

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П.
Астафьева» (КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра социальной педагогики и социальной работы

ЗДОРОВЦОВА АЛЕКСАНДРА ОЛЕГОВНА

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У
АДМИНИСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ Г. КРАСНОЯРСКА**

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Магистерская программа «Психолого-педагогические технологии в
социальной сфере» (очно)

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой социальной
педагогике и социальной работы
д.п.н., профессор
Фурьева Татьяна Васильевна

(дата, подпись)

Руководитель магистерской
программы
Заведующий кафедрой социальной
педагогике и социальной работы
д.п.н., профессор
Фурьева Татьяна Васильевна

(дата, подпись)

Научный руководитель
к.п.н, доцент кафедры социальной
педагогике и социальной работы
Бочарова Юлия Юрьевна

(дата, подпись)

Обучающийся
Здоровцова Александра
Олеговна

(дата, подпись)

Красноярск 2017

Содержание

Введение	3
Глава I Научно-теоретические предпосылки изучения синдрома профессионального выгорания у административных работников учреждений социальной сферы	7
1.1. История и современное состояние исследования синдрома эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной литературе. Теоретические аспекты профилактики профессионального выгорания.....	7
1.2. Синдром выгорания у административного персонала как синдром менеджера.....	19
Глава II Исследование специфики синдрома профессионального выгорания у административного персонала учреждения социального обслуживания	25
2.1. Диагностика симптомов профессионального выгорания у административных работников учреждений социальной сферы г. Красноярска.....	26
2.2. Требования к программам повышения квалификации, направленным на профилактику профессионального выгорания у административного персонала учреждения социального обслуживания населения.....	41
Заключение	51
Библиографический список	53
Приложения	60

Введение

В последнее время очень часто идет речь о напряженном, динамичном ритме жизни в обществе, каждый человек подвергается стрессовой ситуации, где бы он не находился: на улице, дома, на работе. Человек ежедневно сталкивается с трудностями, которые могут за собой привести к эмоциональному истощению, агрессии, апатии, депрессии. Чаще всего наблюдаются такие признаки у представителей социальных профессий - психологов, социальных и медицинских работников, учителей, так как их профессиональная деятельность требует определенной внутренней эмоциональной отдачи и большой нагрузки в ситуациях напряженных межличностных отношений.

Профессиональная деятельность руководителей учреждений социального обслуживания в настоящее время отличается высокой нервно-психической напряженностью, она обладает высокой социальной значимостью, поскольку включает в себя управление людьми, требует четких определенных действий, непосредственно связана с оказанием услуг трудным слоям населения, и высокой коммуникативной нагрузкой, а также высоким уровнем риска и персональной ответственности должностных лиц за принимаемые решения, их результаты и последствия. Состояние хронического стресса нередко способствует увеличению риска развития у административного персонала формирования синдрома профессионального выгорания.

Результаты исследований Х. Дж. Фрейденберга, К. Кондо, К. Маслач, С. Джексона, Н. Е. Водопьяновой, В. В. Бойко показывают, что особенно подвержены синдрому выгорания представители коммуникативных профессий (менеджеры, социальные педагоги, социальные работники, психологи, учителя, продавцы и пр.). Ученые отмечают, что многие профессионалы вышеназванных сфер после нескольких лет работы начинают

испытывать постоянную усталость, порой головные боли, бессонницу, общее ухудшение здоровья. Профессия и рабочее место перестает приносить удовольствие, и начинает раздражать, вызывая агрессию. У них появляется ощущение собственной некомпетентности, беспомощности, снижаются профессиональные достижения, а также возникает проблема карьерного роста. В этом ключе, Н. Е. Водопьянова говорит о синдроме эмоционального выгорания и объясняет его, как долговременную стрессовую реакцию, возникающую вследствие многоразовых профессиональных стрессов.

Таким образом, мы можем видеть, что тема синдрома эмоционального выгорания весьма актуальна и активно прорабатывается как отечественными, так и зарубежными учеными.

Цель исследования: определить специфику профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска и разработать требования к программе повышения квалификации направленной на профилактику профессионального выгорания.

Задачи исследования:

1. На основе анализа имеющихся исследований профессионального выгорания у персонала учреждений социальной сферы выделить ключевые симптомы синдрома профессионального выгорания административного персонала учреждений социального обслуживания населения;

2. Провести исследование актуального состояния проблемы профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска посредством диагностики симптомов выгорания, сопоставить с имеющимися исследованиями в Красноярском крае и в РФ.

3. Провести качественный анализ существующих программ по профилактике профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска с точки

зрения профилактики синдрома менеджера и синдрома профессионального выгорания.

4. Разработать требования к программе повышения квалификации направленной на профилактику профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска.

Объектом исследования является профессиональное выгорание у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска.

Предметом исследования — содержание программ профилактики профессионального выгорания для административного персонала социального обслуживания населения г. Красноярска.

Субъектом исследования является административный персонал учреждений социального обслуживания населения г. Красноярска.

Методологическим основанием исследования является медицинская модель понимания синдрома выгорания (по В.В. Бойко) и субъектно-деятельностный подход к организации профилактики.

Для решения поставленных задач были использованы следующие методы исследования:

1. анкетирования и тестирование, направленные на исследование актуального состояния проблемы профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения;

2. наблюдение, поведенческий анализ административного персонала социального обслуживания г. Красноярска.

3. качественный анализ текстов существующих программ по профилактике профессионального выгорания и сопровождению административного персонала социального обслуживания.

4. сопоставительный анализ полученных данных с данными научных работ направленных на выявление синдрома профессионального выгорания у социальных работников и государственных служащих.

В ходе исследования была выдвинута следующая гипотеза:

Синдром профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения имеет двучленную структуру: как синдром эмоционального сгорания специалиста, работающего со сложным контингентом и как синдром менеджера, что определяет содержание программ его профилактики.

Опытно-экспериментальная база исследования: учреждения социального обслуживания населения г. Красноярск.

Научная значимость исследования:

Определение специфики профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения г. Красноярск.

Практическая значимость исследования:

Разработка требований к программе повышения квалификации направленной на профилактику профессионального выгорания административного персонала учреждений социального обслуживания населения г. Красноярск.

Результаты работы были опубликованы: Молодежь и наука XXI века: XVII Международный научно-практический форум студентов, аспирантов и молодых ученых. Актуальные проблемы социальной науки и практики: материалы научно-практической конференции. Красноярск, 26–28 апреля 2016 г. – 8 с.

Глава I. Научно-теоретические предпосылки изучения синдрома профессионального выгорания у административных работников учреждений социальной сферы.

1.1. История и современное состояние исследования синдрома эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной литературе. Теоретические аспекты профилактики профессионального выгорания.

Уже несколько десятилетий внимание исследователей привлечено к проблеме влияния различных профессиональных патогенных факторов на состояние здоровья специалистов, чья работа связана с насыщенными межличностными контактами и протекает в условиях высокого эмоционального напряжения. У этих специалистов наиболее часто, чем в других профессиональных группах, развиваются своеобразные расстройства как реакции на широкий спектр стрессовых ситуаций в трудовой деятельности, являющиеся проявлением в первую очередь такого феномена, как профессиональное выгорание.

Анализируя литературные источники по проблематике данного вопроса можно сказать, что существуют разногласия в толковании данного феномена, и прежде всего это относится к терминологии. В литературе можно встретить такие понятия, как «психическое выгорание», «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание», «профессиональный стресс» - все это названия одного и того же явления.

«Психическое выгорание» как явление относится к довольно обширной группе, включающей множество состояний, определяющихся как психические. При такой трактовке синдрома выгорания теряется возможность операционализации процесса его снижения.

Такое явление, как «профессиональное выгорание» отражает область возникновения данного феномена. Подобное утверждение основано на том,

что синдром выгорания может существовать только в профессиональных отношениях, и за пределами данной области человеческой практики определяться не может. Именно этот термин наиболее полно отражает суть рассматриваемого явления.

Впервые термин – «эмоциональное сгорание» (burnout) введен в науку американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 года для характеристики психологического состояния здоровых людей особого, возникающего вследствие интенсивного и тесного общения в процессе профессиональной работы с клиентами. Исследователями собрано достаточное количество фактов, говорящих о том, что среди специалистов коммуникативных профессий часто можно встретить людей сухих, резких и неадекватных в общении. В то же время ряд авторов показал, что представители этих профессиональных групп чаще других подвержены разного рода психосоматическим расстройствам. [19]

В 1980 году К. Чернисс (С. Cherniss) определил синдром эмоционального выгорания как потерю мотивации в работе в ответ на чрезмерные обязательства, неудовлетворенность, реализующуюся в психологическом уходе и эмоциональном истощении.

«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». [17]

Большинство исследований имело сугубо эмпирическую направленность и не пыталось дать теоретически обобщенного определения. Такие авторы как Т. Кокс и А. Гриффите, перечисляют около 150 симптомов, которые исследователи относят к выгоранию. Среди них аффективные симптомы: угрюмость, плаксивость, пониженность и нестабильность настроения, истощение эмоциональных ресурсов, когнитивные симптомы — ощущение безысходности и безнадежности, ригидность мышления,

циничность, отстраненность в общении с коллегами и клиентами, стереотипное отношение. Все это сопровождается типичными для стресса жалобами на здоровье: головные боли, тошнота, головокружение, беспокойство и бессонница. К мотивационным симптомам относится исчезновение присущих человеку мотиваций: старания, энтузиазма, заинтересованности и идеализма; и напротив, появление разочарования, неудовлетворенности, возможен отказ от должности. [19]

Первоначальные исследования этого явления носили в основном описательный и эпизодический характер. Но в 1981 году К. Маслач одна из ведущих специалистов по изучению «эмоционального выгорания» определяет как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам». В дальнейшем социальный психолог К. Маслач определила синдром эмоционального выгорания как потерю интереса и осторожности в работе и внесла новые характеристики выгорания, под которым она понимала психологическое состояние здоровых людей, оказывающих профессиональную помощь пациентам или клиентам при высоких эмоциональных нагрузках и плотном коммуникативном взаимодействии. Вообще синдром выгорания является истощением энергии у работников в сфере социальной работы, в ситуациях, когда присутствует ощущение перегруженности проблемами других людей. Это сопровождается состоянием тревоги и фрустрации, возникающим в результате преданности делу, определенному жизненному стилю отношений, ведущих к провалу ожидаемой награды.

Это синдром физического и эмоционального истощения, которому свойственно возникновение заниженной самооценки, негативное отношение к профессиональной деятельности, утрата сочувствия и сопереживания в отношениях с пациентами или клиентами.

В западной литературе четко прослеживается динамическое развитие указанной проблемы. Если Фрейденбергер описывая условия, необходимые для возникновения выгорания говорит о таких как: интенсивность коммуникации с клиентами в атмосфере эмоционального перегруза, т.е. в процессе исполнения профессиональной деятельности, то К. Маслач указывает на изменения, происходящие уже непосредственно у профессионалов.

Американские психологи К. Маслач и С.Е. Джексона систематизировали описательные характеристики синдрома выгорания, что представляет собой трёхмерный конструкт, включающий эмоциональное истощение; деперсонализацию (тенденцию развивать негативное отношение к клиентам); редуцирование личных достижений проявляется либо в тенденции к негативному оцениванию себя в профессиональном плане, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, снятие с себя ответственности и перекладывание её на других.

В 1983 г. Е. Максер в своем обзоре обобщает перечень симптомов «эмоционального выгорания» такие как: утомление, усталость, истощение, психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к клиентам, негативное отношение к работе, злоупотребление химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками, отсутствие аппетита, переедание, агрессивные чувства, упадническое настроение и связанные с ним эмоции.

Японские исследователи считают, что для определения эмоционального выгорания к трёхфакторной модели К. Маслач следует добавить четвертый фактор «Involvement» (зависимость, вовлеченность), который характеризуется головными болями, нарушением сна, раздражительностью, а также наличием химических зависимостей (алкоголизм, табакокурение). [23]

Е. Эделвич и А. Бродский описывают выгорание как процесс крушения иллюзий. Они определяют выгорание в «помогающих профессиях» как прогрессирующую потерю идеализма и энергии, которую испытывают люди в результате специфических условий их работы. Авторы считают, что изначальный идеализм и благородные стремления становятся залогом фрустрации в будущем. [19]

Что касается отечественной психологии, то первые упоминания об этом феномене можно найти в работах Т. В. Форманюк и Б. Г. Ананьева, который употреблял термин «эмоциональное сгорание», для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек», и связанного с межличностными отношениями. [54]

К. Кондо определил синдром эмоционального выгорания как дезадаптированность к рабочему месту из-за излишней нагрузки и сложности в межличностных отношениях. Такая напряженная работа сопровождается тратой психической энергии, что приводит к постоянной усталости и эмоциональному истощению.

Синдром эмоционального выгорания некоторые авторы (Максер, Кондо) рассматривают как разновидность стресса, где клиенты социальных служб выступают в качестве стрессогенных факторов. Однако другие исследователи рассматривают эмоциональное выгорание как результат влияния различных стрессогенных факторов (Маслач, Бойко).

Появляется новая трактовка термина «эмоциональное сгорание» введенная В.В. Бойко, он представляет собой выгорание как приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, отчасти функциональный стереотип, позволяющий человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. Само по себе выгорание, таким образом, В.В. Бойко считает, что эмоциональное выгорание приобретается в жизнедеятельности человека, что это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или

частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на определенные психотравмирующие воздействия. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая, определяется органическими причинами — свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями.

По В.В. Бойко факторы, провоцирующие формирование синдрома эмоционального выгорания, подразделяются на внешние и внутренние. К внешним факторам относятся: хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; дестабилизирующаяся организация деятельности; повышенная ответственность за исполнение функций и операций; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. К внутренним факторам относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезорганизация личности. [10]

Многие исследователи склоняются к двухуровневым моделям синдрома выгорания. Психологи определяют профессиональное выгорание с одной стороны как состояние, которому характерны моральное, физическое и умственное истощение, вызванное продолжительной эмоциональной нагрузкой, а с другой стороны, - как процесс, который ведет к спаду интереса, вызванный различными рабочими ситуациями. Такое состояние чаще всего можно наблюдать у людей коммуникативных профессий, это могут быть такие люди как: педагоги, психологи, менеджеры, сотрудники правоохранительных органов, медицинские и социальные работники, и др.

Эмоциональное выгорание представляет собой реакцию на затяжной эмоциональный стресс и выражается в следующих характеристиках.

- снижение эмоциональной активности и умственных способностей;
- холодность в контактах с близкими людьми;
- отрицательное, с оттенком циничности отношение ко всем участникам профессиональной деятельности: учащимся, пациентам, клиентам, коллегам;
- увеличивающаяся безразличность к профессиональным обязанностям;
- уменьшение деловой активности, снижение личной мотивации;
- понижение эмоционального фона;
- возникновение ощущения профессиональной некомпетентности, неудовлетворенность результатами своего труда;
- деструктивная оценка итогов профессиональной деятельности и понижение личной ответственности за них;
- беспричинная агрессия, ярко выраженное недовольство по отношению к себе и окружающим людям;
- ухудшение соматического состояния, головные боли, нарушения сна и т.д. снижение качества жизни в целом.

В последующем эти симптомы также могут перерасти в невротические заболевания и психосоматические расстройства. Таким образом, синдром эмоционального или профессионального выгорания рассматривается авторами как состояние, где ведущим компонентом является психоэмоциональное истощение, вызванное длительной включенностью в ситуацию, предъявляющую к эмоциональной сфере человека повышенные требования.

С этой позиции синдром профессионального выгорания характерен самым различным профессиональным сферам, а также может проявляться и вне работы, в любви и супружестве, в политической активности. Психологи выносят рассмотрение синдрома выгорания за рамки профессиональной

деятельности, предполагая возможность его возникновения в других сферах деятельности людей.

П. Брилл довольно точно дал определение синдрому выгорания, как профессионально обусловленное дисфункциональное состояние здорового индивида без существенной патологии, обладающее двумя специфическими симптомами и снижением уровня достижений на работе: при этом основная причина выгорания это высокие ожидания, которые невозможно осуществить в реальной жизни. Автор обратил особое внимание и выделил два компонента:

- наличие дисфорических симптомов, характеризующих, прежде всего эмоциональную сферу;
- данное определение не допускает возможность выгорания вне профессиональной деятельности и среди лиц, страдающих психическими расстройствами.

Синдром эмоционального выгорания – эмоционально-волевая деформация специалиста, вызванная особенностями его профессии.

Доктор К. Маслач подчеркивает, что синдром профессионального выгорания – это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее эмоциональное истощение, возникающие на фоне стресса, вызванного межличностным общением.

Синдром выгорания затрагивает не только профессиональную деятельность, но, а также личность человека, приводя к неустойчивости его нормального физического и психического состояния. Из этого можно сделать вывод, что если человек выгорел на работе, то однозначно симптомы данного синдрома можно заметить и дома. Из-за этого существует такой термин, как «выгорание личности». Возникновение выгорания личности специалистов увеличивается в следующих случаях:

- монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным;

- вкладывание личностных ресурсов в работу при недостаточности признания и положительной оценки;
- строгая регламентация и нехватка времени;
- конфликтные ситуации в профессиональной среде;
- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда нет поощрений, а идеи не поддерживают.

В некоторых работах отмечается, что обобщенным показателем отношения к труду может служить удовлетворенность профессией, которая основана на сознании правильности выбора профессии, соответствия своих способностей требованиям профессии, результативности своего труда.

Если человеку не удастся преодолеть кризисное состояние при синдроме выгорания, могут возникнуть личностные деформации, характеризующиеся угасанием позитивных установок, усилением негативного отношения к себе или к другим.

Деформация личности – это изменения, нарушающие целостность личности, снижающие ее адаптивность и профессионально-эффективное функционирование. Деформация является следствием «выгорания», когда защитные механизмы ослабевают настолько, что сотрудник не может противостоять губительным факторам и начинается процесс разрушения.

Освоение личностью профессии неизбежно сопровождается изменениями в структуре ее личности, когда, с одной стороны, происходит усиление и интенсивное развитие качеств, которые способствуют успешному осуществлению деятельности, а, с другой, изменение, подавление или даже разрушение структур, не участвующих в этом процессе. Если эти профессиональные изменения расцениваются как негативные, т.е. нарушающие целостность личности, снижающие ее адаптивность и устойчивость, то их следует рассматривать как профессиональные деформации.

М.М. Скугаревская в социальной работе выделяет две группы отрицательных факторов:

1. Объективные (организационные и ролевые) - порождаемые, условием самой работы или неправильной её организацией. Это, например, переутомление, чрезмерная психологическая напряжённость в работе с клиентами, отрицательный социально-психологический климат в коллективе.

2. Субъективные - особенности личности.

Обе группы связаны между собой. С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала. С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя именно при дополнительном воздействии объективных факторов. [45]

Таким образом, ключевыми симптомами эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий являются: напряжение (неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», переживание психотравмирующих ситуаций, тревожность и депрессия); резистенция (неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей); истощение (эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения). [10]

Теоретические аспекты профилактики профессионального выгорания.

В медицине используют понятие «профилактика» как комплекс мероприятий, направленных на предупреждение возникновения заболеваний и травм, устранение факторов риска их развития. Под психопрофилактикой в медицине «принято понимать систему мероприятий, направленных на изучение психических воздействий на человека, свойств его психики и

возможностей предупреждения психогенных и психосоматических болезней». [46]

В настоящее время существует множество подходов направленных на профилактику профессионального выгорания.

Исследователи психологии здоровья опираются на холистический (целостный) подход в профилактике профессионального выгорания. Реализация данного подхода в отношении сотрудников идет через раскрытие их личностного потенциала.

Потенциал разума (интеллектуальный аспект здоровья) – способность постоянно находиться в состоянии развития своего интеллекта и умения им пользоваться.

Потенциал воли (личностный аспект здоровья) – способность к самореализации; умение ставить цели и достигать их, выбирая адекватные средства.

Потенциал чувств (эмоциональный аспект здоровья) – способность конгруэнтно (соответственно ситуации и своего состояния) выражать свои чувства и быть толерантным (понимая и безоценочно принимая чувства других).

Потенциал тела (физический аспект здоровья) – способность развивать физическую составляющую здоровья, «осознавать» собственную телесность как свойство своей личности.

Общественный потенциал (социальный аспект здоровья) – способность оптимально адаптироваться к социальным условиям, стремление постоянно повышать уровень коммуникативной компетентности, вырабатывать чувство принадлежности ко всему человечеству.

Креативный потенциал (творческий аспект здоровья) – способность к созидательной активности, способность творчески самовыражаться, выходя за рамки ограничивающих знаний.

Духовный потенциал (духовный аспект здоровья) – способность развивать духовную природу.

Напряженные (стрессовые, фрустрирующие) ситуации часто становятся для сотрудника серьезной проблемой не только с точки зрения последствий, но и с точки зрения их восприятия, как причины профессионального выгорания. Сотрудники коммуникативных профессий наиболее уязвимы в области межличностных отношений, где раздражителями (стрессорами, фрустраторами) являются личностные свойства: низкий уровень коммуникативной компетентности, неспособность общаться, низкая самооценка, тревожность, недоверие, внутренняя скованность, трудности выбора стратегии поведения – все, что может привести к профессиональному выгоранию, проявляющемуся в неадекватном выборе способов и приемов деятельности. [4]

На основе логотерапевтического подхода А. Лэнгле рассматривает эмоциональное выгорание как особую форму экзистенциального вакуума и считает, что процесс выгорания возникает из-за отсутствия внутреннего согласия в отношении содержания своей работы и дефицита экзистенциальной мотивации. Эмоциональное выгорание, как феномен автор соотносит с проявлением неэкзистенциальной установки по отношению к жизни – установки, которой человек придерживается чаще всего бессознательно ради самых благих целей. При этом игнорирование экзистенциальной действительности является настолько фундаментальным, что приводит дефицитарной витальной симптоматике, как в соматическом, так и в психическом аспекте. Данная симптоматика выполняет защитную функцию по предотвращению дальнейшего развития неэкзистенциальной установки. Программа А. Лэнгле представляет собой поэтапную терапию эмоционального выгорания, целью которой является «выращивание» аутентичных экзистенциальных установок для восполнения их дефицита и

достижения истинного, экзистенциального смысла действий и экзистенциальной исполненности. [30]

Полностью исключить возможность возникновения и развития профессионального выгорания в современных условиях, скорее всего, вряд ли вероятно. Но вполне возможно существенно уменьшить его разрушительное влияние на здоровье сотрудника.

Каждый специалист должен быть убежден в необходимости владения способами, с помощью которых можно предупредить возможные негативные последствия напряженных ситуаций, уметь делать сознательный выбор наиболее эффективных способов взаимодействия. Своевременная профилактика и выявление признаков профессионального выгорания на начальной стадии поможет предупредить неадекватное поведение сотрудника в нестандартной ситуации, оказывающей негативное влияние как на его профессиональное здоровье, так и на психическое, физическое и нравственное здоровье окружающих.

1.2. Синдром выгорания у административного персонала как синдром менеджера.

Управленческая деятельность современного руководителя предполагает эмоциональную насыщенность и высокий процент факторов, вызывающих стресс. Когда требования постоянно преобладают над ресурсами, у человека нарушается состояние равновесия.

Организационный фактор профессионального выгорания может быть связан с многочасовой работой, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности и соответствующей подготовки. В данном вопросе не маловажную роль играет стаж профессиональной деятельности сотрудника, время его нахождения в стрессогенной среде. Непрерывное или прогрессирующее нарушение равновесия неизбежно ведет к выгоранию.

Еще весомым фактором к профессиональному выгоранию ведет профессиональный перфекционизм, который имеет сложную психологическую структуру. Выраженный перфекционизм у административного персонала, проявляющийся в первую очередь в склонности определять собственную ценность исключительно в терминах профессиональных достижений, отражает высокие показатели их эмоциональной дезадаптации.

Стремление к высоким стандартам в работе в сочетании с постоянными сомнениями относительно качества ее выполнения приводит к возникновению острого внутреннего конфликта, накладывающего серьезный отпечаток на эмоциональный фон работников. Более того специалисты чаще всего стараются все делать на «отлично», а недостаток времени приводит их не только к эмоциональной, но и к физической перегрузке и проявлению психосоматики. Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудооголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности и в целом к синдрому менеджера. Этот синдром (синдром хронической усталости) развивается на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Для синдрома менеджера характерна быстрая утомляемость и изматывающая организм усталость, которая не проходит даже после отпуска. Синдром хронической усталости у специалистов связывают с высоким ритмом жизни и чрезмерно большой эмоционально-психологической нагрузкой, с которой приходится сталкиваться современному человеку. Мировые статистические данные свидетельствуют, что синдром хронической усталости встречается у людей в возрасте от 20 до 45 лет, до 80% из них - женщины.

Признаками синдрома хронической усталости являются повышенная раздражительность, быстрая утомляемость, слабость, усталость, эмоциональная неустойчивость, недостаток энергии, депрессия. Впоследствии это приводит к ограничению физической активности, и снижению умственных способностей, для решения сложных задач приходится прилагать невероятные усилия. Далее появляется мышечная слабость, бессонница и беспричинные страхи.

Развитие синдрома менеджера (синдром хронической усталости) может быть не только у руководителей высшего и среднего звена, но и людей работающих в других профессиях.

Профессиональное выгорание возникает в связи накоплением отрицательных эмоций, которые специалисту сложно выплеснуть на «окружающий мир».

Во-первых, профессиональному выгоранию больше подвержены специалисты коммуникативных профессий. Это руководители, медицинские и социальные работники, педагоги, полицейские и др. Чаще всего выгорают специалисты, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности, которые не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Как правило, люди этих профессий облечены властью, но и ответственностью, необходимость постоянно принимать решения и отвечать за них не всегда соответствует психологическому типу человека.

Во-вторых, синдрому чаще подвержены специалисты, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт на работе, пытаются показать себя и доказать окружающим, что чего «стоят».

В-третьих, профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места.

В-четвертых, на фоне стресса синдром профессионального выгорания проявляется в условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность.

В-пятых, подвержены этому синдрому в большей степени жители больших городов. Это связано с активным ритмом жизни и высокими профессиональными требованиями. [43]

Полноценная профессиональная деятельность выражается в том, что руководители как субъект труда призваны самостоятельно и творчески подходить к определению и решению профессиональных задач; достигать результатов, соответствующих стандартам; уметь анализировать и регулировать технологические процессы и т.д.

На развитие синдрома менеджера влияет работа, которая может быть сложной по содержанию, и эту работу необходимо организовать в кратчайшие сроки и малыми силами. Распространению синдрома также способствует обширный функционал у руководителей социального обслуживания.

В профессиональной деятельности при переходе к смежной специальности внутри профессии, при необходимости переквалификации и др. В таких ситуациях у специалиста может наблюдаться снижение профессиональной самооценки, может проявляться ощущение истощенности своих возможностей страх идти даже на оправданный риск, усиление защитных мотивов, снижение интереса к дальнейшему росту. Либо наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции при кризисе.

Анализ литературы по проблеме изучения факторов, влияющих на развитие синдрома менеджера у административного персонала позволяет сделать следующие выводы: процесс трудовой деятельности в ситуациях, когда специалист переживает, психотравмирующие факторы может приводить к снижению, как трудоспособности человека, так и

эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентации в труде.

Таким образом, ключевыми симптомами профессионального выгорания у административных работников являются: психофизические, социально-психологические и поведенческие.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся:

- перманентная усталость (как после рабочего дня, так и после пробуждения утром);
- головная боль, расстройства ЖКТ;
- чувство эмоционального истощения;
- снижение уровня энергии и работоспособности;
- со временем пропадают такие реакции, как любопытство или страх;
- резкое уменьшение или набор веса;
- сбои в дыхании при нагрузке (как физической, так и эмоциональной);
- бессонница ночью и постоянное желание спать днем;
- снижение уровня сенсорной чувствительности (слуха, зрения, обоняния).

К поведенческим симптомам синдрома менеджера относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- увеличение количества потребляемого алкоголя, табака, желание попробовать наркотические вещества;
- работать становится все труднее;
- желание взять часть работы домой, но в итоге не выполнить ее;
- чувство бесполезности всего происходящего, пропадает энтузиазм;

- отказ от принятия важных решений.

К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:

- депрессия и безразличие;
- вспышки гнева, раздражительность;
- скованность, чувство вины, обида на окружающих, стыд;
- постоянное чувство тревоги;
- негативная жизненная установка («Что ни делай, все равно не получится»). [44]

Глава II. Исследование синдрома профессионального выгорания у административного персонала учреждения социального обслуживания.

Время исследования	Этап	Методика
01.09.2016- 23.09.2016	Изучение симптомов эмоционального сгорания специалистов помогающих профессий	Анкета на основе «Методики диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко и «Методики диагностики профессионального выгорания» К. Маслач
01.10.2016 - 31.12.2016		Наблюдение на основе показателей В.В. Бойко
21.10.2016- 31.12.2016	Изучение симптомов синдрома менеджера	Методика М. Люшера
16.01.2017- 31.01.2017		Опросник на основе методики экспресс-диагностики уровня психоэмоционального напряжения О.С. Копиной, Е.А. Сусловой, Е.В. Заикина
19.01.2017	Сопоставление результатов с данными других исследований	Сравнение данных по диссертациям Н.В. Дубининой, Е.В. Агаповой
21.02.2017	Изучение программ профилактики профессионального выгорания	Качественный анализ текстов

Табл. 1 План исследований синдрома профессионального выгорания у административного персонала учреждения социального обслуживания населения

2.1. Диагностика симптомов профессионального выгорания у административных работников учреждений социальной сферы г. Красноярска.

По заказу Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева было проведено исследование с методом анкетирования. Целью данного опроса являлось – выявление актуального состояния проблемы профессионального выгорания у административного персонала в городе Красноярске.

Анкетирование было направлено на выявление:

1. симптомов эмоционального истощения (снижение эмоционального фона, равнодушие или эмоциональное пресыщение) (вопросы такого типа: Чувствуете ли Вы, что за последний год ваше состояние здоровья ухудшилось?, Как часто Вы замечаете за собой, что к концу рабочего дня появляется чувство эмоционального опустошения?, Как часто Вы приходите на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении? и др.).

2. деперсонализации (деформирование отношений с другими людьми или повышение зависимости от других, появление негативного, даже циничного отношения к окружающим) (в основу легли ответы на вопрос «Общение с подчиненными и коллегами в течении рабочего дня Вас...»).

3. редукции профессиональных достижений (тенденция к отрицательному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, ограничение своих возможностей, обязательств по отношению к другим) (такие вопросы как: Какое чувство Вы испытываете по отношению к своей работе?, Вдохновляют ли Вас успехи в работе?, Часто ли Ваши предложения руководство одобряет и берет в работу? и др.).

Целью настоящей работы было выявить актуальное состояние проблемы «профессионального выгорания» у административного персонала учреждений социального обслуживания населения г. Красноярска.

Для определения уровня профессионального выгорания нами была разработана анкета на основе «Методики диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко и «Методики диагностики профессионального выгорания» К. Маслач (Приложение №1). Исследование проводилось среди административного персонала 21 учреждения социального обслуживания населения г. Красноярска в 2016 году (более 150 сотрудников администрации). Из них в исследовании приняло участие 76 человек, сотрудников администрации служб социальной защиты населения г. Красноярска. Выборку составили 67 женщин, из них в возрасте от 18 до 30 лет - 9 %, от 30 до 50 лет - 61%, свыше 50 лет – 30% и 9 мужчин, средний возраст которых составил 42 года.

Для обработки полученных данных нами была разработана аспектная таблица, в которую, были внесены номера вопросов и определено max и min количественное значение.

- 1) Низкий уровень выраженности профессионального выгорания (0-20 баллов);
- 2) Средний уровень выраженности профессионального выгорания (20-41 балл);
- 3) Высокий уровень выраженности профессионального выгорания (41-62 балла)

Эмоциональное истощение		Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений
Вопросы № 1,2,3, 6,8,10,12	Вопрос № 4	Вопросы № 5,7,9,11	

max количество баллов - 38, min - 6	max количество баллов - 4, min – 0	max количество баллов - 20, min – 3
----------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------------

Табл. 2 Аспектная таблица обработки результатов анкетирования

Директоры и руководители составили 7% (5 человек) от числа опрошенных, начальники служб социальной защиты, заведующие отделениями составили 71 % от числа опрошенных (54 человека), зам. начальников – 22% (17 человек) от общего числа опрошенных.

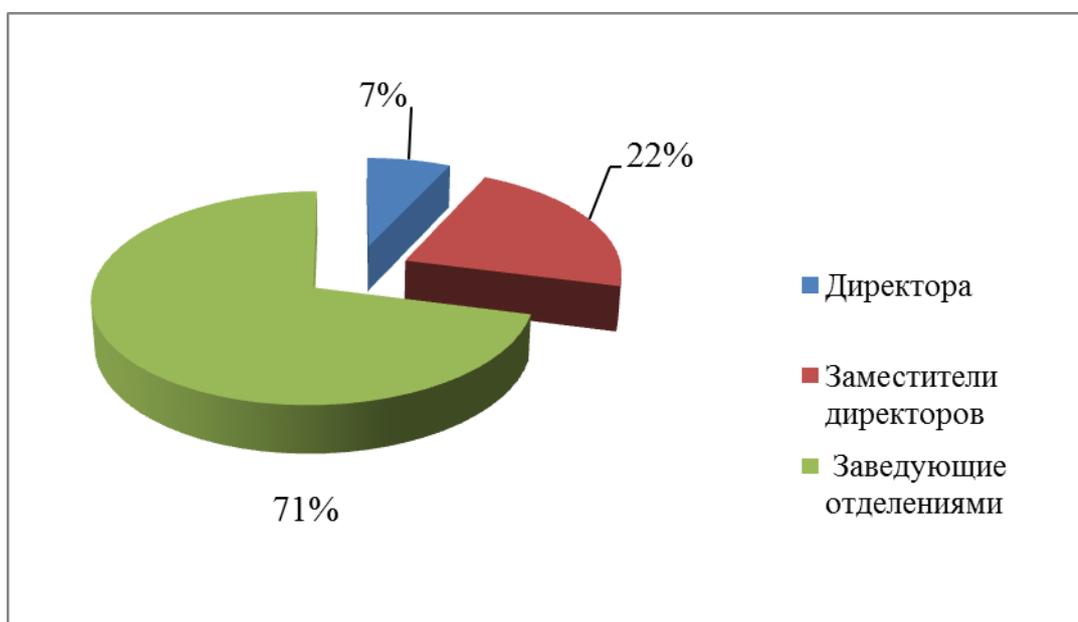


Рис. 1 Должностной состав опрашиваемых

В зависимости от стажа профессиональной деятельности респонденты были разделены на три группы: от 1 года до 5 лет стажа -25 % респондентов, от 5 до 10 лет - 38 % респондентов, свыше 10 лет стажа у 37 %.

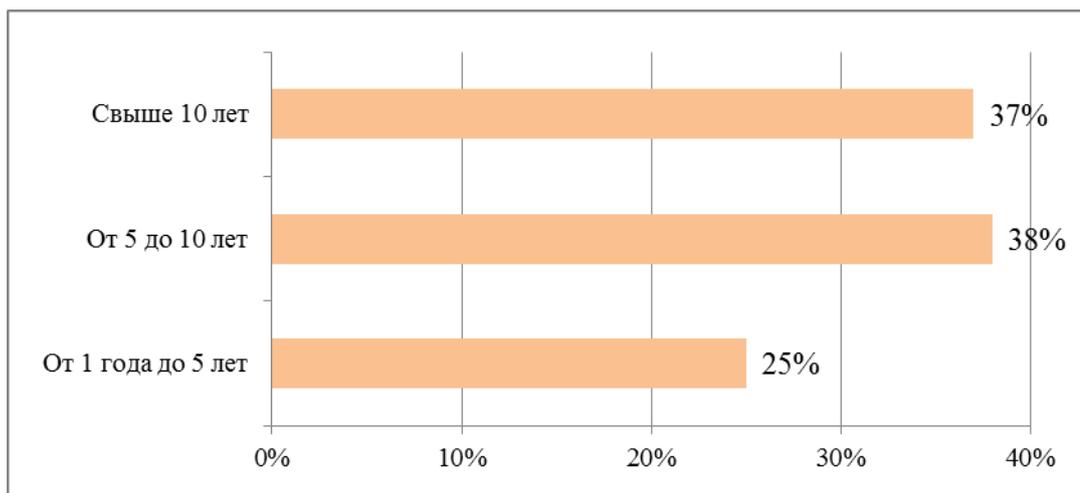


Рис. 2 Стаж работы респондентов

На первый вопрос анкеты «Чувствуете ли Вы себя усталым, когда встаете утром и должны идти на работу?» 61 % респондентов ответили скорее нет, 39 % - скорее да.

На вопрос анкеты о степени чувства эмоционального опустошения к концу рабочего дня, ответы распределились следующим образом. 13 % опрошенных очень редко чувствуют данное чувство, очень часто – 3 %, часто – 9 %, 25 % испытывают его редко, 29 % ответили – скорее редко, скорее часто - 21 % принявших участие в опросе работников социальных служб.

При анализе вопроса анкеты о состоянии здоровья было выявлено, что у 44 % административного персонала учреждений социального обслуживания, скорее всего ухудшилось здоровье. У 56 % опрошенных состояние здоровья находится в норме.

Большая часть респондентов испытывает удовлетворение к своей работе (63 %) вдохновлены работой (15 %), равнодушны (8 %), ощущают чувство апатии (5 %) Воздержались от ответа 9 % респондентов.

При анализе ответов на вопрос анкеты «Часто ли Вы нервничаете из-за всего, что связано с работой?» были получены следующие результаты: 52% опрошенных иногда раздражаются, 24% - редко, 21 % - часто, 2 % никогда

не нервничают, а 1 % постоянно испытывают чувство раздражительности по отношению к работе.

Общение с подчиненными и коллегами в течение рабочего дня 55 % респондентов поддерживает; 34% направляет; 7% истощает, 3 % респондентов считают, что в зависимости от ситуации, 1 % опрошенных воздержались от ответа.

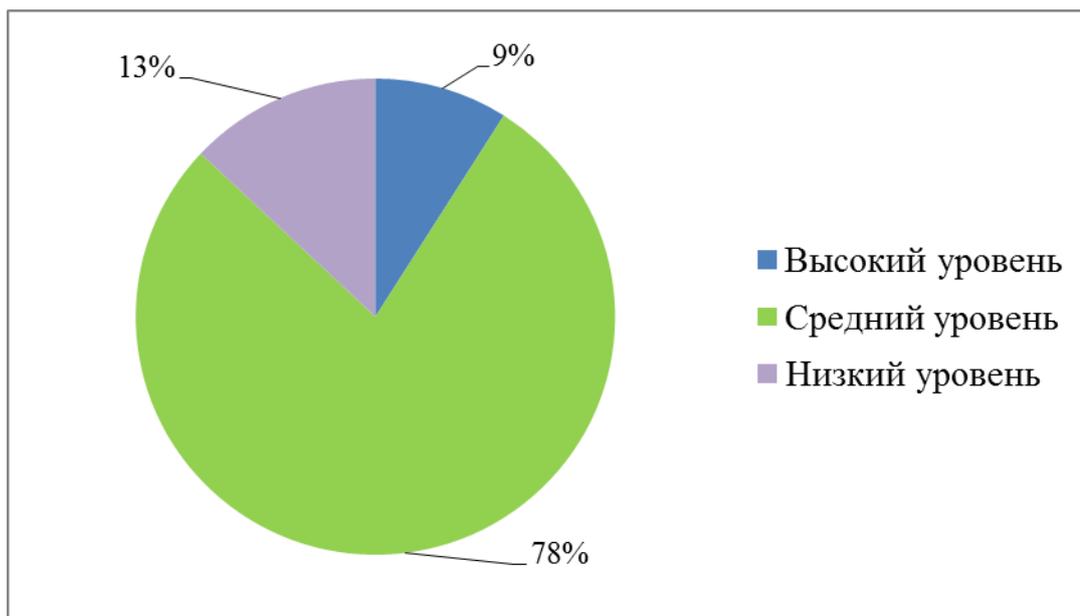


Рис. 3 Уровень выраженности синдрома «эмоционального сгорания»

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Сложившийся синдром «эмоционального выгорания» выявлен лишь у 9 % респондентов, в фазе формирования синдрома «эмоционального выгорания» наблюдается у 78 % опрошенных, у 13 % опрошенных отсутствует синдром «эмоционального выгорания». Исходя из полученных данных, можно сделать вывод о том, что у административного состава учреждений социального обслуживания населения г. Красноярска проблема профессионального выгорания является актуальной на раннем этапе. Но при этом стаж работы не играет решающей роли. Симптомы выгорания присутствуют и у проработавших два года, и у тех, кто проработал свыше 20 лет. Однако, более старшая категория намного бережнее относится к своему здоровью,

тем самым, уменьшая риск и опасность развития выгорания в сравнении с их малоопытными коллегами.

Возраст опрошенных играет неоднозначную роль в развитии синдрома выгорания: с одной стороны – он не оказывает влияния на психоэмоциональное состояние респондентов, с другой же – наоборот – оказывает, и чем меньше возраст, тем больше риск развития синдрома выгорания.

Показатели	Наблюдаемые					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6
Напряжение (раздражительность, неудовлетворенность собой, чувство тревоги и безысходности)	+++	+	+++	++	+ + +	+
Резистенция (экономия эмоций как на работе, так и дома, эмоционально- нравственная дезориентации, упрощение профессиональных обязанностей)	++	+++	+	+	++	++
Истощение (эмоциональный дефицит и отстраненность, личностная отстраненность,	++	+	+	+	++	+

психосоматические и психовегетативные расстройства)						
Итого	7	5	5	4	7	4

Табл. 3 Карта наблюдения

Для обработки полученных данных нами были определены количественные показатели: max количество баллов – 12, min количество баллов – 0. Из общего числа наблюдаемых, 66,4 % находятся в постоянном напряжении, вследствие эмоциональной нагрузки и большой ответственности за подчиненных. Как показывают результаты наблюдения, можно сделать вывод о том, что проблема «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности руководителей актуальна, деятельность, связанная с постоянным общением с работниками и клиентами учреждения может быть причиной эмоционального истощения, условия труда вызывают стресс, который отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности.

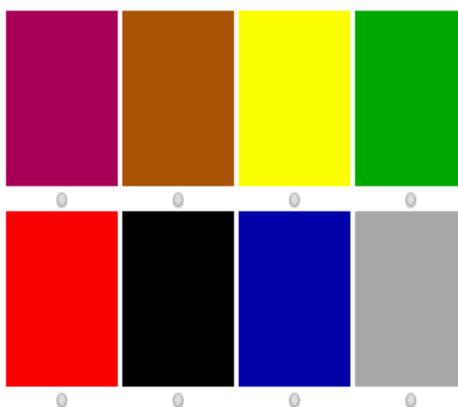
Для четкого понимания проблемы профессионального выгорания у руководителей учреждений социального обслуживания решили дополнительно провести тест М. Люшера, этот цветовой тест М. основан на предположении о том, что выбор цвета отражает нередко направленность респондента на определенную деятельность, настроение, функциональное состояние и наиболее устойчивые черты личности. Методика представляет собой таблицу из набора восьми цветов. Серого (0 баллов), темно-синего (1 балл), сине-зеленого (2 балла), красно-желтого (3 балла), желто-красного (4 балла), красно-синего или фиолетового (5 баллов), коричневого (6 баллов), и черного (7 баллов). Тестирование представляет собой ранжирование цветов респондента по степени их субъективной приятности. Функция цвета,

отражающая субъективное отношение респондента к выбранным цветам, определяется и кодируется согласно правилам М. Люшера следующим образом: «явное предпочтение» обозначается знаком «+», который присваивается первым двум предпочитаемым цветам. Из них цвет, стоящий на первой позиции, определяет «основной способ действия», а тот, что расположился на второй, - «цель», к которой стремится респондент. Третья и четвертая позиция отмечается знаком «х» – «предпочтение», и указывает на «истинную ситуацию» и «образ действия». Пятая и шестая позиция обозначается знаком «=» – «безразличие» и указывает на не востребовавшиеся в данный момент резервы. Седьмая и восьмая позиция – «подавленные потребности», присваивается знак «-».

№ выбора	Последовательность позиций		
	Высокий уровень стресса	Средний уровень стресса	Низкий уровень стресса
1 выбор	++xx==— 14235867	+xx===— 24185763	++xx===— 34216578
2 выбор	++x==— 14258367	++xx==— 41283657	++xx===— 34216578

Табл. 4 Образец аспектной таблицы результатов по методике цветовых выборов М. Люшера.

Выберите наиболее приятный для Вас цвет



Выбрать

Рис. 4 Тест М. Люшера

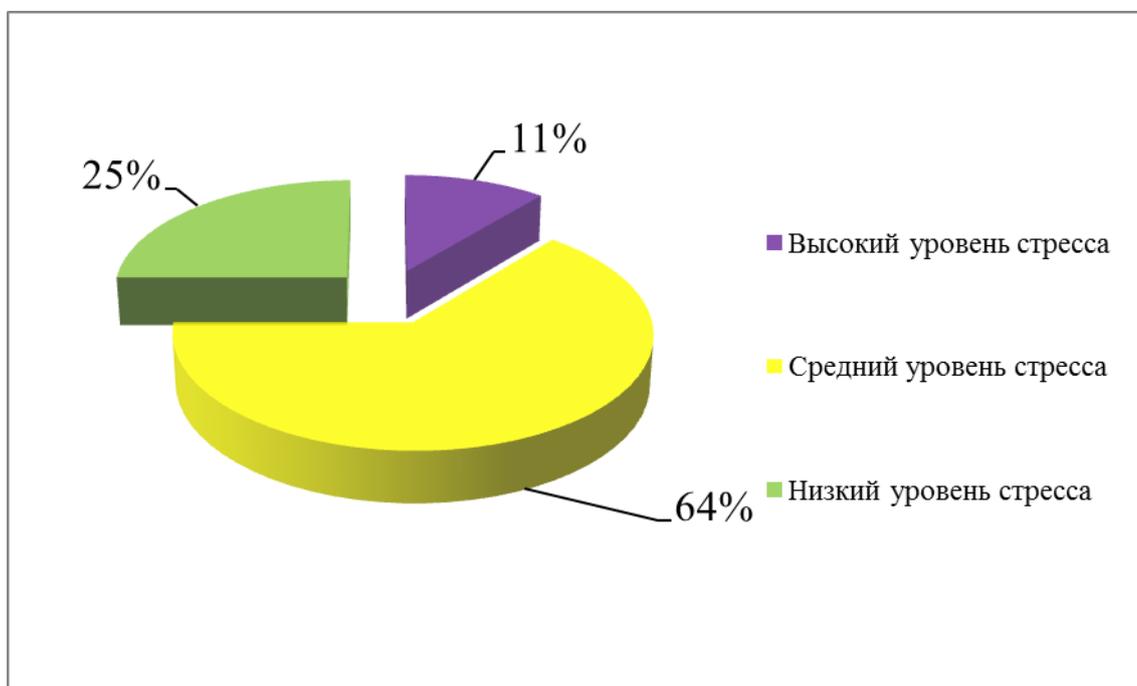


Рис. 5 Итоговые результаты уровня стресса по методике М. Люшера

При сравнении групп по результатам можно выделить направленность личности как одну из ярко выраженных отличительных характеристик. У руководителей с отсутствием эмоционального выгорания преобладает деловая направленность: их отличает увлеченность, оптимизм, деловая активность, стремление к контактам, расширению сфер деятельности, высокая мотивация достижения, высокий уровень притязаний, потребность в самореализации и самоуважении, самостоятельность в деятельности. У них выражена потребность в овладении жизненными благами. Респондентов с формирующимся эмоциональным выгоранием отличает стремление к покою, всплески активности сменяются фазой пассивности, у них выражено стремление к взаимопониманию, откровенному выражению мыслей, стремление к сотрудничеству для выхода из стресса. Следующей

отличительной характеристикой можно назвать уровень стрессоустойчивости в профессиональной деятельности. Так у сотрудников с отсутствием эмоционального выгорания высокий уровень стрессоустойчивости, на них направлены эмоциональная уравновешенность, уверенность в себе, целеустремленность, целенаправленность действий, противодействие обстоятельствам, препятствующим свободной самореализации личности. Респонденты с формирующимся эмоциональным выгоранием характеризуются низким уровнем стрессоустойчивости, самоуверенностью, эмоциональной неустойчивостью, демонстративностью, поисками признания, желанием произвести впечатление, склонностью к перепадам настроения, повышенной эмотивностью, беспокойством, напряжением из-за ограничения в самостоятельных решениях, стрессовым состоянием из-за подавленности биологических потребностей. Отличительной особенностью сотрудников с отсутствием эмоционального выгорания является выраженная экстравертированность – общительность, широкий спектр увлечений, обращенность в мир окружающих явлений жизни. А у опрошенных с формирующимся эмоциональным выгоранием наблюдается проявление противоположных качеств: автономности и в то же время зависимости от мнения других, от ситуации успеха-неуспеха.

Проведенное исследование позволило сделать вывод, что особенности личности, такие как эмоциональная неустойчивость, импульсивность, робость, склонности к чувству вины, напряженность, обидчивость, раздражительность, подозрительность и др., непосредственно влияют на развитие синдрома профессионального выгорания. Из 76 опрошенных по методике М. Люшера у 11% показан высокий уровень стресса, у 64 % средний уровень формирования стресса, 25 % руководителей не подвержены стрессу.

Для определения уровня синдрома менеджера нами был разработан опросник на основе методики экспресс-диагностики уровня психоэмоционального напряжения О.С. Копиной, Е.А. Сусловой, Е.В. Заикина. (Приложение №2)

Исследование проводилось среди административного персонала из 21 учреждения социального обслуживания населения г. Красноярска в 2017 году (более 150 сотрудников администрации). Из них в исследовании приняло участие 85 человек, сотрудников администрации учреждений социального обслуживания населения г. Красноярска. Выборку составили 76 женщин, из них в возрасте от 18 до 30 лет - 9 %, от 30 до 50 лет - 66%, свыше 50 лет – 25% и 9 мужчин, средний возраст которых составил 42 года.

Были выявлены руководители с пониженным настроением (68%) в связи с нервным напряжением, также были обнаружены сложности в принятии важного решения у 77% респондентов, большая половина опрошенных (88%) отмечает в работе нехватку времени.

Стоит отметить, что при заполнении опросника на вопрос «Общаясь с людьми, я часто ощущаю нервное напряжение» 86% опрошенных не согласны с данным высказыванием. А на вопрос о тягости работы, мнения разделились: 54% руководителей согласны с этим, 46% не согласны с данным утверждением.

Анализ оценок показал: совокупность сотрудников считает, что их работа всегда должна быть выполнена безупречно (95%), это подразумевает достижение определенного результата, который смог бы удовлетворить субъекта деятельности.

Значительная часть сотрудников проявляют черты поведения, которые способствуют эффективной трудовой деятельности и сохранению психологического здоровья в профессиональной среде. Но это не уменьшает стрессогенности.

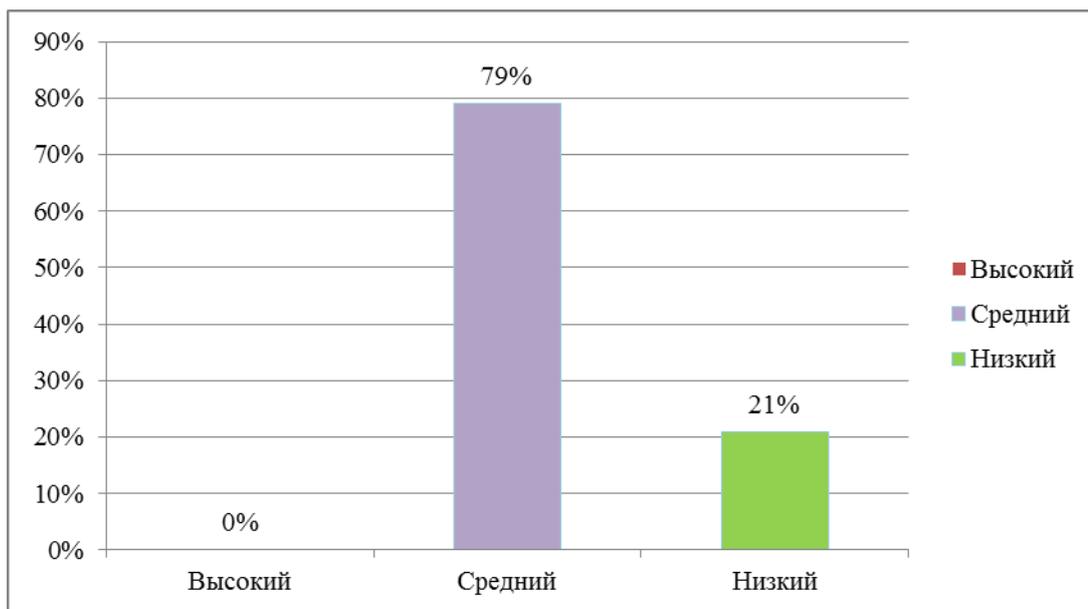


Рис. 6 Уровень выраженности синдрома менеджера

В целом картина выраженности синдрома менеджера у административного персонала учреждений социального обслуживания можно оценить как средний уровень (79%), низкий уровень выраженности синдрома всего у 21% руководителей. Это свидетельствует об определенном балансе между рабочими нагрузками, стрессорирующими ситуациями профессиональной деятельности и используемыми стратегиями преодоления. Но следует учитывать, что во многих случаях на ранних стадиях выгорание протекает без активных жалоб и без самостоятельного обращения работников за психологической помощью.

Для оценки выраженности профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения относительно других групп профессионалов, работающих в различных социальных сферах, было проведено сравнение их показателей с аналогичными показателями у государственных служащих и работников учреждений социального обслуживания, чья работа также отличается высокой эмоциональной напряженностью.

Параметры профессионального выгорания (по Бойко В.В.)	Административный персонал учреждения социального обслуживания	Специалисты учреждений социального обслуживания (по работе Н.В. Дубининой)
1. психологически трудный контингент; 2. хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; 3. повышенная ответственность за исполнение функций и операций; 4. неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; 5. интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности	+ + +	+ + + +
Параметры синдрома менеджера	Административный персонал учреждения социального обслуживания	Государственные служащие (по работе Е.В. Агаповой)
1. дефицит времени	+	+

(ненормированный рабочий день);		
2. монотонная работа;	+	
3. большой объем информации;	+	+
4. высокая ответственность задания;	+	+
5. необходимость принимать важные решения;	+	
6. постоянная гонка за результатами и целями.		

Табл. 5 Сравнительный анализ данных по диссертациям

В работе Н.В. Дубининой «Региональная модель профилактики профессионального выгорания работников учреждений социального обслуживания населения Красноярского края» указаны параметры профессионального выгорания по Бойко В.В., которые полностью соответствуют выраженности профессионального выгорания у социальных работников. Но стоит отметить, что у административного персонала учреждений социального обслуживания можно также выделить некоторые параметры синдрома выгорания, такие как психологически трудный контингент, хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, повышенная ответственность за исполнение функций и операций.

В работе Е.В. Агаповой «Психологические особенности синдрома профессионального выгорания у государственных служащих» выделены показатели, указывающие на «синдром менеджера», у государственных служащих отмечен высокий уровень ответственности и профессионального перфекционизма, жесткие стереотипы эмоционального реагирования. У

руководителей учреждений социального обслуживания ярко выражены следующие показатели «синдрома менеджера»: дефицит времени, монотонная работа, большой объем информации, высокая ответственность задания, необходимость принимать важные решения, постоянная гонка за результатами и целями.

В ходе проведенного нами исследования ощущается у административного персонала учреждений социального обслуживания населения г. Красноярска недостаток умения по саморегуляции, управления стрессом, управление персоналом, разрешения конфликтных ситуаций, что приводит к профессиональному выгоранию.

При обработке полученных данных было выявлено, что, структура синдрома профессионального выгорания, а также его выраженность у административного персонала учреждений социального обслуживания существенно отличаются от структуры и интенсивности выгорания у других категорий специалистов. Данный анализ нам показывает непосредственно двухуровневую систему показателей профессионального выгорания, которую необходимо учитывать при разработке требований к программе повышения квалификации направленную на профилактику профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения.

Таким образом, исходя из полученных данных, можно сделать вывод о том, что проблема профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения в г. Красноярске присутствует, так как более 70% опрошенных находятся в сформированной стадии или иными симптомами выгорания. И тем самым статистические данные подтверждают необходимость проведения профилактики данного синдрома учитывая двойственный характер, в мероприятиях должно быть обучение стратегическим умениям и

тактическим навыкам борьбы с нарастанием негативных тенденций в своих рабочих коллективах.[16]

2.2. Требования к программам повышения квалификации, направленным на профилактику профессионального выгорания у административного персонала учреждения социального обслуживания населения.

В настоящее время спектр социальных услуг в социальных учреждениях вырос, появились новые направления в работе, изменились цели и задачи социальных подразделений. Коллективы учреждений выросли, добавилось много внешних функций, в том числе взаимодействие с государственными органами власти, смежными учреждениями и общественными организациями, деятельность которых направлена на решение социальных проблем общества, в связи с этим каждому учреждению социального обслуживания населения необходимо быть конкурентоспособным. Объем социальных задач постоянно увеличивается как на федеральном, так и на региональном уровне, и решать их могут руководители, обладающие более высоким уровнем саморегуляции и профессиональным мастерством.

Для этого в рамках исследования нами проведен качественный анализ существующих программ по профилактике профессионального выгорания в РФ, который позволил в дальнейшем выстроить четкую структуру программы повышения квалификации направленную на профилактику профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска.

Программы по профилактике профессионального выгорания	Комментарии
-------------------------------------------------------	-------------

<p>Программа по профилактике профессионального выгорания педагогов. Режим доступа: https://infourok.ru/programma-po-profilaktiki-professionalnogo-vigoraniya-pedagogov-698889.html</p>	<p>Программа направлена на формирование и развитие профессиональной компетентности педагогов через развитие эмоциональной устойчивости и профилактику профессионального выгорания педагогов через релаксационные тренинги, способствующие уменьшению тревожного состояния, обучению саморегуляции; мобилизующие упражнения, направленные на повышение психического тонуса и работоспособности; лекционные занятия, повышающие психологические знания педагогов; флештренинги, способствующие сплочению коллектива, обучающие работать в команде.</p>
<p>Социально-психологическая программа «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников МБУ ЦСО Яйского муниципального района». Режим доступа: http://www.csoyaya.ru/Proety/programma_profilaktiki_professionalnogo_vygoranija.pdf</p>	<p>Целью программы является выявление наличия или отсутствие синдрома у сотрудников, оказание помощи сотрудникам в ситуации профессионального выгорания обеспечить необходимой психологической поддержкой, провести профессиональную реабилитацию сотрудников Центра, специфика работы которых способствует нервно-психическому перенапряжению, и создать</p>

	<p>условия для психического благополучия сотрудников Центра.</p> <p>Методы работы:</p> <p>Психологическое просвещение, психологическая диагностика консультирование и коррекция, психопрофилактика.</p>
<p>Программа профилактики профессионального выгорания у сотрудников МЧС.</p> <p>Режим доступа:</p> <p>https://sjes.esrae.ru/pdf/2015/2/11.pdf</p>	<p>Целью программы является предупреждение формирования синдрома профессионального выгорания у сотрудников МЧС посредством обучения эффективному копингу.</p> <p>Основными задачами программы профилактики определены: выработка установки на уверенный благополучный выход из ситуации; обучение способам нестандартного продуктивного мышления и методам решения конфликтных ситуаций; обучение самоконтролю, приемам саморегуляции, поиску ресурсов; обучение приемам концентрации и распределения внимания, способы нормализации уровня работоспособности, освоение навыков само - и взаимопомощи в стрессовой ситуации.</p> <p>Процесс обучения включал лекции, диалоги, рассказы, ролевые и подвижные</p>

	игры, групповые дискуссии и беседы, развивающие упражнения.
<p>Программа, направленная на профилактику профессионального (эмоционального) выгорания и психологическую поддержку сотрудников сферы труда и социальной защиты. Режим доступа:</p> <p>https://docviewer.yandex.ru/view/0/?*=TiOR8kSqeLm9io%2FCvTF5yIEJ8Xx7InVybcI6Imh0dHA6Ly9zb2MtZWRIY2F0aW9uLnJlL1Byb2VrdHMvS2F0JTIwLSUyMFBYb2plY3RzL0dPtc1Qcm9ncmFtbXkvUHJvZ3JhbW1hJTIwUHNPafJhemdydXpraS5wZGYiLCJ0aXRzZSI6IIBYb2dyYW1tYSBQc2loUmF6Z3JlemtpLnBkZilsInVpZCI6IjAiLCJ5dSI6IjY0NmZM2ODMxNTE0NTgzNjM3MjIiLCJub2lmcmFtZSI6dHJlZSwidHMiojE0OTM0Nzc3ODg4OTd9&page=2&lang=ru</p>	<p>Цель программы самопомощь, самореализация через раскрытие и использование внутренних ресурсов. (техники имагинации, медитации, метод мандалотерапии)</p>
<p>Программа психолого-педагогической профилактики синдрома эмоционального выгорания менеджеров среднего звена. Режим доступа:</p> <p>https://docviewer.yandex.ru/view/0/?*=gPJHh5Yw0kQ1PIIVN138wrHOMZB7InVybcI6Imh0dHA6Ly9lbGliLmNzcHUucnUveG1sdWkvYml0c3RyZWFlL2hhbmRsZS8xMjM0NTY3ODkvMTE5OS8IRDAIOUQIRDAIQjAIRDAIQjclIRDAIQjAIRDEIODAIRDAIQkUIRDAIQjIIRDAIQjBfJUQwJTIELiVEMCVBMC4IMj</p>	<p>Программа психолого-педагогической профилактики направлена на содействие процессу непосредственного личностного развития и реализации собственного потенциала менеджеров среднего звена. В программе используется комплекс мероприятий таких, как ролевая игра, арт, лого- и гештальт терапевтические техники, психодрама, психологическая консультация.</p>

деловая игра).

Табл. 6 Анализ данных программ по профилактике профессионального выгорания

При обработке полученных данных было отмечено, что программы направленные на профилактику профессионального выгорания «помогающих профессий» в большинстве случаев направлены на развитие эмоциональной устойчивости, на обучение саморегуляции и самоконтролю. Когда в программах, которые направлены на профилактику синдрома менеджера учитываются не только повышение психологического благополучия, но и направлены на развитие личностного роста, разбор и решение конфликтных ситуаций.



Рис. 7 Показатели синдрома эмоционального сгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения

По итогу анкетирования направленного на выявление синдрома эмоционального выгорания были выявлены более высокие показатели такие как: эмоциональное опустошение, усталость, ухудшение здоровья, нервное состояние от работы.



Рис. 8 Показатели синдрома менеджера у административного персонала учреждений социального обслуживания населения

Также в ходе проведения анкетирования направленного на выявление синдрома менеджера были выявлены следующие показатели: монотонность работы, нервное напряжение, сложность в принятии решения, нехватка времени, важность результата в работе.

Исходя из полученных результатов, стоит отметить дефицитные умения у административного персонала учреждений социального обслуживания г. Красноярска: урегулирование конфликта, владение техниками таких, как тайм-менеджмент, кейс-метод, техники саморегуляции.

Для составления программы повышения квалификации направленной на профилактику профессионального выгорания у административного

персонала учреждений социального обслуживания населения стоит учитывать двухуровневую структуру, которая поможет руководителям социальных учреждений решать поставленные задачи без утраты своего здоровья.

Как уже отмечалось ранее, следствием развития синдрома профессионального выгорания являются различные нарушения, затрагивающие разные грани трудового процесса - профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, конфликтные отношения. В связи с этим, особую актуальность приобретает вопрос об организации профилактики профессионального выгорания учитывая симптомы синдрома и дефицитные умения руководителей учреждения социального обслуживания.

№	Симптомы	Умения
1	Перманентная усталость	Умение отдыхать, восстанавливать физическое и психологическое здоровье
2	Эмоциональное опустошение	Аутотренинг
3	Нервное напряжение	Физическая активность
4	Ухудшение здоровья	Правильное питание
5	Нервное состояние от работы	Алгоритм конструктивного урегулирования типичного конфликта, метакоммуникация
6	Высокая ответственность за выполнение задач	Алгоритм выполнения задачи
7	Сложность принятия важных решений	Владение кейс-метод
8	Желание брать работу на дом, но в итоге не выполнять ее	Тайм-менеджмент

9	Важность результата в работе	Экзистенциальные (смысложизненные) техники http://prosvet.at.ua/index/tekhniki_snizhenija_vazhnosti/0-127
---	------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Табл. 7 Основные симптомы и необходимые умения для предотвращения синдрома профессионального выгорания

Исходя из полученных результатов, стоит отметить, что организацию профилактики синдрома профессионального выгорания необходимо проводить комплексно, учитывая двухуровневую структуру и учитывать все дефицитные умения административного персонала.

На этапе ранней диагностики необходимо проведение психодиагностического скрининга для выявления начальных стадий выгорания и факторов ему сопутствующих, нормализация эмоционального фона и снижение выраженности депрессии, формирование положительного отношения к своей профессиональной деятельности и собственному здоровью, адаптивного поведения в сложных ситуациях, развитие навыков межличностного взаимодействия.

Дальнейшая работа по профилактике выгорания у административного персонала предполагает проведение комплекса мероприятий, направленных на освещение проблемы выгорания, а также на предупреждение его развития и преодоление возможных проявлений. Психологическое просвещение занимает важное место в составе профилактических мероприятий выгорания. Рекомендуется включить в систему обучения, переподготовки, повышения квалификации и психологического сопровождения профессиональной деятельности руководителей учреждений социального обслуживания комплекс занятий, направленных на информирование их о механизмах развития профессионального выгорания, о факторах риска и его негативных последствиях, а также о личностных ресурсах, способствующих формированию стрессоустойчивости.

Программа повышения квалификации направленная на профилактику синдрома профессионального выгорания для административного персонала учреждений социального обслуживания населения может быть представлена в следующем варианте.

Профилактическая деятельность осуществляется по следующим направлениям:

1) Информационно-теоретический блок направлен на расширение информированности руководителей об общедоступных методах профилактики профессионального выгорания для сохранения личного здоровья и работоспособности, и своих сотрудников.

2) Практический блок включает в себя тренинги по эмоциональной саморегуляции, по управлению конфликтами, разбор и решение кейсов по управлению персоналом, мотивации сотрудников и командообразованию.

И в качестве примера мы предлагаем следующую программу повышения квалификации направленную на профилактику профессионального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания населения и учебный план. (Приложение 3)

Заключение

Проведенное исследование показало, что административный персонал учреждений социального обслуживания населения г. Красноярска представляют собой профессиональную группу риска развития синдрома профессионального выгорания. Хронический профессиональный стресс, обусловленный самой спецификой работы в учреждениях социального обслуживания, способствует усилению эмоционального истощения, чувства неспособности справляться с трудными профессиональными ситуациями, ощущения снижения успешности и продуктивности в работе, являющихся характерными признаками профессионального выгорания, и как следствие, развитию депрессивной симптоматики и ухудшению общего самочувствия работников.

Проведенный нами анализ теоретических и практических исследований по данной проблематике показал недостаточную разработанность такого направления деятельности как профилактика профессионального выгорания у административного персонала в учреждениях социального обслуживания населения.

Полученные результаты показали, что структура синдрома профессионального выгорания, а также его выраженность у административного персонала учреждений социального обслуживания населения существенно отличаются от структуры и интенсивности выгорания у других категорий специалистов. Данный анализ нам показывает непосредственно двухуровневую систему показателей профессионального выгорания, которую необходимо учитывать при разработке требований к программе профилактики профессионального выгорания.

Разработанная и проведенная нами программа исследования синдрома профессионального выгорания у административного персонала учреждений

социального обслуживания населения г. Красноярска была нацелена на выявление и специфику данного синдрома.

По полученным результатам нашего исследования, мы сделали вывод о том, что проблема профессионального выгорания у руководителей учреждений социального обслуживания Красноярска присутствует, так как более 70% опрошенных находятся в сформированной стадии или иными симптомами выгорания. И тем самым статистические данные подтверждают необходимость проведения профилактики данного синдрома учитывая двойственный характер, в мероприятиях должно быть обучение стратегическим умениям и тактическим навыкам борьбы с нарастанием негативных тенденций в своих рабочих коллективах.

Библиографический список

1. Агапова Е. В. Психологические особенности синдрома профессионального выгорания у государственных служащих: дис. канд. психол. наук: 19.00.04 / Е. В. Агапова. – Санкт-Петербург, 2016.
2. Акулинина Ю. Н. Профилактика профессионального "выгорания" специалистов социальной сферы / Ю. Н. Акулинина // Социальная педагогика. – 2013. – № 5. – С. 94–102.
3. Бабич О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: монография. Иркутск, 2009. –172 с.
4. Бабич О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: серия «В помощь школьному психологу» / О. И. Бабич. – М.: Изд-во «Учитель», 2014. – 122 с.
5. Бабнищев А. Стиль руководства - какой предпочесть? / А. Бабнищев, Т. Ткач // Социальная защита. – 2011. – № 11 (233). – С. 10–13. О стилях руководства и "профессиональном выгорании" работников в практике деятельности социальных учреждений.
6. Бадаева С. Как распознать и преодолеть профессиональное выгорание сотрудников / С. Бадаева // Кадровое дело. – 2006. - №3 – С. 11-13.
7. Беляева О. В. Формирование стрессоустойчивости у сотрудников социальной службы: (программа семинара-тренинга) / О. В. Беляева // Работник социальной службы. – 2011. – N 7. – С. 104–112.
8. Богданова, О. А. Деформация социального статуса учителя как фактор его профессионального выгорания: дис. канд. псих. наук : 19.00.04 / О. А. Богданова. – М., 2013.
9. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.

10. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя на других / В.В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 154 с.
11. Бочарова Ю.Ю., Патрина О.В. Профилактика эмоционального выгорания: практическое пособие для учреждений социального обслуживания населения и студентов, обучающихся по направлению 040400 Социальная работа. Вып. 7 / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева - Красноярск, 2011. – 96 с.
12. Бузовкина Н. Ю. Личностные диспозиции синдрома эмоционального выгорания у психологов, оказывающих экстренную и продолжительную психологическую помощь: дис. канд. психол. наук: 19.00.04 / Н. Ю. Бузовкина. – Томск, 2013.
13. Вагин И.О., Рипинская П. Практический сталкинг: путь к успеху. М.: Издательство АСТ, 2004. 288 с.
14. Водопьянова Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда: дис.псих.наук: 19.00.03 / Н.Е. Водопьянова – СПб, 2014.
15. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
16. Дубинина Н.В. Региональная модель профилактики профессионального выгорания работников учреждения социального обслуживания населения Красноярского края / Н.В. Дубинина – Красноярск, 2012. – 71 с.
17. Дувалка Е.Г. Проявление синдрома эмоционального выгорания педагога, его коррекция и профилактика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2014/12/30/proyavlenie-sondroma-emotsionalnogo-vygoraniya-pedagoga-ego> (10 октября 2016 г.)
18. Евсеев В. Диалектика взаимосвязи характеристик карьерных предпочтений и характеристик профессионального выгорания

специалистов социальной сферы / В. Евсеев // Социальная политика и социальное партнерство. – 2012. – № 8. – С. 39–45. – Библиогр.: с. 45

19. Ермакова Е.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности / Е.В. Ермакова // Культурно-историческая психология. – 2010. -№1. С. 27-37.

20. Жариков П. Н. Борьба с синдромом "профессионального выгорания" социальных работников / П. Н. Жариков // Работник социальной службы. – 2011. – N 4. – С. 91–103.

21. Журавлев А. Л., Сергиенко Е.А. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте: монография / А.Л. Журавлев, Е.А. Сергиенко. – Москва, Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. - 512 с.

22. Зуева О. В. Роль психолога учреждения социального обслуживания в формировании благоприятного психологического климата в трудовом коллективе: (предупреждение синдрома эмоционального выгорания) / О. В. Зуева // Работник социальной службы. – 2011. – N 8. – С. 89–127. – Библиогр.: с. 127

23. Ильин Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – Спб.: Питер, 2002. – 752 с.

24. Как избежать "выгорания"? // Вопросы социального обеспечения. – 2011. – N 3. – С. 26–27.

25. Ковалева О. А. Стрессы на рабочем месте: руководители и их совладающее поведение / О. А. Ковалева // Журнал практического психолога. – 2010. – N 2. – С. 176-185. – Библиогр.: с. 185

26. Кошелев А.Н. Синдром «белого воротничка» или профилактика «профессионального выгорания» / А.Н. Кошелев. – М.: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2008. – 239 с.

27. Лебедькова О.И. Автоматизация пакета методик «Диагностика синдрома эмоционального выгорания» / О.И. Лебедькова – Красноярск, 2011. 10-29 с.
28. Лопатухина И. Истощение в работе - как себя поддержать? / И. Лопатухина // Семейная психология и семейная терапия. – 2011. – N 1. – С. 98–107.
29. Лэнгле А. Дотянуться до жизни... Экзистенциальный анализ депрессии: Пер. с нем. / Предисловие А.С.Баранникова. – М.: Генезис, 2010. – 128 с.
30. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа / Вопросы психологии. 2011. № 2. С. 22-25
31. Маккей М. Дэвис М. Фэннинг П. Как победить стресс и депрессию / М. Маккей М. Дэвис П. Фэннинг. – СПб.: Питер. 2011– 288 с.
32. Мелетичев В.В., Шингаев, С.М. Мотивация профессиональной деятельности и профессиональное выгорание педагогов: теория, диагностика, взаимосвязь, профилактика: монография / В.В. Мелетичев, С.М. Шингаев. – СПб.: Санкт-Петербургская академия постдипломного педагогического образования, 2014 – 100 с.
33. Неруш Т. Г. Профессиональное выгорание как деструктивная тенденция профессионального развития личности: монография / Т. Г. Неруш Ю. П. Поваренков. – Саратов, 2012. – 222 с.
34. Никифоров Г.С. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. Пособие / А. Дмитриева, В.м. Снеткова: под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Речь, 2003. – 448 с.
35. Петрова Ю.А. Профессиональное выгорание менеджеров: монография / Ю.А. Петрова – Москва, Изд-во «Интел-Синтез», 2010. – 208 с.
36. Подсадный С.А. Развитие научных представлений о синдроме выгорания // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: [монография] / под. Ред. В.В.

Лукиянова. Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла [др.]; Курск. гос. ун-т. – Курск: Курск. Гос. Ун-т, 2008. – С. 13-34.

37. Полуэктова Н. М. Профессиональное выгорание и его профилактика у специалистов по социальной работе / Н. М. Полуэктова // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 3. – С. 97–105. – Библиогр.: с. 105

38. Полякова О. Б. Профессиональные деформации личности: понятие, структура, диагностика, особенности: монография / О. Б. Полякова. – М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный ун-т, 2013. – 266 с.

39. Профессиональное "выгорание": исследования HeadHunter // Проблемы теории и практики управления. – 2012. – № 7/8. – С. 118

40. Разнадежина Н. А. Профилактика и преодоление синдрома профессионального выгорания у работников учреждений социального обслуживания / Н. А. Разнадежина // Работник социальной службы. – 2011. – N 9. – С. 91–101. – Библиогр.: с. 100-101

41. Редина Т. В. Личностные детерминанты эмоционального выгорания у специалистов учреждений для детей с ограниченными возможностями здоровья / Т. В. Редина // Работник социальной службы. – 2011. – N 2. – С. 69–91.

42. Селье Г. Стресс в жизни / Г. Селье – М.: Медгиз, 1956. 216 с.

43. Синдром менеджера. Режим доступа: <https://www.mc21.ru/articles/therapy/90/> (05 декабря 2017 г.)

44. Синдром менеджера. Режим доступа: <http://prosindrom.com/other/sindrom-menedzhera.html> (05 декабря 2017 г.)

45. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 3–9.

46. Советский энциклопедический словарь / Гл. ред. А.М. Прохоров. – 4-е изд. – М.: Советская энциклопедия, 1988. — 1600 с.

47. Таткина Е.Г. Особенности ранней психопрофилактики эмоционального выгорания у медицинских сестер: дис. псих. наук: 19.00.04 / Е.Г. Таткина – Томск, 2010.

48. Темиров Т. В. Динамика психологического профессионального выгорания педагога в современных социальных условиях : дис. псих. наук : 19.00.07 / Т. В. Темиров. – Н. Новгород, 2011.

49. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания» позитивный подход к проблеме // Журн. практ. психолога. – 1998. - № 5. – С. 84-89.

50. Тупицына А.О. Автоматизация методик исследования эмоционального выгорания представителей социальных профессий / А.О. Тупицына – Красноярск, 2011. 9-21 с.

51. Ушакова Т. А. Социально-психологические и индивидуально-личностные детерминанты состояния профессионального "выгорания" специалистов социальной работы / Т. А. Ушакова // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 2. – С. 60–70.

52. Фальковская К. И. Профилактика эмоционального "выгорания" персонала учреждений социального обслуживания / К. И. Фальковская // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 2. – С. 128–133. – Библиогр.: с. 133

53. Фирсов М.В., Теория социальной работы: Учебное пособие для вузов. /М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова 2-е изд. Доп. И испр. М.: Академический проект («Gaudeamus»), 2005. – 512с.

54. Франкл В. Теория и терапия неврозов: введение в логотерапию и экзистенциальный анализ/ В.Франкл. – Спб, 2001. 248 с.

55. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной сфере: Учебное пособие /Е.И. Холостова. 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и «Ко», 2007. – 236с.

56. Хохлова Т. П. Стресс-менеджмент и его роль в преодолении профессиональных деформаций персонала в условиях посткризисного

развития / Т. П. Хохлова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2011. – № 2. – С. 123-129. – Библиогр.: с. 129

57. Шилкина Ю. А. Особенности профессиональных деструкций муниципальных служащих / Ю. А. Шилкина, Р. В. Кишиков // Вопросы гуманитарных наук. – 2013. – № 4 (67). – С. 73–78. – Библиогр.: с. 78

58. Шмелева Н. Б. Профессиональное выгорание и деятельность социального работника / Н. Б. Шмелева, О. А. Денисова // Отечественный журнал социальной работы. – 2011. – N 3. – С. 69 71. – Библиогр.: с. 71

59. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. /Ю.В. Щербатых – СПб.: Питер, 2008. 256 с.

Анкета-опросник

Уважаемые коллеги, кафедра социальной педагогики и социальной работы Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева проводит опрос административного персонала учреждений социального обслуживания города Красноярска по вопросам профессионального выгорания. Результаты Вашего анкетирования (анонимного) будут положены в основу рекомендаций для руководителей учреждений по профилактике данного синдрома.

Ответьте пожалуйста, на следующие вопросы, среди вариантов ответа выделите наиболее подходящий:

1. Чувствуете ли Вы себя усталым, когда встаете утром и должны идти на работу?

- скорее да
- скорее нет

2. Как часто Вы замечаете за собой, что к концу рабочего дня появляется чувство эмоционального опустошения?

- часто
- скорее часто
- скорее редко
- очень часто
- очень редко
- редко

3. Чувствуете ли Вы, что за последний год ваше состояние здоровья ухудшилось?

- скорее да
- скорее нет

4. Общение с подчиненными и коллегами в течение рабочего дня Вас:

- направляет
- поддерживает
- раздражает
- истощает
- другое

5. Какое чувство Вы испытываете по отношению к своей работе?

- равнодушие
- апатия
- удовлетворение
- вдохновение

6. Часто ли у Вас возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.?

- часто
- скорее часто
- скорее редко
- очень часто
- очень редко
- редко

7. Бывают ли у Вас дни, когда эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)

- часто
- скорее часто
- скорее редко
- очень часто
- очень редко
- редко

8. Как часто Вы приходите на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении?

- часто
- редко
- иногда
- всегда

9. Вдохновляют ли Вас успехи в работе?

- да
- нет
- другое

10. Часто ли Вы нервничаете из-за всего, что связано с работой?

- часто
- редко
- иногда
- никогда
- постоянно

11. Часто ли Ваши предложения руководство одобряет и берет в работу?

- да, часто
- только иногда
- нет, очень редко
- никогда

12. Ко всему (почти ко всему), что происходит у Вас на работе, Вы утратили интерес:

- да
- нет
- другое

Отметьте, пожалуйста, Ваш возраст _____,
должность _____, стаж работы в данной
должности _____, пол _____.

Опросник

1. Как вы оцениваете свое состояние? Ответ: 1 — очень плохое, 2 — плохое, 3 — удовлетворительное, 4 — хорошее, 5 — очень хорошее.					
2. Оцените, насколько вы согласны с каждым из перечисленных ниже утверждений:					
№	Утверждения	Согласен	Скорее согласен	Скорее не согласен	Не согласен
1	Я очень беспокоюсь о своей работе	1	2	3	4
2	Я часто ощущаю нервное напряжение	1	2	3	4
3	Моя повседневная деятельность вызывает большое напряжение	1	2	3	4
4	Общаясь с людьми, я часто ощущаю нервное напряжение	1	2	3	4
5	К концу дня я совершенно истощен физически и психически	1	2	3	4
6	Результат в работе очень важен для меня	1	2	3	4
7	Меня пугает большой объем информации	1	2	3	4
8	Я нервничаю, когда мне предстоит принять важное решение	1	2	3	4

9	Меня тяготит монотонная работа	1	2	3	4
10	Я испытываю нехватку времени	1	2	3	4

При обработке данных, полученных с помощью этой шкалы, подсчитывается сумма баллов по всем пунктам, которая затем делится на 10. Этот средний балл вычитается из 4. В результате определяется показатель психосоциального стресса, который может варьироваться от 0 до 4,5 баллов. В зависимости от этого показателя испытуемого относят к группе с высоким, средним или низким уровнем психосоциального стресса.

Уровень стресса	Средний балл
Высокий	0,00—1,50
Средний	1,51—3,00
Низкий	3,01—4,50

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Педагогика и психология: профилактика профессионального выгорания

Введение

В настоящее время профессиональная деятельность руководителей учреждений социального обслуживания отличается высокой нервно-психической напряженностью, она обладает высокой социальной значимостью, поскольку непосредственно связана с оказанием услуг трудным слоям населения, и высокой коммуникативной нагрузкой, а также высоким уровнем риска и персональной ответственности должностных лиц за принимаемые решения, их результаты и последствия. Состояние хронического стресса нередко способствует увеличению риска развития у административного персонала формирования синдрома профессионального выгорания.

Необходимость профилактики данного состояния обусловлена не только задачей сохранения психоэмоционального состояния и физического здоровья руководителей учреждений социального обслуживания населения, но и развития эмоциональной компетентности, толерантности и эмпатии.

Целью изучения данного курса является овладение теорией и методикой профилактики профессионального выгорания и развития эмоциональной устойчивости, повышение эффективности работы административного персонала учреждения социального обслуживания населения. Курс рассчитан на руководителей учреждения социального обслуживания населения.

Задачами программы являются:

1. Создание условий для осознания людьми своего эмоционального состояния и своей профессиональной мотивации;

2. Знакомство специалистов со способами снятия эмоционального напряжения;
3. Создание условия для развития эмоциональной компетентности, толерантности и эмпатии;
4. Знакомство сотрудников с основами и принципами работы в команде.

Содержание программы реализуется в форме семинара-тренинга с привлечением активных методов социально психологического обучения: дискуссий, ролевых игр, кейс-метод и пр. Слушатели вовлечены в социологическое исследование данной проблемы в своем учреждении, что позволяет отработать методы диагностики и провести самоанализ причин.

Содержание теоретического курса

Тема 1. Синдром профессионального выгорания (ПВ): сущность, факторы, механизмы и причины.

Специфика работы руководителей в учреждениях социального обслуживания. Профессионально-личностные характеристики. Понятие о профессиональном выгорании и синдроме менеджера. Фазы стресса. Внешние и внутренние факторы синдрома профессионального выгорания.

Тема 2. Методы профилактики ПВ.

Роль психологического самообразования. Методы эмоциональной саморегуляции и самоконтроля. Аутогенная тренировка. Кинезиологическая гимнастика. Психокоррекционные группы.

Тема 3. Методы урегулирования конфликтов.

Понятие о конфликте. Типология конфликтов. Конструктивные, деструктивные конфликты. Продуктивный конфликт. Технологии повышения конфликтной компетентности руководителя. Методы продуктивного урегулирования конфликтов.

Тема 4. Методы эффективного управления персоналом.

Понятие об управлении персоналом. Принципы управления персоналом. Административные и социально психологические методы управления. Решение кейсов по управлению персоналом. Тайм-менеджмент.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях

1. Фрустрация потребностей как причина профессионального выгорания.
2. Методы диагностики профессионального выгорания руководителей: анкетирование, тестирование, самонаблюдение, интервьюирование.
3. Конфликтная культура в социальном учреждении.
4. Методы стимулирования труда работников.

Содержание тренинга эмоциональной саморегуляции (28 ч):

- а) управление эмоциями;
- б) способы саморегуляции: образ, слово, дыхание, мышечное напряжение;
- в) уверенное поведение.

Задания для самостоятельной работы

1. Разработать аутотренинг для типичной стрессогенной ситуации.
2. Создать модель тренинга эмоциональной саморегуляции для руководителей.
3. Разработать алгоритм конструктивного урегулирования типичного конфликта.
4. Разработать кейс «Метод обратного отсчета» на готовую ситуацию.

Примерная тематика аттестационных работ

1. Методы экстренной эмоциональной разгрузки.
2. Роль прекрасного в профилактике ПВ.
3. Психогигиена педагогического труда.
4. Проект конфликтного совета учреждения.
5. Толерантность и конфликтная компетентность: пути развития.
6. Менеджмент управления в учреждениях социального обслуживания населения.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**дополнительной профессиональной образовательной программы****«Профилактика профессионального выгорания»**

Категория слушателей: руководители учреждений социального обслуживания.

Срок обучения: 72 ч, 3 нед.

Форма обучения: очная

Режим занятий: 6 ч.

№ п/ п	Наименование разделов и дисциплин	Всего , ч	В том числе			Форма контроля
			лекци и	семинар ы	практ., лабораторн ые занятия	
1	2	3	4	5	6	7
1	Синдром профессионального выгорания (ПВ): сущность, факторы, механизмы и причины	8	4	2	2	Выступление на семинаре
2	Диагностика ПВ	6		2	4	Скрининг
3	Методы профилактики ПВ	14	2		12	Таблица
4	Методы урегулирования	8	2	2	4	Алгоритм

	конфликтов					
5	Тренинг эмоциональной саморегуляции	28			28	Самоанализ участия
6	Методы эффективного управления персоналом	8	2	2	4	Кейс-метод
7	Аттестационная работа					Зачет
8	Итого	72	10	8	54	

Приложение 5

№	Наименование территории	Наименование учреждения
1.	г. Красноярск	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Советского района города Красноярска»
2.		Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального района города Красноярска»
3.		Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям «Надежда»
4.		Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Красноярска»
5.		Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания "Центр социальной помощи семье и детям «Эдельвейс»
6.		Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания "Городской реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»

7.	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания "Городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»
8.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района города Красноярск»
9.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярск»
10.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Железнодорожного района города Красноярск»
11.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района города Красноярск»
12.	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям «Октябрьский»
13.	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие»

14.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской центр социального обслуживания населения «Родник»
15.	Управление социальной защиты населения администрации Железнодорожного района
16.	Управление социальной защиты населения администрации Кировского района
17.	Управление социальной защиты населения администрации Ленинского района
18.	Управление социальной защиты населения администрации Октябрьского района
19.	Управление социальной защиты населения администрации Свердловского района
20.	Управление социальной защиты населения администрации Центрального района
21.	Управление социальной защиты населения администрации Советского района