

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П.АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)
Институт психолого – педагогического образования
Кафедра социальной психологии

ЮДИНА АННА АНДРЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология трудовой деятельности

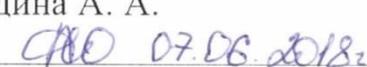
ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.пс.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Груздева О. В.


Научные руководители:
к.пс.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Дьячук А. А.


к.пс.н., доцент кафедры
психологии труда и инженерной
психологии СибГУ
им. М.Ф. Решетнева
Лубочников П. Г.


Дата защиты

Обучающийся:
Юдина А. А.


Оценка

Красноярск 2018

Реферат

Дипломная работа 86 с., иллюстраций 4, таблиц 16, источников 73, слайдов 6, приложений 4.

СГОРАНИЕ, ВЫГОРАНИЕ, СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ, РАБОТНИКИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Цель исследования - выявить взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем удовлетворенности трудом у работников социальной сферы.

Объект: эмоциональное выгорание работников социальной сферы.

Предмет: взаимосвязь эмоционального выгорания с удовлетворенностью трудом у работников социальной сферы.

Гипотеза исследования - мы предполагаем, что эмоциональное выгорание сотрудников социальной сферы связано с уровнем удовлетворенности труда.

Практическая значимость результатов исследования определяется возможностью их применения с целью повышения уровня удовлетворенности трудом и профилактики эмоционального выгорания социальных работников.

Значимость работы: высокая.

Содержание

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические основы развития профессионального выгорания сотрудников центра.....	7
1.1 Феномен эмоционального выгорания.....	7
1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности работников социальной сферы	18
1.3 Развитие эмоционального выгорания сотрудников вследствие не удовлетворенности трудом.	24
Выводы по первой главе.....	31
Глава 2 Эмпирическое исследование эмоционального выгорания и уровня удовлетворенности трудом	33
2.1 Этапы и методы исследования	33
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования.....	36
2.3 Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом и на профилактику эмоционального выгорания	51
Выводы по второй главе.....	56
Список используемых источников.....	61
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть	67
Приложение Б (справочное) Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.	73
Приложение В (справочное) Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).....	77
Приложение Г (справочное).....	80

Введение

Синдром эмоционального выгорания представляет собой совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных психологических переживаниях, мотивационно-установочной деформации и ухудшении психофизического самочувствия, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека. Выгорание как проявление профессиональной дезадаптации ведет к снижению работоспособности и качества профессиональной жизни людей. При этом наличие выгорания отрицательно сказывается не только на психофизическом самочувствии отдельных работников, но также на здоровье всей организации.

Вместе с тем, синдром эмоционального выгорания, как специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми, в последние годы стал характерен для социальных работников. Работа социального работника связана с постоянным общением с людьми, что позволяет отнести профессию по предмету труда к типу «Человек – Человек».

Актуальность исследования. В современных социально-экономических условиях понятие «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) все больше занимает ключевые позиции в ряде отраслей психологической науки. Актуальность исследования данного психологического феномена обусловлена его ярко выраженными отрицательными последствиями, которые проявляются в постепенном развитии негативных социально-психологических установок в отношении себя, близких людей, коллег, работы. Переживание чувства собственной несостоятельности, безразличие к профессиональной деятельности, утрата прежде значимых жизненных ценностей, приводящих к снижению внутриличностных ресурсов специалиста, развитие психосоматических нарушений зачастую являются следствием развития синдрома эмоционального выгорания.

В данное время синдром «выгорания» или как писали многие авторы «сгорания», довольно широко известен и исследуется в зарубежной психологии. Что касается отечественной науки, то данный феномен как самостоятельный практически не изучался. Можно назвать работы Н.А. Аминова [1], М.В. Барабановой [4], Н.Е. Водопьяновой [10], С. Захарова [18], В.Е. Орла [28], Т.И. Ронгинской [32], П.В. Румянцевой [34], П. Сидорова [36], М.М. Скугаревской [37], Т.Г. Федоровой, А.С. Нехорошева, Г.Н. Котовой [43], Т.В. Форманюк [45]. В имеющихся работах он либо обозначался, либо рассматривался в контексте более широкой проблематики.

Кроме того, необходимо отметить, что, по сравнению с зарубежными специалистами, отечественные психологи заинтересовались изучением данного феномена не так давно (начиная с 1991 года). В последние годы теоретическая разработка проблемы достигла определенного прогресса, выразившегося в

едином соглашении исследователей относительно операциональной структуры выгорания, появлении валидных методик его диагностики. Вместе с тем нет однозначной точки зрения на само определение выгорания, основные симптомы и механизмы его возникновения; имеются противоречивые взгляды относительно динамики возникновения выгорания; не достаточно проработаны вопросы связи выгорания с различными подструктурами личности [28].

Цель исследования - выявить взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем удовлетворенности трудом у работников социальной сферы.

Объект: эмоциональное выгорание работников социальной сферы.

Предмет: взаимосвязь эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом у работников социальной сферы.

Задачи исследования:

1) Проанализировать подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе;

2) Дать психологическую характеристику профессиональной деятельности работников социальной сферы;

3) Организовать и провести эмпирическое исследование по изучению эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом работников социальной сферы;

4) Описать взаимосвязь и эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом у работников социальной сферы;

5) Разработать рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом и на профилактику эмоционального выгорания.

Гипотеза исследования – мы предполагаем, что эмоциональное выгорание сотрудников социальной сферы связано с уровнем удовлетворенности труда.

Теоретико-методологической основой исследования выступили общетеоретические и экспериментальные подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, В.Е. Орел, Т.И. Ронгинская, Т.В. Форманюк и другие) и зарубежной (M. Anderson, M. Burisch, E. Iwanicki, S. Jackson, M. Leiter, C. Maslach, A. Pines, H.J. Freudenberger и другие) психологии. Научные концепции содержания и механизмов удовлетворенности трудом, разработанные отечественными (А.М. Баландин, А.Г. Здравомыслов, Ф.Н. Ильясов, А.А. Киссель, А.А. Русалинова, Н.Ф. Наумова, К.Р. Хаав, Э.С. Чугунова, В.А. Ядов и другие) и зарубежными (D. Brindra, Z.S. Dabas, D.J. Cherington, F. Herzberg, K.L. Huges и другие) психологами.

Методы исследования.

Для решения поставленных задач и проверки исходных предположений был использован анализ научной литературы и тестирование с помощью комплекса психологических методик: Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко и Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов);

Этапы исследования. Исследование проводилось в три этапа:

На первом этапе: определены цель и задачи исследования; выдвинута гипотеза; проанализирована отечественная и зарубежная литература, диссертационные исследования по проблеме; сформирована выборка;

На втором этапе: проведено эмпирическое исследование по выявлению уровня удовлетворенности трудом социальных работников; проведено эмпирическое исследование по выявлению синдрома эмоционального выгорания; разработаны рекомендации;

На третьем этапе: осуществлено обобщение и проверка полученных результатов, подведены итоги исследования, оформление работы.

На каждом этапе работы и при решении отдельных задач применялись соответствующие методы исследования:

На первом этапе - теоретический (анализ литературы по проблеме);

На втором этапе - эмпирические (диагностические методики);

На третьем этапе - методы математической статистики (количественный и качественный анализ, коэффициент ранговой корреляции Спирмена r_s), анализ результатов исследования.

Методики исследования:

А) Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) [42];

Б) Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) [14];

База исследования: Исследование проводилось на базе Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района». Выборка представлена социальными работниками в количестве 30 человек, 11 мужчин и 19 женщин, в возрасте от 30 до 50 лет.

Практическая значимость: полученные данные в ходе эмпирического исследования могут быть использованы по улучшению уровня удовлетворенности трудом и для профилактики эмоционального выгорания социальных работников.

Материалы исследования внедрены в практическую деятельность МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района», о чем имеется акт, о внедрении.

Научная обоснованность и достоверность результатов исследования обеспечивается: методологической и теоретической обоснованностью; проведением исследования на теоретическом и практическом уровнях; внутренней логикой исследования; адекватных поставленной цели и задачам исследования; использованием методов математической статистики.

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, списка используемых источников (73 наименований) и приложений.

Объем выпускной квалификационной работы составляет 86 страниц. В работе содержится 16 таблиц и 4 иллюстрации.

Глава 1 Теоретические основы развития профессионального выгорания сотрудников центра.

1.1 Феномен эмоционального выгорания

Теоретические и эмпирические исследования выгорания широко представлены в зарубежной психологии (М. Anderson, М. Burisch, R. Burke, E. Iwanicki, С. Rooks, М. Davis-Sacks, М. Leiter, Т. Marek, С. Maslach, S. Jackson, А. Pines, Н. J. Freudenberger и др) [49; 54; 58; 65]. Меньшее количество исследований посвящено данной проблеме в отечественной психологии (В.В. Бойко, Н.В. Гришина, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк и другие) [11; 24; 27; 45].

Термин «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) (burnout - сгорание, выгорание) впервые был введен в 1974 г. американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером и трактовался автором как «истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей, вследствие чего снижается их эффективность в целях и действиях». Кроме того, термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере. Фрейденберг описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег и назвал его запоминающейся метафорой - выгорание.

Профессиональное выгорание - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, политиков и бизнесменов, т.е. всех, чья деятельность невозможна без общения с людьми.

Другой основоположник идеи выгорания - Кристина Маслач - социальный работник, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам [24, с. 9-11].

«Эмоциональное сгорание - трехмерный синдром, характеризующийся истощением, деперсонализацией и понижением профессиональной самооценки» [11, с.11].

Д. Этзион определяет «выгорание» как «психологическую эрозию». Она считает, что выгорание возникает постепенно и незаметно для человека, и невозможно отнести его к конкретным стрессовым событиям. Исследователь также говорит о несоответствии между индивидуальными и средовыми

характеристиками (ожиданиями и требованиями среды). Это несоответствие действует как постоянный источник стресса [66].

Подход К. Маслач и М. Лейтер - основан на идее рассмотрения личностных и ситуационных факторов возникновения «выгорания». Основная идея подхода заключается в том, что «выгорание» - результат несоответствия между личностью и трудовой деятельностью. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения «выгорания». Авторы выходят за рамки интерперсонального подхода и назвали выгорание «эрозией души». «Оно представляет собой эрозию в ценностях, настроении и воле - эрозию человеческой души» [56, с. 17].

К. Маслач (1981) детализирует проявления «синдрома выгорания», как «чувство эмоционального истощения, изнеможения, которое сопровождается дегуманизацией, деперсонализацией (тенденция развивать негативное отношение к окружающим, негативным самовосприятием)».

В 1982 году Кристина Маслач выделила в качестве ключевых составляющих синдрома «эмоционального выгорания»:

1) индивидуальный предел, «потолок» возможностей нашего эмоционального «Я» противостоять истощению, противодействовать «сгоранию», самосохраняясь;

2) внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;

3) негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия [57].

Важным в изучении феномена «выгорания» является расширение сферы экспериментальных исследований. Здесь просматриваются две тенденции.

Первая - развитие кросс - культурных исследований «выгорания». Имеющиеся работы показывают, что существуют различия в уровнях «выгорания» у представителей разных культур. Развитие данного направления позволит, более того, ответить на вопрос о действительном переживании «выгорания» и когерентности его структуры.

Вторая - подтверждение характера этого феномена при изучении «выгорания» у представителей «несоциальной» сферы. Немногочисленные работы в этой области делают ее также перспективной.

Е. Эделвич и А. Бродский (E. Edelwich, A. Brodsky) в работе «Stages of Disillusionment in the Helping Professions» опубликованной в Нью-Йорке в 1980 году, 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. Исследователи считают, что изначальный идеализм и благородные стремления становятся залогом фрустрации в будущем [52].

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

и эмоциональном истощении. «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» [73].

В 1981 году Э. Морроу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий восприятие окружающими «выгоревшего» профессионала. По его мнению, вокруг такого человека витает «запах горящей психологической проводки» [25].

Существует несколько моделей эмоционального выгорания, описывающих феномен эмоционального выгорания.

Однофакторная модель эмоционального выгорания (А. Пайнс, И. Аронсон).

А. Пайнс и И. Аронсон акцентируют внимание на том, что «выгорание» - это состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях [63; 64; 65]. А. Чиром дополняет: «выгорание» - комбинация физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления [69; 70; 71].

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма). Согласно данной модели, эмоциональное истощение является «аффективным» компонентом и проявляется в жалобах на здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение, а деперсонализация - «установочный» компонент, заключающийся в изменении отношения либо к пациентам, либо к себе [10; 11; 50; 51].

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон). Синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений [58; 59; 60].

Первая составляющая - эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

Вторая составляющая (деперсонализация) сказывается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других — усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к клиентам.

Третья составляющая эмоционального выгорания — редукция личностных достижений — может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Четырехфакторная модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab) авторы которой - Г.Х. Фирт и А. Мимс, а также И.Ф. Иваничи и Р.Л. Шваб тоже выделяют эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцированные персональные достижения. Но они выделяют в деперсонализации два аспекта:

деперсонализация, связанная с работой, и деперсонализация, связанная с реципиентами (здесь деперсонализация означает отрицательное отношение к клиентам, к профессиональной деятельности и ее предмету) [72; 54; 55; 67; 68].

Процессуальные модели рассматривают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Подверженный выгоранию специалист пытается создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

Динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман представляет четыре стадии профессионального выгорания.

Первая стадия — напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Такую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций. Первый: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать статусно-ролевым и профессиональным требованиям. Второй: работа может не соответствовать его ожиданиям, потребностям и ценностям. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса. Многие стрессогенные ситуации могут не вызывать соответствующих переживаний, поскольку происходит конструктивное оценивание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации. Движение от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных переменных.

Третья стадия сопровождается реакции основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

Четвертая стадия представляет собой эмоциональное выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса. Будучи негативным последствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоциональное истощение, как переживание субъективного неблагополучия — определенного физического или психологического дискомфорта. Четвертая стадия образно сопоставима с «затуханием горения» при отсутствии необходимого топлива [21].

В отечественной психологии первые упоминания об этом феномене эмоционального выгорания можно найти в работах Б.Г. Ананьева (1968 г.), который употреблял аналогичный понятию «выгорания» термин «эмоциональное сгорание» для обозначения определенного негативного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек», и связанного с межличностными отношениями.

«Эмоциональное сгорание» - отрицательное состояние, возникающее только у людей, профессиональная деятельность которых тесно связана с межличностными отношениями.

Однако данный феномен был только зафиксирован, но не подвержен дальнейшими эмпирическими разработками [3].

В последнее время больше всего книжных публикаций по данной теме выпускают исследователи из Санкт-Петербурга. Обзору проблемы выгорания посвящена книга «Синдром выгорания: диагностика и профилактика» [11]. Нужно отметить, что этот обзор во многом базируется на представлениях о выгорании, существующих в зарубежной психологии, синдром выгорания на протяжении всей книги употребляется в качестве синонима профессионального стресса. Но, как было указано выше, такой подход не совсем правомерен, и синдром выгорания является самостоятельным понятием, обозначающим отличающуюся от стресса реальность.

Одним из первых отечественных исследователей, который вплотную занялся проблемой выгорания, является В.В. Бойко [7, с.99-105].

Он пишет, что эмоциональное выгорание приобретается в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая, определяется органическими причинами - свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями [8, с.115-154].

Эмоциональное выгорание Виктор Васильевич Бойко определяет как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на психотравмирующие воздействия [9, с. 7-9].

Эмоциональное выгорание - это динамический процесс возникающий поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда налицо все три фазы стресса: напряжение, резистенция и истощение [15, с. 71-75].

Фаза напряжения. Тревожное напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания, оно включает несколько симптомов:

- «переживание психотравмирующих обстоятельств» (проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно устранимы);

- «неудовлетворенность собой» (в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями);

- «загнанность в клетку» (когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к человеку приходит чувство безысходности);

- «тревога и депрессия» (чувство неудовлетворенности трудовой деятельностью и собой порождают мощные энергетические напряжения в

форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы).

Фаза резистенции: вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

- «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование);

- «эмоционально-нравственная дезориентация» (не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, работник защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать»);

- «расширение сферы экономии эмоций» (такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области О в общении с родными, друзьями и знакомыми);

- «редукция профессиональных обязанностей» (в профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат).

Фаза истощения. Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы и проявляется через следующие симптомы:

- «эмоциональный дефицит» (к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности);

- «эмоциональная отстраненность» (личность почти полностью и исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика О ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные);

- «личностная отстраненность или деперсонализация» (отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку Р субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций Р с ним приходится что-то делать);

- «психосоматические и психовегетативные нарушения» (проявляется на уровне физического и психического самочувствия).

Недостатком данной модели можно считать то, что не определена последовательность смены фаз и симптомов. Автор не указывает, как происходит переход с одной фазы на другую, а лишь ограничивается описанием этапов синдрома эмоционального выгорания.

В.В. Бойко представляет собой выгорание приобретенным стереотипом 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 конструктивным, а дисфункциональными - его следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Тогда же эмоциональное выгорание приводит к профессиональной деформации личности [9, с.10-12].

М.М. Скугаревская рассматривает в своей статье синдром выгорания как процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности (негативизма, цинизма) и снижения удовлетворения исполнением работы. Он рассматривается как результат не удачно разрешенного стресса на рабочем месте [37].

Н.В. Гришина рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, оказавшегося следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания. Это необходимо потому, что развитие выгорания не ограничивается профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию [12].

В опубликованных в печати исследованиях чаще всего дается следующее определение СЭВ: это состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Характеризуется физическим утомлением, чувством эмоциональной усталости и опустошенности.

Неслучайно первая исследовательница синдрома эмоционального выгорания Кристина Маслач сказала: «Эмоциональное сгорание - это плата за сочувствие».

Без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от внутреннего накапливания отрицательных эмоций, может возникнуть эмоциональное выгорание. Оно ведет к истощению личностных и эмоционально-энергетических ресурсов человека.

Синдром эмоционального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии (Маслач, 1982) – в глубины профессиональной непригодности ведут три лестничных пролёта.

Первая стадия - эмоциональное истощение:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;

- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;

– возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь, домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

Вторая стадия - деперсонализация:

– возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;

– неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов - вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения.

Третья стадия - редукция (редуцирование) личных достижений:

– притуляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

– такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе [61].

Согласно концепции М. Буриша (Burish, 1994), которая также предлагает процессуальный анализ синдрома, в развитии эмоционального выгорания можно выделить шесть главных фаз.

1. Предупреждающая фаза - предвестник развития синдрома эмоционального выгорания. На данной фазе появляются следующие симптомы:

а) Чрезмерное участие в профессиональной деятельности: чрезмерная активность, чувство незаменимости, отказ от потребностей, не связанных с трудовой деятельностью, вытеснение неудач и разочарований; ограничение социальных контактов.

б) Истощение: чувство усталости, бессонница, угроза несчастных случаев.

2. Снижение уровня собственного участия - вторая фаза, выражается через следующие параметры:

а) По отношению к сотрудникам, ученикам, пациентам профессионал проявляет: потерю положительного восприятия коллег; переход от помощи к контролю за подчиненными; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, ученикам, пациентам - проявление негуманного подхода к людям.

б) По отношению к остальным окружающим работник с развивающимся синдромом эмоционального выгорания проявляет отсутствие эмпатии, безразличие, циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности наблюдаются такие аспекты, как нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности трудовой деятельностью.

г) Возрастание требований профессионала можно заметить через: потерю жизненного идеала, концентрацию на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют работника; зависть.

3. Эмоциональные реакции - третья фаза синдрома эмоционального выгорания по Буришу. В этот момент у профессионала появляются следующие симптомы:

а) Депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки; безосновательные страхи, лабильность настроений, апатия.

б) Агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.

4. Фаза деструктивного поведения затрагивает следующие сферы профессионала:

а) Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности к выполнению сложных задач; ригидность мышления, отсутствие воображения.

б) Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнена заданий строго по инструкциям.

в) Эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с трудовой деятельностью; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби.

5. Психосоматические реакции - пятая фаза синдрома эмоционального выгорания. У профессионала проявляется:

- снижение иммунитета
- неспособность к релаксации в свободное время
- бессонница, сексуальные расстройства
- повышенное давление, тахикардия, головные боли
- боли в позвоночнике, расстройства пищеварения
- зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. Разочарование - заключительная фаза эмоционального выгорания, она проявляется через отрицательную жизненную установку, чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние.

Анализируя фазы развития синдрома, можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и к экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. По мнению Буриша, тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться. В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания [49].

Три аспекта эмоционального выгорания

Первый - снижение самооценки. Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.

Второй - одиночество. Люди, страдающие от эмоционального выгорания, не могут взаимодействовать и общаться с клиентами.

Третий - эмоциональное истощение, соматизация. Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям - гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.

В 1978 году Кристина Маслач условно разделила симптомы эмоционального выгорания:

Первая группа - физические симптомы:

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна;
- Ощущение эмоционального и физического истощения;
- Отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию;
- Общая слабость, снижение активности и энергии;
- Частые беспричинные головные боли, постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- Резкая потеря или резкое увеличение веса;
- Полная или частичная бессонница;
- Постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение дня;
- Одышка или нарушение дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- Заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Вторая группа - психологические симптомы:

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия, чувство подавленности;
- Повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- Вспышки немотивированного раздражения или отказы от общения, уход в себя;
- Постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет;
- Чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- Чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что что-то не получится или он не справится;
- Общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

Третья группа - поведенческие симптомы:

- Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее - все труднее и труднее;
- Сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- Постоянно, без необходимости, берет работу на дом, но и дома ее не делает;
- Затрудняется в принятии решений;
- Чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам:
- Невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- Дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- Злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет [62].

Три условия (фактора) эмоционального выгорания:

Личностный фактор - это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения, автономия и уровень контроля со стороны руководства. Если специалист чувствует значимость своей деятельности, то он становится достаточно неуязвимым по отношению к эмоциональному сгоранию. Если же работа выглядит в его собственных глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствуют также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих и недостаток автономности, самостоятельности.

Рольевой фактор - исследования показали, что на развитие выгорания существенно влияют конфликт ролей и ролевая неопределенность, а также профессиональные ситуации, в которых совместные действия сотрудников в значительной степени не согласованы: отсутствует интеграция усилий, но при этом присутствует конкуренция. А вот слаженная, согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности как бы предохраняет работника социально-психологической службы от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше.

Организационный фактор - на развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределенная (нечеткость функциональных обязанностей) либо не получающая должной оценки. При этом негативно сказывается не раз подвергавшийся критике стиль руководства, при котором шеф не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность (по принципу «инициатива наказуема») и тем самым лишает его чувства ответственности за свое дело и осознания значимости, важности выполняемой работы. [33].

По предмету труда профессия социальный работник относится к типу «человек-человек», что ведет к тому, что все перечисленные в данном параграфе фазы, симптомы, факторы, аспекты и модели эмоционального выгорания будут влиять на работника социальной сферы, поэтому в следующем параграфе мы разберем деятельность социальных работников.

1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности работников социальной сферы

В 1991 году в Российской Федерации была введена должность социального работника и специалиста социальной работы.

Предметом деятельности учреждения является реализация переданных органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий по социальному обслуживанию населения в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации, Красноярского края и правовыми актами Идринского района.

Целями создания учреждения являются реализация права граждан на социальное обслуживание и помощь со стороны государства, предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, и предоставление срочных социальных услуг.

Структура учреждения:

- администрация;
- бухгалтерия;
- 4 отделения социального обслуживания на дому,
- отделение срочного социального обслуживания,
- социально-реабилитационное отделение,
- организационно-методическое отделение,
- хозяйственный отдел.

Учреждение предоставляет социальные услуги гражданам в полустационарной форме и в форме социального обслуживания на дому в объеме услуг, включенных в Перечень социальных услуг.

Социальное обслуживание на дому включает в себя предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, и направлено на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде.

Социальное обслуживание в полустационарной форме - это деятельность по оказанию гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, постоянной или периодической помощи в определенное время суток профилированными в соответствии с их возрастом, состоянием здоровья, социальным положением поставщиками социальных услуг.

Конкретизация деятельности специалистов по социальной работе вытекает из его основных функций:

1. Диагностическая функция - заключается в том, что социальный работник изучает особенности семьи, группы людей, личности, степень и направленность влияния на них микросреды и ставит "социальный диагноз";

2. Прогностическая функция - прогнозирует развитие событий, процессы, происходящие в семье, группе людей, обществе и вырабатывает определенные модели социального поведения;

3. Правозащитная функция - использует законы и правовые акты, направленные на оказание помощи и поддержки населения, его защиту;

4. Организационная функция - способствует организации социальных служб на предприятиях и по месту жительства, привлекает к их работе общественность и направляет их деятельность к оказанию различных видов помощи и социальных услуг населению;

5. Предупредительно-профилактическая функция - приводит в действие различные механизмы предупреждения и преодоления негативных явлений, организация помощи нуждающимся людям;

6. Социально-медицинская функция - организует работу по профилактике здоровья, способствует овладению основами оказания первой медицинской помощи, содействует подготовке молодежи к семейной жизни, развивает трудотерапию и т.д.;

7. Социально-педагогическая функция - выявляет интересы и потребности людей в разных видах деятельности: культурно-досуговой, спортивно-оздоровительной, художественного творчества и привлекает к работе с ними различные учреждения, общества, творческие союзы и т.д.;

8. Психологическая функция - оказывает различные виды консультирования и коррекции межличностных отношений, способствует социальной адаптации личности, оказывает помощь в социальной реабилитации всем нуждающимся;

9. Социально-бытовая функция - способствует в оказании необходимой помощи и поддержки различным категориям населения (инвалидам, людям пожилого возраста, молодым семьям и т.д.) в улучшении их быта, жилищных условий;

10. Коммуникативная функция - устанавливает контакт с нуждающимися людьми, организует обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека [13].

Специфика функций социального работника предполагает органическое сочетание личностных и профессиональных качеств, что отражено в этическом и профессиональном кодексе.

Обязательные качества и умения социального работника:

- эмпатийность и психологическая компетентность;
- деликатность и тактичность;
- человечность и гуманность, милосердие;

- организаторские и коммуникативные способности, экстравертированность;
- высокая духовная культура и нравственность;
- умение быть интересным для окружающих и неформальным в работе с клиентом;
- направленность на интересы, потребности и защиту человеческого достоинства клиента;
- учение соблюдать конфиденциальность служебной информации и личных тайн клиента;
- стремление к постоянному повышению профессиональных знаний;
- честность, моральная чистота в профессиональных делах, соблюдение этики взаимоотношений с людьми и т.п. [16].

В квалификационном справочнике социальный работник наделяется следующими должностными обязанностями:

- выявляет на предприятиях, в микрорайонах семьи и отдельных лиц, нуждающихся в социально-медицинской, юридической, психолого-педагогической, материальной и иной помощи, охране нравственного, физического и психического здоровья;
- устанавливает причины возникших у них трудностей, конфликтных ситуаций, в том числе по месту работы, учебы и т.д., оказывает им содействие в их разрешении и социальную защиту;
- содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных учреждений по оказанию необходимой социально-экономической помощи населению;
- оказывает помощь в семейном воспитании, заключении трудовых договоров о работе на дому женщинам, имеющим несовершеннолетних детей, инвалидам, пенсионерам;
- проводит психолого-педагогические и юридические консультации по вопросам семьи и брака, воспитательную работу с несовершеннолетними детьми с ассоциативным поведением;
- выявляет и оказывает содействие детям и взрослым, нуждающимся в опеке и попечительстве, устройстве в лечебные и учебно-воспитательные учреждения, получении материальной, социально-бытовой и иной помощи;
- организует общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей, в необходимых случаях выступает в качестве их общественного защитника в суде;
- участвует в работе по созданию центров социальной помощи семье: усыновления, попечительства и опеки; социальной реабилитации; приютов; молодежных, подростковых, детских и семейных центров; клубов и ассоциаций, объединений по интересам и т.д.;
- организует и координирует работу по социальной адаптации и реабилитации лиц, вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений и мест лишения свободы [31].

При рассмотрении единства личности и деятельности как важной основы профессионально-личностного развития специалиста социальной работы необходимо учитывать такие его сущностные характеристики, как «профессиональная компетентность» и «профессионализм».

Под профессиональной компетентностью подразумевается сформированная в процессе обучения и самообразования система научно-практических знаний и умений, влияющих на качество решения профессиональных задач, и развитые личностно-профессиональные качества, проявляющиеся в деловом и партнерском общении с людьми при решении их жизненных проблем.

Профессионализм - это высокий, устойчивый уровень знаний, умений и навыков, позволяющий достигать наибольшей эффективности в профессиональной деятельности. Это не только яркое развитие способностей, но и глубокие и широкие знания в той области деятельности, в которой этот профессионализм проявляется, а также нестандартное владение умениями, которые необходимы для успешного выполнения этой деятельности.

Профессионалом можно считать социального работника, который обладает следующими характеристиками:

- соответствует требованиям профессии (личностный и профессиональный потенциал), вносит определенный вклад в социальную политику и социальную практику, осуществляя свою деятельность по социальной адаптации, помощи, коррекции, реабилитации отдельного человека и различных категорий населения;

- лично расположен к профессии, имея личностно-мотивационную готовность, профессионально необходимые качества, компетентность, а также позитивное отношение к себе как профессионалу, который стремится к результативности своего труда;

- достигает желаемых сегодня обществом результатов по социальной помощи, поддержке, адаптации и реабилитации людей;

- использует современные, оптимально-эффективные методы, приемы, технологии в целях социальной защиты человека;

- выполняет нормы, стандарты, эталоны профессии, осознает ее значимость в обществе;

- привносит в профессиональную деятельность индивидуально-творческий, новаторский компонент, осознанно развивая свою личностную и профессиональную индивидуальность;

- осознает перспективу и зону своего ближайшего профессионального образования, повышения квалификации, самообразования, изучения отечественного и зарубежного опыта;

- имеет уже сегодня необходимый уровень профессиональных и личностных качеств, знаний и умений;

- социально активен в обществе, ставит и обсуждает вопросы о практике, отношении к профессии, ее статусу; ищет резервы решения профессиональных, социальных проблем [46].

Принципы, определяющие профессиональную деятельность социальных работников:

– Социальный работник должен сознательно применять конкретные знания и навыки в конкретной ситуации. Он должен также осмысливать и собственные находки, сделанные в практической работе. На всех уровнях практики социальной работы опытный специалист должен в конкретной ситуации полагаться на существующее знание, прибегая к дополнительной теоретической и эмпирической информации.

– Социальный работник должен заниматься клиентом как целостной личностью, учитывая его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояние.

– Социальный работник должен вести деловые отношения с клиентом, соблюдая его достоинство. Необходимо воспринимать клиентов как людей, которые представляют собой ценность просто вследствие их человеческой природы (человеколюбие). Следует избегать всяких оценок их ценности, основанных на личном мнении или господствующих в данный момент общественных настроениях. Терпимое отношение, отсутствие осуждения со стороны профессионального помощника помогает клиенту осознать свое достоинство, сводя к минимуму страх быть воспринятым негативно или неточно [35].

Обслуживание клиентов с соблюдением их достоинства помогает социальным работникам избегать навязывания своих пристрастий или стандартов клиентам.

– Социальный работник должен видеть в клиенте индивидуальность. Постоянное стремление как можно глубже раскрыть свойства личности, семьи или сообщества требует от социального работника осознанных усилий и тщательного анализа. Индивидуализация помогает социальному работнику правильно взаимодействовать с клиентом на основании уважения к его личности.

– Социальный работник должен предоставлять клиенту современное видение его проблемы. Успех профессиональной помощи во многом зависит от правильного понимания общей ситуации и применения разных подходов к имеющимся проблемам. Внося ясное понимание и предлагая современные, творческие способы разрешения имеющейся проблемы, социальный работник внушает клиенту чувство оптимизма и готовность к сотрудничеству.

– Социальный работник должен основываться на знании возможностей клиента. Профессиональная специализация социального работника формируется на основе изучения различных потребностей человека: физических, психологических, социальных. Однако для определения этих потребностей необходимо знать, в какой мере клиент способен противостоять воздействиям окружающей среды. Поскольку изменение в социальном функционировании должно быть в значительной мере само побудительным, социальный работник должен помочь клиенту раскрыть и эффективно использовать его силы.

– Социальный работник должен побуждать клиента к максимальным усилиям по решению его проблем. Если клиенту нужна помощь в том, чтобы выйти из стрессовой ситуации и восстановить личностный и социальный баланс, он должен быть вовлечен в коррекционную деятельность в качестве активного участника. Социальный работник может это сделать на основе изучения условий его жизни и определения характера необходимой помощи. Эффективно изменить ситуацию возможно только тогда, когда тот, кто должен измениться, сам ясно поймет необходимость и у него возникнет желание действовать в этом направлении. Социальный работник должен оказывать ему содействие, корректируя и подбадривая его [6].

Задачи, которые социальный работник может поставить перед клиентом, чтобы научить его самостоятельно контролировать факторы, влияющие на его жизнь, определяются следующим образом:

1. клиент должен воспринимать социального работника как временного агента, помогающего ему в решении одной или нескольких проблем;
2. клиент должен видеть в социальном работнике специалиста, знания и умения которого он может использовать в своих интересах;
3. клиент должен видеть в социальном работнике равного сотрудника или партнера в решении проблемных ситуаций;
4. социальный работник помогает клиенту воспринимать общественно-политическую структуру как многополюсную, многослойную, что дает клиенту возможность для взаимодействия в том или ином смысле.

– Социальный работник должен способствовать максимальному самоопределению клиента. Социальный работник руководит процессом оказания помощи, а не самим клиентом. Он помогает клиенту исследовать альтернативы и их возможное значение, но не диктует окончательный выбор возможностей.

– Социальный работник должен помочь клиенту приобрести навыки самоуправления возникающими ситуациями. То, чего клиент достигает в результате своего взаимодействия с социальным работником, должно быть использовано им для решения трудных жизненных ситуаций не только в настоящем, но и в будущем. Поэтому важным аспектом подготовки клиента к дальнейшей жизни является обучение тому, как в окружающей действительности находить и использовать необходимые средства и помощников.

– Социальный работник должен работать с клиентом конфиденциально. Каждый социальный работник должен иметь представление о степени конфиденциальности полученной от клиента информации и условиях работы с ней.

– Социальный работник должен оставаться верным философии нормализации. Многие объекты социальной работы имеют значительные умственные и физические ограничения. Вследствие этих недостатков они в определенной мере подвергаются дискриминации и социальной изоляции. Философия нормализации (приведения к норме) способна свести к минимуму

изоляция и интегрировать умственно и физически неполноценных людей в общественную среду с гарантией, что их жизнь будет настолько сходна с жизнью нормальных людей, насколько это возможно.

– Социальный работник должен постоянно оценивать прогресс в деле изменения людей. Практика социальной работы включает в себя работу с изменяющимися людьми в изменяющихся ситуациях. Поэтому цели по оказанию помощи должны быть конкретными и регулярно анализироваться на предмет установления их важности и актуальности. Необходимо постоянно контролировать и оценивать процесс изменения. Это должны делать как социальный работник, так и сам клиент. С этой целью социальный работник и клиент систематически собирают и фиксируют показатели изменений для дальнейшей корректировки деятельности. Если не достигается желаемый результат, социальный работник обязан использовать другой подход или избрать другой план своих действий. Непрерывная оценка прогресса должна стать неотъемлемой частью социальной работы [23].

Какие работники составляют группу риска в том случае, когда мы говорим о эмоциональном выгорании?

Первая группа. Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми (Руководители; менеджеры по продажам, медицинские работники; социальные работники; консультанты; преподаватели и т.п.)

Вторая группа. Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт.

Третья группа. Сотрудники, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с трудовой деятельностью.

Четвертая группа. Это - женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

Пятая группа. Работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места [40].

1.3 Развитие эмоционального выгорания сотрудников вследствие не удовлетворенности трудом.

Удовлетворенность трудовой деятельностью - это научная категория, исследованием которой до недавних времен занимались только социологи и психологи. Относительно недавно, феномен удовлетворенности трудом стал предметом исследования экономистов, поскольку в странах с переходной экономикой сохраняется дефицит такого рода исследований.

В настоящее время существует множество подходов к пониманию феномена удовлетворенности трудовой деятельностью.

По мнению Н.Ф. Наумовой удовлетворенность трудовой деятельностью может интерпретироваться никак иначе как показатель социального статуса работника и в качестве способа адаптации индивида к социальной реальности [26]. В.В. Кафидов в своей книге «Управление человеческими ресурсами» также рассматривает удовлетворенность трудовой деятельностью в качестве стабильности кадров, связывая потенциальную текучесть кадров с выраженной неудовлетворенностью трудом [20].

А. Э. Левин рассматривает в своих работах удовлетворенность трудовой деятельностью как характеристику трудовой деятельности [22], а А.И. Страхов трактует данный феномен как степень соответствия личностных и вещественных факторов производства [39].

Существование множества подходов к изучению данного феномена приводит нас к мысли о том, что понимание удовлетворенности трудовой деятельностью зависит от того, какой парадигмы придерживается автор в своем исследовании.

Несмотря на то, что феномен удовлетворенности трудовой деятельности является понятием многогранным, в каждом определении можно подчеркнуть общее понятие, объединяющее их между собой. Это понятие «труд». Вполне возможно, что не каждый автор подчеркивает в полной мере это понятие, однако, это можно вычленил из излагаемого материала.

Выделяются два основных подхода к пониманию «труд» в контексте удовлетворенности трудовой деятельностью. Первый подход, который является наиболее разработанным и распространенным, отталкивается от понимания труда как процесса удовлетворения потребностей человека. Другими словами, удовлетворенность трудовой деятельностью в данном походе рассматривается как оценка степени насыщения потребностей, которые индивид стремится удовлетворить в процессе трудовой деятельности. Таким образом, в данную теорию вводятся такие термины как «потребность», «мотив», «установка» и т.д., на основе которых разрабатывается теория. Согласно данному подходу, в отечественной психологии и социологии разрабатывались концепции удовлетворенности трудом, которых придерживались Т.А. Китвель, А.А. Муруттар, В.А. Ядов, И.М. Попова, А.А. Киссель и др. [44].

Второй подход к изучению понятия «труд» в контексте удовлетворенности трудовой деятельностью определяется как общественное разделение функций для реализации существования системы или как общественная деятельность, основанная на разделении труда. Данная теория включает в себя такие термины как «социальный статус», «социальное

сравнение» и т.к., на основе которых разрабатываются теории, исходящие из такого понимания труда. Данному подходу следует Н.Ф. Наумова, рассматривая, как мы уже говорили, удовлетворенность трудовой деятельностью в качестве социального статуса [26].

В зарубежной литературе также существуют исследования удовлетворенности трудовой деятельностью в рамках теории социального обмена, социального сравнения и т.д. Однако недостатком данных исследований является то, что они рассматривают только отдельные социально-психологические аспекты проблем, а не их совокупность.

Как правило, исследования, касающиеся удовлетворенности трудовой деятельностью, включают в себя структуру удовлетворенности трудов, представленную в виде структуры мотивов или факторов удовлетворенности. На основе этого, удовлетворенность трудовой деятельностью разбивается на структурные составляющие, которые включают в себе некоторую группу факторов удовлетворенности.

Существует множество подходов в научной литературе, которые посвящены структурированию факторов, но, несмотря на это, в большинстве случаев этому не даётся обоснования. Наиболее известной является концепция Ф. Герцберга, представляющая собой мотивационно - гигиеническую теорию удовлетворенности трудовой деятельностью. [53]. Данная концепция заключается в том, что совокупность факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудовой деятельностью, делится на 2 группы: факторы гигиены (внутренние) и факторы мотиваторы (внешние). Гигиенические факторы – факторы, характеризующиеся снижением удовлетворенности трудовой деятельностью в случае их ущербности, и не характеризующиеся повышением удовлетворенности трудом при их оптимальном состоянии. К данным факторам относятся: заработная плата, безопасность, условия труда. Мотивирующие факторы характеризуются повышением удовлетворенности трудовой деятельностью в случае их наличия в работе, и не характеризуются неудовлетворенностью в случае их отсутствия. Сюда относятся: возможность карьерного роста, содержание работы, личный вклад.

Еще одним подходом к структурированию факторов удовлетворенности является Корнельский трудовой дескриптивный индекс (JDI), направленный на измерение удовлетворенности трудовой деятельностью. Авторы данного подхода разбивают факторы удовлетворенности на 5 группы, которые включают в себя оплату труда, психологический климат, карьеру, отношения с руководством и непосредственно работу.

С помощью представленных подходов к структурированию факторов удовлетворенности трудовой деятельностью можно сделать вывод о том, что многогранность понятий удовлетворенность трудом, даваемые разными авторами объясняется тем, что при теоретическом анализе удовлетворенности авторы рассматривали только определенную часть ее структуры, а интерпретация предоставлялась как общая удовлетворенность трудовой деятельностью [19].

В нашем исследовании мы рассматриваем удовлетворенность трудовой деятельностью в качестве общего расположения индивида к своей работе. Однако сразу следует отметить, что работа для каждого человека – это не только выполнение предписанных ему задач, но также и взаимодействие с начальством, коллегами, соблюдение неких правил, присущих сотрудникам данной организации и следование организационной политике. Можно сказать, что удовлетворенность трудовой деятельностью представляет собой комплекс психологически важных компонентов трудовой деятельности, необходимых для полноценного функционирования сотрудника в организации.

Несмотря на то, что удовлетворенность трудовой деятельностью – это понятие многогранное, многие ученые связывают ее с отношением работника к различным аспектам трудовой деятельности, такими как заработная плата, отношения с коллегами, безопасность, стабильность, престиж, отношения с начальством, возможность карьерного роста и т.д.

Основными критериями удовлетворенности работника трудом являются:

- 1) уровень заработной платы - если заработная плата соответствует индивидуальным финансовым запросам и ожиданиям;
- 2) возможность продвижения - реальная и объективная возможность роста работника;
- 3) качество руководства, которое удовлетворяет работника;
- 4) характер работы - соответствие индивидуальных интересов и склонностей работника профилю работы;
- 5) оценка рабочего коллектива - отношение коллег к качеству труда работника. [47].

Удовлетворенность трудом определяют так же, как эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания.

Обобщая идеи и высказывания многих ученых и практиков, можно условно выделить две теории этого явления:

– удовлетворенность трудом не является актуальной проблемой. Труд был и всегда будет "трудным", т.е. преимущественно вынужденным и не совсем приятным занятием. Это, прежде всего, связано с тем, что образовательный и культурный уровень людей постоянно повышается, а характер, условия и организация труда совершенствуются медленно в плане их привлекательности для человека. Разумное и реальное решение - это компенсировать тяготы труда качеством вне рабочей жизни, ценностями быта, досуга, культуры;

– удовлетворенность трудом является актуальной проблемой. Ее разрешение и необходимо и возможно. Существенному повышению удовлетворенности трудом могут способствовать и такие институты, как регулирование профессиональных ориентаций, трудовое воспитание и образование, социально-психологические службы по практической адаптации к труду, правовая работа в области трудовых отношений [17].

Существует целый ряд достаточно конкретных значений удовлетворенности трудом, отражающих ее роль, функции, последствия в социально-экономической жизни, в организации и управлении.

1. В результате изучения оценочных отношений людей к благополучию в быту, социально-экономической системе, социальному климату установлено, что работа и карьера имеют для них наибольшее значение наряду с такими ценностями, как здоровье, личная жизнь, полноценный досуг, часто занимая в этом рейтинге первую позицию. Одним словом, удовлетворенность трудом есть, прежде всего, социальная удовлетворенность, важнейший показатель качества жизни индивидов и групп, населения, нации.

2. Удовлетворенность трудом имеет функционально-производственную значимость. Она влияет на количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность в отношении других людей. С длительностью и опытом работы влияние удовлетворенности на функциональные показатели деятельности может снижаться. Это влияние зависит также и от волевых качеств работника, его способности не подчиняться настроению в процессе работы.

3. Отношение к труду может основываться на самооценке работником своих деловых качеств и показателей. При этом самоудовлетворенность и само неудовлетворённость могут положительно и отрицательно влиять на работу в зависимости от конкретного случая.

4. Забота работодателя об удовлетворенности людей их трудом определяет некоторые существенные типы управленческого поведения, трудовых отношений вообще. Работодатель часто скептически относится к производственно-экономическому эффекту всяких мероприятий по гуманизации труда, и их финансирование считает нерациональным. Средства на эти цели тратят либо отдельные энтузиасты, либо очень богатые и благополучные организации, либо под давлением рабочих масс и правовых инстанций. Внимание к проблеме удовлетворенности трудом может проявляться как модное движение, престижная социальная политика и благотворительность, показная конкуренция между работодателями за лучшее отношение к работнику.

5. Удовлетворительные с точки зрения работника характер и условия труда - это важнейший фактор авторитета руководителя. Для работников та администрация лучше, которая способна сделать лучшим их труд.

6. Удовлетворенность трудом часто является индикатором текучести кадров и необходимости соответствующих действий по ее предотвращению.

7. В зависимости от удовлетворенности трудом повышаются или понижаются требования и притязания работников, в том числе и в отношении вознаграждения за работу.

8. Удовлетворенность трудом является универсальным критерием объяснения, интерпретации самых разных поступков отдельных работников и трудовых групп. Она определяет стиль, способ, манеру общения администрации с трудовым коллективом. Иначе говоря, различается поведение

удовлетворенных и неудовлетворенных людей, различается также управление удовлетворенными и неудовлетворенными людьми [40].

Уровень удовлетворенности может изучаться в разных вариантах шкал. Например:

- а) удовлетворенность - неудовлетворенность;
- б) высокая удовлетворенность - относительно высокая удовлетворенность - умеренная удовлетворенность - неудовлетворенность;
- в) полная удовлетворенность - больше удовлетворенность - больше неудовлетворенность, чем удовлетворенность - абсолютная неудовлетворенность.

Каждый из вариантов имеет свои недостатки и преимущества, неправильный выбор шкалы может приводить к результатам, не отражающим действительные трудовые настроения работника, коллектива [5; 29; 30].

Удовлетворенность трудом представляет собой структуру конкретных оценочных отношений к множеству конкретных сторон трудовой деятельности. Речь идет о таких аспектах характера и условий трудовой деятельности, которые достаточно осознаются, воспринимаются людьми, получают с их стороны определенную негативную либо позитивную оценку.

В таком случае структуру удовлетворенности трудом составляют:

- физическая и эстетическая среда;
- нормированность или не нормированность рабочего времени;
- режим, график работы;
- отдаленность работы от места жительства;
- первичные характеристики труда (тяжесть, сложность);
- вторичные характеристики труда (интеллектуальная или физическая содержательность, монотонность, риск, ответственность, новизна, возможность управления, планирования и т.д.);
- достаточность и соответствие квалификации;
- уровень организации труда;
- удовлетворенность трудом торговый работник
- смысл выполняемых задач и функций;
- социальный климат в коллективе;
- отношения с руководством, стиль руководства;
- перспектива должностного и квалификационного роста;
- собственные результаты, показатели качества работы;
- заработная плата.

В различных видах труда существуют и выражаются свои особенно проблемные и особенно благоприятные аспекты работы, своя психология восприятия и оценки этих аспектов, своя мера субъективного фактора удовлетворенности ими [38].

Факторы удовлетворенности трудом:

1. Объективные характеристики трудовой деятельности. Уровень удовлетворенности трудом прямо зависит от особенностей характера и условий

труда, при этом реализуется принцип «хорошая работа удовлетворяет, плохая не удовлетворяет».

2. Субъективные особенности восприятия и переживания.

Во-первых, в результате исследований и наблюдений было замечено, что существуют самые непредсказуемые и неожиданные особенности отношения разных людей к одним и тем же аспектам условий и характера деятельности, в том числе и трудовой.

Во-вторых, все люди как работники различаются уровнем притязаний и критичности.

В-третьих, и в обыденном сознании, и в науке уровень удовлетворенности трудом связывается со степенью его сложности. разными творческими потребностями, поэтому фактор творческого содержания может и не быть главным.

В-четвертых, всем людям присущи разные творческие способности.

3. Квалификация и образование. В социологических исследованиях и специальных мероприятиях по аттестации рабочих мест часто регистрируются факты того, что образование и квалификация либо соответствуют, либо не соответствуют выполняемым трудовым задачам и функциям.

4. Длительность (стаж) трудовой деятельности. Этот фактор обычно рассматривается как способствующий удовлетворенности, поскольку со временем происходит адаптация к неблагоприятным сторонам труда.

Длительность и стаж трудовой деятельности могут и отрицательно повлиять на удовлетворенность трудом, если со временем исчерпывается содержательность, исчезают элементы новизны в работе, не реализуются какие-то ожидания.

5. Этапы трудового цикла. Трудовая деятельность носит циклический характер. В процессе достижения конечного результата труда могут быть выделены начальный, средний и конечный этапы, имеющие более или менее четкие границы, которые задаются критерием готовности продукции или просто рабочим временем - годом, сезоном, месяцем, неделей, днем.

6. Информированность. На любые оценочные отношения индивидов и групп влияет наличие или отсутствие «сравнительного плана». Индивид или группа воспринимают характер и условия своей трудовой деятельности путем их сравнения с характером и условиями трудовой деятельности других.

7. Особенная материальная или моральная мотивация труда. Содержательная привлекательность или осознание необходимости трудовой деятельности притупляет критичность к ее характеру и условиям.

8. Административный режим в организации.

9. Поддержание положительной оценки и самооценки. Выражение удовлетворенности трудом работником или трудовой группой может быть просто демонстрацией или внушением уверенности в себе, что помогает сохранить авторитет и улучшает настроение.

10. Уровень ожидания. Данный фактор универсален, проявляется во всех видах социальной удовлетворенности.

11. Официальное и публичное внимание к проблемам труда. Если о проблемах труда работника или трудовой группы знают другие, администрация, признают их, выражают сочувствие, то эти проблемы переживаются легче.

12. Мнение экспертов и общественное мнение. Далекое не всегда конкретный работник или конкретная микро группа формирует самостоятельно оценочное мнение о своем труде.

Практически все перечисленные факторы являются управляемыми, т.е. существуют вполне реальные социальные технологии, позволяющие с их помощью регулировать удовлетворенность трудом [17; 47].

Выводы по первой главе

Итак, подведя итоги всему сказанному в 1 главе, можно сделать вывод о том, что эмоциональное выгорание - представляет собой совокупность стойких симптомов, проявляющихся как стереотип эмоционального восприятия действительности, характеризующийся психоэмоциональным истощением, изнеможением в негативных психологических переживаниях, мотивационно-установочной деформации и ухудшении психофизического самочувствия, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека. Эмоциональное выгорание ведет к потере мотивации, снижению работоспособности и качества профессиональной жизни людей, которое так же сопровождается тенденцией к развитию негативного отношения к окружающим и негативным самовосприятием.

В ходе теоретического анализа были выделены психологические характеристики работников социальной сферы, являющиеся частью способности к данному виду деятельности; психоаналитические качества, ориентированные на улучшение и совершенствование специалиста по социальной работе, как специалиста - профессионала; а так же психолого-педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния.

Работнику социальной сферы, присущи такие личностные особенности, как: гибкость, проявляющаяся на интеллектуальном, эмоциональном и поведенческом уровнях; высокая степень личностной и социальной ответственности; адаптированность, которая проявляется как открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности и образ жизни другого человека; умение взаимодействовать и находить общий язык с любым человеком; умение контролировать свое поведение в различных жизненных ситуациях и ситуациях общения; способность отстаивать свои убеждения, создавать и поддерживать эмоциональный комфорт в ситуации межличностного общения.

Изучая литературу, связанную с удовлетворённостью трудом и эмоциональным выгоранием, мы выяснили, что развитию синдрома эмоционального выгорания будет способствовать не удовлетворенность сотрудника своей трудовой деятельностью. Потому что, если сотрудник удовлетворен своим местом, условиями работы и заработной платой, взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, так же удовлетворен достижениями в работе, продвижением по карьерной лестнице и имеет интерес к работе, то такой сотрудник, скорее всего не будет эмоционально выгорать и наоборот.

Глава 2 Эмпирическое исследование эмоционального выгорания и уровня удовлетворенности трудом

2.1 Этапы и методы исследования

Для изучения развития эмоционального выгорания вследствие не удовлетворенности трудом нами было проведено эмпирическое исследование на базе Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района» с. Идра, Красноярского края, в мае 2018 года.

В исследовании принимали участие 30 респондентов, 11 мужчин и 19 женщин в возрасте от 30 до 50 лет.

Исследование состояло из двух этапов:

1. Диагностика эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом;
2. Разработка рекомендаций для работников социальной сферы по коррекции и профилактике синдрома эмоционального выгорания.

Цель эмпирического исследования: изучить синдром эмоционального выгорания.

Задачи эмпирического исследования:

1. Подобрать методики для изучения эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом;
2. Выявить взаимосвязь эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом;
3. Разработать рекомендации для работников социальной сферы по повышению уровня удовлетворенности трудом и по предупреждению и преодолению эмоционального выгорания.

Гипотеза исследования – мы предполагаем, что эмоциональное выгорание сотрудников социальной сферы связано с уровнем удовлетворенности труда.

Для достижения выдвинутых целей и проверки гипотезы, мы использовали следующие методики:

- Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов);

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (Приложение Б) [42].

Методика создана В.В. Бойко в 1996 году и представляет собой опросник, предназначенный для диагностики синдрома эмоционального выгорания.

Цель методики: диагностика «синдрома эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов

деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов.

Материал и оборудование: стимульный материал (Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко), бланк для ответов, ручка (карандаш).

Описание методики: стимульный материал теста состоит из 84 утверждений. Методика позволяет выделить 3 фазы развития синдрома эмоционального выгорания:

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств
2. Неудовлетворённость собой
3. «Загнанность в клетку»
4. Тревога и депрессия

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование
2. Эмоционально-нравственная дезориентация
3. Расширение сферы экономии эмоций
4. Редукция профессиональных обязанностей

«ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит
2. Эмоциональная отстранённость
3. Личностная отстранённость (деперсонализация)
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения

Процедура исследования: Испытуемым предлагается ответить на вопросы, заполняя бланк.

Инструкция: «Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны - то знак «—» («нет»)).».

Обработка результатов:

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

«ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5).

Интерпретация результатов.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 и менее баллов - не сложившийся симптом,

10-15 баллов - складывающийся симптом,

16 и более - сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания».

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов - фаза не сформировалась;

37-60 баллов - фаза в стадии формирования;

61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

2. Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов) (Приложение В) [14].

Интегративным показателем, отражающим благополучие или неблагополучие личности в трудовом коллективе, является удовлетворенность трудом, которая содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и руководством и др.

Цель методики: оценка не только общей удовлетворенности своим трудом, но и оценка ее составляющих.

Материал и оборудование: стимульный материал (Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов)), бланк для ответов, ручка (карандаш).

Описание методики: Стимульный материал теста состоит из 18 вопросов и предполагающих 3 варианта ответа (А, Б и В).

Составляющие удовлетворенности трудом: интерес к работе, удовлетворенность достижениями в работе, удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, предпочтение выполняемой работы высокому заработку, удовлетворенность условиями труда, профессиональная ответственность, общая удовлетворенность трудом.

Процедура проведения: Испытуемым предлагается ответить на вопросы, заполняя бланк.

Инструкция: «Прочтите каждое из утверждений и оцените, насколько оно верно для Вас. В бланке отметьте выбранный вариант А, Б или В галочкой».

Обработка и интерпретация результатов.

Суждение об общей и парциальной удовлетворенности трудом (УТ) производится на основе сопоставления полученных баллов с максимальными показателями, приведенными в ключе обработки.

Низкий уровень УТ характеризуется диапазоном 1-44%, средний уровень УТ определяется в 45-55%-ном диапазоне от общей суммы баллов, высокий уровень - выше 56%.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

В результате эмпирического исследования в МБУ «КЦСОН Идринского района» нами были получены данные об эмоциональном выгорании работников социальной сферы и уровне удовлетворенности трудом.

Рассмотрим распределение работников социальной сферы по общему уровню эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко». Распределение по общему уровню эмоционального выгорания наглядно представлено в таблице 2.1 и на рисунке 2.1.

Таблица 2.1 - Распределение работников социальной сферы по общему уровню эмоционального выгорания

Уровень эмоционального выгорания	Количество работников социальной сферы	Процентная доля от выборки (%)	Средний возраст респондентов, лет
Низкий	17	57	38,8
Средний	7	23	41,9
Высокий	6	20	34,7

Как видно из таблицы, у 57% работников социальной сферы низкий уровень эмоционального выгорания, а высокий уровень представлен у 20%. Большая доля респондентов (80%) характеризуется низким и средним уровнем эмоционального выгорания.

В ходе исследования было выявлено, что сотрудники социальной сферы с низким эмоциональным выгоранием имеют средний возраст 38,8, а средний уровень представлен у сотрудников социальной сферы со средним возрастом 41,9. Высокий уровень представлен у сотрудников социальной сферы со средним возрастом 34,7.

Иными словами, сотрудники социальной сферы, которые дольше работают в данной организации, т.е. имеют большой стаж работы, эмоционально выгорают меньше, чем сотрудники, проработавшие небольшое количество времени в организации.

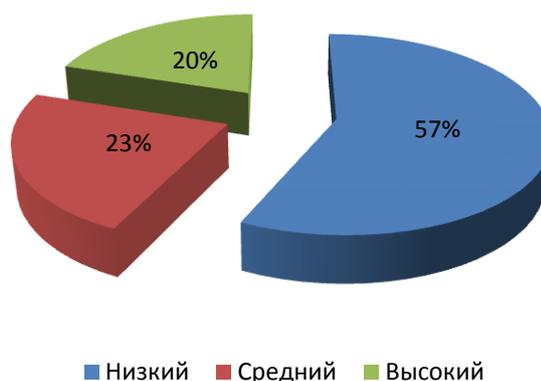


Рисунок 2.1 - Общий уровень эмоционального выгорания работников социальной сферы, (в %)

Из рисунка 2.1 видно, что большую процентную долю составляет низкий уровень эмоционального выгорания (57%), малую процентную долю составляют средний (23%) и высокий (20%) уровни эмоционального выгорания.

Средние показатели выраженности эмоционального выгорания по выборке в целом представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.2 - Средние показатели выраженности эмоционального выгорания по выборке в целом

Наименование фазы	Напряжение	Резистенция	Истощение	Итоговый показатель эмоционального выгорания
Средний показатель по всей выборке	26,5	28,4	22,5	77,4

Исходя из условий методики В.В. Бойко, количество баллов по каждой фазе говорит о ее сформированности. Так менее 36 баллов говорят о том, что фаза не сформировалась, 37-61 баллов - фаза в стадии формирования, более 61 балла - сформированная фаза.

В среднем по выборке можно сделать вывод о том, что эмоциональное выгорание ни в одной из фаз не сформировалось.

Средние значения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко» представлены на рисунке 2.2.

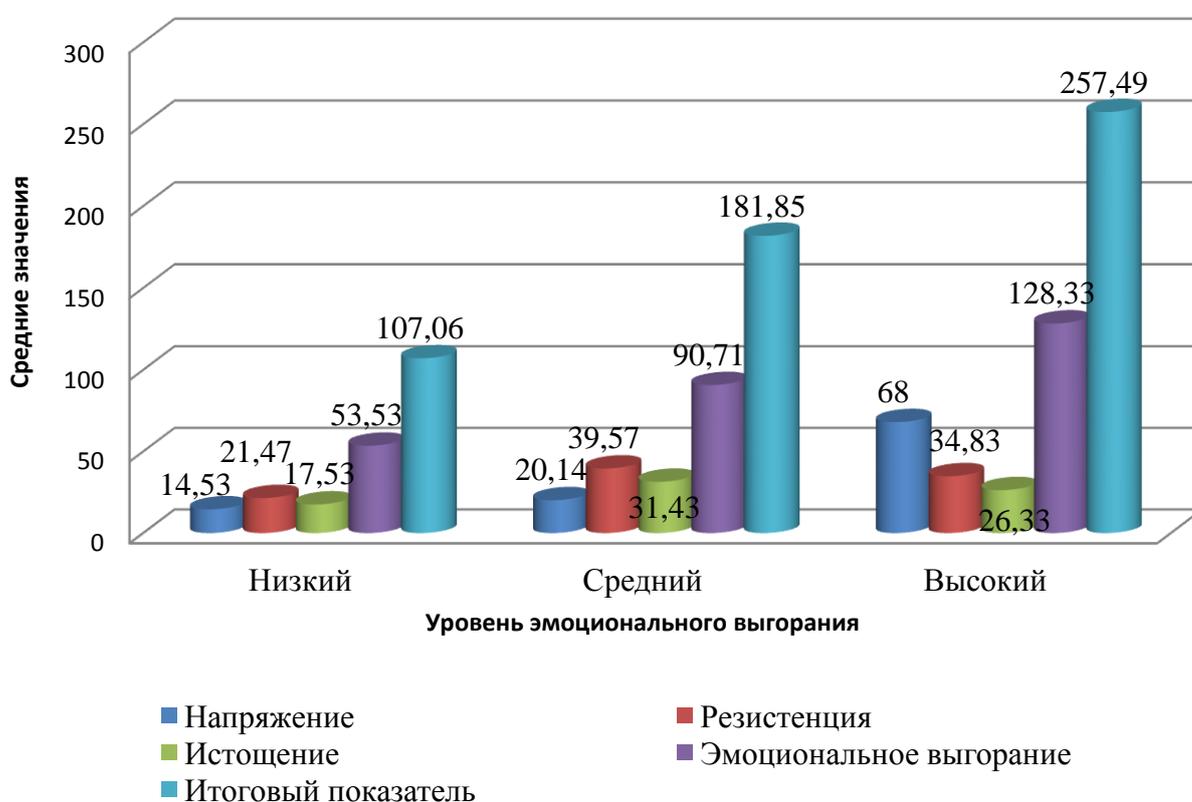


Рисунок 2.2 - Средние значения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко»

В среднем в группе с низким уровнем эмоционального выгорания можно сделать вывод об отсутствии эмоционального выгорания, так как ни одна фаза не сформирована и не находится в стадии формирования.

В среднем по группе со средним уровнем эмоционального выгорания можно сделать вывод о наличии эмоционального выгорания в стадии формирования фазы «резистенции», т.е. стремления сотрудников снизить давление внешних обстоятельств имеющимися в наличии способами.

В среднем по группе с высоким уровнем эмоционального выгорания можно сделать вывод о наличии сформированной фазы «напряжение», т. е. данная фаза является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания.

В таблице 2.3 представлены средние значения по симптомам фаз эмоционального выгорания. В зависимости от количества баллов симптом является не сложившимся (9 и менее баллов), складывающимся (10-15 баллов) и сложившийся (16 и более баллов).

Таблица 2.3 - Средние показатели симптоматики по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко»

Фазы	Напряжение				Резистенция				Истощение			
	переживание психотравмирующих обстоятельств	неудовлетворенность собой	«загнанность в клетку»	тревога и депрессия	неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	эмоционально-нравственная дезориентация	расширение сферы экономики эмоций	редукция профессиональных обязанностей	эмоциональный дефицит	эмоциональная отстраненность	личная отстраненность	психосоматические и психовегетативные нарушения
Низкий	3,8	2,6	3,2	4,8	5,5	5,2	5,2	5,7	4,4	5,4	4,4	3,4
Средний	4,9	5,7	3,9	5,7	10,6	10,7	9,3	9,0	7,6	8,4	8,1	7,3
Высокий	16,5	17,7	17,0	16,8	10,0	8,2	8,0	8,7	5,7	7,7	7,3	5,8

Как мы видим из таблицы 2.3, где представлены средние значения по симптомам фаз эмоционального выгорания в группе с низким уровнем,

симптомы фазы «Напряжения» - переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия – не сложившиеся.

Симптомы фазы «Резистенция» - неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей – не сложившиеся.

Так же, симптомы фазы «Истощение» - эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность и психосоматические и психовегетативные нарушения - не сложившиеся.

Как мы видим из таблицы 2.3, где представлены средние значения по симптомам фаз эмоционального выгорания в группе со средними значениями симптомы фазы «Напряжения» - переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия – не сложившиеся.

Симптомы фазы «Резистенция» - расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей - не сложившиеся. Но симптомы той же фазы - неадекватное избирательное эмоциональное реагирование и эмоционально-нравственная дезориентация - являются складывающимися. Иными словами, работники социальной сферы, испытывающие стресс на работе, начинают экономить на эмоциях, выборочно реагируют на клиентов, стремятся облегчить или сократить обязанности, предполагающие эмоциональные затраты. При этом вниманием начинают обделять не только клиентов, но и коллег.

Так же, симптомы фазы «Истощение» - эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность и психосоматические и психовегетативные нарушения - не сложившиеся.

Как мы видим из таблицы 2.3, где представлены средние значения по симптомам фаз эмоционального выгорания в группе с высоким уровнем, симптомы фазы «Напряжение» - переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия - сложившиеся. Иными словами, работники социальной сферы осознают психотравмирующий фактор деятельности. У них накапливается отчаяние и негодование, сотрудник начинает испытывать недовольство собой, профессией, обязанностями. Крайней точкой в формировании фазы «напряжение» является симптом «тревоги и депрессии», так как профессионал начинает переживать личную тревогу, разочаровывается в себе, в профессии или в месте работы.

Симптомы фазы «Резистенция» - эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей – не сложившиеся. Но симптом неадекватное эмоциональное реагирование - складывающийся. Иными словами, сотрудники социальной сферы начинают экономить на эмоциях, стараются подключить эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности.

Так же, симптомы фазы «Истощение» - эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность и психосоматические и психовегетативные нарушения - не сложившиеся.

Далее, в таблице 2.4 представлена взаимосвязь пола и среднего значения эмоционального выгорания.

Таблица 2.4 - Взаимосвязь пола и среднего значения эмоционального выгорания

Пол	Эмоциональное выгорание				Средний возраст респондентов, лет
	Напряжение	Резистенция	Истощение	Эмоциональное выгорание	
Ж	28,1	27,9	25,3	80,9	38,9
М	23,8	29,2	17,8	70,6	38,3

Как видно из таблицы, средний возраст мужчин составляет 38,3, а средний возраст женщин – 38,9. Можно говорить о том, что фазы эмоционального выгорания у мужчин и женщин являются не сформированными и даже не в стадии формирования. Но, общий уровень эмоционального выгорания у женщин больше чем у мужчин. Можно сделать вывод, о том, что женщины больше подвержены развитию эмоционального выгорания в силу своей эмоциональности.

Рассмотрим распределение работников социальной сферы по общему уровню удовлетворенности трудом по методике изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов). Распределение по общему уровню удовлетворенности трудом наглядно представлено в таблице 2.4.

Таблица 2.5 - Распределение работников социальной сферы по общему уровню удовлетворенности трудом

Уровень удовлетворенности трудом	Количество работников социальной сферы	Процентная доля от выборки (%)	Средний возраст респондентов, лет
Низкий	6	20	34,7
Средний	7	23	41,9
Высокий	17	57	38,8

Как видно из таблицы 2. 4, у 57% работников социальной сферы высокий уровень удовлетворенности трудом, а низкий уровень представлен у 20%. Большая доля респондентов (80%) характеризуется высоким и средним уровнем удовлетворенности трудом.

В ходе исследования было выявлено, что сотрудники социальной сферы со средним возрастом 38,8 имеют высокий уровень удовлетворенности трудом, а средний уровень представлен у сотрудников социальной сферы со средним

возрастом 41,9. Низкий уровень представлен у сотрудников социальной сферы со средним возрастом 34,7, это говорит о том, что сотрудники социальной сферы имеют низкий уровень удовлетворенности трудом по причине того, что им не интересен данный вид трудовой деятельности.

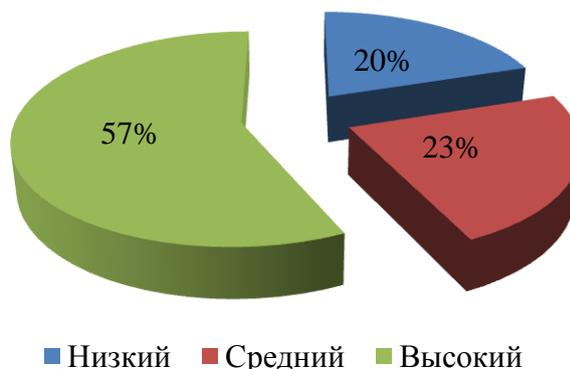


Рисунок 2.3 - Общий уровень удовлетворенности трудом работников социальной сферы, (в %)

Из рисунка 2.3 видно, что большую процентную долю составляет высокий уровень удовлетворенности трудом (57%), малую процентную долю составляют средний (23%) и высокий (20%) уровни удовлетворенности трудом.

Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом позволяет оценить удовлетворенность трудом с помощью нескольких шкал.

Таблица 2.6 - Средние значения шкал удовлетворенности трудом

Наименование шкал	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом
Средний показатель по всей выборке	3,7	2,6	3,4	3,7	2,2	1,9	2,8	1,2	17

В среднем по выборке можно говорить о том, что работники социальных сфер удовлетворены своей трудовой деятельностью. У работников социальной сферы высокий уровень общей удовлетворенности трудом. Высокие значения по всем шкалам в целом по выборке из возможных максимальных баллов.

Таблица 2.7 - Средние значения по методике изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов)

Уровень удовлетворенности трудом	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом
Низкий	2	1,7	1,3	2,3	1,7	1,3	1,8	0,5	8,5
Средний	3,1	1,9	1,9	2,4	2,3	1,6	1,6	1	14,3
Высокий	4,5	3,2	4,6	4,8	2,4	2,3	3,6	1,5	21

В среднем в группе с низким уровнем удовлетворенности трудом низкая профессиональная ответственность, заниженный интерес к работе, не удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками. Сотрудники социальной сферы в этой группе, предпочли бы высокий заработок этой деятельности, т. е. если бы им предложили более привлекательное место работы с высокой заработной платой, то они сразу бы сменили место работы.

В среднем в группе с высоким уровнем удовлетворенности трудом, все шкалы находятся на высоких уровнях. Иными словами, у сотрудников социальной сферы высокий интерес к работе, профессиональная ответственность и общий уровень удовлетворенности трудом. Сотрудники данной группы удовлетворены достижениями в работе, взаимоотношениями с сотрудниками и руководством и не предпочли бы данное место работы высокому заработку в другой организации.

Для выявления корреляционной связи между эмоциональным выгоранием и удовлетворенностью трудом среди сотрудников социальной сферы был проведен корреляционный анализ с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена r_s .

В ходе анализа результатов выявлены высоко значимые коэффициенты корреляции на уровне значимости $p < 0,01$ и значимые коэффициенты корреляции на уровне значимости $p < 0,05$. Значимые коэффициенты корреляции отрицательные, что говорит о том, что при высоких значениях одного показателя, ниже значения другого показателя.

Результаты высоко значимых коэффициентов корреляции на уровне значимости $p < 0,01$ и значимых коэффициентов корреляции на уровне значимости $p < 0,05$ представлены в таблицах 2.8, 2.9, 2.10 и 2.11.

Таблица 2.8 – Результаты корреляционного анализа фазы «напряжение» и шкалами удовлетворенности трудом

Шкалы методик	Результат	Уровень значимости
Напряжение и интерес к работе	- 0,53	$p < 0,05$
Напряжение и удовлетворенность достижениями в работе	- 0,40	$p < 0,01$
Напряжение и удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	- 0,57	$p < 0,05$
Напряжение и удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	- 0,41	$p < 0,01$
Напряжение и уровень притязаний в профессиональной деятельности	- 0,16	Не значим
Напряжение и предпочтение выполняемой работы высокому заработку	- 0,22	Не значим
Напряжение и удовлетворенность условиями труда	- 0,33	Не значим
Напряжение и профессиональная ответственность	- 0,31	Не значим
Напряжение и общая удовлетворенность трудом	- 0,55	$p < 0,05$

Итак, из таблицы 2.8 видно, что были выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между фазой «напряжение» и шкалой «интерес к работе» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,53$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше интерес к работе, тем ниже напряжение у работников социальной сферы;

2. Между фазой «напряжение» и шкалой «удовлетворенность достижениями в работе» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,40$, при $p < 0,01$), это значит, что чем выше удовлетворенность достижениями в работе, тем ниже напряжение у работников социальной сферы;

3. Между фазой «напряжение» и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,57$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, тем ниже напряжение у работников социальной сферы;

4. Между фазой «напряжение» и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с руководством» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,41$, при $p < 0,01$), это значит что, чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, тем ниже напряжение у работников социальной сферы;

5. Между фазой «напряжение» и шкалой «общая удовлетворенность трудом» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,55$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше удовлетворенность трудом, тем ниже напряжение у работников социальной сферы.

Так же, из таблицы 2.8 видно, что не выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между фазой «напряжение» и шкалой «уровень притязаний в профессиональной деятельности» (-0,16) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

2. Между фазой «напряжение» и шкалой «предпочтение выполняемой работы высокому заработку» (-0,22) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

3. Между фазой «напряжение» и шкалой «удовлетворенность условиями труда» (-0,33) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

4. Между фазой «напряжение» и шкалой «профессиональная ответственность» (-0,31) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

Таблица 2.9 – Результаты корреляционного анализа фазы «резистенция» и шкалами удовлетворенности трудом

Шкалы методик	Результат	Уровень значимости
Резистенция и интерес к работе	- 0,32	Не значим
Резистенция и удовлетворенность достижениями в работе	- 0,60	$p < 0,05$
Резистенция и удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	- 0,33	Не значим
Резистенция и удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	- 0,50	$p < 0,05$
Резистенция и уровень притязаний в профессиональной деятельности	0,18	Не значим
Резистенция и предпочтение выполняемой работы высокому заработку	- 0,47	$p < 0,05$
Резистенция и удовлетворенность условиями труда	- 0,57	$p < 0,05$
Резистенция и профессиональная ответственность	- 0,22	Не значим
Резистенция и общая удовлетворенность трудом	- 0,39	$p < 0,01$

Итак, из таблицы 2.9 видно, что были выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между фазой «резистенция» и шкалой «удовлетворенность достижениями в работе» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,60$, при $p < 0,05$), это значит, что чем выше удовлетворенность достижениями в работе, тем ниже резистенция у работников социальной сферы;

2. Между фазой «резистенция» и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с руководством» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,50$, при $p < 0,05$), это значит, что чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, тем ниже резистенция у работников социальной сферы;

3. Между фазой «резистенция» и шкалой «предпочтение выполняемой работы высокому заработку» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,47$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше предпочтение выполняемой работы высокому заработку, тем ниже резистенция у работников социальной сферы;

4. Между фазой «резистенция» и шкалой «удовлетворенность условиями труда» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,47$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше удовлетворенность условиями труда, тем ниже резистенция у работников социальной сферы;

5. Между фазой «резистенция» и шкалой «общая удовлетворенность трудом» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,39$, при $p < 0,01$), это значит что, чем выше удовлетворенность трудом, тем ниже напряжение.

Так же, из таблицы 2.9 видно, что не выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между фазой «резистенция» и шкалой «интерес к работе» (-0,32) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

2. Между фазой «резистенция» и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» (-0,33) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

3. Между фазой «резистенция» и шкалой «уровень притязаний в профессиональной деятельности» (0,18) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

4. Между фазой «резистенция» и шкалой «профессиональная ответственность» (-0,22) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

Таблица 2.10 – Результаты корреляционного анализа фазы «истощение» и шкалами удовлетворенности трудом

Шкалы методик	Результат	Уровень значимости
Истощение и интерес к работе	- 0,31	Не значим
Истощение и удовлетворенность достижениями в работе	- 0,27	Не значим
Истощение и удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	- 0,39	$p < 0,01$
Истощение и удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	- 0,43	$p < 0,01$
Истощение и уровень притязаний в профессиональной деятельности	0,01	Не значим
Истощение и предпочтение выполняемой работы высокому заработку	- 0,18	Не значим
Истощение и удовлетворенность условиями труда	- 0,32	Не значим
Истощение и профессиональная ответственность	- 0,05	Не значим
Истощение и общая удовлетворенность трудом	- 0,27	Не значим

Итак, из таблицы 2.10 видно, что были выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между фазой «истощение» и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,39$, при $p < 0,01$), это значит, что чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, тем ниже истощение у работников социальной сферы;

2. Между фазой «истощение» и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с руководством» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = -0,43$, при $p < 0,01$), это значит, что чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, тем ниже истощение у работников социальной сферы.

Так же, из таблицы 2.10 видно, что не выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между фазой «истощение» и шкалой «интерес к работе» (-0,31) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

2. Между фазой «истощение» и шкалой «удовлетворенность достижениями в работе» (-0,27) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

3. Между фазой «истощение» и шкалой «уровень притязаний в профессиональной деятельности» (-0,01) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

4. Между фазой «истощение» и шкалой «предпочтение выполняемой работы высокому заработку» (-0,18) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

5. Между фазой «истощение» и шкалой «удовлетворенность условиями труда» (-0,32) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

6. Между фазой «истощение» и шкалой «профессиональная ответственность» (-0,05) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

7. Между фазой «истощение» и шкалой «общая удовлетворенность трудом» (-0,27) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

Таблица 2.11 - Результаты корреляционного анализа эмоционального выгорания и шкалами удовлетворенности трудом

Шкалы методик	Результат	Уровень значимости
Эмоциональное выгорание и интерес к работе	- 0,58	$p < 0,05$
Эмоциональное выгорание и удовлетворенность достижениями в работе	- 0,62	$p < 0,05$
Эмоциональное выгорание и удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	- 0,64	$p < 0,05$
Эмоциональное выгорание и удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	- 0,58	$p < 0,05$
Эмоциональное выгорание и уровень притязаний в профессиональной деятельности	- 0,11	Не значим
Эмоциональное выгорание и предпочтение выполняемой работы высокому заработку	- 0,36	$p < 0,05$
Эмоциональное выгорание и удовлетворенность условиями труда	- 0,57	$p < 0,05$
Эмоциональное выгорание и профессиональная ответственность	- 0,36	$p < 0,01$
Эмоциональное выгорание и общая удовлетворенность трудом	- 0,65	$p < 0,05$

Итак, из таблицы 2.11 видно, что были выявлены следующие значимые корреляционные связи:

1. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «интерес к работе» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,58$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше интерес к работе, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

2. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «удовлетворенность достижениями в работе» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,62$, при $p < 0,05$), это значит, что чем выше удовлетворенность достижениями в работе, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

3. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,64$, при $p < 0,05$), это значит, что чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

4. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «удовлетворенность взаимоотношениями с руководством» обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,58$, при $p < 0,05$), это значит, что чем выше удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

5. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «предпочтение выполняемой работы высокому заработку» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,36$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше предпочтение выполняемой работы высокому заработку, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

6. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «удовлетворенность условиями труда» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,57$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше удовлетворенность условиями труда, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

7. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «профессиональная ответственность» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,36$, при $p < 0,01$), это значит что, чем выше профессиональная ответственность, тем ниже эмоциональное выгорание у работников социальной сферы;

8. Между эмоциональным выгоранием и шкалой «общая удовлетворенность трудом» была обнаружена отрицательная корреляционная связь ($r = - 0,65$, при $p < 0,05$), это значит что, чем выше удовлетворенность трудом, тем ниже эмоциональное выгорание у сотрудников социальной сферы.

Не выявлены значимые корреляционные связи между эмоциональным выгоранием и шкалой «уровень притязаний в профессиональной деятельности» ($-0,01$) при уровне $p < 0,05$ критическое значение $r = 0,36$.

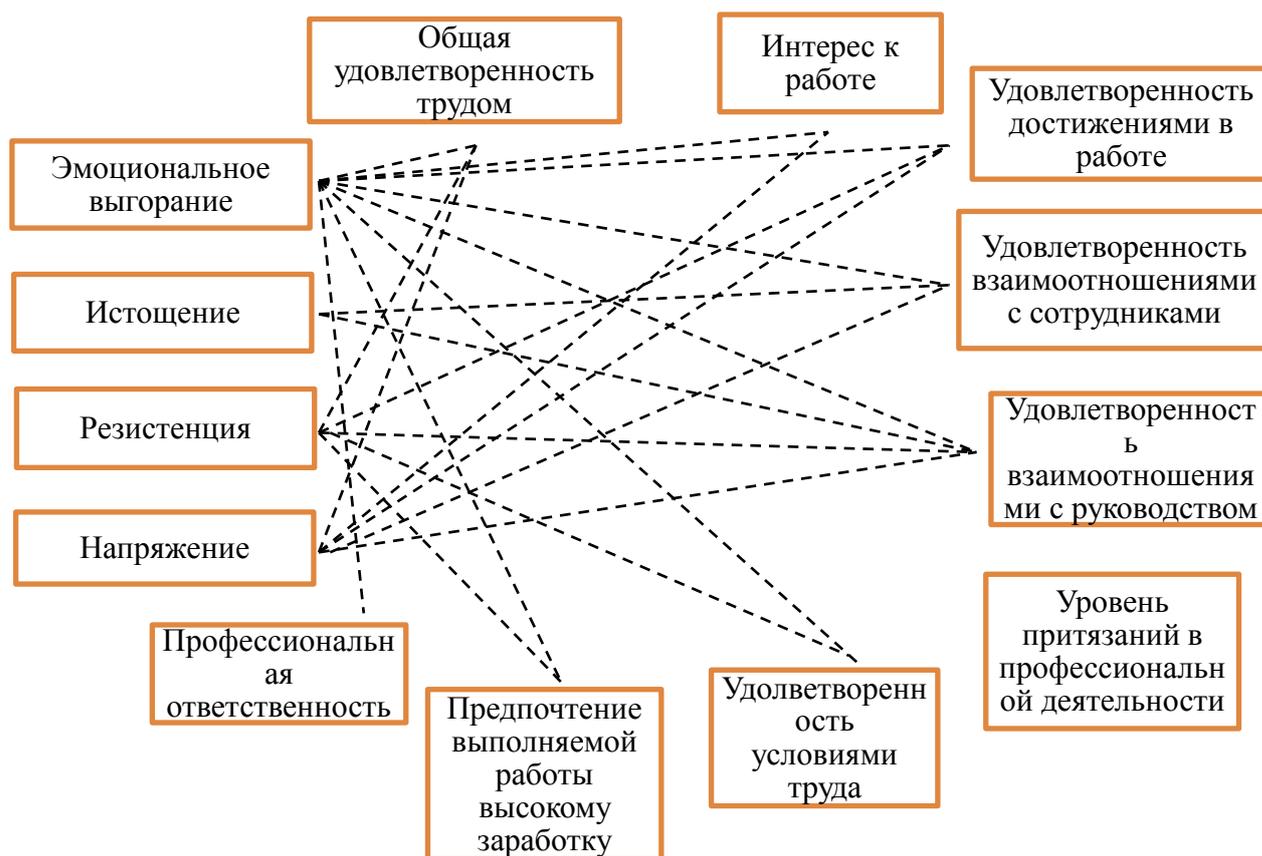


Рисунок 2.4 - Схема значимых корреляционных связей между показателями эмоционального выгорания и уровнем удовлетворенности трудом сотрудников социальной сферы

Общий уровень эмоционального выгорания имеет умеренные обратные корреляционные связи со шкалами «Интерес к работе», «Удовлетворенность достижениями в работе», «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «Удовлетворенность условиями труда», «Профессиональная ответственность» и «Общая удовлетворенность трудом».

Не выявлены значимые корреляционные связи между показателями эмоционального выгорания и показателями по шкале «Уровень притязаний в профессиональной деятельности».

Фаза «Напряжение» имеет умеренные обратные связи со шкалами «Интерес к работе», «Достижениями в работе», «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», и «Общая удовлетворенность трудом».

Не выявлены значимые корреляционные связи между фазой «Напряжение» и показателями по шкалам «Уровень притязаний в профессиональной деятельности», «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «Удовлетворенность условиями труда» и «Профессиональная ответственность».

Фаза «Резистенция» имеет умеренные обратные корреляционные связи со шкалами «Удовлетворенность достижениями в работе», «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «Удовлетворенность условиями труда» и «Общая удовлетворенность трудом».

Не выявлены значимые корреляционные связи между фазой «Резистенция» и показателями по шкалам «Интерес к работе», «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», «Уровень притязаний в профессиональной деятельности» и «Профессиональная ответственность».

Фаза «Истощение» имеет умеренные обратные корреляционные связи со шкалами «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» и «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством».

Не выявлены значимые корреляционные связи между фазой «Истощение» и показателями по шкалам «Интерес к работе», «Удовлетворенность достижениями в работе», «Уровень притязаний в профессиональной деятельности», «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «Удовлетворенность условиями труда», «Профессиональная ответственность» и «общая удовлетворенность трудом».

Исходя из полученных результатов, можно обоснованно предположить, что взаимоотношения с руководителем связано с формированием у сотрудника эмоционального выгорания. Хорошие отношения с руководителем снижают уровень выраженности эмоционального выгорания и наоборот, сотрудник, подверженный проявлению эмоционального выгорания с меньшим успехом выстраивает отношения с руководителем.

Можно предположить, что повышение требований и уровня профессиональной ответственности у сотрудника, не имеющего достаточных компетенций, может приводить к снижению уровня удовлетворенности трудом и формированию эмоционального выгорания.

Точно такие же выводы можно сделать по удовлетворенности условиями труда. В хороших условиях сотрудник будет менее подвержен эмоциональному выгоранию.

Можно предположить, что уровень притязаний сотрудника не имеет взаимосвязи с уровнем эмоционального выгорания в связи с индивидуальностью или субъективностью притязаний каждого человека, так и с тем, что работа в комплексном центре социального обслуживания населения является хорошо оплачиваемой. В целом по выборке зафиксированы низкие показатели удовлетворенности трудом по данной шкале.

Таким образом, из результатов проведения математической обработки данных, были обнаружены значимые корреляционные взаимосвязи, следовательно, гипотеза исследования была подтверждена статистическим путем.

2.3 Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом и на профилактику эмоционального выгорания

С целью повышения уровня удовлетворенности трудом в МБУ «КЦСОН Идринского района», нами были разработаны рекомендации для руководителей, под чьим руководством находятся работники социальной сферы.

Каждый руководитель заинтересован в том, чтобы его сотрудники были счастливы. У каждого руководителя есть возможность превратить свою организацию в самое счастливое место на земле. Вот как это сделать.

1. Оказывайте поддержку.

Вы можете поддержать своих сотрудников полезным советом при обучении новым навыкам или предоставить им право принимать важные решения в пределах своей зоны ответственности. Дайте им возможность экспериментировать с новыми идеями, исследовать свой творческий потенциал и рисковать. А что если они будут ошибаться? Не наказывайте их. Вместо этого помогите извлечь уроки из неудач, чтобы преуспеть в будущем.

2. Позвольте сотрудникам участвовать в принятии важных решений.

Будучи руководителем, вы не можете и не должны пытаться принимать все решения самостоятельно. Если вы находите время на то, чтобы отыскивать, нанимать и удерживать опытных и талантливых людей, то наверняка они смогут облегчить ваш труд. Делегируя свои полномочия, вы не только позволите людям показать все, на что они способны, но и сформируете атмосферу, в которой будет приятно работать.

3. Проявляйте щедрость.

Этот совет касается не только финансового аспекта ведения бизнеса. Щедрость духа в долгосрочной перспективе обеспечит высокий уровень удовлетворенности, которого не достичь простыми повышениями зарплаты или предоставлением привилегий. Если работник нуждается в дополнительных ресурсах, чтобы эффективно выполнить свою работу, сделайте все, что в ваших силах, чтобы он получил желаемое. Если у кого-то из сотрудников заболел ребенок, предоставьте ему возможность работать по гибкому графику. Если кто-то нуждается в вашей помощи и совете, загляните в свой ежедневник и выкроите время. Щедрость духа руководителя - основа здоровой атмосферы в коллективе и высокого уровня удовлетворенности сотрудников.

4. Будьте честны.

Многие руководители боятся говорить подчиненным правду, думая, что это повредит бизнесу. В своей книге "Лидерство во времена неопределенности" генеральный директор Umpqua Bank Рэй Дэвис отмечает, что говорить правду совершенно необходимо. Сотрудники достойны того, чтобы ее знать, особенно если дела идут вовсе не так хорошо, как хотелось бы.

Дэвис пишет: «Я всегда говорю, что мои сотрудники имеют право получить ответ на любой вопрос, каким бы неудобным он ни был. Я всегда

объясняю им, что происходит. Я не собираюсь вставать в защитную позу и лгать им, чтобы выглядеть в лучшем свете. Но, несмотря на то, что они имеют право задать любой вопрос, это вовсе не означает, что ответы должны им понравиться. Зато они будут правдивыми».

5. Обеспечьте безопасность и здоровую атмосферу в коллективе.

Строить роскошный офис вовсе необязательно. Тем не менее, в помещении должно быть хорошее освещение и вентиляция, удобная мебель и рабочие компьютеры. Сотрудникам должно быть приятно проводить время на рабочем месте. Они должны с радостью спешить на работу по утрам. Если вам не нравится ваш офис, скорее всего, ваш персонал тоже несчастлив.

6. Щедро оплачивайте труд.

Разумеется, уровень заработной платы - далеко не самый важный показатель, определяющий степень удовлетворенности от работы. Тем не менее, если вы платите сотрудникам недостаточно, они будут этим недовольны, что отразится на атмосфере в коллективе и качестве работы с клиентами. Старайтесь быть в курсе среднерыночных показателей в своем регионе и убедитесь, что ваша компания конкурентоспособна. Может быть, это немного сократит прибыль, однако бизнес в целом будет вознагражден стократ.

Профилактические и лечебные меры при синдроме эмоционального выгорания во многом схожи: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при терапии уже развившегося. Существуют разработанные методики, направленные на работы как с последствиями СЭВ, так и с предотвращением его возникновения [2; 41]

Два основополагающих момента для работы с синдромом эмоционального выгорания – признание существования синдрома эмоционального выгорания и признание необходимости изменения.

В рамках данной работы мы не будем подробно останавливаться на таких методах лечения и профилактики синдрома эмоционального выгорания, как помощь профессиональных психологов и самостоятельная борьба с симптомами синдрома эмоционального выгорания, так как целью настоящей работы служит выработка предложений для работодателя.

Учитывая полученные результаты исследования, при организации труда сотрудников социальной сферы имеет смысл обратить внимание на следующие моменты:

1. При формировании из сотрудников эффективной команды уделяется большое внимание проведению команд образующих тренингов, чтению литературы, пропаганде командного духа. Вместе с тем, в каждодневной работе сотрудники поставлены в условия постоянного соперничества друг с другом. Это связано с доведением индивидуального плана работы до каждого сотрудника и расчет материального вознаграждения по результатам выполнения индивидуальных планов. В силу ограниченного количества клиентов это приводит к практически полной отмене эффекта от усилий работодателя по созданию команды. В данном случае имеет смысл часть

планового задания доводить на структурное подразделение в целом, чтобы сотрудники при работе оказывали друг другу помощи и поддержку.

2. Рассмотреть возможность организации службы психологической помощи сотрудникам. С учетом развития информационных и коммуникационных технологий в банке, такая служба может работать даже дистанционно. Имеет смысл проводить также регулярное тестирование сотрудников на выявление синдрома эмоционального выгорания.

3. Ввести обязательное входное тестирование сотрудников, даже тех, которые приходят на массовые специальности. В пакет тестов включить не только тесты на IQ и стрессоустойчивость, но и на когнитивный стиль, а также опросник профессиональных ожиданий сотрудника. Определить критерии, по которым определяется индивидуальное профессиональное и может быть даже личное развитие сотрудника.

4. Исключить сверхнормативные переработки в том виде, в котором они повсеместно существуют в банке в настоящее время. Вся работа сверх рабочего времени должна фиксироваться и компенсироваться в соответствии с Трудовым Кодексом РФ.

С точки зрения практически каждого руководителя, сотрудник - это в первую очередь ценный ресурс для организации, который выполняет определенную функцию. При этом важным, с точки зрения пользы для организации, являются не индивидуальные (пол, возраст) и личностные (темперамент, характер и т.д.) характеристики сотрудника, а его способность наиболее эффективно выполнять необходимые функции и решать поставленные перед ним задачи.

Вместе с тем, для сохранения сотрудника в работоспособном состоянии, руководителю (кадровой или иным службам) необходимо проявлять заботу о всех сотрудниках и, отчасти, о каждом конкретном сотруднике. В связи с тем, что развитие синдрома эмоционального выгорания негативно сказывается как на личной, так и на профессиональной сфере жизни сотрудника, принимать меры для профилактики и лечения СЭВ имеет смысл как индивидуально (сотруднику), так и в рамках организации (работодателю).

Методы предотвращения

Важнейшим принципом предотвращения синдрома «сгорания» является соблюдение требований психогигиены. Психогигиена - это отрасль психиатрии и гигиены, изучающая факторы и условия окружающей среды и образа жизни, благотворно влияющая на психическое развитие и психическое состояние человека, и разрабатывающая рекомендации по сохранению и укреплению психического здоровья. По нашему мнению психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие. Существует немало способов, используемых в рамках психогигиены для предупреждения синдрома эмоционального выгорания. В основном акцент делается на следующие моменты:

- стремление к личностному росту;
- расширение кругозора по проблемам, т. е. информированность;
- четкое разделение личной жизни и профессиональной деятельности;
- расширение своих социальных контактов;
- рационализация профессиональной деятельности;
- система поощрения;

Известный ученый психолог Р. Кочюнас предложил следующие способы предупреждения синдрома сгорания:

- культивирование других интересов, не связанных с профессиональной деятельностью, сочетание работы с учебой, исследованиями, написанием научных работ;

- внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанции;

- поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой расслабления, медитации;

- удовлетворительная социальная жизнь, наличие нескольких друзей (желательно других профессии) во взаимоотношениях, с которыми существует баланс;

- стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничужения и агрессивности;

- умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивного результата в работе и жизни;

- обдуманное обязательство (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем он сам);

- чтение не только профессиональной литературы, но и другой литературы для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу;

- участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;

- периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;

- участие в работе профессиональных групп, дающей возможность обсудить возникновение личных проблем, связанных с работой, хобби, доставляющие удовольствие.

Особое внимание в социальной коррекции мы уделяем индивидуальному подходу к каждому сотруднику с учетом его индивидуальных особенностей. Воздействие на социального работника возможно тогда, когда, с одной стороны, психология грамотно воздействует на человека, добиваясь тесного взаимодействия с клиентом, а с другой - когда поведенческие отклонения устраняются при помощи правильно подобранных методов и приёмов. Индивидуальная коррекция включает в себя комплекс мер, направленных на выявление признаков выгорания, и оказание коррекционного воздействия с

целью создания условий для приспособления к жизни в социуме, в сложившейся для клиента ситуации, преодоление или ослабление проявлений профессиональной деформации. Основная задача всех специалистов, при этом, создание условий для социальной адаптации личности.

Наиболее доступными для каждого человека являются аутотренинг и медитация. Именно эти методы мы рекомендуем вам для самостоятельных занятий. Аутотренинг используется также в тренинговой работе психологами.

Аутотренинг - метод самовнушения, разработанный немецким психологом И. Шульцем в 1932 году. Его основу составляет прием погружения в релаксационное состояние и самовнушение, за счет чего происходит овладение навыками произвольного вызывания ощущения тепла, тяжести, покоя, расслабления. Овладение сознательным контролем над подобными функциями приводит к нормализации и активизации основных психофизиологических процессов.

Релаксация - это произвольное или непроизвольное состояние покоя, расслабления, связанное с полным или частичным мышечным расслаблением. Вариантов аутотренинга достаточно много, вашему вниманию мы предоставляем вариант аутогенной тренировки разработанный М.Е. Бурно. Перед началом упражнения вам необходимо сесть в позу «кучера»: «Вы сидите на стуле, раздвинув колени и положив предплечья на бедра так, чтобы кисти рук свешивались, не касаясь, друг друга. Корпус как бы весит на позвоночнике, и спина не касается спинке стула. Все тело расслаблено, голова опущена на грудь, глаза закрыты». Затем вы непосредственно переходите к упражнению. Каждое предложение, кроме заключительного в каждом упражнении проговаривать 6 раз, после чего 1 раз сказать: «Я спокоен, я совершенно спокоен».

В целом, методы предотвращения не исчерпаем и очень хорошо сочетать методы, о которых мы говорили выше с психогимнастикой, танцевальной терапией, телесно-ориентированной терапией. Использовать методы не только индивидуальной работы специалиста над собой, но прорабатывать некоторые проблемы в группе или целом трудовом коллективе, используя, например арт-терапию, тренинги и т.д. Однако, нужно учитывать также и индивидуальные особенности каждого специалиста.

Социальные работники самые первые сталкиваются с проблемами людей, которые обращаются к ним за помощью в кризисных и тяжелых ситуациях. Общение это часто наиболее доступная, порой единственно необходимая помощь для обратившихся. Единственное и на первый взгляд самое простое, что может предложить социальный работник своим подопечным это личное участие, понимание, принятие человека таким, какой он есть. Таким образом, для каждого подопечного требуется все новые и новые силы социального работника.

Подводя итог всему выше сказанному можно сделать следующие выводы:

– Эмоциональное выгорание - это психофизиологическое и умственное истощение, вызванное межличностным общением и перегрузками профессиональной деятельности.

– Выгорание затрагивает все сферы развития личности, оказывая разрушительное воздействие.

– Эмоциональное выгорание протекает индивидуально у каждого специалиста в зависимости от особенностей его личности и профессиональной деятельности.

– Эмоциональное выгорание развивается постепенно, начиная с зависимости от работы и заканчивая экзистенциальной пустотой.

– Так как выгорание деформирует всю личность специалиста, то методы, предупреждающие его должны затрагивать все сферы развития личности.

– Методы восстановления психического здоровья достаточно разнообразны и зависят от индивидуально особенностей социального работника.

Выводы по второй главе

Для выявления взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и уровнем удовлетворенности трудом, нами были подобраны следующие методы исследования:

– эмпирический (диагностические методики);
 – методы математической статистики (количественный и качественный анализ, коэффициент ранговой корреляции Спирмена r_s), анализ результатов исследования.

Для эмпирического исследования была сформирована выборка сотрудников социальной сферы в возрасте от 30 до 50 лет. Всего 30 человек из них 11 мужчин и 19 женщин.

Анализ результатов по методике диагностики эмоционального выгорания (В.В. Бойко) показал, что у 57% работников социальной сферы низкий уровень эмоционального выгорания, у 23% работников – средний уровень и у 20% сотрудников – высокий уровень.

Высокий уровень эмоционального выгорания характеризуется наличием сформированных фаз или фаз в стадии формирования, так же наличием сложившихся или складывающихся симптомов по каждой фазе.

В среднем в группе с низким уровнем эмоционального выгорания можно сделать вывод об отсутствии эмоционального выгорания, так как ни одна фаза не сформирована и не находится в стадии формирования. Так же ни один симптом не сложившийся и не складывающиеся

В среднем по группе со средним уровнем эмоционального выгорания можно сделать вывод о наличии эмоционального выгорания в стадии

формирования фазы «резистенции». В фазах «напряжение» и «истощение» нет скалывающихся и сложившихся симптомов. В фазе «резистенция» присутствуют складывающимися симптомами - неадекватное избирательное эмоциональное реагирование и эмоционально-нравственная дезориентация.

В среднем по группе с высоким уровнем эмоционального выгорания можно сделать вывод о наличии сформированной фазы «напряжение». В фазе «напряжение» присутствуют сложившиеся симптомы - переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия. В фазе «резистенция» присутствует складывающийся симптом - неадекватное эмоциональное реагирование, остальные симптомы не сложившиеся. В фазе «истощение» нет сложившихся или складывающихся симптомов.

Анализ результатов по методике изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) показал, что у 57% работников социальной сферы высокий уровень удовлетворенности трудом, у 23% работников средний уровень и у 20% работников - низкий уровень удовлетворенности трудом.

Высокий уровень удовлетворенности трудом характеризуется интересом к работе, удовлетворенностью в достижениях на работе, удовлетворенностью взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, удовлетворенностью условиями труда и высокой профессиональной ответственностью.

Низкий уровень удовлетворенности трудом характеризуется низким интересом к работе, не удовлетворенностью в достижениях на работе, не удовлетворенностью взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, не удовлетворенностью условиями труда, предпочтением выполняемой работы высокому заработку и низкой профессиональной ответственностью.

В среднем в группе с низким уровнем удовлетворенности трудом низкая профессиональная ответственность, заниженный интерес к работе, не удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками. Сотрудники социальной сферы в этой группе, предпочли бы высокий заработок этой деятельности, т. е. если бы им предложили более привлекательное место работы с высокой заработной платой, то они сразу бы сменили место работы.

В среднем в группе с высоким уровнем удовлетворенности трудом, все шкалы находятся на высоких уровнях. Иными словами, у сотрудников социальных сферы высокий интерес к работе, профессиональная ответственность и общий уровень удовлетворенности трудом. Сотрудники данной группы удовлетворены достижениями в работе, взаимоотношениями с сотрудниками и руководством и не предпочли бы данное место работы высокому заработку в другой организации.

Для выявления корреляционной связи между эмоциональным выгоранием и удовлетворенностью трудом среди сотрудников социальной сферы был проведен корреляционный анализ с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена r_s .

В ходе анализа результатов выявлены высоко значимые коэффициенты корреляции на уровне значимости $p < 0,01$ и значимые коэффициенты корреляции на уровне значимости $p < 0,05$. Значимые коэффициенты корреляции отрицательные, что говорит о том, что при высоких значениях одного показателя, ниже значения другого показателя.

Общий уровень эмоционального выгорания имеет умеренные обратные корреляционные связи со шкалами «Интерес к работе», «Удовлетворенность достижениями в работе», «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «Удовлетворенность условиями труда», «Профессиональная ответственность» и «Общая удовлетворенность трудом».

Не выявлены значимые корреляционные связи между показателями эмоционального выгорания и показателями по шкале «Уровень притязаний в профессиональной деятельности».

Таким образом, из результатов проведения математической обработки данных, были обнаружены значимые корреляционные взаимосвязи, следовательно, гипотеза исследования была подтверждена статистическим путем.

Заключение

Цель данной исследовательской работы выявить взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и удовлетворенностью трудом у работников социальной сферы.

В ходе проделанной работы были выполнены все поставленные нами задачи, а именно:

1. Проанализированы подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе. Опираясь на отечественных и зарубежных авторов, было выделено общепонятное понятие эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание - это совокупность стойких симптомов, проявляющихся как стереотип эмоционального восприятия действительности, характеризующийся психоэмоциональным истощением, изнеможением в негативных психологических переживаниях, мотивационно-установочной деформации и ухудшении психофизического самочувствия, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека. Эмоциональное выгорание ведет к потере мотивации, снижению работоспособности и качества профессиональной жизни людей, которое так же сопровождается тенденцией к развитию негативного отношения к окружающим и негативным самовосприятием.

2. Дана психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников. В ходе теоретического анализа были выделены психологические характеристики работников социальной сферы, являющиеся частью способности к данному виду деятельности; психоаналитические качества, ориентированные на улучшение и совершенствование специалиста по социальной работе, как специалиста - профессионала; а так же психолого-педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния.

Работнику социальной сферы, присущи такие личностные особенности, как: гибкость, проявляющаяся на интеллектуальном, эмоциональном и поведенческом уровнях; высокая степень личностной и социальной ответственности; адаптированность, которая проявляется как открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности и образ жизни другого человека; умение взаимодействовать и находить общий язык с любым человеком; умение контролировать свое поведение в различных жизненных ситуациях и ситуациях общения; способность отстаивать свои убеждения, создавать и поддерживать эмоциональный комфорт в ситуации межличностного общения.

3. Организовано и проведено эмпирическое исследование по изучению эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом работников социальной сферы. Были проанализированы результаты,

полученные в ходе диагностического исследования, сделаны соответствующие выводы

Изучая литературу, связанную с удовлетворенностью трудом и эмоциональным выгоранием, мы выяснили, что развитию эмоционального выгорания будет способствовать не удовлетворенность сотрудника своей трудовой деятельностью. Это подтверждают результаты исследования по методике диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко и по методике интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов). Результаты исследования показали, что чем выше удовлетворенность трудом, тем ниже эмоциональное выгорание и наоборот.

4. Выявлена и описана взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и удовлетворенностью трудом у работников социальной сферы.

Результаты исследования по методике диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко и по методике интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) были подтверждены методами математической статистики, а именно коэффициентом ранговой корреляции Спирмена r_s .

Общий уровень эмоционального выгорания имеет умеренные обратные корреляционные связи со шкалами «Интерес к работе», «Удовлетворенность достижениями в работе», «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «Удовлетворенность условиями труда», «Профессиональная ответственность» и «Общая удовлетворенность трудом».

Не выявлены значимые корреляционные связи между показателями эмоционального выгорания и показателями по шкале «Уровень притязаний в профессиональной деятельности».

5. На основании полученных результатов нами были разработаны рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом и на профилактику эмоционального выгорания.

Таким образом, гипотеза о том, что эмоциональное выгорание сотрудников социальной сферы связано с уровнем удовлетворенности трудом, подтвердилась.

Список используемых источников

1. Аминов, Н. А. Психофизиологические и психологические предпосылки педагогических способностей. [Текст] / Н. А. Аминов // Вопросы психологии - 1988. - № 5. - С.32 - 40.
2. Акиндинова, И. А. Методы психологической помощи работе с последствиями синдрома эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий. [Текст] / И. А. Акиндинова // Психологический журнал - 2001. - № 4. - С. 56-72.
3. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания. [Текст] / Б. Г. Ананьев. – 3-е изд. - СПб.: Питер, 2001. - 288 с.
4. Барабанова, М. В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания. [Текст] / М. В. Барабанова // Вестник Московского университета. Серия 14. «Психология». - М.: Издательство МГУ, 1995. - № 1. - С. 54.
5. Бессокирная, Г. П. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью. [Текст] / Г. П. Бессокирная, А. Л. Темницкий // Социологический журнал. - 1999. - N 1/2. - С.186 - 191.
6. Беребешкина, З. А. Этика социального работника [Текст] учеб. пособие. / З. А. Беребешкина. - М.: ИНФРА-М, 1995. – 199 с.
7. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. [Текст] / В. В. Бойко. - СПб.: Питер.- 1999. - С.99-105.
8. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. [Текст]. / В. В. Бойко. - Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. - С.115-154.
9. Бойко, В. В. Эмоциональное выгорание. [Текст] / В. В. Бойко - М.1995. - С. 7-9.
10. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. / Психология здоровья. [Текст]: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова; под ред. Г. С. Никифорова. - СПб.: Питер, 2006. - С.443-463.
11. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченко. - 2-е изд. - Санкт - Петербург: Питер, 2009. - 336 с.
12. Гришина, Н. В. Помогаящие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы. [Текст] / Н. В. Гришина; под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. - Спб: Питер, 1999. - 218 с.
13. Гусякова, Л. Г. Основы теории социальной работы. [Текст] Учебное пособие. / Л. Г. Гусякова, Е. И. Холостова. - М.: Институт социальной работы, 1997.- 243 с.
14. Диагностика профессионального становления личности: учебно-методическое пособие / сост. Я. С. Сунцова, О. В. Кожевникова. Часть 3. - Ижевск: Издательство «Удмуртский университет», 2012. – 63 с.

15. Долгова, В. И. Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания воспитателей ДОУ [Электронный ресурс] / В. И. Долгова, В. К. Шаяхметова, Е. В. Образцова. // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2016. - Т. 44. - С. 222 - 231. - URL: <https://e-koncept.ru/2016/56998.htm>
16. Жданов, С. Т. Профессиональная деятельность социального работника: Содержание и организация. [Текст] / С. Т. Жданов, В. И. Табохлин. - М.: Институт молодежи, 2003.- С.117-118.
17. Замфир, К. Удовлетворенность трудом [Текст] / К. Замфир. - М., 1983. - 141 с.
18. Захаров, С. Синдром выгорания у врачей. [Электронный ресурс] / С. Захаров // Режим доступа: <http://forums.rusmedserv.com/showthread.php?t=8748>.
19. Ильясов, Ф. Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением). [Текст] / Ф. Н. Ильясов; под ред. В. Г. Андреевкова. - Ашхабад: Ылым (Наука), 1988.. - 100 с.
20. Кафидов, В. В. Управление человеческими ресурсами [Текст]: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. / В. В. Кафидов. - СПб.: Питер, 2012. - 208 с.
21. Лаврова, О. Синдром национального выгорания и методы его предотвращения. [Текст] / О. Лаврова // Социальная работа. – 2006. - № 4. - С. 56-60.
22. Левин, А. Э. Влияние удовлетворённости трудом в бригадах на повышение его производительности: автореф. дис. канд. эконом. наук. М., 1980. 22 с
23. Ляшенко, А. И. Организация и управление социальной работой в России. [Текст]: Учебное пособие. / А. И. Ляшенко. - М.: Наука, 1995.- С. 74.
24. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Статья. 1978.
25. Морроу, Э. Сгоревшие профессионалы. [Текст] / Э. Морроу - Санкт Петербург: Питер, 2014. - 219 с.
26. Наумова, Н. Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика. [Текст] / Н. Ф. Наумова - М., 1970.
27. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности. [Текст] / В. Е. Орел. – Москва.: «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.
28. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. - 2001 - Т. 22, № 1. – С. 90–101.
29. Патрушев, В. Д. Удовлетворенность трудом [Текст] / В. Д. Патрушев, Н. А. Калмакан. - М.: Наука, 1998. - 112 с.
30. Патрушев, В. Д. Удовлетворенность трудом: изменение ее степени с 1986 по 1995 годы [Текст] / В. Д. Патрушев // Повседневная жизнедеятельность и трудовое поведение работающего населения / под ред. В. Д. Патрушева. М.: Изд-во Института социологии РАН, 1999. - С.31-41.

31. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация. - М.: Институт молодежи, 1993. - С. 112.
32. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях. [Текст] / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002. - Т. 23. - № 3. - С. 16 - 17.
33. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях. [Текст] / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - М.: Наука, 2010. - № 3. - С.88.
34. Румянцева, П. В. Синдром эмоционального сгорания у учителей и полоролевые стереотипы. [Текст] / П. В. Румянцева // Женщина. Образование. Демократия. - Мн.: ЖНИ «Энвила», 1999. - С. 173-176.
35. Семиков, А. Н. Проблема понимания в аспекте профессиональной деятельности социального работника. [Текст] / А. Н. Семиков // Российский журнал социальной работы. - 1996. - №1. - С.90-93.
36. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / П. Сидоров // Медицинская газета. - 2005 - №43. - С.25-32.
37. Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания. [Текст] / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. - 2002. - №7. - С. 3-9.
38. Старобинский, Э. Е. Как управлять персоналом [Текст] / Э. Е. Старобинский. - М.: Интел-синтез, 1995. - 143 с.
39. Страхов, А. В. Влияние соответствия личных и вещественных факторов производства на удовлетворенность трудом и заработную плату: автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.07 / НИИ труда. М., 1981. -25 с.
40. Тарасова, Н. А. Удовлетворенность персонала трудом: понятие и оценка [Текст] / Н. А. Тарасова. - М.: АСТ, 2004. - 396 с.
41. Трунов, Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме. [Текст] / Д. Трунов // Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 1998. - № 8. - С.84-89.
42. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2002. - 276 с.
43. Фёдорова Т. Г., Нехорошев А. С. Социологическое исследование особенностей трудовой деятельности врачей северо-западного региона России [Текст] / Т. Г. Фёдорова, А. С. Нехорошев, Г. Н. Котова // Гигиена и санитария. - М.: Медицина, 2003. - №3. - С. 24-27.
44. Фирсов, М. В. Теория социальной работы [Текст] учеб. пособие / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. - М.: ВЛАДОС, 2000. - 432 с.
45. Форманюк, Т. В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя. [Текст] / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. - М.: Школа-Пресс, 1994. - № 6. - С. 57-63.
46. Холостова, Е. И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника [Текст] / Е. И. Холостова. - М.:РГСИ, 1993. - С. 99.

47. Шульц, Д. Психология и работа. [Текст] / Д. Шульц, С Шульц. - 8-е изд. - СПб.: Питер, 2003. - 560 с.
48. Ядов, В. А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического обоснования. [Текст] / В. А. Ядов, А. А. Киссель // Социологические исследования. - 1974. - № 1. - С. 78-87.
49. Burish M. BurnoutSindrom. Theorie der inner Erschop Fung. Berlin; 1994.
50. Dierendonck D. V. Burnout and inequity among human service professionals: A longitudinal study / Dierendonck D. V., Schaufeli W. B., Buunk B. P. // Journal of Occupational Health Psychology. - 2001. - Vol. 6 (1).
51. Dierendonck D. V. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory / Dierendonck D.V., Schaufeli W.B., Sixma H.J. // Journal of Social and Clinical Psychology. - 1994. - Vol. 13(1). - PP. 86-100 p.
52. Edelvich E. Brodsky A. Stages of Disillusionment in the Helping Professions. N. Y., 1980.
53. Hersberg F., Mausner B., Snyderman B. The motivation to work. New-York Wiley, 1963. 157 p.
54. Iwanicki E.F. Toward understanding and alleviating teacher burnout // Theory Into Practice. - 1983. - Vol. 22(1). - PP. 27-32 p.
55. Iwanicki E.F. Across-validation of the Maslach Burnout Inventory / E. F. Iwanicki, R. L. Schwab // Educational and Psychological Measurement. - 1981. - Vol. 41. - PP. 1167-1174.
56. Maslach C. A. Multidimensional Theory of Burnout //Theories of Organizational Stress, Oxford, 1994.
57. Maslach C., 1982. Burnout the cost of caring. N-Y: Prentice Hall Press
58. Maslach C. MBI: Maslach Burnout Inventory; manual research edition / C. Maslach, S. Jackson // Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986. - PP. 1-17 p.
59. Maslach C. MBI: Maslach Burnout Inventory; research edition / C. Maslach , S. Jackson // Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1981a. - PP. 13-15 p.
60. Maslach C. The measurement of experienced burnout / C. Maslach, S. Jackson // Journal of Occupational Behavior. - 1981b. - Vol. 2. - PP. 99-113 p.
61. Maslach C., 1982. Burnout the cost of caring. N-Y: Prentice Hall Press
62. Maslach C. How people cope. - Public Welfare, Spring, 1978
63. Pines A. M. Burnout: An existential perspective // Professional burnout: Recent developments in theory and research / W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. - Taylor & Francis, Washington DC. - 1993. - PP. 33-51 p.
64. Pines A. M. Couple burnout: Causes and cures, Routledge. - New York. - 1996. - 277 p.
65. Pines A. M., Aronson E. Career burnout: Causes and cures. - New York: The Free Press, 1988. - 257 p.
66. Cox T., Griffiths A. (ed.) The Burnout Companion to Study and Practice. A Critical Analysis, L., 1998.

67. Schwab R. L. Perceived role conflict, role ambiguity and teacher burnout / Schwab R. L., Iwanicki E. F. // Educational Administration Quarterly. - 1982. - Vol. 18. - PP. 60-74 p.

68. Schwab R. L. Who are our burned out teachers? / R. L. Schwab, E. F. Iwanicki // Educational Research Quarterly. - 1982. - Vol. 7(2). - PP. 5-17 p.

69. Shirom A. Burnout in work organizations // International Review of Industrial and Organizational Psychology / C.L. Cooper, I.T. Robertson. - New York: Wiley, 1989. - Vol. IV. - PP. 25-49 p.

70. Shirom A. Feeling vigorous at work? The construct of vigor and the study of positive affect in organizations // Research in organizational stress and well-being / D. Ganster, P. L. Perrewe. - Greenwich, CN: JAI Press, 2004. -Vol. 3. - PP. 135-165 p.

71. Shirom A. Reflections on the study of burnout // Work & Stress. - 2005. - Vol. 19 (3). - PP. 263-270 p.

72. Frith G. H. Burnout among special education paraprofessionals / Frith G. H., Mims A. // Teaching Exceptional Children. - 1985. - Vol. 1 (3). - PP. 225-227 p.

73. Cherniss C. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burn-out. In Professional of Burn-out: Recend Developments in Theory and Research. London, 199:135 - 49.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А (обязательное)

Иллюстративная часть

Цель: выявить зависимость эмоционального выгорания от уровня удовлетворенности трудом.

Объект: эмоциональное выгорание работников социальной сферы.

Предмет: взаимосвязь эмоционального выгорания с удовлетворенностью трудом у работников социальной сферы.

Приложение А (продолжение)

Гипотеза исследования - мы предполагаем, что эмоциональное выгорание сотрудников социальной сферы связано с уровнем удовлетворенности труда.

Приложение А (продолжение)

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе;
- 2) Дать психологическую характеристику профессиональной деятельности работников социальной сферы;
- 3) Организовать и провести эмпирическое исследование по изучению эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом работников социальной сферы;
- 4) Описать взаимосвязь удовлетворенности трудом и эмоционального выгорания у работников социальной сферы;
- 5) Разработать рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом и на профилактику эмоционального выгорания.

Приложение А (продолжение)

Теоретико-методологической основой исследования выступили общетеоретические и экспериментальные подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, В.Е. Орел, Т.И. Ронгинская, Т.В. Форманюк и другие) и зарубежной (M. Anderson, M. Burisch, E. Iwanicki, S. Jackson, M. Leiter, C. Maslach, A. Pines, H.J. Freudenberger и др.) психологии.

Научные концепции содержания и механизмов удовлетворенности трудом, разработанные отечественными (А.М. Баландин, А.Г. Здравомыслов, Ф.Н. Ильясов, А.А. Киссель, А.А. Русалинова, Н.Ф. Наумова, К.Р. Хаав, Э.С. Чугунова, В.А. Ядов и другие) и зарубежными (D. Brindra, Z.S. Dabas, D.J. Cherington, F. Herzberg, K.L. Huges и др.) психологами.

Приложение А (продолжение)

Методы исследования:

1. Теоретический - анализ отечественной и зарубежной литературы;
2. Эмпирический - диагностические методики:
 - Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко;
 - Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов);
3. Методы математической статистики (количественный и качественный анализ, коэффициент ранговой корреляции Спирмена r^s).

Приложение А (продолжение)

База исследования: МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района». В исследовании приняли участие - 30 человек.

Приложение Б (справочное)

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны - то знак «—» («нет»).

Текст опросника

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественнее, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, что я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа приносит мне все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

Приложение Б (продолжение)

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто 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.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

Приложение Б (продолжение)

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация, в которой я оказался на работе, кажется безысходной (почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).

54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

Приложение Б (продолжение)

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Приложение В (справочное)

Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом
(Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов)

Инструкция: Прочтите каждое из утверждений и оцените, насколько оно верно для Вас. В бланке отметьте выбранный вариант А, Б или В галочкой.

Текст опросника:

1. То, чем я занимаюсь на этой работе, меня интересует:
 - а) да;
 - б) отчасти;
 - в) нет.
2. За последнее время я добил(ась)ся успехов в своей должности:
 - а) да;
 - б) отчасти;
 - в) нет.
3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:
 - а) да;
 - б) не со всеми;
 - в) нет.
4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:
 - а) да;
 - б) не всегда;
 - в) нет.
5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:
 - а) да;
 - б) отчасти;
 - в) нет.
6. В работе меня, прежде всего, привлекает возможность узнавать что-то новое:
 - а) да;
 - б) время от времени;
 - в) нет.
7. С каждым месяцем я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:
 - а) да;
 - б) отчасти;

Приложение В (продолжение)

в) нет.

8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:

а) да;

б) не все;

в) нет.

9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на тебя работу:

а) да;

б) отчасти;

в) нет.

10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:

а) да, часто;

б) редко;

в) нет.

11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:

а) да;

б) возможно;

в) нет.

12. Процесс работы доставляет мне удовольствие:

а) да;

б) время от времени;

в) нет.

13. Меня не устраивает организация труда в нашей организации:

а) да;

б) не совсем;

в) нет.

14. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:

а) да;

б) иногда;

в) нет.

15. Меня редко хвалят или благодарят за работу:

а) да;

б) иногда;

в) нет.

16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил(а) место работы:

а) да;

б) может быть;

в) нет.

Приложение В (продолжение)

17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

18. В нашей компании созданы благоприятные условия труда:

- а) да;
- б) не совсем;
- в) нет.

Приложение Г
(справочное)

Таблица Г.1 «Сырые» баллы по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

№	Пол	Возраст	Напряжение	Резистенция	Истощение	Итоговый показатель СЭВ
1	ж	32	68	26	33	127
2	ж	30	7	23	18	48
3	ж	50	10	15	9	34
4	м	46	10	2	10	22
5	м	37	13	26	11	50
6	ж	33	19	33	21	73
7	ж	37	30	27	54	111
8	м	41	22	25	23	70
9	ж	47	24	22	23	69
10	ж	36	31	30	29	90
11	ж	30	17	15	17	49
12	м	33	25	29	46	100
13	ж	44	30	25	50	102
14	м	34	13	24	18	55
15	ж	40	26	23	30	79
16	ж	43	64	28	29	118
17	м	31	66	21	8	95
18	ж	45	7	19	18	44
19	ж	38	10	27	26	63
20	м	49	5	22	5	32
21	м	30	14	32	20	66
22	ж	34	13	14	11	38
23	ж	39	6	13	9	28
24	ж	50	16	50	17	83
25	м	47	15	55	17	87
26	м	42	6	45	13	64
27	ж	40	19	46	23	88
28	м	31	73	40	25	136
29	ж	39	72	41	33	146
30	ж	32	65	53	30	148

Приложение Г (продолжение)

Таблица Г.2 Сырые баллы по методике изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов)

№	Пол	Возраст	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношения с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношения с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом	Доля, %
1	ж	32	3	2	0	2	2	1	3	1	9	32,1%
2	ж	30	5	3	5	6	3	3	3	1	21	75%
3	ж	50	5	3	5	5	3	2	3	1	21	75%
4	м	46	4	4	3	5	2	3	4	2	19	68%
5	м	37	5	3	4	6	3	3	3	2	22	78,6%
6	ж	33	5	3	5	5	2	2	4	1	21	75%
7	ж	37	4	3	1	1	2	2	2	0	15	54%
8	м	41	5	3	5	4	3	3	4	2	24	85,7%
9	ж	47	5	4	3	5	2	1	4	1	20	71%
10	ж	36	5	3	6	4	3	2	3	2	24	85,7%
11	ж	30	4	3	4	4	2	3	4	2	20	71%
12	м	33	3	2	0	3	1	2	1	1	13	46%
13	ж	44	2	1	2	1	2	2	2	2	14	50%
14	м	34	5	2	5	4	1	1	4	2	19	67,8%
15	ж	40	4	4	4	5	3	2	4	1	21	75%
16	ж	43	2	2	2	5	1	3	2	1	10	35,7%
17	м	31	3	2	2	5	1	3	3	0	11	39,3%
18	ж	45	4	3	6	4	3	3	4	2	23	82%
19	ж	38	5	3	6	6	3	4	3	2	24	85%

Приложение Г (продолжение)

№	Пол	Возраст	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношения с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношения с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом	Доля, %
20	м	49	5	3	4	4	2	1	4	2	20	71%
21	м	30	4	3	6	4	2	1	4	1	21	75%
22	ж	34	2	4	4	6	2	3	4	1	18	64%
23	ж	39	5	4	6	4	1	2	3	1	21	75%
24	ж	50	4	1	4	2	2	2	1	0	14	50%
25	м	47	2	2	3	3	3	1	3	1	15	54%
26	м	42	4	2	2	3	3	1	1	1	14	50%
27	ж	40	3	2	1	4	3	1	1	2	15	54%
28	м	31	1	1	2	1	3	0	1	0	8	28,6%
29	ж	39	1	2	0	1	2	1	1	1	7	25%
30	ж	32	2	1	2	0	1	0	1	0	6	21%

Приложение Г (продолжение)

Таблица Г.3 Распределение «сырых» баллов по уровню эмоционального выгорания

Уровень	ФИО	Общие данные		Удовлетворенность трудом									Эмоциональное выгорание			
		Пол	Возраст	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом	Напряжение	Резистенция	Истощение	Итоговый показатель эмоционального выгорания
Высокий	30	ж	32	2	1	2	0	1	0	1	0	6	65	53	30	148
	29	ж	39	1	2	0	1	2	1	1	1	7	72	41	33	146
	28	м	31	1	1	2	1	3	0	1	0	8	73	40	25	136
	1	ж	32	3	2	0	2	2	1	3	1	9	68	26	33	127
	16	ж	43	2	2	2	5	1	3	2	1	10	64	28	29	118
	17	м	31	3	2	2	5	1	3	3	0	11	66	21	8	95
Средний	12	м	33	3	2	0	3	1	2	1	1	13	25	29	46	100
	13	ж	44	2	1	2	1	2	2	2	2	14	30	25	50	102
	24	ж	50	4	1	4	2	2	2	1	0	14	16	50	17	83
	26	м	42	4	2	2	3	3	1	1	1	14	6	45	13	64
	7	ж	37	4	3	1	1	2	2	2	0	15	30	27	54	111
	25	м	47	2	2	3	3	3	1	3	1	15	15	55	17	87
	27	ж	40	3	2	1	4	3	1	1	2	15	19	46	23	88

Приложение Г (продолжение)

Уровень	ФИО	Общие данные		Удовлетворенность трудом									Эмоциональное выгорание			
		Пол	Возраст	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом	Напряжение	Резистенция	Истощение	Итоговый показатель эмоционального выгорания
Низкий	22	ж	34	2	4	4	6	2	3	4	1	18	13	14	11	38
	14	м	34	5	2	5	4	1	1	4	2	19	13	24	18	55
	4	м	46	4	4	3	5	2	3	4	2	19	10	2	10	22
	9	ж	47	5	4	3	5	2	1	4	1	20	24	22	23	69
	11	ж	30	4	3	4	4	2	3	4	2	20	17	15	17	49
	20	м	49	5	3	4	4	2	1	4	2	20	5	22	5	32
	2	ж	30	5	3	5	6	3	3	3	1	21	7	23	18	48
	3	ж	50	5	3	5	5	3	2	3	1	21	10	15	9	34
	6	ж	33	5	3	5	5	2	2	4	1	21	19	33	21	73
	15	ж	40	4	4	4	5	3	2	4	1	21	26	23	30	79
	21	м	30	4	3	6	4	2	1	4	1	21	14	32	20	66
	23	ж	39	5	4	6	4	1	2	3	1	21	6	13	9	28
	5	м	37	5	3	4	6	3	3	3	2	22	13	26	11	50
	18	ж	45	4	3	6	4	3	3	4	2	23	7	19	18	44
	19	ж	38	5	3	6	6	3	4	3	2	24	10	27	26	63
	8	м	41	5	3	5	4	3	3	4	2	24	22	25	23	70
10	ж	36	5	3	6	4	3	2	3	2	24	31	30	29	90	

Приложение Г (продолжение)

Таблица Г. 5 Матрица корреляций показателей СЭВ и удовлетворенности трудом

Переменная	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом
Напряжение	- 0.53**	- 0.40*	- 0.57**	- 0.41*	- 0.16	- 0.22	- 0.33	- 0.31	- 0.55**
Резистенция	- 0.32	- 0.6*	- 0.33	- 0.5**	0.18	- 0.47**	- 0.57**	- 0.22	- 0.39*
Истощение	- 0.31	- 0.27	- 0.39*	- 0.43*	0.01	- 0.18	- 0.32	- 0.05	- 0.27
СЭВ	- 0.58**	- 0.62**	- 0.64**	- 0.58**	- 0.11	- 0.36*	- 0.57**	- 0.36*	- 0.65**

Примечание: * связь значима на уровне $p < 0,05$

** связь значима на уровне $p < 0,01$

Институт психолого-педагогический институт
Кафедра социальной психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология
трудовой деятельности

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

На ВКР обучающегося **Юдиной Анны Андреевны**
по теме **Взаимосвязь эмоционального выгорания и удовлетворенности
трудом социальных работников**

Выпускная квалификационная работа Анна Андреевна направлена на выявление связи эмоционального выгорания социальных работников и удовлетворенности их трудом. Автором проведен теоретический анализ эмоционального выгорания, выделена специфика труда социального работника, которая может приводить к эмоциональному выгоранию. Рассмотрена удовлетворенность трудом как один из причин эмоционального выгорания. Для проверки гипотезы о наличии связи между удовлетворенностью трудом и эмоциональным выгоранием подобраны методики и проведен анализ полученных результатов.

Выполняя выпускную квалификационную работу, Анна Андреевна продемонстрировала умение анализировать теоретические источники, работать с различными методиками, представлять полученные результаты, тщательно описывать их, применять информационно-технические средства для представления результатов. Во время работы продемонстрировала организованность, стремление разобраться в материале.

Выпускная квалификационная работа Анны Андреевны Юдиной отвечает необходимым требованиям и может быть представлена к защите.

Научный руководитель:
к.пс.и., доцент
доцент кафедры социальной психологии



А.А.Дьячук

Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: yudlinka@mail.ru / ID: 5546378

Проверяющий: yudlinka@mail.ru / ID: 5546378

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://www.antiplagiat.ru>

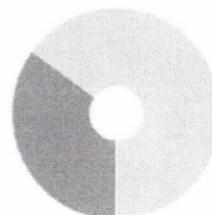
ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 23
Начало загрузки: 12.06.2018 11:14:14
Длительность загрузки: 00:00:02
Имя исходного файла: ВКР Юдина А. А.
Взаимосвязь эмоционального выгорания
Размер текста: 998 кБ
Символов в тексте: 156349
Слов в тексте: 23123
Число предложений: 1329

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 12.06.2018 11:14:17
Длительность проверки: 00:00:05
Комментарии: не указано
Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
34,51%	0%	65,49%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общепотребительные выражения; фрагменты текстов, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.
Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.
Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.
Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	2,32%	7,6%	2012196.pdf	http://elibrary.udsu.ru	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	26	100
[02]	2,27%	7,15%	Кожвеникова Виктория, Осуюва Наталья Профилакти...	http://psy.1september.ru	28 Дек 2016	Модуль поиска Интернет	25	77
[03]	2,1%	7,07%	Программа коррекции синдрома профессионального в...	http://uvd45.ru	29 Окт 2017	Модуль поиска Интернет	5	61

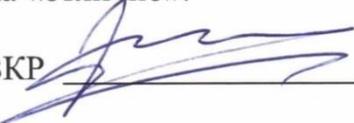
Еще источников: 17
Еще заимствований: 27,8%

Отзыв
На выпускную квалификационную работу

Вид ВКР студента	<u>Бакалаврская работа</u> Юдиной Анны Андреевны
Группы	74 - 9
Направление	<u>37.03.01 Психология</u>
Профиль	<u>Психология трудовой деятельности</u>
На тему	Взаимосвязь эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом социальных работников

Руководитель ВКР к. пс. н., доцент **Лубочников Павел Геннадьевич**
Работа содержит: 86 страниц, 16 таблиц, 4 рисунка

1. Тематика выпускной квалификационной работы актуальна, работа полностью соответствует выданному заданию.
2. Выпускник обладает методами сбора и обработки информации психологического направления.
3. За время выполнения ВКР проявил себя аккуратным и исполнительным студентом способным самостоятельно решать психологические задачи. Полученные результаты достоверны.
4. Оформление ВКР соответствует требованиям стандарта предприятия, качество исполнения таблиц и рисунков хорошее. Может применять свои умения и навыки в профессиональной деятельности.
5. При проверке работы с использованием системы «Антиплагиат» (<http://www.antiplagiat.ru/>) результат проверки составил 65,5 %. Заимствования правомочны.
6. Выпускную квалификационную работу рекомендую допустить к защите. Оценить ВКР можно на «отлично».

Подпись руководителя ВКР  П. Г. Лубочников.

« 8 » июля 2018 г.



подпись Вереса

С. / Симашко С. П. / зам. директора ИСИ по УР

Согласие
на размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося
в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева

Я, Юдина Анна Андреевна
(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта

(нужное подчеркнуть)

на тему: Взаимосвязь функциональных
контрактов и удовлетворенности клиентов
созданных работниками
(название работы)

(далее – ВКР) в сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В.П.Астафьева, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

08.06.2018

дата

АЮ

подпись