

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ТРУДА СОТРУДНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Кузьмичева Алла Александровна

К.ф.н., доцент, Московский авиационный институт
(государственный технический университет)
allamai@list.ru

PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF THE WORK OF SOCIAL WORKERS

A. Kuzmicheva

Summary: The syndrome of "professional burnout" in the professional activities of social sphere employees is studied in connection with the fact that the specifics of the work of social sphere employees require their constant tension and emotional return. At a certain stage of their work, they began to lose interest in work, formally relate to their duties, and conflict with colleagues. The problem is complex and requires social and ergonomic measures to improve labor efficiency. Work with the population forms a specific state of the emotional sphere of workers, which affects the quality of their work.

Keywords: employees, social sphere, labor efficiency, professional burnout, symptoms and causes of burnout, emotional burnout.

Аннотация: Синдром «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности сотрудников социальной сферы изучается в связи с тем, что специфика труда сотрудников социальной сферы требует их постоянного напряжения и эмоциональной отдачи. На определенном этапе трудовой деятельности они начинают терять интерес к работе, формально относиться к своим обязанностям, конфликтовать с коллегами. Проблема комплексная и требует проведения экономических и социальных мероприятий с целью повышения эффективности труда. Работа с населением формирует специфическое состояние эмоциональной сферы работников, что влияет на качество их труда.

Ключевые слова: сотрудники, социальная сфера, эффективность труда, профессиональное выгорание, симптомы и причины выгорания, эмоциональное выгорание.

В современных условиях функционирования учреждения социального профиля к сотрудникам социальной сферы предъявляются такие требования как: особая психологическая готовность к деятельности в новых условиях, способность к установлению соответствия между собственными действиями, поступками, личностными качествами и характеристиками профессии. Изучение синдрома «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности сотрудников социальной сферы очень актуально в последнее время. Обсуждение вопроса профессионального выгорания работников получило распространение в экономической литературе, связанной с изучением «социальных» профессий [1,5]. В 70-е годы XX столетия исследователи обратили внимание на часто встречающееся состояние психологического истощения у лиц, занятых в различных сферах коммуникативной деятельности (педагогов, врачей, работников социальных служб, психологов, менеджеров) [3,4]. На определенном этапе своей деятельности они начинали терять интерес к работе, формально относиться к своим обязанностям, конфликтовать с коллегами по непринципиальным вопросам. В дальнейшем у них часто развивались соматические заболевания и невротические расстройства. Предположительно, эти изменения вызывались длительным воздействием профессионального стресса.

В научной литературе появился термин «burnout», который переводится как «выгорание» или «сгорание». Обращение к исследуемой проблеме обусловлено воз-

растающими требованиями со стороны общества к личности социальных работников, их способности к сопереживанию (эмпатии). В учреждении, занимающемся удовлетворением потребностей населения в доступном и качественном социальном обслуживании, сложилась проблемная ситуация, связанная с профессиональным выгоранием сотрудников. В экономической литературе по управлению анализу профессионального выгорания уделяется серьезное внимание, причем «профессиональное» и «эмоциональное» выгорание используются как синонимы [4]. Эмоциональное выгорание — понятие, введенное в психологию американским психиатром Г. Фрейденбергом в 1974 году, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением [9]. Синдром профессионального выгорания проявляется в виде нарастающего безразличия к своим обязанностям, происходящему на работе, дегуманизации в форме растущего негативизма по отношению как к пациентам или клиентам, так и к сотрудникам, ощущении собственной профессиональной несостоятельности, ощущении неудовлетворенности работой, явлениях деперсонализации, а в конечном итоге в резком ухудшении качества жизни. Термин «профессионального выгорание» был разработан К. Маслач, Б. Пельманом и Е.А. Хартманом в 1982 году, в результате чего выделился его синдром [8]. Эти авторы выделили три главных компонента: эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализация и сниженная рабочая продуктивность. Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях профессионального перенапряжения и в чувстве опустошенности, ис-

черпанности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

Деперсонализация связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Сниженная рабочая продуктивность проявляется в снижении самооценки своей компетентности (в негативном восприятии себя как профессионала), недовольстве собой, негативном отношении к себе как личности. А. Пайнс с коллегами установили связь «выгорания» с чувством значимости себя на рабочем месте, с профессиональным продвижением, автономией и уровнем контроля со стороны руководства [10]. Значимость работы является барьером для развития «выгорания». В то же время неудовлетворенность профессиональным ростом, потребность в поддержке, недостаток автономии способствуют «выгоранию».

Первая группа проблем учреждения связана с анализом симптомов и причин профессионального выгорания сотрудников. Для формулировки профилактических мероприятий для борьбы с профессиональным выгоранием сотрудников социальной сферы было проведено интервью с заместителем директора и опрос сотрудников, и были сформулированы гипотезы. Гипотеза – синдром профессионального выгорания развивается в процессе длительной профессиональной деятельности сотрудников (более трех лет работы в социальной сфере) проверялась данными методами. Анализ состояния проблемы

учреждения начинался с документов учреждения. В штатном расписании утверждено 449 штатных единиц. Кадровый состав укомплектован на 76,84%. Рассматривая возможную зависимость профессионального выгорания от стажа работы, стаж работы был разделён на пять периодов. Со стажем работы в социальной сфере менее года, в учреждении работает 36 человек; от 1 года до 3 лет – 33 человека; от 3 лет до 5 лет – 40 человек; от 5 лет до 10 лет – 117 человек, а более 10 лет работает 119 человек. Наиболее высокие средние показатели профессионального выгорания имеют сотрудники со стажем работы от 5 до 10 лет: в данной группе сотрудников нет несформировавшегося синдрома, у 28,5% синдром профессионального выгорания находится в стадии формирования, а у 71,5% синдром сформировался. У группы сотрудников со стажем от 3 лет до 5 лет: нет признаков синдрома профессионального выгорания у 67%, синдром профессионального выгорания находится в стадии формирования у 21%, а у 12% синдром сформировался. Углубляясь в исследование выдвинутой гипотезы, были опрошены руководители. Во время проведения опроса заместитель директора сообщила, что в учреждении была «волна увольнений» в последние год - два. Причинами стали повышенная сложность и увеличившийся объем работ.

По поводу мотивационных мероприятий, проводимых в учреждении и способствующих снижению уровня выгорания, были получены следующие данные. (Рис. 1.)

По мнению сотрудников. уменьшилось количество



Рис. 1. Периодичность обучающих тренингов сотрудников социальной сферы

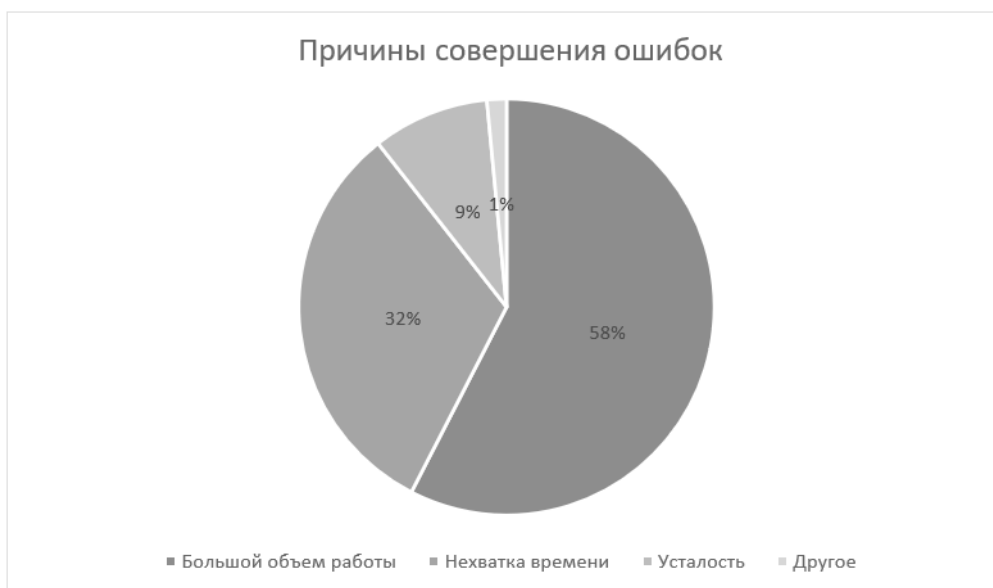


Рис. 2. Причины ошибок сотрудников учреждения



Рис. 3. Негативные факторы в работе учреждения

проводимых мероприятий с одного раза в месяц до одного раза в полгода, что вызвало их недовольство. Прохождение обучения, сам факт участия в этом, повышает самооценку, способствуя снижению выгорания.

Далее следовал блок вопросов о качестве труда, профессиональных ошибках сотрудников по их оценке. Результаты см. на рис.2.

99% респондентов отметили, что совершают ошибки. Из них 58% относят причину своих ошибок к большому объему работы, 32% отнесли свои ошибки к усталости, 9% указали нехватку времени как причину совершения ошибок, и 1% отметили другой вариант.

Далее следовали вопросы про негативные факторы труда (см.рис.3).

На вопрос о том, какие из организационных факторов оказывает наибольшее негативное влияние на результаты вашей работы, 51% респонденты отметили сложности в выстраивании взаимодействия с клиентами, у 39% возникают сложности с выстраиванием взаимодействия с клиентами 10%, отметили работу монотонной. В ходе проведенного исследования было установлено, что сотрудники перегружены слишком большим объемом работы, выполняют функции не относящихся к прямым обязанностям. У сотрудников возникают сложности с выстраиванием взаимодействия с клиентами, у большинства

сотрудников высокий и средний уровни профессионального выгорания, и наконец, у сотрудников, чей стаж работы находится в диапазоне от 3 лет до 5 лет, начал формироваться синдром профессионального выгорания. Таким образом, гипотеза - Синдром профессионального выгорания развивается в процессе длительной профессиональной деятельности сотрудников (более трех лет работы в социальной сфере) подтверждена.

Второй блок проблем, связанных с ситуацией в учреждении, представлял анализ влияния личностных качеств и организационных характеристик трудовой деятельности на формирование синдрома профессионального выгорания и была поставлена гипотеза: Гипотеза - На формирование синдрома профессионального выгорания оказывают влияние как личностные качества сотрудников, так и организационные характеристики их деятельности. Результаты исследования по методике «Тест на самооценку стрессоустойчивости личности» приведены в таблице 1. Из полученных данных можно сделать вывод, что, в основном, сотрудники оценивают свой уровень стрессоустойчивости выше среднего (см.табл.1).

Таблица 1.

Тест на самооценку стрессоустойчивости личности, (в %)

Средний уровень стрессоустойчивости	Выше среднего стрессоустойчивости	Высокий уровень стрессоустойчивости
16,7%	72,2%	11,1%

Далее проводился опрос сотрудников по «Опроснику на выгорание (МВІ) К.Маслач, С. Джексон (в адаптации Н.Е. Водопьяновой), результаты приведены в таблице 2.

Таблица 2

Изучение уровня выгорания у сотрудников по методике «Опросник на выгорание МВІ»

Шкалы		
Психоэмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
5,5	17	17

Опросник имеет 3 шкалы: «Психоэмоциональное истощение» – процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми (5,5 п.). «Деперсонализация» (личностное отдаление) – специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми (17 п.). «Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) – снижение чувства компетент-

ности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере (17 п.).

Далее проводилась «Диагностика профессионального выгорания В.В. Бойко». Результаты приведены в таблице 3.

Таблица 3

Диагностика профессионального выгорания В.В. Бойко, (в %)

Стадия напряжения	Стадия резистенции	Стадия истощения
33%	44%	23%

Особенно было важно выяснить, на какой стадии находится эмоциональное выгорание у респондентов: напряжения, резистенции или истощения? Оказалось, что у 44% сотрудников преобладает резистентная стадия профессионального выгорания. Это означает, что при осознании наличия тревожного напряжения, сотрудники стремятся избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения профессионального реагирования. Итак, из полученных результатов можно сделать вывод о том, что у сотрудников уровень профессионального выгорания в стадии резистенции преобладает. На такие результаты могла повлиять эмоциональная усталость сотрудников. Таким образом, гипотеза 2 – На формирование синдрома профессионального выгорания оказывают влияние как личностные качества сотрудников, так и организационные характеристики их деятельности – была доказана. В ходе проведенного исследования было установлено: что у большинства сотрудников преобладает резистентная стадия профессионального выгорания, уровень профессионального выгорания в стадии резистенции преобладает, у сотрудников возникают сложности с выстраиванием взаимодействия с клиентами и их личные качества влияют на предрасположенность к более быстрому профессиональному выгоранию.

По итогам проведенного исследования учреждения психологических особенностей труда сотрудников социальной сферы было выявлено наличие синдрома профессионального выгорания, что является причиной неблагоприятной реакцией сотрудника на рабочие стрессы. Подобные факты существенно мешают выполнению трудовых функций. Своевременное выявление и профилактика этого состояния способствуют восстановлению стрессоустойчивости и защитных ресурсов организма сотрудника, что очень важно для механизма взаимодействия всех участников процесса работы с населением.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бабич - 2021. Бабич, О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения [Текст] / О.И. Бабич. Москва: Учитель 2021. 151 с.

2. Исследование особенностей нарушений эмоциональной сферы педагогов, проходящих обучение на курсах повышения квалификации. Сб. науч. трудов «Актуальные проблемы развития науки и образования» - М.: АР- Консалт – 2013. 46с.
3. Осухова Н. Профилактика профессионального выгорания: Практико- ориентированный семинар //Школьный психолог. -2016.
4. Ронгинская Т.И. Специфика синдрома выгорания в профессиях с высоким уровнем стресса // Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология. 2016. №2 (16). С. 107-121.
5. Удовик 2018 - Удовик С., Молокоедов А., Слободчиков И. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности. Москва: ООО «Левъ», 2018. 206 с.
6. Чутко 2015- Чутко Л.С., Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. Москва: МЕДпресс-информ, 2015. 256 с.
7. Плюснина Е. Научно-методическое сопровождение здоровьесберегающей деятельности //Методист. – 2014. - №5. - С.16-19.
8. Maslach, C. Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout syndrome ed.J.W.Jones, pp. 30–53, Park Ridge, IL: London House, 1982.
9. Schaufell, W.B., Enzmann, D. And Girault, N. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch ed. W.B.Schaufell, C.Maslach and T.Marek, pp. 199–215, Washington, DC:
10. Enzmann, D., Berief, P., Engelkamp, C. et al. Burnout and coping will burnout. Development and evaluation of a burnout workshop. Berlin: Technische Univercitat Berlin, Institut fur Psychologie., 1992.

© Кузьмичева Алла Александровна (allamai@list.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»

