

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)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Профилактика эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната
для престарелых и инвалидов

Обучающийся

Н.С. Иванова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук, доцент Э.Ф. Николаева

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2023

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему изучения профилактики эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Целью исследования является изучение возможностей профилактики эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

В исследовании решаются следующие задачи: проанализировать теоретические аспекты профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов социальных учреждений; выявить проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов; разработать и апробировать программу профилактики синдрома эмоционального выгорания; сделать соответствующие выводы и проанализировать полученные результаты.

Бакалаврская работа имеет новизну и практическую значимость; работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (35 источников).

Текст бакалаврской работы изложен на 70 страницах. Текст работы иллюстрируют 6 рисунков и 7 таблиц.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические аспекты профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов социальных учреждений.....	7
1.1 Проблема эмоций и эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии.....	7
1.2 Профилактика как вид деятельности практического психолога	14
1.3 Факторы, способствующие эмоциональному выгоранию личности и методы его предупреждения.....	22
Глава 2 Эмпирическое исследование профилактики эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов	32
2.1 Организация и методы исследования.....	32
2.2 Выявление проявлений синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов	35
2.3 Разработка и апробация программы профилактики синдрома эмоционального выгорания.....	45
2.4 Анализ полученных данных.....	54
Заключение.....	63
Список используемой литературы.....	66

Введение

Профессиональная деятельность сотрудников социальных учреждений связана с общением, требующим эмоционального участия, затраты сил и энергии. Наиболее серьезные ситуации, постоянно возникающие в ходе профессиональной деятельности, непосредственных контактов с клиентами и разъяснение сути проблем людей - все эти условия оказывают негативное психологическое влияние на личность сотрудников социальных учреждений. В связи с тем, что синдром эмоционального выгорания оказывает негативное влияние на здоровье специалиста, отражается потерями в личностном и профессиональном развитии, следует исследовать проблемы поиска эффективных мер профилактики данного явления, что и обуславливает актуальность данной работы.

Актуальность проблемы профилактики эмоционального выгорания связана также с тем, что многие сотрудники социальных учреждений сталкиваются в процессе своей деятельности с таким профессиональным детерминантом, как снижение эффективности труда. Проходит время и социальный работник из-за неправильной организации труда и многих других смежных причин, оказывается в состоянии эмоционального истощения. Сотрудник не только теряет свои силы и физическое и психологическое здоровье, но и не может объективно помочь в решении проблем получателей социальных услуг. Профилактика эмоционального выгорания не ограничивается только лишь необходимостью создания условий для сохранения психического здоровья работника, но и имеет важную социальную значимость. Необходимо создавать условия и разрабатывать методическое обеспечение для профилактической работы среди сотрудников социальных учреждений по предупреждению, выявлению и снижению синдрома эмоционального выгорания.

Объект исследования - эмоциональное выгорание как поле психологического исследования.

Предмет исследования - профилактика эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Цель данной работы - изучить возможности профилактики эмоционального выгорания у сотрудников.

Гипотеза исследования мы предполагаем, что специально разработанная профилактическая программа с применением элементов психологического просвещения и тренинга будет способствовать понижению уровня показателей эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Для достижения цели работы выполняются следующие задачи:

- проанализировать теоретические аспекты профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов социальных учреждений;
- выявить проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов;
- разработать и апробировать программу профилактики;
- сделать соответствующие выводы и проанализировать полученные результаты.

Теоретическая значимость заключается в комплексном исследовании вопроса эмоционального выгорания специалистов социальных учреждений, в выявлении основных факторов, приводящих к данному явлению, а также разработке эффективных стратегий поддержки сотрудников социальных учреждений, направленных на предотвращение стресса и эмоционального выгорания.

Практическая значимость заключается в разработке и апробации программы профилактики синдрома эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, направленной на улучшение условий труда, обеспечение качественного ухода и обслуживания.

Теоретико-методологическая база исследования широко рассматривается в отечественной и зарубежной теории и практике психологической науки. В психологии исследуются его сущностное содержание и структура (К. Маслач, С. Джексон, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Л.С. Чутко и другие). Также разрабатывается диагностический инструментарий для измерения (К. Маслач, В.В. Бойко и другие).

Методы исследования: общетеоретические: сбор и анализ литературы по проблеме исследования, сравнение, обобщение, синтез; эмпирические методы: анкетирование, наблюдение, опрос; психодиагностические методы и методики: диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко), диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, адаптированный Н.Е. Водопьяновой).

Научная новизна исследования заключается в выявлении недостаточности разработанности профилактических мер, в расширении представлений о детерминантах, способствующих эмоциональному выгоранию личности.

Практическая значимость работы состоит в разработке программы по профилактике эмоционального выгорания и создании условий, способствующих снижению выраженности симптомов профессионального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Выборку эмпирического исследования составили сотрудники ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Пильнинского муниципального округа Нижегородской области. В проведении исследования приняли участие 20 сотрудников этого учреждения. Все респонденты женского пола в возрасте от 22 до 78 лет, стаж работы от 3 до 48 лет.

Работа состоит из введения, двух основных глав, проиллюстрированных 7 таблицами, 6 рисунками; заключения, списка использованной литературы, который насчитывает 35 источников. Основной текст работы изложен на 70 страницах.

Глава 1 Теоретические аспекты профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов социальных учреждений

1.1 Проблема эмоций и эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии

Проблема эмоций и эмоционального выгорания представляет собой важную тему в современной психологии. Эмоции играют ключевую роль в человеческой жизни, воздействуя на психическое и физическое благополучие. Однако их неадекватное управление и чрезмерное накопление может привести к эмоциональному выгоранию.

Эмоции - это комплексные реакции на определенные события или внутренние состояния, которые включают физиологические, когнитивные и поведенческие аспекты. Они могут быть положительными (радость, восторг) или отрицательными (гнев, страх), их интенсивность и продолжительность различаются.

Эмоциональное выгорание - это состояние, когда человек истощен эмоционально, физически и ментально из-за длительного переживания стресса и эмоциональных нагрузок, особенно в сферах работы или ухода за другими людьми. Эмоциональное выгорание характеризуется ухудшением эмоционального состояния, снижением мотивации и производительности, а также физическими симптомами, такими как бессонница и усталость.

Современные исследования психологии активно изучают факторы, влияющие на эмоции и эмоциональное выгорание, и разрабатывают стратегии для их управления. Эти факторы могут включать в себя среду работы, уровень стресса, индивидуальные особенности личности и способы справления с эмоциональным напряжением.

Проблема эмоций и эмоционального выгорания в психологии имеет важное значение как в отечественной, так и в зарубежной науке.

Оба направления проводят активные исследования эмоций и их влияния на психику, здоровье и поведение человека. Однако существуют некоторые различия в подходе и акцентах в отечественной и зарубежной психологии. В отечественной психологии эмоции рассматриваются в контексте личности и социальных отношений. Многое можно наблюдать при изучении социальных факторов, влияющих на эмоциональное состояние человека. Например, рассматривается связь между эмоциональными состояниями и поведением в семье, на работе и в обществе. Особую тревогу вызывает влияние социальной среды на эмоциональное выгорание [9, 10].

Исследователь А.Н. Леонтьев в своих работах описывал эмоции как часть психологической деятельности людей, он разработал концепцию эмоциональной чувствительности, которая выделяет когнитивный, эмоциональный и аксиологический компоненты эмоций. Академик считал «эмоциональный смысл неотъемлемой частью психологической деятельности» и особо подчеркивал силу эмоций «для целостности и направленности действия» [12, с. 68].

А.Н. Леонтьев изучал влияние эмоций на психические функции и поведение человека и предположил, что разные эмоции по-разному влияют на память, внимание и другие психические процессы, а также на мотивацию человека и процесс принятия решений. Его концепция эмоциональной чувствительности может быть полезна для изучения эмоционального состояния и его влияния на мыслительные процессы, мотивацию и поведение в ситуациях эмоционального выгорания. В своей работе А.Р. Лурия исследовал мыслительную деятельность, включающую эмоциональное восприятие и эмоциональные реакции человека на окружающую среду [13]. Ученый подчеркнул «влияние эмоций на память, внимание и другие психические функции».

А.В. Брушлинский занимался проблемой эмоций и эмоционального выгорания в профессиональной сфере. Он известный отечественный психолог и автор многочисленных исследований в этой области. Основные работы

А.В. Брушлинского посвящены эмоциональным аспектам профессиональной деятельности и стратегиям организации эмоций. В своей работе ученый выделил несколько причин развития эмоционального выгорания, таких как социальная поддержка, высокие требования на работе, отсутствие вознаграждения и организация труда.

Исследования А.В. Брушлинского направлены на анализ эмоциональной сферы профессиональных переживаний, влияния эмоций на запоминание информации, взаимосвязь эмоциональной саморегуляции и эффективности деятельности, а также изучение эмоционального интеллекта и его роли в эмоциональной компетентности и адаптации [3, 14]. Исследование Брушлинского позволяет лучше понять механизмы возникновения и проявления эмоционального выгорания, а также методы саморегуляции и работы с этим состоянием.

Таким образом, труды А.В. Брушлинского внесли значительный вклад в изучение проблемы эмоций и эмоционального выгорания в отечественной психологии, особенно в контексте профессиональной деятельности.

Понятие «эмоциональное выгорание» появилось в отечественной психологии сравнительно недавно, лет 20 тому назад. В последнее время «оно широко используется в научных текстах и профессиональной лексике психиатров, медицинских и социальных психологов» [32, с.198]. Всё чаще в современных исследовательских работах наблюдается изучение данного феномена в разных ипостасях. Исследование эмоционального выгорания становится актуальным по нескольким объективным причинам: рост стресса, значимость психологических факторов, современные технологии. Жизнь современного человека часто сопряжена с высокими нагрузками, конфликтами и неопределенностью, что может усиливать риск выгорания. Сложности на работе, особенно в профессиях, связанных с заботой о других (медицина, образование, психология и другие), могут увеличивать вероятность эмоционального выгорания. Постоянное онлайн-присутствие и

«информационная перенасыщенность» также могут усиливать стресс и выгорание.

Исследования помогают понять более глубокие причины возникновения и прогрессирования эмоционального выгорания в профессиональной среде. Такие работы помогают выявить факторы риска, разработать эффективные стратегии предотвращения и лечения, а также улучшить качество жизни людей.

В свете указанного тезиса проводил исследование отечественный ученый В.В. Бойко. Исследователь в своих работах указывает, что за термином «эмоциональное выгорание» стоят очень «серьезные психологические и психофизиологические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия» [2, 18]. Прежде всего, отметим, что эмоциональное выгорание приобретает в процессе жизнедеятельности человека. Этим «выгорание отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами - свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями.

Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения» [28]. «Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами» [2, с.12].

Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности; это «динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда наличествуют все

три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение» [2, с.71].

Таким образом, изучение эмоций и эмоционального выгорания в отечественной психологии отражает интерес к различным аспектам их роли и влияния на психическую деятельность и поведение человека. Оно способствует лучшему пониманию роли эмоций в жизни человека, разработке стратегий эмоционального самоконтроля и снижению негативных последствий, связанных с эмоциональным выгоранием.

В зарубежной психологии, особенно в американской, придается большое значение индивидуальным характеристикам человека и его внутреннему мироощущению. Здесь «акцент делается на самосознании, саморегуляции и умении управлять эмоциями» [19, 30]. Исследования направлены на изучение стратегий сопротивления с эмоциональным выгоранием и разработку практик, которые помогают сохранить психическое здоровье.

Кроме того, в зарубежной психологии широко используется понятие «эмоционального интеллекта как способности понимать, управлять и использовать эмоции» [32]. Это позволяет человеку лучше адаптироваться к окружающей среде, эффективнее решать проблемы и лучше управлять своей жизнью.

Г. Фрейденбергер, впервые описавший синдром эмоционального выгорания, считает, что это - «истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей, вследствие чего снижается их эффективность в целях и действиях» [16, с.13]. Позже К. Маслач определила эмоциональное выгорание «как потерю интереса и осторожности в работе» [20, 25]. А впоследствии, развив свое учение, она представила это понятие как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам» [25, с.140]. «Эмоциональное сгорание - трехмерный

синдром, характеризующийся истощением, деперсонализацией и понижением профессиональной самооценки» [31, с.11]. Под эмоциональным истощением понимается «чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой» [23, 30]. «Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда» [28]. В частности, в социальной сфере «деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг» [8, с.108].

Психическое выгорание в зарубежной психологии понимается как «профессиональный кризис, связанный не столько с работой, а сколько с межличностными взаимоотношениями в процессе ее деятельности» [32]. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих «позиций» понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом» [5, с.27]. К. Чернисс (С. Cherniss) в 1980 году определил синдром эмоционального выгорания как «потерю мотивации в работе в ответ на чрезмерные обязательства, неудовлетворенность, реализующуюся в психологическом уходе и эмоциональном истощении» [22, с.86]. «Синдром эмоционального выгорания - синдром физических, эмоциональных и познавательных симптомов, которые испытывает профессионал, неспособный справиться эффективно со стрессом, вызванным ограничениями, касающимися его цели и личной карьеры» [31]. Синдром эмоционального выгорания определяется «как чувство эмоционального и физического истощения вместе с чувством расстройств и неудачи, невозможность сострадать» [15, с.63].

Таким образом, обе системы психологии рассматривают проблемы эмоций и эмоционального выгорания дифференцированно и с разных точек зрения. Отечественная психология больше фокусируется на социальных факторах и взаимодействии с окружающей средой, тогда как зарубежная

психология больше акцентируется на индивидуальной психологии и способности человека справляться с эмоциями. В настоящее время эмоции и проблемы эмоционального выгорания стали одной из актуальных тем психологических исследований. Поэтому анализ литературы по данной теме позволяет сформулировать теоретическое положение, согласно которому «эмоциональное выгорание усиливается в процессе профессиональной деятельности в виде стереотипного эмоционального поведения, проявляющегося в особенностях профессионального общения» [1]. Несмотря на исследования «синдрома выгорания в зарубежной литературе и представление этой проблемы в отечественной психологии, вопрос о причинах выгорания и психологическом механизме, лежащем в основе этого синдрома, остается открытым» [1, 26].

Особенности и «уникальность синдрома эмоционального выгорания заключаются в сочетании симптомов эмоционального истощения, деперсонализации (цинизма) и ограничения личных достижений» [6]. Выгорание также «относится к ряду симптомов, которые проявляются в когнитивной и мотивационной сферах каждого человека, в его мироощущении и физическом состоянии, у которых есть одна общая черта - дезадаптивность» [12].

Изучение проблемы эмоций и эмоционального выгорания в психологии является важным направлением исследований, так как оно позволяет лучше понять влияние эмоций на человеческое поведение, психическое здоровье и качество жизни. Современные психологи стремятся определить и классифицировать различные эмоции, чтобы понять их природу, функцию и проявления. Эмоции могут быть классифицированы как базовые (например, радость, гнев, страх) и сложные (например, сострадание, вина). Исследования также направлены на понимание физиологических механизмов, лежащих в основе эмоций, таких как активация нервной системы, выделение гормонов и реакции тела на разные эмоциональные состояния. Психологи на практике изучают, как эмоции влияют на когнитивные процессы, включая восприятие,

внимание, память и принятие решений; также изучается, как эмоции связаны с мотивацией и целями человека. Исследователи анализируют, как культурные, социальные и контекстуальные факторы влияют на выражение и восприятие эмоций. Различные культуры и общества могут иметь разные нормы и правила в отношении эмоций.

Психологи разрабатывают различные методики и терапевтические подходы для управления эмоциями и эмоциональным выгоранием. Это может включать в себя когнитивно-поведенческую терапию, медитацию, техники релаксации и другие методы. В корпоративной психологии изучается, как управление эмоциями влияет на рабочую производительность и уровень удовлетворенности сотрудников, разрабатываются программы по снижению стресса и предотвращению эмоционального выгорания на рабочем месте. Всестороннее изучение проблемы эмоций и эмоционального выгорания позволяет развивать более эффективные методы поддержки психического здоровья и улучшения качества жизни, как на индивидуальном уровне, так и в обществе в целом.

1.2 Профилактика как вид деятельности практического психолога

Возможности психологической науки и практики по решению конкретных проблем, содействию личностному развитию и поддержанию психологического здоровья на всех уровнях онтогенеза человека весьма обширны. Феномен психологической практики, представляющий собой единство научного, прикладного, практического и организационного аспектов, един. В настоящее время, согласно новым парадигматическим ориентирам в психологической практике, наиболее актуальным представляется исследование психопрофилактической деятельности, содержательная сущность которой является наиболее неопределенной среди других видов психологической деятельности.

В современной профессиональной практике психологов наблюдается тенденция к трактованию специфического понимания психопрофилактики как самостоятельного систематизирующего вида деятельности, целью которого является предупреждение возможных проблем, сохранение и укрепление психического здоровья людей. Проблемой, сдерживающей развитие психопрофилактических технологий, является недостаточный объем знаний о механизмах, определяющих эффективность мер психологической профилактики.

Изучение психопрофилактики является важным шагом к поддержанию психического здоровья и помогает предотвратить возникновение многих психических проблем. Психопрофилактика направлена на улучшение психологического благополучия и общего качества жизни, снижение уровня стресса и тревожности. «Термин «психопрофилактика», при всей своей однозначности (речь идет о превентивных мерах во избежание нежелательных последствий для психики), попадая в различные разделы медицины и психологии, обрастает дополнительными значениями и уточнениями» [7, с.9]. Так, понятие психопрофилактики в клинической психологии трактуется как «раздел общей профилактики, включающий совокупность мероприятий, которые обеспечивают психическое здоровье, включая профилактику личностных и профессиональных кризисов, предупреждение возникновения и распространения нервно-психических заболеваний» [7, с.9]. В области психиатрии психопрофилактика трактуется как «раздел общей профилактики и клинической психологии, включающий комплекс мероприятий, обеспечивающих психическое здоровье и предупреждение возникновения и распространения психических заболеваний» [28, с.350]. «Психопрофилактика первичная охватывает систему мероприятий, направленных на изучение психических воздействий на человека, свойств его психики и возможностей предупреждения психогенных и психосоматических болезней; психопрофилактика вторичная - мероприятия, направленные на предупреждение опасного для жизни или неблагоприятного течения уже

начавшегося психического или другого заболевания, она включает в себя раннюю диагностику, прогноз и предупреждение опасных для жизни больного состояний, раннее начало лечения и применение адекватных методов коррекции с достижением наиболее полной ремиссии, длительной поддерживающей терапии, исключающей возможности рецидива болезни. Психопрофилактика третичная направлена на предупреждение возникновения инвалидности при хроническом течении заболевания» [29, с.351].

Психопрофилактика в психологии чаще всего связана с укреплением психологического благополучия, личностным ростом и адаптацией к жизненным изменениям; в психиатрии - более ориентирована на обнаружение и предотвращение психических расстройств, таких как депрессия, шизофрения, биполярное расстройство и другие. Необходимо отметить, что специалисты в области психологии и психиатрии могут сотрудничать, делиться разработками и эмпирическими данными при реализации психопрофилактических мероприятий, чтобы обеспечить комплексный подход к поддержанию психического здоровья человека.

Основная задача психопрофилактики - помогать людям развивать и укреплять свое психическое здоровье, учитывая индивидуальные особенности. Психические расстройства могут иметь серьезные социальные и физиологические последствия, психопрофилактика способствует снижению бремени, связанного с этими проблемами.

Психопрофилактика включает в себя распространение информации о психическом здоровье и методах его поддержания; это может быть проведение лекций, семинаров, публикация информационных материалов. Раннее выявление рисков и симптомов может помочь распознавать первичные признаки возможных психических проблем и обращаться за помощью на ранних этапах. Психопрофилактика направлена на поддержание и укрепление психического здоровья, и ее задачи могут различаться в зависимости от целевой аудитории и контекста.

Профилактика - это область психологии, направленная на предотвращение психологических проблем и нарушений психического здоровья. Она имеет важное значение для поддержания эмоционального и психологического благополучия человека. Профилактика как вид деятельности практического психолога помогает людям развивать стратегии управления стрессом, что может снизить риск развития психосоматических заболеваний и депрессии; навыки адаптации, которые содействуют справляться с изменениями в жизни и адаптироваться к новым ситуациям. Также психопрофилактика обеспечивает стимуляцию позитивных эмоций, таких как радость, благодарность и удовлетворение жизнью [33].

В различных источниках существуют разные определения понятия психопрофилактики. Б.Д. Карвасарский в своих исследованиях психологическую профилактику включал «в один из разделов общей психологии» [24], который состоял из ряда мероприятий, направленных на предупреждение нервно-психических заболеваний.

По мнению В.Э. Пахальян: «Психологическая профилактика - системообразующий вид деятельности практического психолога, направленный на предупреждение возможного неблагополучия в развитии ребенка, создание психологических условий, максимально благоприятных для этого развития, на сохранение, укрепление и развитие психологического здоровья детей в течение всего дошкольного и школьного детства» [17].

Одной из главных практических задач современной психологии является разработка и реализация профилактических программ. Проблема разработки профилактической программы заключается не только в знаниях специалиста, выборе стратегии, но и акцентировании внимания на основных принципах:

- индивидуальный подход (каждый человек уникален, и психопрофилактика должна учитывать его индивидуальные потребности, характер и ситуацию);

- обучение навыкам (цель психопрофилактики - обучить людей навыкам управления своими эмоциями, стрессом и конфликтами);
- раннее вмешательство (психопрофилактика наиболее эффективна, когда она начинается на ранних этапах, еще до появления серьезных психологических проблем);
- социальная поддержка (поддержка со стороны семьи, друзей и общества играет важную роль в успешной психопрофилактике).

Психопрофилактика - это важный аспект психического здоровья каждого человека; развивая навыки управления своими эмоциями и стрессом, психолог-практик может сделать жизнь человека более счастливой и удовлетворительной. Через психопрофилактику можно предотвратить множество психологических проблем и достичь лучшего качества жизни, посредством применения конкретных методов психопрофилактики:

- психообразование - проведение обучающих программ и тренингов по управлению стрессом, развитию навыков общения и решения конфликтов;
- психологическое консультирование (индивидуальные консультации с психологом могут помочь людям разрешить личные проблемы и вопросы);
- физическая активность (занятия спортом и физической активностью способствуют выработке эндорфинов, что улучшает эмоциональное состояние);
- релаксация и медитация (практика релаксации и медитации помогает снять напряжение и снизить стресс).

Выполнение психопрофилактических мероприятий требует «специальных знаний в области клинической (медицинской) психологии, психиатрии и психотерапии» [4]. Это особенно важно, если учитывать «тесную взаимосвязь физического и душевного здоровья человека» [8, с.108]. «Психическое состояние оказывает влияние на соматическое здоровье

человека, а соматические проблемы могут вызвать серьезное эмоциональное расстройство» [24].

Профилактика в психологии - это совокупность мер и методов, направленных на предотвращение возникновения психологических проблем, а также снижение риска их развития. Профилактика в психологии охватывает такие аспекты как теорию стресса и адаптации, которая подчеркивает важность разработки стратегий адаптации к стрессу и адаптации, развитие навыков саморегуляции, что включает в себя навыки контроля за эмоциональным состоянием и образом жизни, что помогает эффективно бороться с негативными эмоциями и стрессом. Профилактика включает основы теории развития, которая помогает разрабатывать профилактические стратегии, учитывающие возрастные особенности и потребности разных возрастных групп, а также модели психологических угроз - выявление факторов риска развития психологических проблем.

Профилактика в психологии формирует и развивает психологические и актуальные методики, использование адаптированных психологических алгоритмов деятельности позволяет выявить у человека первые признаки психологических проблем и оказать ему необходимую поддержку и помощь. Одним из наиболее важных аспектов в профилактике является социокультурный контекст, который охватывает социокультурные характеристики и факторы, влияющие на психологическое состояние человека.

Таким образом, теоретические основы профилактики в психологии включают всестороннее понимание факторов риска, стратегий преодоления, развития личности и культурных особенностей, чтобы разработать эффективные рекомендации, методы профилактики и лечения психологических проблем. Профилактика может быть сосредоточена на просвещении и осведомленности клиента. Психолог может проводить образовательные занятия и информировать клиентов о проблемах, влияющих на психическое здоровье. Эта деятельность может включать дискуссии о

стрессе, депрессии и тревоге, а также о выборе здорового образа жизни, включая диету и физическую активность.

Практический психолог может обучить клиентов навыкам борьбы с эмоциями, стрессом и конфликтами, что включает методы релаксации, медитация и стратегии решения проблем. Практический психолог также должен быть готов оказать поддержку клиентам в период кризиса. Это может включать кризисное вмешательство и поиск ресурсов для решения проблем. Важной частью профилактики является создание надежной и безопасной среды общения. Клиенты должны чувствовать, что могут открыто говорить о своих проблемах, не опасаясь отказа или осуждения. Психолог-практик может регулярно посещать клиента и отслеживать изменения его эмоционального и психического состояния. Это позволяет выявлять проблемы на ранней стадии и принимать эффективные профилактические меры.

Профилактика в работе практического психолога является комплексной и важной составляющей защиты и укрепления психического здоровья клиентов. Она включает в себя разнообразные приемы и стратегии, направленные на предотвращение возникновения психологических проблем и повышение общего благополучия клиентов. Изучение психопрофилактики имеет большое значение как для личности, так и для общества в целом. Психические расстройства могут привести к серьезным социальным и экономическим проблемам, таким как потеря работы, распад семьи и даже самоубийство. Зная и применяя принципы психопрофилактики, можно улучшить и повысить качество жизни.

Эффективная психопрофилактика позволяет снизить потребность в психиатрических и психологических услугах и тем самым снизить нагрузку на систему здравоохранения. Люди с хорошим психическим здоровьем с большей вероятностью будут участвовать в общественной деятельности, поддерживать отношения и вносить вклад в общество.

Таблица 1 - Основные направления работы практического психолога в сфере профилактики (авторская интерпретация)

Направление	Содержание деятельности
Психологическое консультирование и поддержка	Психологи проводят индивидуальные и групповые консультации, помогая людям разрешать конфликты, управлять стрессом и адаптироваться к изменениям. Это помогает предотвращать развитие психологических проблем.
Профилактика психологических расстройств	Психологи разрабатывают и внедряют программы по предотвращению психических расстройств, таких как депрессия, тревожность, и другие. Эти программы могут включать в себя обучение навыкам управления эмоциями и стрессом.
Психообразование	Психологи проводят тренинги и семинары в образовательных и иных учреждениях, направленные на развитие социальных и эмоциональных навыков у различных категорий граждан. Это помогает им более успешно справляться с проблемами и конфликтами. Также проводят образовательные мероприятия и кампании, направленные на повышение общественной осведомленности о психическом здоровье и способах поддержки.
Работа с семьями	Психологи помогают семьям разрешать конфликты, улучшать коммуникацию и развивать здоровые отношения; это способствует укреплению семейного благополучия.
Профилактика зависимостей	Психологи разрабатывают программы по профилактике зависимостей от вредных привычек, таких как алкоголь, наркотики, и игровая зависимость. Они также работают непосредственно с людьми, чтобы помочь им преодолеть зависимости.
Социальная профилактика	Психологи могут проводить работы по профилактике социальных проблем, таких как агрессия, насилие, дискриминация и другие. Они помогают людям развивать навыки толерантности и сотрудничества.
Профилактика выгорания	Психологи работают с профессионалами, подверженными высокому уровню стресса, например, медицинскими работниками, педагогам, чтобы предотвратить выгорание и помочь им сохранить психологическое благополучие.
Исследование и анализ данных	Специалисты проводят исследования в области психологии, чтобы выявить факторы, способствующие возникновению проблем, и разрабатывают эффективные методы профилактики на основе полученных эмпирических данных

Психопрофилактика способствует социальной интеграции. Психопрофилактическое образование и осведомленность могут помочь уменьшить стигму, связанную с психическими расстройствами, и способствовать открытому диалогу о психическом здоровье. Поскольку психическое здоровье человека тесно связано с социальным благополучием,

психопрофилактика способствует созданию более здорового и устойчивого общества.

Профилактика играет важную роль в психологии и охватывает широкий круг задач и методов работы психолога. В таблице 1 представлены содержательные данные об основных направлениях работы практического психолога в области профилактики.

Таким образом, основное внимание профилактической работы психолога уделяется созданию условий для сохранения психического здоровья и предупреждению развития психологических проблем в разных возрастах и сферах жизни.

1.3 Факторы, способствующие эмоциональному выгоранию личности и методы его предупреждения

Исследования оценивают эффективность и целесообразность различных программ профилактики, чтобы определить, какие стратегии и подходы наиболее полезны.

Профилактическая работа включает в себя разработку и реализацию программ и мероприятий, направленных на повышение психологического благополучия. Исследования в данной области могут помочь практическим психологам определить наиболее эффективные методы, инструменты и техники для достижения этой цели.

Одной из областей исследования является профилактика психологического выгорания у работников в различных сферах деятельности, что помогает выявить факторы, которые влияют на возникновение выгорания и разработать стратегии и методы его предотвращения. «Особую психоэмоциональную истощенность испытывают специалисты, находящиеся в процессе постоянной коммуникации с другими людьми, а именно специалисты, чья работа попадает под область определения профессии типа

«человек - человек», в силу специфики выполняемой деятельности» [12]. Именно они «более всего подвержены риску психосоматических заболеваний, вызванных постоянным эмоциональным напряжением и стрессовым состоянием» [27, с.142]. На первом месте среди указанных расстройств находится «синдром профессионального выгорания, который является негативным последствием, обусловленным особенностями работы» [27]. Исследования, направленные на профилактику психологических проблем, могут помочь понять особенности развития и взаимосвязь между внешними и внутренними факторами, а также разработать профилактические программы. В исследованиях по профилактике важно учитывать разнообразие контекстов и групп населения, чтобы адаптировать подходы и программы под специфические потребности и особенности каждой группы граждан.

Исследования профилактики помогают практическим психологам развивать более эффективные и индивидуально ориентированные подходы к работе, способствуют формированию полезных практик и инноваций в области психологии профилактики. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у психологов является важной задачей, поскольку работа с людьми и их проблемами может быть эмоционально и психологически напряженной. Исследования и разработка профилактических стратегий помогают психологам предотвращать и справляться с этим состоянием, чтобы сохранить свое физическое и психическое здоровье.

Работа специалистов в данной области направлена на изучение факторов, которые предрасполагают к возникновению эмоционального выгорания у психологов. Они включают в себя изучение уровня стресса на рабочем месте, недостатка поддержки коллег и руководства, выгрузки эмоций и недостаточного времени для «самоухода, заботы, самопомощи, саморегуляции» как специалиста.

При анализе теоретической литературы, посвященной факторам, способствующим эмоциональному выгоранию личности, необходимо констатировать, что можно выделить определенные градации этих факторов.

К социально-демографическим факторам, способствующими эмоциональному выгоранию личности относятся: возраст, пол, стаж работы, семейное положение, уровень образования и другое. В рамках описанных факторов представляются интересными исследования в статье А.А. Федоровой и Н.И. Горбуновой «О профессиональном выгорании и стрессоустойчивости у сотрудников противопожарной службы с разным стажем работы» [11, с.124]. В статье А.В. Ракицкой представлены «результаты исследования взаимосвязи и влияния социодемографических характеристик и синдрома эмоционального выгорания у педагогов; установлено влияния пола, семейного положения, стажа работы и места работы на проявления синдрома эмоционального выгорания и его компонентов у педагогов» [24, 34].

Следующим видом факторов, способствующих эмоциональному выгоранию личности, являются личностные факторы: выносливость, индивидуальные стратегии сопротивления, личная предрасположенность к эмоциональному выгоранию, уровень самооценки, профессиональная мотивация и другое. Изучение и управление этими факторами имеет важное значение для предотвращения эмоционального выгорания и поддержания психического здоровья личности. Это может включать в себя меры по балансированию рабочей и личной жизни, обучению стратегиям управления стрессом, повышению уровня социальной поддержки и поиску смысла и значимости в своей работе и жизни.

Организационные факторы, способствующие эмоциональному выгоранию личности: условия и режим работы, содержание труда, объем работы, нечеткая организация и планирование труда, недостаток материально-технического обеспечения, расплывчатая информация, и другое. Этим факторам отдельное предпочтение отдается зарубежным исследователям, в частности работа Д. Мосс «Эпидемия выгорания. Как спасти себя и других от хронического стресса, бессонницы и потери мотивации». Работа содержит рекомендации о том, как «на самом деле нужно сделать, чтобы «потушить» других и не «сгореть» самому, и почему забота о себе - далеко не лучшее

лекарство от выгорания» [35]. Основной акцент работы Д. Мосс направлен на аспекты непосредственной организации рабочего процесса, эффективное структурирование поможет сохранить ментальное здоровье сотрудников организации.

Группу социально-психологических факторов составляют: поддержка от коллег и администрации организации, недостаточное стимулирование, ролевой конфликт, ролевая двойственность, наличие конфликтов в коллективе, неблагоприятный социально-психологический климат и другое.

Эмоциональное выгорание - часто состояние, когда человек чувствует физическое и эмоциональное истощение, вызванное долгосрочным стрессом и перегрузкой, связанными с работой или другими обязанностями. В таблице 2 приведено описание основных факторов, которые могут способствовать развитию эмоционального выгорания у личности.

Таблица 2 – Основные факторы, которые способствуют развитию эмоционального выгорания у личности (авторская интерпретация)

Основные факторы	Описание фактора
Высокая рабочая нагрузка	Перегрузка работой, долгие часы работы и постоянное чувство нехватки времени могут создавать условия для эмоционального выгорания
Недостаток контроля	Ощущение отсутствия контроля над рабочими задачами и окружающей средой может вызвать чувство беспомощности и беспокойства
Межличностные конфликты	Конфликты на работе или в личной жизни могут увеличить уровень стресса и способствовать выгоранию
Недостаточное признание и вознаграждение	Отсутствие признания за усилия и достижения, низкая зарплата или неравная оплата труда могут вызвать разочарование и отчуждение
Отсутствие поддержки и связи	Недостаток социальной и эмоциональной поддержки со стороны коллег, друзей или семьи может усугубить эмоциональное состояние
Недостаток автономии	Ограничение в возможности принимать решения, самостоятельно планировать работу и использовать свой творческий потенциал может вызвать чувство бесполезности
Физическое и эмоциональное истощение	Недостаток физической активности, недостаточный сон и неуправляемый стресс могут оставить человека истощенным как физически, так и эмоционально

Продолжение Таблицы 2

Основные факторы	Описание фактора
Отсутствие баланса между работой и личной жизнью	Постоянное поглощение работой без времени на отдых и личные интересы может привести к эмоциональному выгоранию
Несоответствие личных ценностей и работы	Когда работа не соответствует личным ценностям и убеждениям, это может вызвать чувство беспокойства и бесполезности
Отсутствие перспектив	Ощущение стагнации и отсутствие карьерных перспектив могут ухудшить эмоциональное состояние

Одной из важных стратегий профилактики эмоционального выгорания является самозабота психологов. Это включает в себя различные методы саморегуляции и самоуправления эмоциями, такие как медитация, физическая активность, хобби и различные релаксационные практики.

Исследования показывают, что эти психологические практики помогают лучше справляться с психологическим стрессом и предотвращать выгорание. Особое внимание также уделяется развитию навыков саморефлексии и самоанализа. Психологи учатся распознавать и понимать свои собственные эмоциональные и физические сигналы, чтобы предупредить их, когда им нужен отдых и восстановление. Это помогает психологам более эффективно управлять своими эмоциями и ресурсами.

Еще одним важным способом предотвращения эмоционального выгорания психологов является поддержка коллектива и создание условий для открытого общения в рабочей среде. Психологи могут получить психологическую поддержку от коллег и руководства, а также обсудить свои эмоциональные реакции и проблемы с работающими клиентами.

Исследования по предотвращению выгорания в психологии помогают определить эффективные стратегии и подходы, которые помогут психологам справляться с высоким уровнем стресса и поддерживать профессиональную работоспособность и благополучие.

Среди психологов существует несколько методов и форм профилактики синдрома выгорания, помогающих сохранить и восстановить психическое и эмоциональное благополучие.

Забота о себе и саморегуляция - это систематическое внимание к себе и развитие лидерских качеств саморегуляции, которые являются важными аспектами предотвращения эмоционального выгорания. Сюда же относится и забота о физическом здоровье (правильное питание, физическая активность, полноценный отдых) и психическое здоровье (упражнения на расслабление, медитация, психотерапия и другое).

Регулярное использование методов снижения стресса помогает психологам управлять эмоциями и предотвращать их нарастание. Это может включать в себя различные методы, такие как упражнения на расслабление, глубокое дыхание, медитация, йога, прогулки на свежем воздухе или физические упражнения.

Профилактика стресса может быть достигнута посредством выражения эмоций. Разрешение себе выражать свои чувства может помочь предотвратить выгорание. Это может включать общение с доверенными людьми, ведение дневников, создание произведений искусства или другие способы самовыражения.

Одним из наиболее важных элементов является правильное планирование отпуска. Отдых и релаксация являются неотъемлемой частью ухода за собой; психологи планируют регулярные перерывы, отпуска и время для восстановления, чтобы избежать перегрузок. Это помогает в профессиональном развитии и участии в различных мероприятиях, сохраняя при этом интерес и мотивацию. Психологи могут заниматься хобби, путешествовать, приобретать новые навыки или заниматься содержательным обучением, что помогает избежать монотонности и стресса при выполнении профессиональной деятельности.

Установление четких границ на работе и в личной жизни важно для снижения стресса и сохранения душевного равновесия. Это включает в себя

умение говорить «нет», делегировать задачи, устанавливать приоритеты и заботиться о своих собственных потребностях. Психологи также практикуют активную саморегуляцию, такую как управление стрессом, эмоциональный и когнитивный контроль, который может включать умственные упражнения, навыки регулирования эмоций, позитивное мышление и другие способы управления эмоциями и рационального реагирования на стрессоры.

Стоит отметить, что каждый психолог может выбрать те формы самообслуживания и саморегуляции, которые наиболее соответствуют его индивидуальным потребностям и предпочтениям. Комбинируя различные методы и упражнения, постоянный самоанализ помогает психологам эффективно предотвращать синдром эмоционального выгорания и сохранять психологическое благополучие.

Важно психологам осознавать свои эмоциональные и физические движения, понимать их предпочтения и границы, потребности и негативные последствия длительного стресса и напряжения. Вот несколько методов, которые можно использовать в самоанализе:

- медитация, она помогает психологам осознать эмоции и реакции тела в различных ситуациях. Наблюдая за своим эмоциональным состоянием, факторами стресса и своим самочувствием, можно обнаружить предупреждающие знаки, которые помогут предотвратить выгорание;
- анализ целей и потребностей: важно определить свои личные цели и потребности, чтобы более эффективно управлять своей энергией и временем, это включает в себя определение своих навыков, определение приоритетов и установление закономерностей в своей работе и личной жизни;
- развивая навыки управления стрессом и эмоциями, психологи могут более эффективно обрабатывать свои эмоциональные реакции на стрессовые ситуации.

Важно не бояться просить коллег о поддержке или участвовать в групповой или индивидуальной супервизии. Хорошее общение о проблемах, стрессе и эмоциях с другими специалистами помогает психологической, долгосрочной поддержкой и советом. Важным аспектом саморефлексии является непрерывное образование и обучение, которое расширяет знания и навыки.

Поддержание баланса в работе требует большой осознанности и целеустремленности со стороны практикующего психолога. Важно помнить, что отдых и восстановление - это не только право, но и необходимость для поддержания психического и эмоционального благополучия. Необходимо развивать новые навыки и способности, участвуя в профессиональных тренингах и конференциях, которые способствуют развитию и вдохновению, а также снижают стресс и предотвращают выгорание. Профессиональное развитие является важной формой профилактики выгорания для психологов.

Участие в исследованиях и публикация статей или книг в своей области помогает психологам расширять свои знания, участвовать в развитии науки и делиться своим опытом с другими. Профессиональное развитие помогает психологам продолжать заниматься своей работой, развивать навыки и знания, а также адаптироваться к изменениям и вызовам, с которыми они сталкиваются. Это помогает сохранить мотивацию и предотвратить выгорание. Поскольку каждый психолог может найти свои способы и формы профилактики выгорания, важно найти подход, который наилучшим образом соответствует индивидуальным потребностям и конкретным обстоятельствам.

Выводы по первой главе

Проведенный нами анализ теоретических аспектов профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов социальных учреждений, позволил определить следующие аспекты.

Эмоции играют важную роль в современной практической психологии и изучаются с различных точек зрения. Исследования, посвященные эмоциям и эмоциональному выгоранию, изложены в трудах отечественных и

зарубежных ученых. Однако, на наш взгляд, при анализе отечественных и зарубежных исследований, необходимо акцентировать внимание к подходу к изучению проблемы эмоций и эмоционального выгорания. Отечественные ученые в основу изучения эмоций опираются на эволюционный и социальный подход.

Отечественные теории эмоций предполагают, что они имеют эволюционное происхождение и выполняют множество функций, таких как адаптация, общение и поведенческое выражение, а социальный подход подчеркивает влияние культурных и социальных факторов на выражение и восприятие эмоций. В разных культурах эмоции интерпретируются и выражаются по-разному. В зарубежной психологии превалирует когнитивно-личностный подход, согласно которому, эмоции формируют мысли и суждения конкретной личности.

Эмоциональное выгорание - сравнительно молодой феномен, он активно изучается в современной психологии и смежных отраслях науки. Это состояние характеризуется утомляемостью, отстранением от работы и снижением личной работоспособности. Выгорание часто поражает людей, которые работают в условиях высокого давления и стресса, к ним относятся в своем большинстве профессии сферы «человек-человек».

В одном из параграфов нами была изучена профилактика как вид деятельности практического психолога. Психопрофилактика действительно представляет собой важный и востребованный подход в области психологической помощи психолога-практика. Она направлена на снижение частоты возникновения психических расстройств и их рецидивов, имея превентивный характер. Подходы и методы психологического воздействия, используемые в деятельности практического психолога, играют ключевую роль в достижении цели - профилактики эмоционального выгорания.

Таким образом, изучение эмоций и эмоционального выгорания являются важными темами современной психологии, и понимание их может помочь улучшить качество жизни людей и повысить производительность труда.

Глава 2 Эмпирическое исследование профилактики эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов

2.1 Организация и методы исследования

Исследование в данной выпускной квалификационной работе проводилось на базе Государственного бюджетного учреждения «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Пильнинского муниципального округа Нижегородской области. Структура социального учреждения состоит из следующих подразделений: административно-хозяйственная часть, социально-медицинское отделение, отделение активного долголетия, отделение милосердия и «совсем молодое» структурное подразделение (введенное 9 января 2023 года) - социально-реабилитационное отделение.

Государственное бюджетное учреждение «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Учреждение) является организацией социального обслуживания, находящейся в ведении Нижегородской области. Административно-хозяйственная часть изучаемого социального учреждения предназначена для обеспечения эффективного функционирования и управления.

Социально-медицинское отделение и отделение милосердия выполняют смежные функции и предназначены для предоставления комплексной медицинской помощи и социальной поддержки получателям социальных услуг, которые могут иметь специфические медицинские или социальные потребности.

Отделение активного долголетия в социальном учреждении предназначено для обеспечения качественной жизни и поддержки пожилых людей, способствующей их активному и достойному старению.

Социально-реабилитационное отделение - это структурное подразделение социального учреждения, предназначенное для оказания помощи и поддержки людям, которые нуждаются в социальной реабилитации.

В данной работе рассматривается вопрос профилактики эмоционального выгорания сотрудников Пильнинского дома-интерната для престарелых и инвалидов. Выборка состоит из сотрудников ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов». В исследовании приняли участие 20 сотрудников учреждения, все респонденты женщины, возраст от 22 до 78 лет, стаж работы от 3 до 48 лет. Также необходимо отметить, что в эксперименте приняли участие представители всех структурных подразделений исследуемого учреждения, соответственно по 4 представителя каждого учреждения, включая заведующего конкретного отделения, его заместителя и двух специалистов. До начала исследования все респонденты государственного учреждения дали согласие на обработку своих персональных данных в письменной форме, это условие является обязательным для подведомственных учреждений Министерства социальной политики Нижегородской области.

Этапы исследования:

- 1 этап (июль 2023 г.) - планирование экспериментального исследования, подбор диагностического инструментария;
- 2 этап (июль-август 2023 г.) - проведение эмпирического исследования по выявлению проявлений синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов;
- 3 этап (сентябрь-начало октября 2023 г.) - процесс разработки и апробации программы профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов;
- 4 этап (середина-конец октября 2023 г.) - анализ полученных эмпирических данных в ходе исследования и формулировка выводов.

Для выявления симптомов синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов были

использованы следующие диагностические методики: диагностика уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.); диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.).

Рассмотрим вышеуказанные методики подробнее.

Диагностика уровня эмоционального выгорания (автор Бойко В.В.).

Методика «позволяет диагностировать ведущие симптомы эмоционального выгорания, определить в какой фазе развития находится синдром: «напряжение», «резистенции», «истощения» [21].

Согласно смысловым характеристикам и расчетным количественным показателям для разных стадий развития синдрома выгорания можно оценить относительно полную картину формирования личности и адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации. Методика состоит из 84 тестов, которые позволяют диагностировать три уровня эмоционального выгорания: напряжение, резистенция и истощение. Каждая стадия диагностируется на основании четырех характерных симптомов (Таблица 3).

Таблица 3 - Фазы и симптомы эмоционального выгорания

Фаза	Симптомы
Напряжение	Переживание психотравмирующих обстоятельств
	Неудовлетворенность собой
	«Загнанность в клетку»
	Тревога и депрессия
Резистенция	Неадекватное эмоциональное реагирование
	Эмоционально-нравственная дезориентация
	Расширение сферы экономии эмоций
	Редукция профессиональных обязанностей
Истощение	Эмоциональный дефицит
	Эмоциональная отстраненность
	Личностная отстраненность (деперсонализация)
	Психосоматические и психовегетативные нарушения

Диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.). Данная методика была разработана

Водопьяновой Н.Е. на основе модели К. Маслач и С. Джексон. В опроснике содержится 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Состоит он из трех субшкал: «эмоциональное истощение», «деперсонализация» и «профессиональных достижений». Ответы оцениваются по 7-балльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов).

Существуют варианты опросника для разных профессиональных групп. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам эмоционального истощения и деперсонализации и низкие - по шкале профессиональных достижений.

2.2 Выявление проявлений синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов

Перед непосредственной реализацией эксперимента и переходу к констатирующему этапу был реализован первичный анамнез данных респондентов исключительно в рамках исследования. Далее проведено среди испытуемых социально-психологическое анкетирование на предмет выявления первичных симптомов эмоционального выгорания исследуемого социального учреждения. Однако, чтобы исключить искажение полученных эмпирических данных, пояснительная записка к опросу не была представлена респондентам. Сотрудникам дома-интерната для престарелых и инвалидов было предложено пройти анкетирование, посвященное некоторым психологическим аспектам их трудовой деятельности.

Анкета состояла из трёх общих информационных вопросов в целях указания подразделения, стажа работы и штатной должности респондентов. Следующий блок вопросов был посвящен психологическим аспектам трудовой деятельности, всего анкета включала 11 вопросов. Ответы по вопросу анкеты «Насколько Вы довольны работой в целом?» распределились

следующим образом: «полностью довольны» - 4 человека (20%); «скорее довольны» - оставшиеся 16 человек (80%) респондентов. Высокий процент выявленной сомнительной позиции «скорее довольны» уже следует брать на вооружение психологу при работе с данным коллективом, так как наличествуют скрытые психологические проблемы, опосредующие невовлеченность данной группы респондентов в рабочий процесс.

Больше половины респондентов, а именно - 14 человек (70%) постоянно испытывают стресс, нервное напряжение на рабочем месте; 4 человека (20%) - редко испытывают подобное напряжение и 2 человека (10%) - не смогли определиться с выбором варианта ответов на поставленный вопрос в анкете и ответили «Затрудняюсь ответить». Вероятно, данные затруднения также могут быть обусловлены психоэмоциональным состоянием испытуемых на момент проведения анкетирования. У большинства респондентов наличествуют стойкие проблемы сна - 15 человек (75%) и проблемы со здоровьем – 10 человек (50%). Таким образом, можно констатировать прямо пропорциональную зависимость физиологического и психологического состояния исследуемой группы сотрудников.

Далее представим и проанализируем результаты констатирующего этапа эмпирического исследования. Результаты диагностики уровня эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко представлены на рисунке 1.

Анализируя данные рисунка 1, видно, что у 4-ёх сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов (20%) отмечена несформировавшаяся фаза напряжения, что свидетельствует о том, что респонденты не достигли выраженных признаков или симптомов эмоционального выгорания на данный момент (на момент проведения исследования), но может находиться в начальной стадии стресса или перегрузки. Это может быть хорошим сигналом для того, чтобы принять меры по предотвращению возможного развития эмоционального выгорания. Важно обратить внимание на здоровье и

благополучие этой группы сотрудников, в целях предостережения ее от дальнейшей перегрузки, обеспечить поддержку и помощь при необходимости.

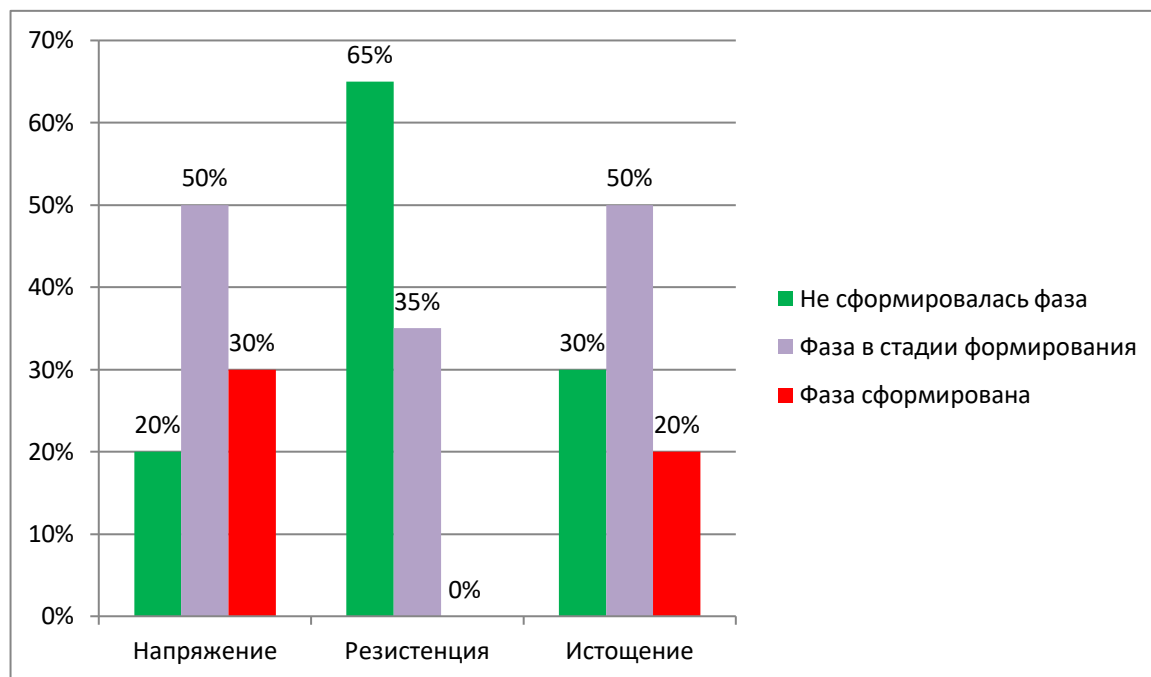


Рисунок 1 - Диагностика эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов по методике В.В. Бойко

У 10-и человек (50%) отмечается напряжение как фактор эмоционального выгорания в стадии формирования. Важно обратить внимание на управление стрессом и разработку стратегий по предотвращению развития эмоционального выгорания у исследуемой группы. Регулярный мониторинг состояния и принятие комплексных мер по снижению напряжения могут помочь предотвратить более серьезные последствия. Необходимо рассмотреть к реализации эффективных методов релаксации, делегирование части задач и полномочий, установление четких границ между работой и личной жизнью.

У 6-и респондентов (30%) выявлена сформированная фаза напряжения. Выявление сформированной фазы напряжения указывает на то, что уровень стресса и напряжения у данных сотрудников достиг выраженных показателей, что может быть признаком возможного развития эмоционального выгорания.

В этой ситуации крайне важно обратить внимание на заботу о собственном психическом и эмоциональном благополучии. Важно обсудить сложившуюся ситуацию с данными испытуемыми, чтобы разработать индивидуальный план психологической поддержки и предотвращения эмоционального выгорания, возможные изменения в рабочей среде, которые могли бы помочь снизить уровень напряжения.

По шкале «Резистенция» (от лат. *resisto* - «сопротивляться») 13 респондентов (65%) имеют несформировавшуюся фазу, это говорит том, что сотрудники дома-интерната для престарелых и инвалидов стараются снизить давление внешних обстоятельств на свое эмоциональное состояние, стремятся к психологическому комфорту. Система эмоциональной устойчивости у данной группы респондентов еще не полностью сформирована, в таком случае, испытуемые могут быть более уязвимыми к стрессу и напряжению.

У 7-и (35%) исследуемых выявлена резистенция в стадии формирования, сотрудники дома-интерната для престарелых и инвалидов стремятся минимизировать свои эмоции, стараются сократить или делегировать обязанности, которые требуют эмоциональных затрат, нередко обделяют получателей социальных услуг дома-интерната элементарным вниманием. У данной группы респондентов процесс развития устойчивости и адаптации к стрессу ещё не завершен, и испытуемые находятся на начальном этапе формирования резистенции. Важно продолжать работу над укреплением резистенции, обучая участников исследования стратегиям эффективного преодоления стресса, управлению эмоциями и развитию позитивного отношения к сложным производственным ситуациям. Поддержка и руководство в этом процессе могут сыграть ключевую роль в развитии резистенции. Респонденты, которые имели бы сформировавшуюся стадию резистенции выявлено не было (0%). Важно помнить, что стресс и его фазы влияют на организм каждого человека по-разному, и наличие фазы резистенции не всегда означает положительное состояние; стрессоры должны

быть управляемыми и обратимыми, чтобы не привести к долгосрочным негативным последствиям, поэтому необходим мониторинг в отношении данных сотрудников.

По шкале «Истощение» несформировавшаяся фаза зафиксирована у 6-и респондентов (30%), что говорит о том, что исследуемые чувствуют себя вполне комфортно на рабочем месте, они способны к продуктивной работе, чувствуют в себе эмоциональные силы для инновационной деятельности.

У половины коллектива - 10-и (50%) исследуемых - истощение как фактор эмоционального выгорания находится в стадии формирования. Важно обратить внимание на это состояние и предпринять меры для его предотвращения и управления, что может включать в себя улучшение условий труда, обеспечение поддержки и ресурсов сотрудникам, а также психологическую поддержку и обучение по управлению стрессом. Раннее обнаружение и реагирование на факторы истощения помогут снизить риск развития эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

4 человека (20%) имеют сформировавшуюся фазу истощения, сотрудники испытывают физическое истощение - могут ощущать постоянную усталость, слабость, физическую изнуренность; эмоциональное истощение (чувство беспокойства, тревожности, раздражительность, депрессия и апатия); люди становятся менее мотивированными и утрачивается интерес к работе и жизни в целом. Сформировавшаяся фаза истощения может сказываться на различных аспектах жизни человека, и ее важно распознать и обратить на нее внимание для принятия мер по восстановлению психофизического здоровья.

Результаты диагностики профессионального выгорания по методике Водопьяновой Н.Е. представлены на рисунке 2.

Анализируя данные рисунка 2, выявлено, что по шкале «Эмоциональное истощение» высокий уровень демонстрируют 10 (50%) сотрудников дома-интерната для пожилых и инвалидов. Это свидетельствует о том, что данная группа сотрудников часто испытывает постоянное

физическое и психологическое утомление, в связи с чем могут возникнуть проблемы с мотивацией и интересом к производственной деятельности. Эмоциональное истощение может привести к потере интереса и радости в жизни, включая ухудшение отношений с близкими; люди реагируют на мелочи с непропорциональной раздражительностью и агрессией. Работа и должностные обязанности могут стать более трудоёмкими, производительность труда значительно снижается. Эмоциональное истощение может сопровождаться физическими симптомами, такими как бессонница, головные боли, боли в мышцах и другое. Люди могут чувствовать себя менее компетентными и уверенными в себе, что отрицательным образом отражается именно на руководящем составе исследуемой группы.

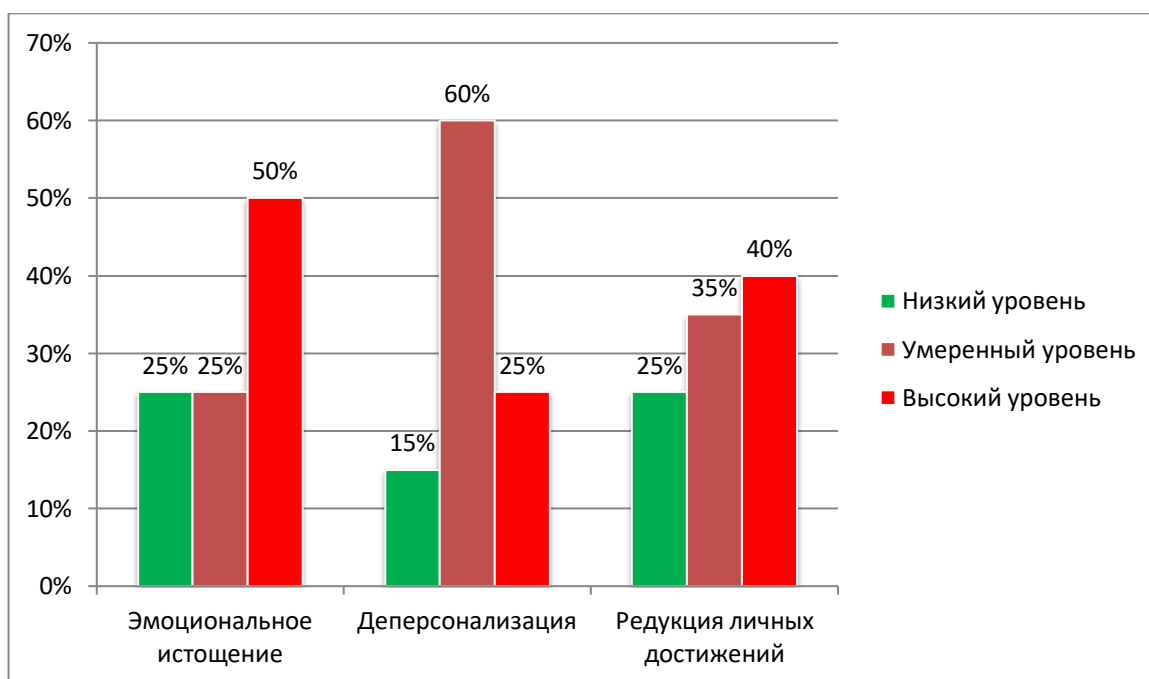


Рисунок 2 - Диагностика профессионального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов по методике Водопьяновой Н.Е.

5 человек (25%), то есть одна четвёртая испытуемых, имеет умеренный уровень эмоционального истощения, они периодически ощущают усталость и стресс, особенно после долгих рабочих дней или стрессовых событий. Могут

возникать периоды изменений в эмоциональном состоянии, но они обычно не столь интенсивны и длительны, как при высоком уровне истощения. Данная группа испытуемых испытывает снижение мотивации и энтузиазма в работе или других сферах жизни, но это не постоянное состояние. Важно помнить, что каждый человек индивидуален, и одинаковый уровень эмоционального истощения может по-разному проявляться, однако необходимо заблаговременно обратиться за помощью и заботиться о своем физическом и эмоциональном благополучии.

Умеренный уровень эмоционального истощения - это распространенное явление, и многие современные люди время от времени могут испытывать его. Важно поддерживать баланс между работой, отдыхом и заботой о своем эмоциональном благополучии.

Низкий уровень эмоционального истощения наблюдается у 5-и (25%) исследуемых, что является положительным показателем. Это может свидетельствовать о том, что данная категория сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов имеет хорошие стратегии самоуправления и может успешно справляться с эмоциональными вызовами, связанными с работой в таком социальном учреждении - это важно для обеспечения качественного ухода и поддержки для престарелых и инвалидов. Тем не менее, необходимо продолжать следить за состоянием и благополучием всех сотрудников, чтобы поддерживать их эмоциональное здоровье и профессиональное эффективное выполнение обязанностей.

Высокий уровень по шкале «Деперсонализация» среди 5-и (25%) сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов может вызвать серьезные опасения. Деперсонализация означает отчуждение и невнимательное отношение к пациентам или клиентам, и она может негативно сказываться на качестве ухода и обслуживания. Необходимо провести дополнительные исследования и обсуждения с этими сотрудниками, чтобы выявить причины высокого уровня деперсонализации и предоставить им подходящую поддержку. Работа в доме-интернате для престарелых и

инвалидов может быть физически и эмоционально требовательной, поэтому важно обеспечить сотрудников необходимыми навыками и ресурсами для выполнения поставленных задач, чтобы одновременно справиться с психологическими вызовами и поддерживать эмоциональное благополучие.

Умеренный уровень деперсонализации, выявленный у 12-и (60%) респондентов, также является заблаговременным сигналом, который следует учитывать. Это может свидетельствовать о том, что некоторые сотрудники могут испытывать определенные уровни отчуждения или избегать близких отношений с пациентами или клиентами. Может быть полезным предоставить обучение и обучающие программы сотрудникам, которые помогут им развить навыки межличностного общения, эмпатии и улучшения отношений с престарелыми и инвалидами. Важно поддерживать сотрудников, чтобы они могли выполнять свои обязанности с заботой и вниманием к получателям социальных услуг, что повысит качество ухода и обслуживания в доме-интернате.

Низкий уровень деперсонализации, выявленный у 3-ех (15%) испытуемых, является положительным показателем. Это означает, что эти сотрудники обращаются к пациентам или клиентам с заботой, вниманием и чувством эмпатии, что содействует улучшению качества ухода и обслуживания. Сотрудники с низким уровнем деперсонализации могут служить хорошим примером истинного профессионализма и заботы о пациентах. Важно поддерживать их и позитивно влиять на других сотрудников, чтобы улучшить отношения с получателями социальных услуг и общее эмоциональное состояние в учреждении.

По шкале «Редукция личных достижений» высокий уровень зафиксирован у 8-и (40%) испытуемых - может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей. Данный показатель также может свидетельствовать о наличии проблем или стресса в рабочей среде, который

может отразиться на их личных достижениях. Важно провести дополнительные исследования и обсудить этот вопрос с сотрудниками, чтобы выяснить причины данного явления и разработать стратегии по улучшению рабочей обстановки и мотивации персонала.

Умеренный уровень по шкале «Редукции личных достижений» зафиксирован у 7-и (35%) человек, характеризуется наличием определенных трудностей или стресса в рабочей среде. Данная группа испытуемых может потребовать внимательного анализа и разработки мер, направленных на поддержку и повышение их мотивации.

Низкий уровень «Редукции личных достижений» выявлен у 5-и (25%) респондентов. Этот результат свидетельствует о том, что группа сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов успешно сохраняют свои личные достижения и не теряют мотивацию к работе, несмотря на сложности и стрессы, связанные с их профессиональной деятельностью. Это может говорить о высокой преданности и профессионализме этих сотрудников.

Сопоставив результаты двух методик, делаем вывод о том, что синдром эмоционального выгорания присутствует у сотрудников исследуемого дома-интерната для престарелых граждан и инвалидов, но не в значительной степени. Большинству сотрудников из числа испытуемых присуще проявление синдрома эмоционального выгорания в умеренной степени.

В большинстве случаев синдром эмоционального выгорания развивается в процессе длительной профессиональной деятельности и детерминируется таким объективным фактором, как стаж работы. Для подтверждения данного предположения все испытуемые выборки исследования были разделены на 4 группы в соответствии со стажем профессиональной деятельности:

- группа от 0 до 10 лет стажа;
- группа от 11 до 20 лет;
- группа от 21 до 30 лет;
- группа от 31 года и старше.

Данные проявлений синдрома эмоционального выгорания в соответствии со стажем профессиональной деятельности представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Показатели сформированности синдрома эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов относительно стажа профессиональной деятельности

№ группы	Испытуемые	Возраст (полных лет)	Профессиональный стаж (полных лет)	Стадии сформированности эмоционального выгорания
I	Кира К.	27	7	Не сформировано
	Маргарита П.	28	9	Не сформировано
	Дарья М.	22	3	Не сформировано
	Александра Е.	27	4	Не сформировано
II	Ольга П.	37	11	Не сформировано
	Надежда И.	33	11	Формирование
	Александра Т.	38	16	Не сформировано
III	Елена М.	53	28	Формирование
	Ольга Х.	46	21	Формирование
	Наталья Т.	39	21	Формирование
	Мария Ф.	40	21	Сформировано
	Наталья Л.	46	25	Сформировано
IV	Татьяна Т.	67	48	Сформировано
	Рината А.	55	33	Формирование
	Татьяна Д.	63	41	Формирование
	Ирина Б.	55	31	Формирование
	Татьяна А.	78	53	Сформировано
	Людмила Л.	62	42	Формирование
	Эльвира М.	66	46	Сформировано
	Людмила С.	64	44	Сформировано

Проанализируем данные таблицы 4. Рассмотрим первую и вторую группы сотрудников, чей стаж составляет от 0 до 10 лет и от 11 до 20 лет соответственно. Указанная группа сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов демонстрирует в своем большинстве не сформировавшиеся фазы синдрома эмоционального выгорания. Это позитивный признак и указывает на то, что группа испытуемых не столкнулась с проблемой эмоционального выгорания, однако поддержание их

психологического и эмоционального благополучия остается важной задачей для долгосрочной успешной деятельности в данном социальном учреждении.

Рассмотрим третью и четвертую группы сотрудников, чей стаж составляет от 21 до 30 лет и от 31 и старше соответственно. Большинство испытуемых демонстрируют фазы эмоционального выгорания в стадии формирования и сформированности. Это может быть серьезной проблемой для их психологического и эмоционального благополучия. Важно предпринять соответствующие комплексные меры по поддержке и предотвращению дальнейшего развития этого синдрома, включая проведение тренингов, консультаций и создание поддерживающей рабочей среды в организации.

В связи с тем, что в каждой группе сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов были выявлены те стадии, которые проявляют разные фазы синдрома эмоционального выгорания, полагаем, что есть необходимость предложить всем испытуемым выборки нашего исследования разнообразные профилактические мероприятия с целью предупреждения синдрома эмоционального выгорания, а также для снижения его проявлений в острой фазе.

2.3 Разработка и апробация программы профилактики синдрома эмоционального выгорания

На формирующем этапе основной целью явилась необходимость разработки и апробации программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов. Для решения этих задач нами с основной группой испытуемых была проведена формирующая работа - осуществлены занятия по разработанной профилактической программе. Программа разрабатывалась на основании

установленных в ходе теоретического анализа проблемы фактов о специфике синдрома выгорания, его симптомов и особенностей их образования.

Цель и средства программы были определены благодаря теоретическому анализу проблемы ресурсов личности, которые способны поддерживать оптимальный уровень нервно-психического напряжения, а также методов и приемов, необходимых для самоанализа, саморегуляции и самоорганизации при организации личности самопомощи и организации условий здоровьесбережения в ходе повседневной жизни. Программа была практико-ориентирована и позволяла опосредовано стимулировать мотивацию участников на личную активность в целях сохранения здоровья и поддержания высокого уровня профессиональной и личностной эффективности.

Цель и задачи программы, разработанной нами, достигаются при помощи интеграции таких двух видов деятельности как психологическое просвещение и психологическая профилактика.

Целью программы по профилактике эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов является обеспечение высокого уровня заботы и качественных услуг для получателей социальных услуг, улучшение физического и психологического благополучия сотрудников, а также снижение риска эмоционального выгорания в данной профессиональной среде.

Средства программы. Для достижения этой цели предлагаются следующие средства и мероприятия:

- обучение и развитие: проведение специализированных обучающих курсов и тренингов по уходу за престарелыми и инвалидами, а также по методам борьбы со стрессом;
- психологическая поддержка: организация доступа к психологической помощи для сотрудников, включая консультации и поддержку при работе с клиентами, страдающими тяжелыми заболеваниями или ограничениями;

- оптимизация рабочей нагрузки: разработка гибких графиков работы, ротации сотрудников и распределения нагрузки для снижения физической и эмоциональной перегрузки;
- здоровый образ жизни: поощрение здорового питания, физической активности и регулярного медицинского обслуживания среди сотрудников;
- социальная поддержка: создание дружественной и поддерживающей атмосферы среди коллег, где сотрудники могут делиться опытом и эмоциями;
- мониторинг и оценка: регулярное отслеживание уровня выгорания и обратная связь от сотрудников для коррекции мероприятий;
- антидискриминация и борьба с моббингом: разработка нулевой толерантности к дискриминации и моббингу, обучение сотрудников и создание процедур для рассмотрения жалоб;
- система обратной связи: установление механизмов для сотрудников, чтобы они могли высказывать свои мнения и предложения по улучшению условий труда;
- развитие культуры саморегуляции: поощрение заботы о собственном физическом и психологическом здоровье среди сотрудников;
- внутренние коммуникации: создание открытой и эффективной системы коммуникации внутри организации.

Эти средства и мероприятия помогут создать устойчивую психологическую среду для сотрудников, повысить качество ухода за получателями социальных услуг и предотвратить выгорание в профессиональной деятельности.

Программа по профилактике профессионального выгорания среди сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов включает в себя следующие задачи и методы.

Задачи программы:

- провести анализ психоэмоционального состояния сотрудников и их рабочей среды для выявления факторов риска и основных потребностей;
- предоставить сотрудникам материалы обучения, содержание тренингов по управлению стрессом, коммуникации с пациентами, эмоциональной стабильности и другим навыкам, способствующим профилактике выгорания;
- создать поддерживающую рабочую среду, где сотрудники могут обсуждать свои трудности и находить решения вместе с коллегами и руководством;
- распределить рабочую нагрузку и обеспечить отпусками для восстановления физического и эмоционального состояния.

Методы программы:

- проведение регулярных тренингов и семинаров по психологической устойчивости, управлению стрессом и эмоциональной разгрузке;
- предоставление конфиденциальных консультаций у психолога для сотрудников, испытывающих эмоциональное напряжение;
- формирование групп для сотрудников, где они могут обсуждать свои трудности и находить общие решения;
- развитие резервных кадров и планирование замещения сотрудников в случае необходимости.

Эти задачи и методы могут помочь создать здоровую психологическую и поддерживающую среду для сотрудников дома-интерната и снизить риск эмоционального выгорания.

Программа, направленная на профилактику эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, представлена 9 занятиями. Общее количество часов - 10 академических часа. Организация работы в рамках программы было следующим: вводная часть - 1 акад. ч.; основная (содержательная) часть - 8 акад. ч.; заключительная часть - 1 акад. ч.

Календарно-тематическое планирование программы по профилактике профессионального выгорания среди сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов организовано на основе месячного плана.

Занятие 1 (вводное).

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: беседа-дискуссия.

Тема: «Понимание и преодоление эмоционального выгорания: забота о себе и других».

Основные этапы:

- объяснение цели занятия и важности борьбы с эмоциональным выгоранием;
- определение понятия эмоционального выгорания; причин и факторов, способствующих его развитию;
- обсуждение типичных признаков эмоционального выгорания;
- советы и стратегии по предотвращению эмоционального выгорания;
- техники управления стрессом и эмоциями.

Занятие 2.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: беседа-тренинг.

Тема: «Профессиональный стресс: его суть и механизмы образования».

Основные этапы:

- сбор информации о проблемах участников группы, существующих в рамках рабочего процесса в профессии;
- активная работа участников в подгруппах;
- реализация техники «Будем знакомы»;
- проведение упражнения «Идеальная производственная ситуация»;
- техника «Письмо моему руководителю»;
- обсуждение и обратная связь.

Занятие 3.

Продолжительность: 2 академических часа.

Форма: беседа и первичное диагностирование посредством интервьюирования.

Тема: «Синдром эмоционального выгорания: путь к гармонии».

Основные этапы:

- анализ рабочей среды и выявления факторов риска;
- опросы и интервью с сотрудниками для определения их потребностей;
- реализации техники «Визуализация успеха»;
- акцентирование внимания коллег на важности заботы о собственном эмоциональном состоянии и о том, как это влияет на профессиональную деятельность;
- первичный отчет с рекомендациями для руководства.

Занятие 4.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: игро-тренинг.

Тема: «Преодоление стресса в групповой работе».

Основные этапы:

- пояснение целей и ожиданий от тренинга;
- обсуждение важности распознавания стресса в рабочей среде;
- групповая работа (участники делятся своим опытом и идентифицируют признаки эмоционального выгорания);
- реализация упражнения «Дыхание и релаксация» (методика дыхательной практики для снятия стресса);
- реализация упражнения «Аффирмации и позитивное мышление» (развитие оптимизма и позитивного восприятия);
- реализация упражнения «Планирование рабочего времени» (методы эффективного управления временем и задачами);
- обсуждение и обратная связь.

Занятие 5 (экватор программы).

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: тренинг.

Тема: «Регуляция эмоциональных состояний и настроений: возможности личности».

Основные этапы:

- реализация упражнения «Нестандартное приветствие»;
- групповое обсуждение способов и приемов саморегуляции и самоконтроля, имеющихся в арсенале участников группы;
- проведение техники «Мои ассоциации»,
- реализация упражнения «Дневник эмоций»;
- подведение итогов тренинга;
- завершающие мысли и пожелания участников тренинга.

Занятие 6.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: беседа, тренинг.

Тема: «Возможности личности в регуляции своих состояний и настроений: когнитивный анализ и целеполагание».

Основные этапы:

- повышение компетенции респондентов по вопросам профессионального выгорания и возможностей его профилактики;
- анализ цели и стратегии когнитивного анализа;
- обсуждение этапов и особенностей его проведения;
- апробация метода когнитивного анализа;
- реализация упражнения «Селектор», направленное на активизацию внимания и умения видеть признаки, проявления, связи и последствия;
- овладение приемами анализа сообщений, посредством выделения языков средств и организации речевого сообщения;

- реализация упражнения «Хаотичный опрос»;
- реализация упражнения «Заблудившийся рассказчик»;
- обсуждение и обратная связь;
- подведение итогов, формулирование установки на продолжение работы.

Занятие 7.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: беседа, тренинг.

Тема: «Синдром эмоционального выгорания: как не «сгореть»?».

Основные этапы:

- участники разделяются на группы и обсуждают свои стратегии преодоления эмоционального выгорания;
- участники тренинга делятся своими планами и идеями;
- обсуждение применения упражнений и методов в повседневной жизни и работе;
- реализации техники «Круг обратной связи»;
- подведение итогов тренинга;
- выдача участникам информационных материалов и ресурсов для дополнительного изучения.

Занятие 7.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: семинар.

Тема: «Профессиональное выгорание: взгляд изнутри и снаружи».

Основные этапы:

- организовать просвещение сотрудников других учреждений по управлению стрессом и развитию навыков эмоциональной стабильности;
- провести опрос по коммуникации с получателями социальных услуг и решению конфликтов;

- обменяться опытом борьбы с эмоциональным выгоранием;
- оценить эффективность занятия и получить обратную связь.

Занятие 8.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: тренинг.

Тема: «Возможности целеполагания и самоорганизации в профилактике профессионального выгорания».

Основные этапы:

- анализ технологии целеполагания;
- обсуждение этапов и особенностей реализации целеполагания;
- реализация техники «Трансформация желаний»;
- формирование позитивной установки и создание положительного эмоционального фона;
- реализация упражнения «Найди радость»;
- подведение итогов, формулирование установки на продолжение работы.

Занятие 9.

Продолжительность: 1 академический час.

Форма: беседа.

Тема: «Завершение программы по преодолению профессионального выгорания».

Основные этапы:

- подведение итогов программы и оценка результатов;
- предоставление дополнительных ресурсов для долгосрочной поддержки стабильного психоэмоционального состояния;
- реализация упражнения «Возрождение»;
- заключительные рекомендации для профилактики выгорания в будущем;

- разработка конкретного личного плана действий, основанного на изученных стратегиях, для предотвращения профессионального выгорания в будущем;
- благодарность участников за участие в реализации программы;
- рефлексия своих целей и планов, разработанных на занятиях.

Каждое занятие проводилось в интерактивной форме, адаптированной к конкретным потребностям сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов и включало в себя практические упражнения, способствующие развитию необходимых навыков сопротивления эмоциональному выгоранию.

Оценка планируемой эффективности программы будет зависеть от конкретных целей и показателей, установленных в рамках апробации программы, и будет подвергаться мониторингу и анализу в процессе ее реализации.

На контрольном этапе исследования нам необходимо проследить наличие положительной динамики в эмоциональных состояниях испытуемых и сравнить их результаты с показателями констатирующего этапа эксперимента. Благодаря контрольному этапу исследования мы можем установить эффективность разработанной и апробированной нами программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Представим результаты контрольной диагностики испытуемых специалистов. Первый срез показал наличие высокого уровня эмоционального выгорания у 6-и сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

2.4 Анализ полученных результатов

Данный параграф посвящен анализу результатов экспериментального исследования и оценке эффективности разработанной программы

профилактики эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов.

В задачи этапа эффективности входили:

- повторное диагностическое исследование проявлений синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов;
- анализ полученных данных;
- формулировка выводов и рекомендаций по результатам исследования.

Перечень диагностических методик на этапе эффективности остался прежним. Логика представления результатов этапа эффективности была выстроена таким образом, что наглядно (в таблицах и рисунках) отражены сравнительные данные по результатам этапов диагностики и эффективности. Первоначально проанализируем изменения по шкалам напряжения, резистенции и истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.)» - рисунок 3.

В таблице 5 отражены сводные результаты двух диагностических срезов.

Таблица 5 - Сводные результаты данных контрольного этапа эксперимента по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.)»

Фазы	Стадии сформированности					
	Не сформировано		В стадии формирования		Сформировано	
	До апробации программы	После апробации программы	До апробации программы	После апробации программы	До апробации программы	После апробации программы
Напряжение	20%	20%	50%	35%	30%	15%
Резистенция	65%	65%	35%	35%	0%	0%
Истощение	30%	30%	50%	40%	20%	10%

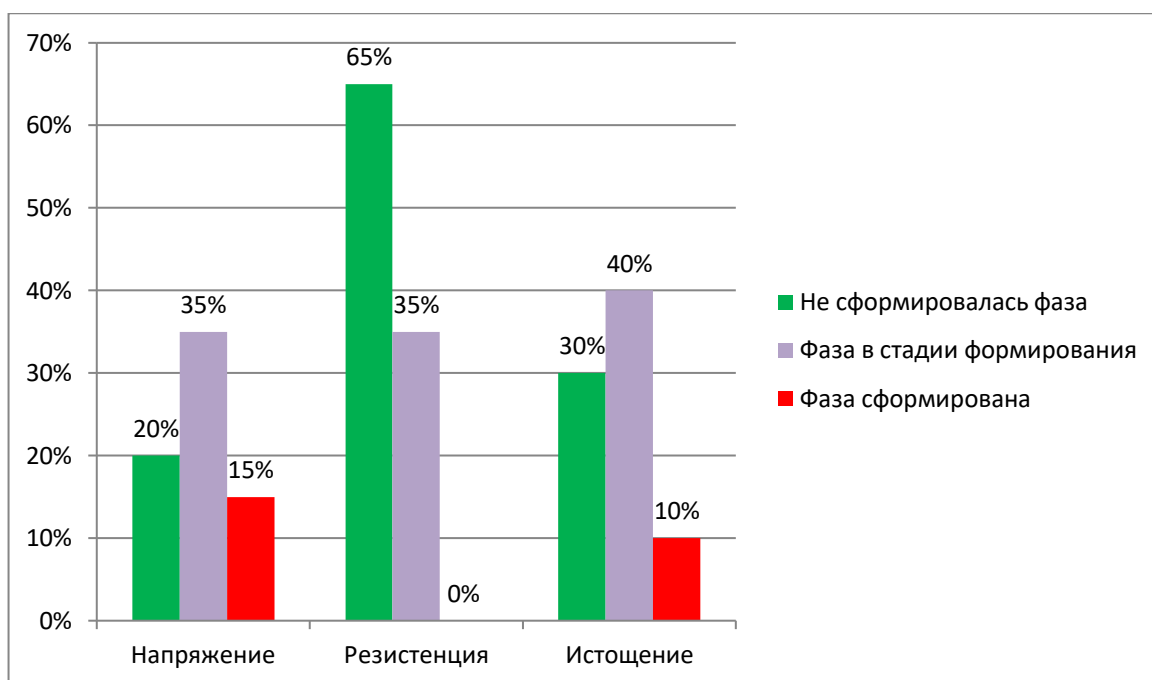


Рисунок 3 - Диагностика эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов по методике В.В. Бойко после апробации программы

Представленные в таблице 5 данные, показывают наличие положительной динамики, однако не по всем показателям. Так, данные по шкале «Резистенция» абсолютно не изменились и совпадают с количественными показателями констатирующего этапа эксперимента. Таким образом, для наглядной визуализации полученных данных, необходимо обратиться к рисунку 4, содержащему сводные результаты двух диагностических срезов по шкалам напряжение и истощение.

У респондентов второй группы «фаза в стадии формирования» и группы «фаза сформирована» показатель напряжения снизился на 15% по сравнению с первичными диагностическими данными. По шкале «Истощение» также наблюдаются изменения на 10% в сторону уменьшения данного показателя у испытуемых после участия в профилактической программе.

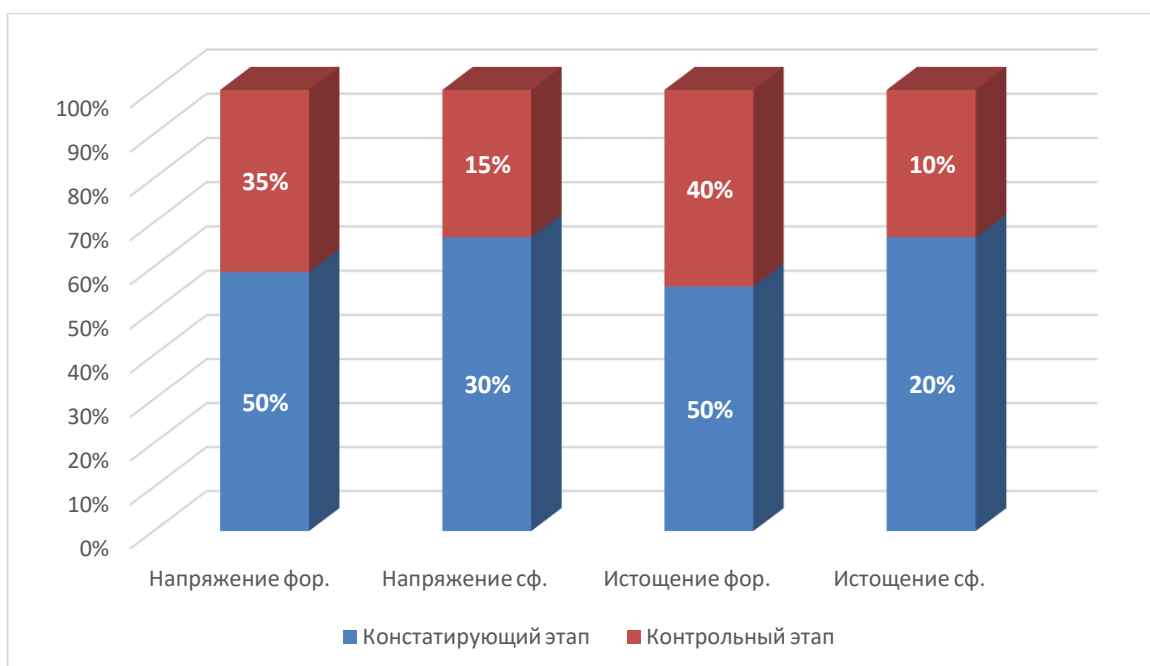


Рисунок 4 - Сводные результаты данных констатирующего и контрольного этапов эксперимента по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.)»

Далее проанализируем изменения по шкалам эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений по методике «Диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.)» (рисунок 5).

В таблице 6 отражены сводные результаты двух диагностических срезов по данной методике.

Таблица 6 - Сводные результаты данных контрольного этапа эксперимента по методике «Диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.)»

Шкала	Уровень сформированности					
	Низкий уровень		Умеренный уровень		Высокий уровень	
	До апробации программы	После апробации программы	До апробации программы	После апробации программы	До апробации программы	После апробации программы
Эмоциональное истощение	25%	25%	25%	5%	50%	30%
Деперсонализация	15%	15%	60%	45%	25%	10%
Редукция личных достижений	25%	25%	35%	35%	40%	45%

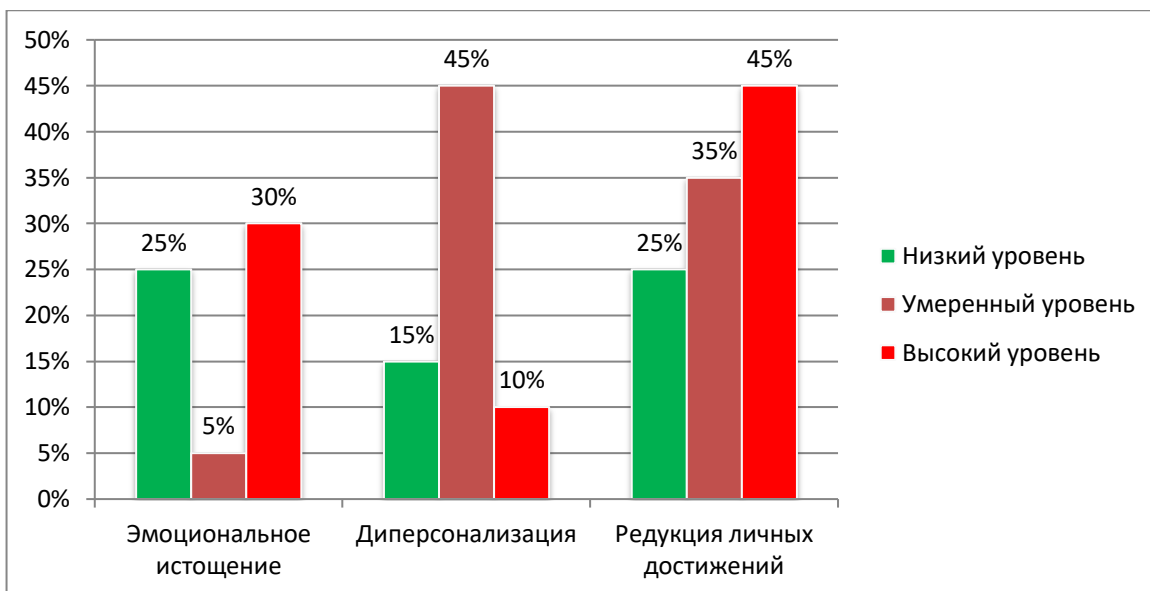


Рисунок 5 - Диагностика профессионального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов по методике Водопьяновой Н.Е. после апробации программы

Представленные в таблице 6 данные, показывают наличие положительной динамики по всем шкалам. Также, для наглядной визуализации полученных данных, необходимо обратиться к рисунку 6, содержащему сводные результаты двух диагностических срезов по шкалам эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений.



Рисунок 6 - Сводные результаты данных констатирующего и контрольного этапов эксперимента по методике «Диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.)»

Так, высокий и умеренный уровень эмоционального истощения снизился на 20% респондентов. Наблюдается снижение по шкале «Деперсонализация» на 15%. Данные по шкале «Редукция личных достижений» увеличились на 5% у испытуемых группы «Высокий уровень» после участия в профилактической программе.

Испытуемые стали ощущать меньший уровень напряжения, эмоционального истощения, деперсонализации по сравнению с их исходным состоянием. Это может указывать на то, что профилактические меры, в виде программы профилактики профессионального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, могут быть признаны успешными в уменьшении факторов, вызывающих синдром эмоционального выгорания и в улучшении общего психоэмоционального состояния респондентов.

До апробации профилактической программы наличие высокого уровня эмоционального выгорания наблюдалось у шести сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, после - это показатель снизился до трех (таблица 7).

Таблица 7 - Показатели сформированности синдрома эмоционального выгорания сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов относительно стажа профессиональной деятельности после апробации программы

№ группы	Испытуемые	Возраст (полных лет)	Профессиональный стаж (полных лет)	Стадии сформированности эмоционального выгорания
I	Кира К.	27	7	Не сформировано
	Маргарита П.	28	9	Не сформировано
	Дарья М.	22	3	Не сформировано
	Александра Е.	27	4	Не сформировано
II	Ольга П.	37	11	Не сформировано
	Надежда И.	33	11	Формирование
	Александра Т.	38	16	Не сформировано
	Елена М.	53	28	Формирование
	Ольга Х.	46	21	Формирование

Продолжение Таблицы 7

№ группы	Испытуемые	Возраст (полных лет)	Профессиональный стаж (полных лет)	Стадии сформированности эмоционального выгорания
III	Наталья Т.	39	21	Формирование
	Мария Ф.	40	21	Формирование
	Наталья Л.	46	25	Формирование
IV	Татьяна Т.	67	48	Сформировано
	Рината А.	55	33	Формирование
	Татьяна Д.	63	41	Формирование
	Ирина Б.	55	31	Формирование
	Татьяна А.	78	53	Сформировано
	Людмила Л.	62	42	Формирование
	Эльвира М.	66	46	Сформировано
	Людмила С.	64	44	Формирование

Данные таблицы 7 подтверждают, что синдром эмоционального выгорания развивается не столько в процессе длительной профессиональной деятельности и детерминируется таким объективным фактором, как стаж работы, а в большей степени детерминируется занимаемой испытуемыми руководящей должностью, которая предполагает более широкий спектр проблем, требующих регулярного разрешения, а соответственно прямо пропорционально высокому уровню эмоционального выгорания.

Необходимо отметить, что только одной работы психолога и разработанной программы недостаточно для снижения признаков профессионального выгорания у сотрудников исследуемого учреждения. Поэтому, с одной стороны, важно, чтобы проблема создания благоприятного социально-психологического климата в коллективе решалась на уровне администрации учреждения, рационального распределения во времени и создания ситуации успеха в профессиональной деятельности, особенно по отношению к руководящим должностным лицам учреждения. Данная программа, как целиком, так и отдельными элементами, может быть

рекомендована психологам, работающим с коллективом социальных учреждений для престарелых и инвалидов, а также самим специалистам для психологической самопомощи.

Выводы по второй главе

Экспериментальное исследование возможностей программы профилактики эмоционального выгорания с применением психологического просвещения, практических групповых тренингов и упражнений, направленной на снижение синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, было организовано и проведено с 20-ю испытуемыми в возрасте от 22 до 78 лет. Все испытуемые - женщины со стажем работы в учреждении социальной защиты от 3 до 48 лет. Для реализации целей и задач эксперимента нами были собраны и проанализированы уровни напряжения, эмоционального истощения, деперсонализации, резистенции, редукции личных достижений и выявлены доминирующие копинг-стратегии.

Посредством сбора эмпирических данных было установлено, что испытуемым свойственен высокий уровень напряжения и эмоционального истощения, умеренный уровень деперсонализации и недостаточный уровень редукции личных достижений. С целью реализации основного замысла гипотезы исследования, а именно - понижения уровня эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, нами была разработана и апробирована специально разработанная профилактическая программа.

Наше исследование показало, что занятия разработанной профилактической программы включают в себя обучение специалистов навыкам самоанализа, развитие «эмоциональной интеллигентности», а также предоставление информации о факторах, снижающих эмоциональное выгорание. После апробации разработанной программы была проведена

повторная диагностика, результаты которой значительно отличаются по некоторым показателям. Данные по шкале «напряжение» у испытуемых группы «Фаза в стадии формирования» уменьшились с 50% до 35%, группы «Фаза сформирована» с 30% до 15%, что означает исключение данного качественного показателя у трех респондентов каждой группы. Истощение было выявлено в острой фазе до апробации программы у четырех респондентов, после - у 2-ух, в группе умеренной фазы качественный показатель уменьшился также у двух испытуемых, что соответствует снижению показателя на 10%.

По показателю «резистенция» не выявлено изменений, что необходимо принять во внимание при организации дальнейшей профилактической работы с группой испытуемых и разработке упражнений, направленных на повышение сопротивления внешним стрессорам. Сводные результаты данных констатирующего и контрольного этапов эксперимента по методике «Диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.)» показывают следующее: эмоциональное истощение снизилось у 6-и человек, показатель «деперсонализация» уменьшился на 15%, показатель «редукция личных достижений» увеличился лишь у одного испытуемого посредством апробации профилактической программы.

Заключение

Проблема эмоционального выгорания является крайне актуальной и острой в современном мире, особенно в профессиональной сфере. Эмоциональное выгорание чаще возникает у людей, работающих в условиях повышенной нагрузки, стресса или длительной эмоциональной напряженности. Оно проявляется через истощение ресурсов человека, потерю мотивации, апатию, а также ухудшение физического и психического состояния организма в целом. Для борьбы с этой проблемой важно развивать меры профилактики, включая психологическую поддержку, организацию рабочего процесса с учетом потребностей сотрудников, а также обучение навыкам управления стрессом и поддержания психологического здоровья.

Отечественные и зарубежные исследования в области исследования проблемы эмоционального выгорания позволяют понять не только сущность этого феномена, но и найти способы предотвращения и профилактики эмоционального выгорания, что имеет важное значение для повышения психологического благополучия и эффективности деятельности человека в различных областях жизни.

Экспериментальное исследование возможностей программы профилактики эмоционального выгорания с применением психологического просвещения, практических групповых тренингов и упражнений, направленной на снижение синдрома эмоционального выгорания у сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, было организовано и проведено с 20-ю испытуемыми в возрасте от 22 до 78 лет. Все испытуемые - женщины со стажем работы в учреждении социальной защиты от 3 до 48 лет. В исследовании были использованы следующие диагностические методики: диагностика уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.) и диагностика профессионального выгорания (Маслач К., Джексон С., адаптированный Водопьяновой Н.Е.).

Констатирующий этап эксперимента включал первичный анамнез данных респондентов посредством проведения социально-психологического анкетирования, которое позволило выявить прямо пропорциональную зависимость физиологического и психологического состояния исследуемой группы сотрудников. Сопоставив результаты двух методик констатирующего этапа эксперимента, было определено, что синдром эмоционального выгорания присутствует, но не в значительной степени. Большинству сотрудников из числа испытуемых присуще проявление синдрома профессионального выгорания в умеренной степени - 8 человек (40%).

В связи с тем, что в каждой группе сотрудников были выявлены стадии, в которых проявлялись разные фазы синдрома эмоционального выгорания, всем испытуемым выборки была предложена программа с разнообразными профилактическими мероприятиями для предупреждения синдрома эмоционального выгорания, а также для снижения его проявлений в острой фазе, которую составляют 6 человек (30%).

Программа разрабатывалась на основании установленных в ходе теоретического анализа проблемы о специфике синдрома выгорания, его симптомов и особенностей их образования и включала в себя 9 занятий. Организация работы включала в себя вводную часть - 1 акад. ч.; основную (содержательную) часть - 8 акад. ч.; заключительную часть - 1 акад. ч.

После проведения профилактической программы была проведена повторная диагностика, которая показала снижение по шкале «напряжение» на 15%, что означает уменьшение данного показателя у 6-и респондентов; снижение по шкале «эмоциональное истощение» на 10%, что означает уменьшение данного показателя у четырех человек; и снижение показателя деперсонализация у шести респондентов.

Результаты контрольного этапа исследования выявили положительную динамику относительно вопроса эмоционального выгорания испытуемых, что одновременно подтверждает положения выдвинутой гипотезы и

эффективность разработанной программы профилактики эмоционального выгорания.

До апробации профилактической программы наличие высокого уровня эмоционального выгорания наблюдалось у шести сотрудников дома-интерната для престарелых и инвалидов, после - это показатель снизился до трех человек. Необходимо отметить, что только одной работы психолога и разработанной программы недостаточно для снижения признаков профессионального выгорания у сотрудников исследуемого учреждения. Поэтому, с одной стороны, важно, чтобы проблема создания благоприятного социально-психологического климата в коллективе решалась на уровне администрации учреждения, рационального распределения во времени и создания ситуации успеха в профессиональной деятельности, особенно по отношению к руководящим должностным лицам учреждения. Данная программа, как целиком, так и отдельными элементами, может быть рекомендована психологам, работающим с коллективом социальных учреждений для престарелых и инвалидов, а также самим специалистам для психологической самопомощи.

Список используемой литературы

1. Аксютин З. А., Ченская А. В., Шабышева Ю. Е. Проблема эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2022. №4 (91). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-emotsionalnogo-vygoraniya-v-otchestvennoy-i-zarubezhnoy-psihologii> (дата обращения: 06.07.2023). С. 429-435.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций: эмоции в общении. Эмоции в проявлениях личности. Созидаящая и разрушающая сила эмоций. Методики для изучения эмоций. 2-е издание, дополненное и переработанное. Санкт-Петербург : Питер. 2014. 474 с. ISBN 5-947238-88-8.
3. Брушлинский А. В. Избранные психологические труды. Москва : Ин-т психологии РАН. 2008. 621 с.
4. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. 299 с. ISBN 978-5-534-08627-0 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/514558> (дата обращения: 28.08.2023). Текст: электронный.
5. Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. 2010. Том 6. № 1. С. 27–39.
6. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. 2-ое изд. СПб : Питер. 2021. 784 с.
7. Ильина О. И. Моделирование технологий психологического просвещения и психопрофилактики в работе психолога: учебно-методическое пособие / О. И. Ильина, И. В. Носко, С. Н. Бушкова. Владивосток: Издательство Дальневосточного федерального университета, 2022. 64 с. ISBN 978-5-7444-5412-8. - URL: <https://www.dvfu.ru/science/publishing->

activities/catalogue-of-booksfefu/. - Дата публикации: 20.12.2022. - Текст: электронный.

8. Королева Е. Г., Шустер Э. Е. Синдром эмоционального выгорания // Журнал ГрГМУ. 2007. №3 (19). - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 28.08.2023). С. 108-111. Текст: электронный.

9. Котова Е. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2013. 76 с. Текст: электронный.

10. Козлова К. В., Муравьева О. И., Корытова Г. С. Понятие "выгорание" в психологии: анализ и обобщение подходов // Ped.Rev. 2019. №1 (23). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-vygoranie-v-psihologii-analiz-i-obobschenie-podhodov> (дата обращения: 06.09.2023). С. 18-27. Текст: электронный.

11. Колузаева Т. В. Эмоциональное выгорание: причины, последствия, способы профилактики // Вестник ХГУ им. Н. Ф. Катанова. 2020. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-prichiny-posledstviya-sposoby-profilaktiki> (дата обращения: 10.09.2023). С. 122-130. Текст: электронный.

12. Левшина А. А. Эмоциональное выгорание как профессиональная деструкция / А.А. Левшина, Т.Н. Шакурова // Молодой ученый. 2023. № 19 (466). С. 558-562. URL: <https://moluch.ru/archive/466/102432/> (дата обращения: 28.08.2023). Текст: непосредственный.

13. Леонтьев А. Н. Эмоциональные процессы. ред. В.В. Петухов; ред.-сост. Ю.Б. Дормашев, С.А. Капустин. Издание 2-е, исправленное и дополненное. Москва : Психология: Генезис. 2007. 455 с.

14. Лурия А. Р. Лекции по общей психологии. СПб. : Издательство «ПИТЕР». 2022. 384 с.

15. Москалёва Т. В. Синдром эмоционального выгорания // Вестник Московского информационно-технологического университета. Московского

архитектурно-строительного института. 2018. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-2> (дата обращения: 28.08.2023). С. 63-68. Текст: электронный.

16. Немов Р. С. Психология в 2 ч. Часть 1: учебник для вузов / Р. С. Немов. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 243 с. - (Высшее образование). ISBN 978-5-9916-9196-3. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/512566> (дата обращения: 06.06.2023). Текст: электронный.

17. Нетребко Е. Э. Профессиональное выгорание // Глобус: психология и педагогика. 2019. №2 (30). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vygoranie> (дата обращения: 08.09.2023). С.12-17. Текст: электронный.

18. Психопрофилактика и психологическое просвещение в образовательной среде: учебник для вузов / Д. В. Наумова [и др.; под редакцией Д. В. Наумовой. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 414 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-14817-6 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/520268> (дата обращения: 06.06.2023). Текст: электронный.

19. Орел В. Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность пособие. Х. : Гуманитарный центр. 2015. 296 с.

20. Профилактика профессиональных деформаций в системе социальной работы: учебное пособие для вузов / М. В. Воронцова [и др.]; под редакцией М. В. Воронцовой. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2023. 244 с. ISBN 978-5-534-13557-2 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/519291> (дата обращения: 28.08.2023). Текст: электронный.

21. Профилактика эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания: метод. пособие [Электронный

ресурс] / сост. Е. В. Суворова; под ред. Л. И. Ачекуловой. Красноярск, 2017. 63 с. Текст: электронный.

22. Психология эмоций / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. М. : Изд-во Моск. ун-та, 1984. 288 с.

23. Полянский А. И., Быковская Л. И. Синдром выгорания как феномен в современной науке // Горизонты гуманитарного знания. 2018. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-vygoraniya-kak-fenomen-v-sovremennoy-nauke> (дата обращения: 10.09.2023). С. 85-92. Текст: электронный.

24. Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б. Д. Карвасарского. 2. доп. и перераб. изд. СПб. [и др.] : Питер, 2000. 1019 с. ISBN 5-8046-0152-0. Текст: непосредственный.

25. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб. : Издательство : Питер. 2022. 720 с.

26. Ракицкая А. В. Характеристики и синдром эмоционального выгорания у педагогов / // Научное обозрение: гуманитарные исследования. 2014. № 8. С. 57-63. Текст: электронный.

27. Стебловская А. В. Теоретическое представление понятия «Синдром эмоционального выгорания» в психолого-педагогической литературе // ИСОМ. 2017. №S1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskoe-predstavlenie-ponyatiya-sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-v-psihologo-pedagogicheskoy-literature> (дата обращения: 08.09.2023). С. 140-146. Текст: электронный.

28. Сайт ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» [Электронный ресурс]: <http://pln-di.soc52.ru/>. (Дата обращения: 09.09.2023). Текст: электронный.

29. Толковый словарь психиатрических терминов: 3000 терминов / Блейхер В. М., Крук И. В.; Под ред. С. Н. Бокова. Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995. ISBN 5-87224-067-8. 638 с. Текст: электронный.

30. Чердымова Е. И. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография. Самара: Изд-во Самарского университета. 2019. 124 с.
31. Чутко Л. С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М. : МЕДпрессинформ, 2013. 256 с.
32. Эмоциональное выгорание и методы его профилактики / О. П. Андрианова, И. А. Артеменко, Ю. Ю. Гридин [и др.] // Молодой ученый. 2022. № 11 (406). С. 198-199. URL: <https://moluch.ru/archive/406/89437/> (дата обращения: 10.09.2023). Текст: непосредственный.
33. Грабе Мартин Синдром выгорания - болезнь нашего времени: почему люди выгорают и что можно против этого предпринять / М. Грабе; [пер. с нем.: В. Г. Немченовой], науч. ред. Л. Г. Лысюк. Санкт-Петербург : Речь, 2008. 96 с.
34. Изард К. Э. Психология эмоций / Кэррол Э. Изард; [пер. с англ. В. Мисник, А. Татлыбаева]. СПб. : Издательство «Питер», 2018. 464 с.
35. Мосс Дженифер Эпидемия выгорания. Как спасти себя и других от хронического стресса, бессонницы и потери мотивации / Д. Мосс [пер. с англ.: Ю. В. Петьковой]. М.: ООО «Издательство «ЭКСМО», 2022. 288 с.