

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ИЗУЧЕНИЕ, ПРЕОДОЛЕНИЕ, ПРОФИЛАКТИКА

Т. С. Киенко¹⁾, М. И. Зайцева¹⁾, О. М. Папа¹⁾

¹⁾ Южный федеральный университет, Большая Садовая 105/42, 344006, г Ростов-на-Дону, Россия, tskienko@sfedu.ru, marinzayc@sfedu.ru, opapa@sfedu.ru

В статье представлен опыт разработки и внедрения проекта «Профессиональное выгорание в социальной работе: изучение, преодоление, профилактика» силами сотрудников и обучающихся Южного федерального университета для социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания и реабилитации, подведомственных Департаменту социальной защиты города Ростова-на-Дону, Россия. Проект опирался на методологию «исследования в действии» и включал трехмесячный цикл лекций, тренингов, креативных и иных мероприятий на фоне научно-исследовательского сопровождения (групповых бесед, диагностики показателей выгорания в динамике). Проект показал высокую эффективность, позволил выявить и сгладить риски профессионального выгорания и их факторы, а также предложить ряд конструктивных профилактических мер с опорой на ресурсы самих учреждений.

Ключевые слова: профессиональное выгорание; социальная работа; профилактика выгорания.

PROFESSIONAL BURNOUT IN SOCIAL WORK: INVESTIGATION, OVERCOMING, PREVENTION

T. S. Kienko¹⁾, M. I. Zaitseva¹⁾, O. M. Papa¹⁾

¹⁾ Southern Federal University, Bolshaya Sadovaya street, 105/42, 344006, Rostov-on-Don, Russia, tskienko@sfedu.ru, marinzayc@sfedu.ru, opapa@sfedu.ru

The article presents the experience of developing and implementing the project «Professional burnout in social work: study, overcoming, prevention» by employees and students of the Southern Federal University for social workers of municipal institutions of social services and rehabilitation, subordinate to the Department of Social Protection of the city of Rostov-on-Don, Russia. The project was based on the «action research» methodology and included a three-month cycle of lectures, trainings, creative and other events against the background of research support (group conversations, diagnostics of burnout indicators in dynamics). The project showed high efficiency, made it possible to identify and smooth out the risks of professional burnout and their factors, as well as propose a number of constructive preventive measures based on the resources of the institutions themselves.

Keywords: professional burnout\$ social work\$ burnout prevention.

Постановка проблемы и цели работы. Одной из уязвимых перед лицом профессионального выгорания профессий является социальная работа. Социальная работа как помогающая профессия сопряжена с повышенной моральной ответственностью, постоянными коммуникациями, высокими рисками стрессов в силу постоянной работы с трудными жизненными ситуациями, что может негативно влиять на самочувствие и работу специалистов. На фоне длительных трудовых, коммуникативных, психологических перегрузок могут истощаться профессионально-значимые ресурсы личности, вызывая развитие синдрома профессионального (эмоционального) выгорания.

Российские авторы А. Жеглова, И. Лапко, И. Богатырева отмечают повышенные риски выгорания в системе социального обслуживания вследствие высокого уровня ответственности за здоровье и социальное благополучие подопечного, большого объема разнонаправленных функций и дефицита времени на их выполнение, постоянных контактов с проблемами и негативными эмоциями, значительных трудовых затрат на фоне недооценки результатов труда [1]. Риски могут создавать негативные организационные факторы, например, низкая заработная плата, конфликтность в коллективе, частая смена руководства или непродуктивное распределение функций. Сильнее других выгоранию подвержены руководители учреждений социальной защиты, обеспечения, обслуживания, реабилитации в силу сочетания управленческих и помогающих функций на фоне повышенной социальной ответственности труда. Как показывают современные исследования, профессиональное выгорание не только ведет к неврозам или создает риски нарушения внимания и памяти, но и повышает склонность к инфекционным заболеваниям в силу снижения иммунитета, а для женщин также повышает риски сердечно-сосудистых заболеваний [2]. Отмечается необходимость информирования специалистов о признаках, факторах риска выгорания и способах совладания с профессиональным стрессом помогающих профессий [3], а также интервизионной и супервизионной работы, системной рефлексии профессиональных проблем [4].

Целью настоящей статьи является описание опыта разработки и внедрения проекта «Профессиональное выгорание в социальной работе: изучение, преодоление, профилактика» силами сотрудников и обучающихся Южного федерального университета (далее, ЮФУ) на базе муниципальных учреждений, подведомственных Департаменту социальной защиты (далее, ДСЗН) города Ростова-на-Дону (Россия).

Описание проекта «Профессиональное выгорание в социальной работе: изучение, преодоление, профилактика».

В 2024 г. сотрудники, магистранты и студенты Южного федерального университета по приглашению ДСЗН г. Ростов-на-Дону реализовали научно-образовательный проект исследования, преодоления и профилактики рисков профессионального выгорания в социальной работе. Целью проекта была разработка и апробация комплекса мер научно-методического и образовательно-рекреационного сопровождения учреждений системы социальной защиты населения с целью своевременного выявления, преодоления и профилактики профессионального выгорания специалистов в сфере социальной работы. В основу проекта были заложены принципы методологии «исследования в действии» («action research»). Работа велась в сотрудничестве с социальными партнерами кафедры социальных технологий ЮФУ - муниципальными учреждениями социального обслуживания и реабилитации, подведомственными ДСЗН.

Исследовательская составляющая проекта включала мониторинг рисков профессионального выгорания и его факторов на старте и в конце проекта с опорой на авторские опросные инструменты и тест профессионального выгорания по методике К. Маслач и др. в адаптации Н. Водопьяновой и Е. Старченковой [5; 6], а также еженедельные неформальные коммуникации с участниками проекта. Образовательно-рекреационная составляющая проекта включала трехмесячный курс еженедельных лекций, тренингов, креативных творческих мероприятий, реализуемых на площадках учреждений, вошедших в эксперимент. Экспериментальная группа включала 30 сотрудников из числа специалистов и социальных менеджеров муниципальных учреждений, подведомственных ДСЗН г. Ростова-на-Дону: центра социального обслуживания и центра социальной реабилитации несовершеннолетних с ограниченными возможностями здоровья. Реализация проекта велась на принципах субъектности и максимального использования материально-технических, методических, социально-технологических и человеческих ресурсов участников эксперимента.

Этапы реализации проекта. На первом этапе проекта после серии встреч и консультаций, форсайт-сессии, групповых и персональных бесед с сотрудниками Департамента и учреждений, вовлеченных в проект, а также на основе научного обзора проблемы, была разработана программа исследования-внедрения, апробирован инструментарий. На втором этапе проекта была проведена входная диагностика состояния, факторов и рисков профессионального выгорания участников экспериментальной (30 специалистов и руководителей двух центров социального

обслуживания и реабилитации) и контрольной группы (508 сотрудников муниципальных учреждений социальной защиты, обслуживания и реабилитации, подведомственных ДСЗН, 2024 г., результаты представлены в других работах авторов). После анализа результатов был выделен пул проблемных аспектов, приоритетных задач и рекомендаций для учреждений в целях профилактики и сглаживания рисков выгорания, в том числе была предложена трехмесячная образовательно-рекреационная программа профилактики рисков профессионального выгорания на базе экспериментальной группы. Третий этап представлял собой реализацию программы в режиме отслеживания ее результатов и обсуждения с участниками, а четвертый этап включал повторную диагностику и комплексный анализ полученных результатов.

В эксперименте по реализации Программы приняли участие 30 сотрудников из числа специалистов и руководителей (заместителей, заведующих отделениями) центров социального обслуживания и социальной реабилитации. Из них 28 женщин и 2 мужчины, 70% имели высшее и 30% среднее профессиональное образование, поровну состоящих и не состоящих в супружестве; половина опрошенных имели несовершеннолетних детей.

В результате входящей диагностики на старте проекта высокий уровень риска был отмечен у 27% участников по показателю «эмоциональное истощение», у 37% по показателю «деперсонализация» и у 37% по параметру «редукция личных достижений». То есть до начала проекта проблемы деперсонализации и редукции были более значимыми, чем эмоциональное истощение.

Была выявлена связь между выгоранием и видом трудовой деятельности. Так, повышенный уровень выгорания имели руководители и их заместители; специалисты, работающие с людьми. Причем, у менеджеров – выше показатели деперсонализации, а у специалистов, работающих с людьми – эмоционального истощения. По данным диагностики участников эксперимента, выгорание обратно связано с напряженностью труда и уровнем трудовых перегрузок: эмоциональное истощение и редукция достижений ниже у тех, кто оценивает свои трудовые нагрузки как очень высокие. Выгорание слабо связано с уважением со стороны руководства, коллег и клиентов, но оценки уважения к себе высоки. Выгорание имеет связи с мотивацией и удовлетворенностью трудом: чем ниже удовлетворенность трудом, тем выше риски эмоционального истощения, чем ниже мотивация труда, тем выше уровень деперсонализации. Детализация через таблицы сопряженности показала, что редукция личных достижений выше у тех, кто оценивает свои трудовые нагрузки как низкие и средние, чем у тех, чьи нагрузки высоки. Эмоциональное истоще-

ние связано с более низкой оплатой труда и низкой удовлетворенностью трудом, а риски деперсонализации ниже у тех, кто удовлетворен своим трудом и имеет более высокую мотивацию. Имеется связь между выгоранием и стажем работы: повышенные результаты по всем трем показателям выгорания имели специалисты, имеющие стаж работы от 1 до 3 лет, несколько ниже – со стажем до 1 года; самый «комфортный» стаж работы в контексте выгорания от 20 лет.

На основе данных диагностики была предложена и согласована с партнерами программа научно-методического и образовательно-рекреационного сопровождения, которая включала трехмесячный курс лекций, тренингов, игр, упражнений, креативных мероприятий по преодолению рисков выгорания, повышению мотивации и социально-психологической поддержки персонала в пространстве учреждений. В программу были включены индивидуально-групповые консультации, лекции о сущности, факторах, маркерах выгорания, об истории исследования данного феномена и современных подходах к определению рисков и индикаторов, о специфике профессионального выгорания в социальной работе, о путях само- и профессиональной диагностики, о методах и формах преодоления и профилактики. Лекционные элементы были интегрированы в практические и игровые формы. Значительную часть программы составили тренинги, игры, конкурсы, театрализации, синквейны, парные и групповые двигательные активности и другие инструменты, направленные на знакомство и командообразование, снятие напряженности, повышение сплоченности и мотивации, раскрытие творческих способностей и доверие пр. Отдельное внимание было уделено изучению и обсуждения признаков, факторов и следствий выгорания в разрезе трех классических составляющих: «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «редукции личных достижений». С учетом повышенных рисков участников экспериментальной группы были глубоко проработаны проблемы редукции и деперсонализации.

В рамках программы также было предложено внедрение в практику работы с персоналом учреждений-партнеров новых креативных форматов (творческие, интеллектуальные и спортивные игры, конкурсы, экскурсии, корпоративный досуг и пр.). Причем, разработка и реализация этих форматов выполнялась самими участниками экспериментальной группы, чтобы вовлечь их в проектные процессы как проактивных «деятелей». Это позволило повысить мотивацию участников проекта, пробудить их творческие инициативы и фантазию. В то же время удалось «погрузить» участников в проект в качестве соучастников, а не получателей образовательных, рекреативных и иных услуг от коллектива исследователей, лекторов и тренеров. В то же время, это задание помогло участни-

кам посмотреть на себя, своих коллег и сам процесс профилактики выгорания как на занимательную игру и командное дело. Таким образом удалось обнаружить внутренние ресурсы самих специалистов и раскрыть их потенциал в целях взаимопомощи и укрепления морально-психологического климата в коллективе.

Также было предложено применить в работе с сотрудниками те же технологии, которые используются в работе с благополучателями, то есть опереться на собственную социально-технологическую и ресурсную базу. Учреждения, вовлеченные в эксперимент, ведут разнообразную помогающую деятельность с разными лицами и группами, имеют обширную материальную и социально-технологическую базу, но никогда не использовали ее в интересах своего персонала. В результате учреждения обнаружили в своем «резерве» такие инструменты как социально-медицинская, социально-психологическая, социально-педагогическая поддержка персонала, в т.ч. психологические консультации и тренинги, арт-терапия, песочная терапия, соляная комната, лечебная физкультура и иные социально-реабилитационные инструменты. Стали переосмысливать рекреативные и профилактические возможности корпоративных праздников, поездок, неформальных встреч. Таким образом удалось обнаружить внутренние ресурсы учреждений-партнеров и раскрыть их потенциал для использования в интересах сохранения и развития персонала.

Реализация проекта проходила в режиме еженедельных встреч в течение 2,5 – 3 часов в рабочее время сотрудников, в конце рабочего дня. Это время по договоренности с руководством намеренно высвобождалось для сотрудников без требования отработки «потраченных» на программу часов. При соблюдении этого условия участники эксперимента демонстрировали большую заинтересованность и активность, однако, в случаях, если занятия проводились во время перерыва, либо с необходимостью выполнять свои рабочие обязательства после тренингов, у сотрудников ожидаемо снижалась мотивация участия и эмоциональный фон. Преимуществом программы было вовлечение в команду не только профессорско-преподавательского состава кафедры социальных технологий Института философии и социально-политических наук ЮФУ (из числа соавторов статьи), но также студентов бакалавриата (будущих специалистов по социальной работе) и магистрантов Академии психологии и педагогики ЮФУ (будущих клинических психологов). В результате опыт и компетенции «взрослых» членов команды сочетались с творческим подходом и «свежим» взглядом на ситуации, экспериментальную группу и учреждения университетской молодежи.

Результаты проекта. По итогам повторной диагностики был получен результат, показавший существенное снижение показателей выгора-

ния по всем трем параметрам, лишь два участника экспериментальной группы показали повышенные показатели.

Отзывы участников экспериментальной группы в ходе групповых бесед, ответы на вопросы опросника показали, что в ходе проекта существенно повысилась:

- когнитивная составляющая (знания о выгорании, его причинах, признаках, путях профилактики и снятия);
- мотивационная (выросла мотивация труда, удовлетворенность трудом и самореализацией в профессии);
- социально-психологическая (чувство принадлежности к профессиональному сообществу, уровень доверия к членам группы, морально-психологический климат, готовность к корпоративному досугу и творчеству);
- улучшился морально-психологический климат и эмоциональный фон; в учреждениях появились новые формы корпоративного досуга, расширились неформальные практики и коммуникации;
- появились новые предложения для персонала в самих учреждениях-партнерах (консультации и групповые тренинги с штатными психологами, возможность воспользоваться соляными комнатами, тренажерами, арт-терапевтическим и социально-реабилитационным оборудованием и инструментами учреждений).

Проект показал скрытые ресурсы персонала и учреждений, подтвердил эффективность вмешательства с опорой на методологию «исследования в действии», выбранных инструментов обучения, рекреации и развития персонала. Однако проект показал наибольшую эффективность при «выходе» за пределы учреждений (при реализации на внешних, нейтральных площадках) и «смешивании» состава групп из числа сотрудников разных учреждений.

В целом проект показал, что своевременное выявление признаков профессионального выгорания, его факторов, а также комплекс мер на уровне управления и организации труда с опорой на систему научно-методического и образовательно-рекреационного сопровождения специалистов может стать основой для преодоления и предупреждения профессионального выгорания. Внимание к специалистам помогающих профессий и нестандартные подходы к решению вопросов и рисков выгорания способны повышать самочувствие, мотивацию и продуктивность специалистов, качество жизни благополучателей, закреплять ценный кадровый состав учреждения, усиливать его устойчивость и профессионализм, повышать имидж и статус социальной работы в обществе.

Библиографические ссылки

1. Жеглова А. В., Лапко И. В., Богатырева И. А. Совершенствование системы сохранения здоровья работников социальной сферы // Здоровье населения и среда обитания. 2022. Т. 30. № 10. С. 40–47.
2. Карпова Э. Б., Ступников А. С., Самерханова К. М., Машкауцан Ю. А. Психические и соматические симптомы, связанные с эмоциональным выгоранием: систематический обзор исследований // Клиническая и специальная психология. 2024. Т. 13. № 3. С. 5–22.
3. Хохлова О. И., Васильченко Е. М., Верш В. А., Денисова Я. А. Стратегии совладания со стрессом и выгорание у медицинских и социальных работников, оказывающих услуги маломобильным гражданам // Вестник восстановительной медицины. 2023. Т. 22. № 6. С. 67–77.
4. Матюшкина Е. Я., Кантемирова А. А. Профессиональное выгорание и рефлексия специалистов помогающих профессий // Консультативная психология и психотерапия. 2019. Т. 27. № 2. С. 50–68.
5. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие. 3-е изд. Москва : Юрайт, 2020.
6. Опросник профессионального выгорания Маслач МБИ/ПВ. <https://psytests.org/stress/maslach-run.html> (дата обращения: 01.03.2024).