по образованию

Как видно из представленных в рисунке данных, что в основном среди социальных работников только 51% имеют высшее и среднее профессиональное образование, а 49%, фактически не имеют образования для работы особенно с таким контингентом детей. Полученные данные еще раз подтвердили сложность работы представленного центра с отсутствием профессиональных кадров, а иногда с недостатком любых кадров, так как большая текучесть кадров особенно среди тех сотрудников, которые не имеют базовых знаний. В процессе беседы выяснялось, что эти сотрудники очень хотели бы работать с этими детьми, но отсутствие профессиональных умений и навыков усложняет этот процесс и приводит к угнетенному состоянию. Это, как нельзя лучше подтверждает наше предположение о том, что источником эмоционального выгорания может стать и профессиональная некомпетентность. К хорошему показателю этого контингента специалистов, необходимо отметить их высокую потребность в получении знаний, в получении дополнительных профессий. Все они отмечают, что в условиях своего проживания, они пользуются любым случаем повышения своих знаний

и овладения дополнительными профессиями. Кроме основной специальности по диплому у 89% опрошенных указаны и дополнительные профессии, причем их число варьируется от 1 до 5 профессий. Социальные работники по числу дополнительных профессий распределились следующим образом: 1 профессия – 44%; 2 профессии – 32%; 3 профессии – 9%; 4 профессии – 3%; 5 профессий – 1%; нет дополнительных профессий – 11%.

2.2 Результаты исследования эмоционального выгорания у социальных работников

Далее мы приступили к выявлению эмоционального выгорания по выбранным нами методиками.

«С помощью методики «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко (таблица 3) были выявлены уровень сформированности синдрома эмоционального выгорания и ведущие симптомы эмоционального выгорания у испытуемых в процессе выполнения профессиональной деятельности. Предварительно были выделены три группы испытуемых по уровню сформированности эмоционального выгорания: 1) с отсутствием эмоционального выгорания, 2) с формирующимся эмоциональным выгоранием, 3) со сформировавшимся эмоциональным выгоранием» [10].

Таблица 3 – Результаты исследования по методике «Диагностика эмоционального выгорания В.В. Бойко», %

Симптомы эмоционального выгорания		Сформировавшееся эмоциональное выгорание	Формирующееся эмоциональное выгорание	Отсутствие эмоционального выгорания
Напряжение	Переживание психотравмирующих обстоятельств	23,25	21,33	10,33
	Неудовлетворенность собой	17,3	9,33	6,33
	Загнанность в клетку	13,66	16	7,93
	Тревога и депрессия	10,16	11	7,33

Продолжение таблицы 3

Симптомы эмоционального выгорания		Сформировавшееся эмоциональное выгорание	Формирующееся эмоциональное выгорание	Отсутствие эмоционального выгорания
Резистенция	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	22,5	22,33	8,26
	Эмоционально-нравственная дезориентация	19,16	12	8,93
	Расширение сферы экономии эмоций	13,91	10,33	7,13
	Редукция профессиональных обязанностей	22	22	7,46
Истощение	Эмоциональный дефицит	24	12,33	6,6
	Эмоциональная отстраненность	19,83	13,33	8,33
	Личная отстраненность (деперсонализация)	20,16	13,66	7,8
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	14,08	6,4	6,33

Результаты исследования свидетельствуют о том, что существуют доминирующие симптомы, сопровождающие каждую из фаз синдрома эмоционального выгорания:

В группе испытуемых с «сформировавшимся» симптомами эмоционального выгорания выявлено, что в фазе напряжение наиболее выражен симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств» (23,25%), демонстрирующий собой ответную реакцию на факторы, способствующие формированию эмоционального выгорания; в фазе резистенция доминирующими симптомами являются «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (22,5%), «редукция профессиональных обязанностей» (22%), представляющие собой приемы психологической защиты; в фазе истощение ведущими симптомами являются «эмоциональный

дефицит» (24%), «личностная отстраненность» (20,16%), отражающие состояние нервной системы» [52].

В группе испытуемых с формирующимся эмоциональным выгоранием доминирующими симптомами синдрома эмоционального выгорания являются переживание психотравмирующих обстоятельств (21,33%), неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (22,33%), редукция профессиональных обязанностей (22%).

Таким образом, в результате исследования по методике «Диагностика эмоционального выгорания В.В. Бойко» были выделены три группы социальных работников и специалистов по социальной работе по уровню сформированности эмоционального выгорания:

- с отсутствием эмоционального выгорания;
- с формирующимся эмоциональным выгоранием;
- со сформировавшимся эмоциональным выгоранием.

Анализируя полученные данные, можно прийти к выводу, что проблема эмоционального выгорания носит актуальный характер, так, как только у 27,5% опрошенных нет проявлений синдрома эмоционального выгорания, а остальные 72,5% работников – имеют эти проявления, причем у 22,5% процента из этого числа наблюдается полностью сформировавшейся синдром эмоционального выгорания. Эта статистика указывает на острую необходимость проведения профилактических и реабилитационных мер, направленных на предупреждение и устранение выгорания.

Анализ данных по методике «Диагностика профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона» позволил увидеть следующую корреляцию между выгоранием и опытом работы: было выявлено увеличение уровня эмоционального истощения у молодых специалистов к более опытным (т.е. к лицам с более высоким уровнем стажа) с 20% до 25%, деперсонализации с 5% до 10% и редукции с 30% до 40% (таблица 4).

Таблица 4 – Результаты исследования по методике «Диагностика профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона», адаптированной Н.Е. Водопьяновой, %

Уровень	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция	
	Специалисты со стажем работы до 5 лет	Специалисты со стажем работы более 5 лет	Специалисты со стажем работы до 5 лет	Специалисты со стажем работы более 5 лет	Специалисты со стажем работы до 5 лет	Специалисты со стажем работы более 5 лет
Высокий	20	25	5	10	30	40
Средний	30	40	30	40	40	40
Низкий	45	30	60	45	25	20

У социальных работников с отсутствием эмоционального выгорания преобладает деловая направленность: их отличает увлеченность, оптимизм, деловая активность, стремление к контактам, расширению сфер деятельности, высокая мотивация достижения, высокий уровень притязаний, потребность в самореализации и самоуважении, самостоятельность в деятельности. У них выражена потребность в обладании жизненными благами.

«Социальных работников с формирующимся эмоциональным выгоранием отличает стремление к покою, всплески активности сменяются фазой пассивности, у них выражено стремление к взаимопониманию, откровенному выражению мыслей, стремление к сотрудничеству для выхода из стресса. Для социальных работников со сформировавшимся эмоциональным выгоранием характерна направленность на интересы референтной группы, выраженное стремление к завоеванию признания и уважения со стороны значимых других, стремление к избеганию конфликта за счет повышения самоконтроля» [42].

«Следующей отличительной характеристикой социальных работников можно назвать уровень стрессоустойчивости в профессиональной деятельности. Так у социальных работников с отсутствием эмоционального выгорания высокий уровень стрессоустойчивости, им присущи эмоциональная уравновешенность, уверенность в себе, целеустремленность, целенаправленность действий, противодействие обстоятельствам,

препятствующим свободной самореализации личности. Социальные работники с формирующимся эмоциональным выгоранием характеризуются низким уровнем стрессоустойчивости, самоуверенностью, эмоциональной неустойчивостью, демонстративностью, поисками признания, желанием произвести впечатление, склонностью к перепадам настроения, повышенной эмотивностью, беспокойством, напряжением из-за ограничения в самостоятельных решениях, стрессовым состоянием из-за подавленности биологических потребностей» [42].

«Для социальных работников со сформировавшимся эмоциональным выгоранием характерен низкий уровень стрессоустойчивости, они отличаются эмоциональной неустойчивостью, эмоциональной напряженностью, имеющей тенденцию к нарастанию, повышенным самоконтролем, неуверенностью, тенденцией к смене настроения, негативным отношением к запретам.

Отличительной особенностью социальных работников с отсутствием эмоционального выгорания является выраженная экстравертированность – общительность, широкий спектр увлечений, обращенность в мир окружающих явлений жизни» [42].

На следующем этапе тестирования была использована методика «Определения профессиональной готовности» Л.Н. Кабардовой. По результатам исследования было выявлено, что в обеих группах преобладает направленность на профессии типа «человек-человек». При этом с увеличением стажа и опыта работы она возросла с 35% до 45% соответственно. По остальным типам профессий распределение в группах было незначительным. Более подробно эти данные представлены в виде соответствующей таблицы (таблица 5).

Таблица 5 – Результаты исследований по методике «Определение профессиональной готовности» Л.Н. Кабардовой, %

Тип профессии	Испытуемые со стажем работы до 5 лет	Испытуемые со стажем работы более 5 лет
Человек-человек	35	45
Человек-техника	25	20

Продолжение таблицы 5

Тип профессии	Испытуемые со стажем работы до 5 лет	Испытуемые со стажем работы более 5 лет
Человек-природа	20	15
Человек-знаковая система	10	10
Человек-художественный образ	10	10

В отношении профессионального обучения анализ заполненных анкет позволяет сделать следующие выводы. Несмотря на то, что большая часть социальных работников считают, что уровень их квалификации соответствует выполняемой работе, ими не отрицается идея повышения квалификации. В целом по всему массиву опрошенных 64% социальных работников считают необходимым (полезным) повышение квалификационного уровня. Каждый четвертый социальный работник не видит необходимости проходить переподготовку. Интересен тот факт, что 11% социальных работников затруднились с определением своей позиции по данному вопросу, что косвенно указывает на непонимание того, чему полезному для их работы могли бы их обучить. Скорее всего, данная группа социальных работников сводит свою работу только в оказании социально-бытовых услуг, которые, по их мнению, они вполне освоили самостоятельно.

Полностью уверены в своей профессиональной состоятельности социальные работники, имеющие наибольший стаж работы по профессии. Среди проработавших социальным работником более 5 лет практически каждый третий (29 %) считает повышение квалификации лишним. У вновь принятых (со стажем работы до 3 месяцев) придерживающихся данной позиции в два раза меньше (15%). При этом, «новички» смутно представляют, какие знания и навыки требуются социальному работнику.

И, как следствие, в данной категории наибольшая доля затруднившихся с оценкой необходимости повышения квалификации (31%).

Наибольший удельный вес считающих, что переподготовка необходима, отмечается у социальных работников с начальным профессиональным и средним профессиональным образованием (68 и 66% соответственно),

наименьший – у имеющих высшее образование и не имеющих профессионального образования (50 и 50% соответственно). В данном вопросе, как и в оценке уровня своей квалификации, отразилось мнение социальных работников с неполным средним и общим средним образованием об отсутствии необходимости в каких-либо профессиональных знаниях для выполнения профессиональных обязанностей.

По возрастным группам социальных работников также прослеживаются определенные отличия в оценке необходимости обучения. Чем старше социальный работник, тем реже он соглашается с необходимостью обучения. Не видят необходимости в обучении только 10% работников в возрасте до 20 лет и 44% среди работающих пенсионеров. Указали, что считают необходимым пройти обучение 70% работников в возрасте старше 40 лет.

По мнению социальных работников, участвовавших в опросе, наиболее эффективными являются следующие формы повышения квалификации, переподготовки (можно было назвать несколько вариантов):

- консультации специалистов – 57% участников опроса;
- повышение квалификации (2-3 недели) – 36%;
- однодневные семинары, тренинги – 32%;
- обучение, переподготовка – 20%;
- наставничество – 11%;
- стажировка – 6%.

Социальные работники районного центра, по сравнению с сельскими, чаще предлагают организовывать консультации специалистов (68 и 54% соответственно), повышение квалификации (42 и 34% соответственно), однодневные семинары и тренинги (41 и 30% соответственно). На селе же в большей степени отдают предпочтение обучению, переподготовке (20% в сельских населенных пунктах и 16% в городах), стажировке (7 и 5% соответственно) и наставничеству (13 и 0% соответственно).

Социальные работники с небольшим стажем работы (до 1 года) чаще, по сравнению с опытными работниками, высказываются за развитие наставничества и стажировки, при этом, меньше видят ценности в консультациях специалистов и однодневных семинарах.

Социальные работники в ходе опроса высказывали свои пожелания по тематике обучения. Все пожелания участников опроса были сгруппированы и отсортированы по убыванию значимости.

Наибольшее число предложений было высказано за обучение новым методам социального обслуживания, изучение возрастных и индивидуально-психологических особенностей детей с ОВЗ (48 и 46% соответственно).

В следующей группе наиболее актуальных тем обучения – медицинские знания, из области дефектологии, методов взаимодействия, возможностей замещения дефекта (42, 41 и 40% соответственно).

Значительно меньшая потребность отмечается у социальных работников в получении знаний о законодательствах, о социальном обслуживании, теории социальной работы и мерах социальной поддержки населения (25, 23, 22 и 22% соответственно).

Также в результате исследования можно сделать вывод, что существует выраженная зависимость интенсивности выгорания работников социальной сферы от степени квалификации. Те сотрудники, которые постоянно занимаются повышением уровня своей квалификации и уделяют внимание нравственной и духовной составляющим личностного развития в меньшей степени подвержены негативным влияниям выгорания. Также большое значение имеет информированность работников относительно синдрома выгорания и способах борьбы с ним. Те, кто освоили и эффективно применяют на практике различные способы саморегуляции, в меньшей степени страдают от внешних факторов, вызывающих выгорания.

В связи с тем, что 64% опрошенных социальных работников считают необходимым (полезным) повышение квалификационного уровня мы подготовили программу, направленную на повышение профессиональных знаний и умений.

2.3 Разработка и апробация профилактической программы и анализ полученных результатов

В соответствии с целью исследования, направленной на изучение возможностей комплексной программы, направленной на повышение профессиональных компетенций в профилактике синдрома эмоционального выгорания у социальных работников был разработан формирующий этап нашего исследования для проверки, представленной нами гипотезе.

Как известно, «современному специалисту, работающему в системе «человек–человек» для профессиональной эффективности, требуется кроме профессиональных знаний, умений и навыков – навыки профессионального коммуникатора, методическая и технологическая обеспеченность деятельности, личностная компетентность. Только такой комплекс позволит современному специалисту решать задачи, поставленные перед такими учреждениями по работе с детьми ОВЗ» [24].

Программа охватывает три направления комплексной работы, где за каждое направление отвечают специалисты, имеющие отношение к решению задач определенного цикла.

Первое направление – получение и актуализация теоретических знаний в области возрастной психологии, в области психологии дефекта детей, возможности компенсации дефекта, индивидуально-типологических особенностей детей для полноценного учета всех особенностей для полноценного обеспечения индивидуального подхода в их лечении, адаптации к жизни, их социализации.

Второе направление – методико-технологическая подготовка по овладению новыми средствами, новыми методами и техниками работы с детьми с ОВЗ, при этом с ориентацией на индивидуальный дефект.

Третье направление – подготовка сотрудников к совместному взаимодействию в процессе деятельности, подготовка к работе с родителями с целью дачи им новой информации о детях, об их дефектах, их позитивной адаптации к жизни.

Приступая к составлению программы, мы изучили все федеральные, региональные, а также межведомственные документы, затрагивающие инвалидность, ограниченные возможности здоровья у детей и юношества.

Работа в программе предполагает 12 академических часов, всего 6 встреч, каждая по 2 академических часа на каждое направление работы и рассчитана на довольно длительный период.

Такая организация, на наш взгляд, позволит внедрить модели просвещения, обучения, а также взаимообучения социальных работников.

Цель программы – развить необходимые профессиональные и личностные компетенции для эффективного решения профессиональных задач в работе с детьми с ОВЗ.

Задачи программы:

- повысить теоретические знания о возрастных нормах психического и личностного развития детей с ОВЗ, об особенностях их дефектов;
- развить профессиональные компетенции, с учетом ограниченных возможностей здоровья у данной категории детей;
- мотивировать социальных педагогов на саморазвитие и самообразование для эффективности профессиональной деятельности.

«В ходе реализации программы применялись различные виды деятельности психолога (психолого-педагогическое просвещение, элементы консультирования по профессиональным умениям и навыкам), формы и методы работы (групповая форма, психологический тренинг, кейс-метод, метод активного социально-психологического обучения)» [49].

«Для разработки содержания программы использовалась специальная литература и наработки специалистов в сфере развития детей с ОВЗ и воспитания личности ребенка, его социализации и работы с родителями» [43].

Встреча 1. Организационно-мотивационная.

Цель – организация условий для эффективной работы всех участников программы.

Введение.

Приветствие – группа разрабатывает на каждую встречу форму творческого приветствия.

Задание 1. «Правила работы группы».

Цель – определение правил работы группы и их обоснование.

Задание 2. Обозначение цели программы и краткое обсуждение ее практической значимости и формата работы группы.

Содержательная часть.

Задание 1. «Готов ли я к работе с детьми с ОВЗ?».

Завершение работы.

Встреча 2. Психологическое просвещение.

Цель – актуализировать знания о возрастном развитии в период детства, о смысле социализации и признаках ее эффективности, а также о роли индивидуальных особенностей в развитии личности, в поведении и деятельности ребенка.

Введение.

Приветствие. Настрой на работу.

Содержательная часть.

Цель – обсуждение проблем, связанных с осведомленностью о детях с ОВЗ.

Заключительный этап.

Завершение работы, подведение итогов. Прощание.

Встреча 3. «Коммуникативная компетентность. Технологии конструктивного взаимодействия».

Цель – развитие навыков конструктивного общения как с детьми, так и с родителями.

Встреча 4. Работа с родителями.

Цель – формирование различных занятий в условиях семьи с инклюзивной направленностью с детьми ОВЗ для адаптации в обществе сверстников.

Встреча 5. Поиск возможностей конструктивного взаимодействия с родителями.

Цель – Совместный просмотр социальными работниками и родителями с последующим обсуждением документального фильма Л. Аркус «Антон тут рядом»

Встреча 6. Подведение итогов цикла встреч и планирование дальнейшей работы в рамках регионального проекта «День особенного ребенка» с продолжением повышения знаний и формирования новых умений для полноценного взаимодействия с детьми с ОВЗ.

Методы работы: обратная связь, рефлексивный анализ, проектирование маршрутов развития.

Коротко охарактеризуем этот региональный проект «День Особенного ребенка», основная цель которого – повышение осведомленности о детях с ОВЗ для организации их деятельности, где полностью должна реализоваться идея инклюзии. В реализацию этого проекта подключены различные организации и представители, как государственных учреждений, так и некоммерческих и коммерческих организаций, родительских объединений, СМИ.

В данной части нашего исследования мы представили только одно направление, которое курировали педагоги и психологи, где давали новые психологические знания и формировали новые умения и навыки, необходимые для эффективного взаимодействия с учетом индивидуальных, возрастных, а также специальных особенностей детей с ОВЗ.

После завершения формирующего этапа мы повторно провели диагностику по выбранным методикам (таблица 6).

Таблица 6 – Результаты повторного исследования по методике «Диагностика эмоционального выгорания В.В. Бойко», %

Симптомы эмоционального выгорания		Сформировавшееся эмоциональное выгорание		Формирующееся эмоциональное выгорание		Отсутствие эмоционального выгорания
		Первичное обследование	Вторичное обследование	Первичное обследование	Вторичное обследование	
Напряжение	Переживание психотравмирующих обстоятельств	23,25	18,56	21,33	14,5	10,33
	Неудовлетворенность собой	17,3	12,3	9,33	5,6	6,33
	Загнанность в клетку	13,66	10,78	16	15	7,93
	Тревога	10,16	6,5	11	8	7,33

Продолжение таблицы 6

Симптомы эмоционального выгорания		Сформировавшееся эмоциональное выгорание		Формирующееся эмоциональное выгорание		Отсутствие эмоционального выгорания
		Первичное обследование	Вторичное обследование	Первичное обследование	Вторичное обследование	
Резистенция	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	22,5	15,8	22,33	17,64	8,26
	Эмоционально-нравственная дезориентация	19,16	15,89	12	8,9	8,93
	Расширение сферы экономии эмоций	13,91	10,96	10,33	5,6	7,13
	Редукция профессиональных обязанностей	22	13	22	10	7,46
Истощение	Эмоциональный дефицит	24	19	12,33	10,57	6,6
	Эмоциональная отстраненность	19,83	11,89	13,33	10,15	8,33
	Личная отстраненность (деперсонализация)	20,16	18,45	13,66	14,59	7,8
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	14,08	12	6,4	4	6,33

Повторное обследование социальных работников по методике «Диагностика профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона», адаптированной Н.Е. Водопьяновой показало уменьшение распространенности 49 высоких значений, всех составляющих синдрома эмоционального выгорания (таблица 7).

Таблица 7 – Результаты повторного исследования по методике «Диагностика профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона», адаптированной Н.Е. Водопьяновой, %

Уровень	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция	
	Специалисты со стажем работы до 5 лет	Специалисты со стажем работы более 5 лет	Специалисты со стажем работы до 5 лет	Специалисты со стажем работы более 5 лет	Специалисты со стажем работы до 5 лет	Специалисты со стажем работы более 5 лет
Высокий	15	20	1	2	15	20
Средний	20	30	29	41	50	20
Низкий	65	50	70	57	35	40

У социальных работников проявились увлеченность, оптимизм, деловая активность, стремление к контактам, расширению сфер деятельности, высокая мотивация достижения, высокий уровень притязаний, потребность в самореализации и самоуважении, самостоятельность в деятельности.

Анализ теоретических и экспериментальных результатов исследования подтверждает правомерность выдвинутой гипотезы. Действительно, сравнительный анализ результатов показал, что у тех социальных работников, с которыми были проведены специально-организованные занятия по профессиональному обучению, произошло значительное изменения по всем показателям методик.

По итогам проведенного исследования, направленного на изучение эмоционального выгорания у социальных работников и специалистов по социальной работе, и результатам специально-организованных занятий по профессиональному обучению можно предложить следующие психолого-педагогические рекомендации для профилактики и устранения СЭВ.

«Профилактика СЭВ должна быть комплексной и вестись в разных направлениях. С одной стороны, руководитель учреждения должен помогать своим подчиненным в борьбе с эмоциональным выгоранием, посредством выполнения следующих действий:

- предельно четко разъяснять каждому сотруднику его место в структуре, функции, права и должностные обязанности;

- отслеживать особенности отношений между сотрудниками и создавать благоприятный психологический климат в коллективе;
- обговаривать с сотрудниками перспективы их профессионального роста с четким обозначением критериев продвижения, посредством чего предотвращается одно из главных проявлений СЭВ – ощущение бессмысленности работы;
- выработать традиции во всем: деловой стиль одежды, еженедельные совещания с коллегами, совместный коллективный отдых;
- структурировать работу и организовать рабочие места так, чтобы дело стало значимым для исполнителя;
- обсуждать с сотрудником возможность перехода в смежную профессиональную область, чтобы его прежние знания, умения и навыки нашли новое применение;
- создать в организации перспективы горизонтальной карьеры (к примеру, поменять сотрудников с учетом особенностей психологической совместимости);
- делать акцент не на том, что сотрудник уже знает, умеет, освоил, а на том, что является для него направлением роста, чтобы профессия стала восприниматься как инструмент развития;
- оказывать помощь вновь назначенным специалистам и социальным работникам в адаптации к своей деятельности;
- оптимизировать профессиональную нагрузку, изменить (при необходимости) график дежурств, ввести дополнительные формы морального и материального поощрения сотрудников и др.;
- особое значение имеют предоставление сотрудникам возможности вносить свои предложения в рабочий процесс и создание условий для их внедрения» [51].

При этом для руководителя не менее важно заниматься самообразованием и самовоспитанием, профилактикой развития СЭВ у себя самого, выражающегося, например, в нетерпимости к мнению, которое отличается от собственного, грубости в общении с работниками, стремлении

превышать свои полномочия и др. Стиль руководства коллективом должен быть гибким и адекватным.

С другой стороны, самим социальным работникам и специалистам по социальной работе для борьбы с эмоциональным выгоранием нужно, чтобы сам человек изменил позицию «жертвы обстоятельств» на позицию «хозяина своей жизни», который сам несет ответственность за все, что с ним происходит, а значит, сам довел (или позволил довести) себя до такого состояния. А помочь при этом могут следующие способы:

- постановка реальных целей, достижение определенных результатов, что повышает долгосрочную мотивацию. Нельзя «объять необъятное». Правильно расставленные приоритеты и реальные цели дают возможность человеку чувствовать свою успешность, что, в свою очередь, повышает его самооценку;

- наличие достаточных перерывов во время работы на отдых и еду. Сверхурочная работа, а также работа дома после окончания рабочего дня, во время выходных и отпусков - это повышение степени риска развития СЭВ;

- овладение умениями и навыками саморегуляции. Доступные способы - это прогулки, тренажерный зал, общение с природой, искусством, которые позволяют расслабиться и отвлечься;

- профессиональное развитие и самосовершенствование. Одним из способов предохранения от СЭВ является обмен профессиональной информацией с коллегами или представителями других служб. Сотрудничество дает ощущение более широкого мира, чем тот, который существует внутри отдельного коллектива. Для этого с успехом используются различные курсы повышения квалификации, конференции и др.;

- исключение ненужной конкуренции. Слишком настойчивое стремление к выигрыванию, лидерству обуславливает развитие тревоги, делает человека излишне агрессивным, что способствует, в свою очередь, проявлению СЭВ;

- эмоциональное общение. Когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, если есть поддержка близких людей, «чувство локтя» в коллективе вероятность «выгорания» значительно снижается. Рекомендуется, чтобы сотрудники в сложных рабочих ситуациях обменивались мнениями с коллегами, искали у них профессиональную поддержку. При этом, во-первых,

снижается психоэмоциональное напряжение, а во-вторых, общими усилиями они могут найти разумное решение возникшей проблемы или трудной ситуации;

– поддержание хорошей физической формы. Доказана тесная связь между состоянием тела и разумом. Хронический стресс воздействует на человека.

Для профилактики эмоционального выгорания социальных работников необходимо профессиональное обучение, направленное на повышение коммуникативных умений с помощью активных методов обучения (социально-психологические тренинги, деловые игры); обучение эффективным стилям коммуникаций и разрешению конфликтных ситуаций; тренинги, стимулирующие мотивацию саморазвития, личностного и профессионального роста; антистрессовые программы и группы поддержки, ориентированные на личностную коррекцию самооценки, уверенности, социальной смелости, эмоциональной устойчивости и психофизической гармонии, путем овладения способами саморегуляции и планирования личной и профессиональной карьеры.

По результатам проведенного исследования были разработаны психолого-педагогические рекомендации в части организации профессионального обучения социальных работников и специалистов по социальной работе, а также для профилактики и устранения синдрома эмоционального выгорания на уровне руководителя социального учреждения и непосредственно самых социальных работников и специалистов по социальной работе при осуществлении профессиональной деятельности.

Заключение

Социальные работники, работающие с детьми с ограниченными возможностями, относятся к группе риска, в которой возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания становится почти неизбежным.

В рамках экспериментальной части было проведено исследование, предмет которого составил уровень эмоционального выгорания социальных работников и специалистов по социальной работе лечебно-санаторного заведения.

Результаты исследования позволили более глубоко изучить и оценить уровень эмоционального выгорания социальных работников, а также организацию профессионального обучения социальных работников как эффективного средства профилактики эмоционального выгорания.

Исследование позволило комплексно проанализировать социально-демографические характеристики и качественные характеристики социальных работников. Детально изучен режим работы социальных работников, трудоемкость основных операций, периодичность оказания тех или иных услуг.

Анализ полученных в ходе обследования данных, показал, что проблема эмоционального выгорания носит актуальный характер, так как только 27,5% опрошенных не страдают от проявлений данного заболевания, а остальные 72,5% работников страдают от указанной проблемы, причем у 22,5% процента из этого числа наблюдается полностью сформировавшейся синдром эмоционального выгорания. Эта статистика указывает на острую необходимость проведения профилактических и реабилитационных мер, направленных на предупреждение и устранение выгорания.

Профилактика синдрома эмоционального выгорания, основанная на профессиональном обучении, должна способствовать улучшению социально-психологического климата и эмоционального состояния в трудовых коллективах, повышению удовлетворенности трудом у работников социальной сферы.

Работники данной сферы подвергаются эмоциональному выгоранию значительно чаще, поскольку взаимодействуют с детьми с ОВЗ.

Для профилактики эмоционального выгорания социальных работников необходимо профессиональное обучение, повышение квалификации в области психолого-педагогических знаний, умений и навыков, направленное на повышение коммуникативных умений с помощью активных методов обучения (социально-психологические тренинги, деловые игры); обучение эффективным стилям коммуникаций и разрешению конфликтных ситуаций; тренинги, стимулирующие мотивацию саморазвития, личностного и профессионального роста. Необходимо обучать работников данной сферы новым, прогрессивным методам и приемам по работе с детьми ОВЗ. Очень важно постоянно внедрять новые методы взаимодействия детей с ОВЗ с окружающим миром людей и миром природы, для компенсации этих ограничений.

Список используемой литературы

1. Абрамова Г. С. Возрастная психология. М.: Сфера, 2018. 228 с.
2. Абросимов В. Н. Психолого-педагогическая диагностика. М.: Прогресс, 2019. 224 с.
3. Абрамов Г. С. Возрастная психология. М.: Сфера, 2020. 172 с.
4. Аминов Н. А. Психодиагностика специальных способностей социальных работников // Социальная работа. 2022. №2. С.49-53.
5. Асеева И. Н. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. психол. наук: [Электронный ресурс]. Режим доступа к автореф: <http://dlib.rsl.ru>.
6. Асеева И. Н. Синдром эмоционального выгорания у социальных работников в контексте специфики профессиональной деятельности // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. 2021. №1(3). С.83-89.
7. Батуева В. В., Апалеева Н. Ю. Повышение квалификации специалистов участковой социальной службы Ханты-мансийского автономного округа – Югры // Вестник социального обслуживания Югры. 2022. № 2. С.65–66.
8. Батышев С. Я. Профессиональная педагогика. М.: Ассоциация «Профессиональное образование», 2023. 512с.
9. Бодак А. В., Шехова Р. Н. Применение модульной системы обучения в процессе повышения квалификации работников социальных служб // Работник социальной службы. 2021. № 9. С.9–12.
10. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения: методическое пособие. Санкт-Петербург: Питер, 2019. 172с.
11. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М. : Издательский дом «Филинь», 2019. 154с.
12. Бусовикова О. П. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных

работников // Сибирская психология сегодня: Сборник научных трудов». Вып.

2. Кемерово: Кузбассвуиздат, 2023. 410с.

13. Василькина Е. М. Психолого-педагогическая диагностика в учреждениях социального обслуживания // Социальная работа. 2024. № 1. С.57–59.

14. Вишнякова С. М. Профессиональное образование: Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика. М.: НМЦ СПО, 2019. 538с.

15. Водопьянова Н. Е., Старченкова ЕС. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. : Питер, 2021. 336с.

16. Волобаев В. М. Эмоциональное выгорание: диагностика, профилактика, коррекция: монография. Ульяновск : УИПКПРО, 2021. 104с.

17. Вульфов Б. З., Иванов В. Д. Основы педагогики в лекциях, ситуациях, первоисточниках: учеб. пособие. М. : Изд-во УРАО, 2019. 288с.

18. Галагузова М. А. Профессиональная подготовка социальных работников. М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2024. 93с.

19. Гильманова Л. Б. Аттестация как средство контроля за профессиональным ростом и деловой квалификацией работника // Социальное обслуживание. 2024. № 10. С.117–123.

20. Жариков П. Н. Борьба с синдромом «профессионального выгорания» социальных работников // Работник социальной службы. 2021. №4. С.91-106.

21. Карелина Е. О. Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания социальных работников в комплексном центре социального обслуживания населения // Концепт. 2020. № 1. С.1-8.

22. Кремнева Т. Л. Модернизация организации практики студентов - будущих социальных работников // Социальная педагогика. 2022. № 6. С.83-88.

23. Кузьмина Ю. М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы: проявление и профилактика: монография. Казань : КГТУ, 2019. 154с.

24. Куличенко Р. М. Синдром эмоционального «выгорания» как профессиональная проблема социального работника // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2021. №12-2(том 104). С.547-550.

25. Курин А. Ю. Дистанционное обучение социальных работников в вузе как средство формирования профессиональной компетентности : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. [Электронный ресурс]. Режим доступа к автореф: <http://dlib.rsl.ru>.

26. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 2021. №11. С.2-16.

27. Лихачев Б. Т. Педагогика. Курс лекций: учебное пособие для студентов пед. учебн. заведений и слушателей ИПК и ФПК. М. : Прометей, Юрайт, 2019. 464с.

28. Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. М. : Издательский центр «Академия», 2019. 272с.

29. Мушастая Н. В. Эмоциональное выгорание как фактор деформации ценностно-смысловой сферы личности в условиях экстремальных ситуаций : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. психол. наук. Ростов-на-Дону, 2019. 21с.

30. Овчинникова Н. В. Педагогические условия формирования умений самообразовательной деятельности у будущих специалистов (на примере специальности «социальная работа») : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. Казань, 2020. 16с.

31. Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. М. : Дашков и К°, 2029. 561с.

32. Панкратова Н. Е. Повышение квалификации как инструмент совершенствования профессионализма специалистов системы социальной защиты // Методический вестник социального обслуживания. 2029. № 4 (4). С. 12–13.

33. Панкратова Е. Н., Шехова Р. Н. Специфика использования организационно-коммуникативной игры в системе повышения квалификации работников социальных служб // Социальное обслуживание. 2022. № 11. С.123–125.

34. Педагогика профессионального образования: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под. ред. В. А. Сластенина. М. : Издательский центр «Академия», 2023. 368с.

35. Педагогика: учебное пособие для студентов пед. учебн. заведений / Под ред. В.А. Сластенина, И.Ф. Исаева, А.Н. Мищенко, Е.Н. Шиянов. М. : Школа - Пресс, 2031. 608с.

36. Попова Н. А. Проблема профилактики эмоционального выгорания социальных работников // Научно-исследовательские публикации. 2004. №6-10. С.84-88.

37. Разнадежина Н. А. Опыт работы специалистов Методического центра по профилактике профессионального выгорания у социальных работников округа // Методический вестник социального обслуживания. 2019. № 2 (2). С.14–15.

38. Разнадежина Н. А. Развитие толерантности у работников системы социальных служб // Вестник социального обслуживания Югры. 2022. № 2. С.70–73.

39. Райкова Е. Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // Молодой ученый. 2013. №5. Т.2. С. 92-97.

40. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. Т.23. 2022. №3. С.85-95.

41. Сафаргалиева С. Г. Программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников центра социального обслуживания // Работник социальной службы. 2022. №10. С.91-106.

42. Сборник учебно-методических рекомендаций и материалов по использованию инновационных технологий, моделей, проектов и прогнозов в учебном процессе Центра переподготовки и повышения квалификации социальных работников в г. Сургуте: сборник / Центр переподготовки и повышения квалификации соц. работников ХМАО / Под ред. В.М. Сафронова, А.В. Бодак. Ханты-Мансийск: Полиграфист, 2022. 35с.

43. Слободина С.Н. Теоретические предпосылки технологии организации совершенствования профессиональной деятельности социальных работников // Экономические науки. 2020. №4(29). С.193-195.

44. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / Под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла. Курск : Издательство КГУ, 2019. 336с.

45. Султанбекова Е. Н., Гильманова Л. Б. Аттестация как развитие персонала: памятка руководителю // Вестник социального обслуживания Югры. 2022. № 2. С.67–69.

46. Филина С. В. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы // Школьный психолог. 2023. №36. С.18-19.

47. Философия образования для XXI века: сборник статей / Под ред. Н.Н. Пахомова, Ю.Б. Тупталова. М. : Логос, 2022. 207с.

48. Холостова Е. И. Модернизация страны и модернизация системы социального обслуживания: инновационный ответ на вызов времени // Социальное обслуживание. 2023. № 8. С.11-18.

49. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе: учеб. пособие. М. : Издательско-торговая корпорация Дашков и К°, 2008. 236с.

50. Черникова Т. В. Эмоциональное выгорание. Волгоград : Изд-во ВолгГМУ, 2022. 271с.

51. Чутко Л. С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М. : МЕДпресс-информ, 2022. 255с.

52. Шехова Р. Н. «Школа социального работника» как одна из форм повышения коммуникативной компетентности социальных работников // Социосфера. 2021. № 2. С.79–81.

53. Шмелев Н. Б. Современные технологии в профессионально - личностном «открытии» и развитии социального работника в вузе // СОТИС: Социальные технологии, исследования. 2023. № 3. С.89-94.

54. Arnocky S., Vaillancourt T. A multi-informant longitudinal study on the relationship between aggression, peer victimization, and dating status in adolescence // *Evolutionary Psychology*. 2012 V. 10 № 2 P. 253–270.
55. Bormann E.G. Ethical standards for interpersonal/small group communication // *Communication*. 1981. V. 6 (2). P. 267–286.
56. Condon J.C. *Communicating interpersonally*. MA. : Addison-Wesley, 1980. 281 p.
57. DeVito J. *The Interpersonal Communication Book*. New York : Longman, 2000. 173 p.
58. Dohannesen R.L. *Ethics in human communication*. IL : Waveland Press, Inc., 1990. 219 p.