

Научная статья  
УДК 159.96

## **ВЫЯВЛЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Новоселова Любовь Федоровна.**

**Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,  
Санкт-Петербург, Россия  
*Lyuba-2000@mail.ru***

*Аннотация.* Статья посвящена исследованию особенностей профессионального выгорания у специалистов по социальной работе и разработке рекомендаций по недопущению и снижению профессионального выгорания у соцработников. Была исследована группа специалистов по социальной работе по опросникам В.В. Бойко и К. Маслач с целью изучения особенностей профессионального выгорания у данных специалистов. На основании полученных данных был проведён статистический анализ данных с помощью программы для статистической обработки данных SPSS Statistics, результаты которого позволили дать определенные рекомендации по недопущению и снижению профессионального выгорания у специалистов по социальной работе.

*Ключевые слова:* охрана труда, профессиональное выгорание, специалисты по социальной работе, безопасность трудового процесса, психология безопасности труда

**Для цитирования:** Новоселова Л.Ф. Выявление и профилактика профессионального выгорания у специалистов по социальной работе // Психолого-педагогические проблемы безопасности человека и общества. 2023. № 2 (59). С. 41–47.

Scientific article

## **IDENTIFICATION AND PREVENTION OF PROFESSIONAL BURNOUT AMONG SOCIAL WORK SPECIALISTS**

**Novoselova Lyubov F.**

**Peter the Great Saint-Petersburg polytechnic university, Saint-Petersburg, Russia  
*Lyuba-2000@mail.ru***

*Abstract.* This work is devoted to the study of the features of professional burnout among social work specialists and the development of recommendations for preventing and reducing professional burnout among these specialists. While authoring the thesis, a group of specialists in social work was studied using the questionnaires of V.V. Boyko and K. Maslach to study the features of professional burnout among these specialists. Based on the data obtained, a statistical analysis of the data was conducted using a program for statistical data processing SPSS Statistics, the results of which made it possible to give certain recommendations on preventing and reducing professional burnout among social work specialists.

*Keywords:* occupational safety, professional burnout, social work specialists, work safety, occupational safety psychology

**For citation:** Novoselova L.F. Identification and prevention of professional burnout among social work specialists // Psychological and pedagogical safety problems of human and society. 2023. № 2 (59). P. 41–47.

### **Введение**

Охрана труда является неотъемлемой частью безопасного производства. Снижение потерь общества при осуществлении трудовой деятельности за счёт предотвращения производственного травматизма и профессиональных заболеваний является основной целью охраны труда [1].

© Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2023

Стоит отметить, что одним из факторов, влияющим на безопасность трудового процесса, является «человеческий фактор». Роль человеческого фактора в безопасности деятельности очень велика, особенно важно учитывать психическое состояние человека.

В современном мире практически каждый человек может столкнуться с профессиональным выгоранием. Профессиональное выгорание – это состояние физического, эмоционального и мотивационного истощения человека, занимающегося профессиональной деятельностью, приводящее к снижению эффективности работы и оказывающее влияние на безопасность трудового процесса.

Актуальность исследования данного явления заключается в том, что сегодня многие люди работают в напряженных условиях, которые связаны с физическими, эмоциональными, интеллектуальными, информационными перегрузками. Такие перегрузки могут возникнуть из-за содержания самой работы, профессиональной конкуренции, напряженного взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами. Работа в подобных условиях часто приводит к разнообразным проблемам. Особенно такие условия оказывают сильное влияние на специалистов по социальной работе, работа которых отличается интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния, что приводит к возникновению профессионального выгорания.

Основной проблемой профессионального выгорания является то, что это может стать причиной производственного травматизма, профессиональных заболеваний, то есть может оказывать влияние на безопасность работника в процессе трудовой деятельности [2, 3].

В последние годы отечественные и зарубежные авторы уделяют всё больше внимания проблеме профессионального выгорания. Существует множество работ, которые затрагивают эту тему. Широко изучаются вопросы профилактики выгорания, его признаки и причины. Тем не менее работ о влиянии выгорания на безопасность трудового процесса немного, связь профессионального выгорания и охраны труда недостаточно отражена в современных научных изданиях.

В работе [4] авторы утверждают, что усталость, самооценка, отсутствие социальной поддержки (к ней относятся конфликты в семье и на работе), личный стресс и стресс на работе могут быть причиной несчастных случаев на производстве. В статье [5] отмечается, что эмоциональное истощение, которое является одним из частых проявлений выгорания, приводит к увеличению прогулов в результате болезней и снижению эффективности выполнения работниками своих ролей, так как происходит истощение умственной и физической энергии, что усугубляет вероятность совершения ошибки и получения травмы на производстве.

В работе [3] авторы проводили исследование, на основании результатов которого был сделан вывод, что выгорание негативно влияет на соблюдение требований безопасности (SC – Safety compliance) и участие в обеспечении безопасности (SP – Safety participation). Эти параметры, в свою очередь, являются ключевыми факторами, предсказывающими результаты безопасности, то есть несчастные случаи, травмы. Также утверждается, что выгорание отрицательно влияет на производительность труда, но не в количественном отношении, а именно в качественном [6].

Решение данной проблемы состоит в выявлении особенностей профессионального выгорания у специалистов по социальной работе и предложении рекомендаций по недопущению и снижению уровня профессионального выгорания у специалистов.

Цель данной работы: выявить особенности профессионального выгорания у специалистов по социальной работе.

Для достижения поставленной цели решался ряд задач:

1. Изучение теоретических основ профессионального выгорания.
2. Изучение особенностей профессионального выгорания у специалистов по социальной работе.
3. Проведение статистического анализа полученных данных.
4. Интерпретация полученных статистических результатов по работе.
5. Разработка рекомендаций по недопущению и снижению профессионального выгорания у специалистов по социальной работе.

## Методы исследования

Исследование профессионального выгорания у специалистов по социальной работе проводилось в государственном автономном учреждении социального обслуживания Свердловской обл. «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска» (ЦСПСиД). В состав контрольной группы вошло 148 чел.

Для достижения поставленной цели в качестве методов исследования применялись: анкетирование, обобщение и анализ полученных результатов исследования.

Для определения наличия профессионального выгорания у специалистов по социальной работе были использованы два опросника по выявлению профессионального выгорания В.В. Бойко и К. Маслач [7, 8]. Для составления анкеты была использована Google форма. Сбор и систематизация полученных результатов проводились с помощью программы для работы с электронными таблицами Microsoft Excel. Для статистического анализа данных использовалась программа для статистической обработки данных SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Science) (Статистический пакет для социальных наук) [9].

Статистический анализ полученных в ходе проведения анкетирования специалистов по социальной работе ЦСПСиД проводился в несколько этапов:

1. Проведение описательной статистики.
2. Проверка данных на соответствие закону нормального распределения с помощью критерия Колмогорова-Смирнова.
3. Вычисление корреляций между полученными данными.

## Результаты исследования и анализ

Исходя из полученных данных анкетирования и проведения корреляционного анализа, были выявлены следующие закономерности:

1. Отдел, в котором работает специалист.

Больше всего «выгоревших» оказалось в таких отделах, как:

- 1) отдел семейной политики, социальных гарантий и организации социальных обслуживаний;
- 2) руководящий состав;
- 3) отделение социальной реабилитации.

На специалистов возлагается большая ответственность за организацию социального обслуживания. Также влияет такая работа, как учёт льготных категорий граждан и предоставление мер социальной поддержки, это связано с тем, что ведётся огромная работа с общей документацией и нормативными документами. Однако не только количество данной работы влияет на выгорание, но и её монотонность, и сложность выполнения. Прежде всего, следует сказать, что специфика работы каждого отдела тесно связана с таким фактором трудового процесса, как «напряжённость трудового процесса» или «напряжённость труда» [10]. К показателям напряжённости относятся: интеллектуальные, сенсорные, эмоциональные нагрузки, степень монотонности нагрузок, режим работы. Именно эти показатели в большей степени оказывают влияние на возникновение профессионального выгорания у специалистов вышеупомянутых отделов. Стоит отметить, что у тех специалистов, которые не находятся на постоянном рабочем месте, степень выгорания намного меньше.

2. Трудовой стаж.

Определенная связь наблюдается между трудовым стажем и выгоранием. Средний трудовой стаж специалиста составляет 16,4 года. Чем выше трудовой стаж, тем человек сильнее склонен к возникновению профессионального выгорания. Данное влияние связано с тем, что работа специалиста зачастую связана с невозможностью повлиять на психотравмирующие обстоятельства. Данное состояние приводит к недовольству специалиста по отношению к себе, к своей должности, работе, определенным обязанностям.

Невозможность постоянного влияния на определенные обстоятельства со временем приводят специалиста к тому, что он начинает не оказывать должного внимания клиенту.

### 3. Участие в конференциях и волонтерских движениях.

Участие в различных конференциях и волонтерских движениях носит добровольный характер. Участие в данных мероприятиях зависит только от интереса и желания самих специалистов. Поэтому люди, которые учувствуют в таких мероприятиях, «выгорают» меньше, чем те, кто не учувствует вообще. Следует отметить, что участие в таких движениях можно рассматривать, как своеобразный отдых от трудовой деятельности.

### 4. Хобби и увлечения.

Положительная корреляция наблюдается между хобби, увлечениями сотрудников и неудовлетворенностью собой, эмоциональной отстраненностью и деперсонализацией. Люди, которые занимаются активными видами деятельности, «выгорают» меньше, чем те, кто занимаются пассивными видами деятельности. Это связано, прежде всего, с тем, что активные хобби и увлечения подразумевают инициативу человека. Активные хобби вызывают в человеке вовлеченность во внешние аспекты мира, к которым, по сути, относится и трудовая деятельность. Если человек будет активен в какой-либо деятельности, то он будет склонен к активной деятельности и в другой области. Существует понятие «активный отдых», очевидно, что активные хобби могут быть формой переключения. В ряде случаев, такая активная форма переключения намного эффективнее, чем пассивная. То есть, если человек в процессе трудовой деятельности устаёт, и в последствие усталость переходит в хроническую усталость, то пассивный отдых будет недостаточен, будет низкоэффективен. В то же время активный отдых с привлечением внутренних стремлений позволяет человеку отдыхать более эффективно.

### 5. Возраст.

Чем старше человек, тем меньше он подвержен обесцениванию межличностных отношений, он менее конфликтен. Однако, чем моложе человек (в рамках исследования предполагается средний возраст 30–40 лет), тем более выражен данный симптом. Однако можно сказать, что данная связь проявляется из-за такого понятия, как «кризис среднего возраста». Положительная корреляция наблюдается между возрастом и редуцированием личных достижений. Это означает, что, чем старше сотрудник, тем более сильно обесценивает он результаты собственного труда. Пропадает мотивация для дальнейшего развития.

### 6. Участие в коллективных мероприятиях.

Положительная корреляция наблюдается между участием в коллективных мероприятиях и эмоционально-нравственной дезориентацией и деперсонализацией. То есть, чем меньше работники принимают участие в коллективных мероприятиях, тем выше шанс возникновения данных симптомов. Это связано, прежде всего, с тем, что специалист, который не принимает участие в таких мероприятиях, воспринимает своих коллег только в рамках трудовой деятельности. Совместные мероприятия помогают коллективу сплотиться и узнать друг друга с другой стороны, нежели только как коллег.

### 7. Семейный статус.

Положительная корреляция встречается между семейным статусом и эмоциональной отстраненностью и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. Данный симптом чаще наблюдается у тех специалистов, которые проживают одни. Также можно заметить, что вдовы и разведённые женщины выгорают чаще, чем замужние и находящиеся в гражданском браке.

### 8. Курсы повышения квалификации.

Прохождение курсов повышения квалификации специалистом никак не влияет на возникновение у него профессионального выгорания. Однако стоит заметить некую закономерность, связанную с тем, что люди, которые проходят курсы повышения квалификации по принуждению, «выгорают» чаще, чем те, кто проходят их с удовольствием или хотя бы пытаются найти для себя что-то полезное из этих курсов.

Проведя опрос среди специалистов по социальной работе ЦСПСиД по выявлению профессионального выгорания, рассмотрев деятельность государственного учреждения, проанализировав статистические данные и сделав определенные выводы, для недопущения и снижения профессионального выгорания у специалистов по социальной работе считается возможным предложение следующего ряда рекомендаций:

1. Для уменьшения уровня рабочей нагрузки необходимо увеличить штат сотрудников.
2. Создание на рабочих местах благоприятных условий:
  - конструирование рабочих мест (удобный стол, стул, оборудование помещения необходимыми средствами для работы);
  - нормализация санитарно-гигиенических условий, рабочее место должно быть хорошо освещено, в помещении должна поддерживаться оптимальная температура.
3. Самое эффективное средство избежать выгорания – это обучение. В связи с этим руководству необходимо:
  - проводить собрания не реже двух раз в месяц для ознакомления с изменениями в законодательстве, для закрепления имеющихся знаний, разбирать ошибки, допущенные в работе;
  - провести обучение сотрудников ЦСПСиД способам поведения при контакте с «трудными» людьми, обстоятельствами;
  - организовать обучение навыкам ведения переговоров и разрешения конфликтов;
  - организовать обучение планированию и управлению временем.
4. Занятия любыми активными видами деятельности.
5. При отборе кадров необходимо учитывать то, что специалист социальной сферы в достаточной степени понимает специфику деятельности и должен сочетать в себе такие способности, как сопереживание и умение контролировать свои эмоции.
6. Начальникам отделов необходимо уделять особое внимание тем сотрудникам, которые склонены к повышенной тревожности и неуверенности в себе и своём деле.
7. Индивидуальное психологическое консультирование сотрудников, испытывающих высокий стресс или переживающих выгорание, по мере необходимости.
8. Использование специальных мер (знакомство с сотрудниками, тренинги сплочения коллектива) для привыкания новых сотрудников к трудовому коллективу и трудовой деятельности.
9. При помощи известных методик выявить сотрудников, испытывающих выгорание, и при необходимости найти возможность оказать им психологическую или медицинскую помощь.

### **Заключение**

Подводя итог вышесказанному, можно отметить, что влияние профессионального выгорания на безопасность трудовой деятельности работника носит выборочный характер. Несмотря на то что существует ряд признаков, которыми обладают представители данной профессии, возникновение и развитие профессионального выгорания у каждого из них носит индивидуальный характер. Обобщив полученные результаты, были сделаны следующие выводы:

1. В большей степени на «выгорание» специалистов по социальной работе оказывает влияние специфики работы отдела, в котором они работают (22 %).
2. Следующим по степени влияния оказался трудовой стаж специалиста (16 %).
3. В равной степени влияние на «выгорание» оказывают участие сотрудников в различных конференциях и волонтерских движениях, а также хобби и увлечения (13 %).
4. Меньше всего влияния оказывают такие показатели, как возраст, семейный статус, курсы повышения квалификации и участие в коллективных мероприятиях (9 %).

Результаты исследования позволяют обратить внимание на особенности профессионального выгорания у специалистов по социальной работе и повысить уровень

готовности руководящего состава по недопущению профессионального выгорания у работников и, как следствие, предотвратить негативное влияние профессионального выгорания на безопасность трудового процесса сотрудника.

### Список источников

1. Шабунин В. Понятие и основные принципы охраны труда // Охрана труда. URL: <https://www.protrud.com/обучение/учебный-курс/понятие-и-основные-принципы-охраны-труда/> (дата обращения: 07.12.2022).
2. David Sparkman. Is Employee Burnout a Threat to Workplace Safety? // Material Handling and Logistics. URL: <https://www.mhlnews.com/labor-management/article/22055892/is-employee-burnout-a-threat-to-workplace-safety> (дата обращения: 01.12.2022).
3. Exploring the relationships between safety compliance, safety participation and safety outcomes: Considering the moderating role of job burnout / X. Yang [et al.] // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. № 18 (8). DOI: 10.3390/ijerph18084223.
4. Baby T., Madhu G., Renjith V.R. Occupational electrical accidents: Assessing the role of personal and safety climate factors. Safety Science. 139. DOI: 10.1016/j.ssci.2021.105229.
5. Li F., Jiang L., Yao X. Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance // Accident Analysis and Prevention. 2013. № 51. P. 243–251. DOI: 10.1016/j.aap.2012.11.029.
6. Leitão J., Pereira D., Gonçalves Â. Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. № 18 (5). P. 1–20. DOI: 10.3390/ijerph18052425.
7. Диагностика уровня эмоционального выгорания URL: <https://psytests.org/boyko/burnout-run.html> (дата обращения: 07.12.2022).
8. Опросник профессионального выгорания Маслач, МБИ/ПВ. URL: <https://psytests.org/psystate/maslach-run.html> (дата обращения: 07.12.2022).
9. Наследов А.Д. Н31 SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках: 2-е изд. СПб.: Питер, 2007. 416 с.
10. Р 2.2.2006-05. 2.2. Гигиена труда. Руководство по гигиенической оценке факторов рабочей среды и трудового процесса. Критерии и классификация условий труда (утв. Главным государственным санитарным врачом Рос. Федерации 29 июля 2005 г.). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

### References

1. Shabunin V. Ponyatie i osnovnye principy ohrany truda // Ohrana truda. URL: <https://www.protrud.com/obuchenie/uchebnyj-kurs/ponyatie-i-osnovnye-principy-ohrany-truda/> (data obrashcheniya: 07.12.2022).
2. David Sparkman. Is Employee Burnout a Threat to Workplace Safety? // Material Handling and Logistics. URL: <https://www.mhlnews.com/labor-management/article/22055892/is-employee-burnout-a-threat-to-workplace-safety> (data obrashcheniya: 01.12.2022).
3. Exploring the relationships between safety compliance, safety participation and safety outcomes: Considering the moderating role of job burnout / X. Yang [et al.] // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. № 18 (8). DOI: 10.3390/ijerph18084223.
4. Baby T., Madhu G., Renjith V.R. Occupational electrical accidents: Assessing the role of personal and safety climate factors. Safety Science. 139. DOI: 10.1016/j.ssci.2021.105229.
5. Li F., Jiang L., Yao X. Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance // Accident Analysis and Prevention. 2013. № 51. P. 243–251. DOI: 10.1016/j.aap.2012.11.029.
6. Leitão J., Pereira D., Gonçalves Â. Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. № 18 (5). P. 1–20. DOI: 10.3390/ijerph18052425.

7. Diagnostika urovnya emocional'nogo vygoraniya URL: <https://psyttests.org/boyko/burnout-run.html> (data obrashcheniya: 07.12.2022).

8. Oprosnik professional'nogo vygoraniya Maslach, MBI/PV. URL: <https://psyttests.org/psystate/maslach-run.html> (data obrashcheniya: 07.12.2022).

9. Nasledov A.D. N31 SPSS: Komp'yuternyj analiz dannyh v psihologii i social'nyh naukah: 2-e izd. SPb.: Piter, 2007. 416 s.

10. R 2.2.2006-05. 2.2. Gigiena truda. Rukovodstvo po gigienicheskoj ocenke faktorov rabochej sredy i trudovogo processa. Kriterii i klassifikaciya uslovij truda (utv. Glavnym gosudarstvennym sanitarnym vrachom Ros. Federacii 29 iyulya 2005 g.). Dostup iz sprav.-pravovoj sistemy «Konsul'tantPlyus».

**Информация о статье:** статья поступила в редакцию: 09.02.2023; принята к публикации: 12.03.2023  
**Information about the article:** the article was received by the editorial office: 09.02.2023;  
accepted for publication: 12.03.2023

*Информация об авторах:*

**Новоселова Любовь Федоровна**, студент Санкт-Петербургского политехнического университета (195251, Санкт-Петербург, ул. Политехническая, дом 29), e-mail: Luyba-2000@mail.ru

*Information about the authors:*

**Novoselova Lyubov F.**, student Peter the Great Saint-Petersburg polytechnic university (195251, Saint-Petersburg, str. Politechnicheskaya, 29), e-mail: Luyba-2000@mail.ru