



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**Департамент социальных наук**

Распопова Валерия Алексеевна

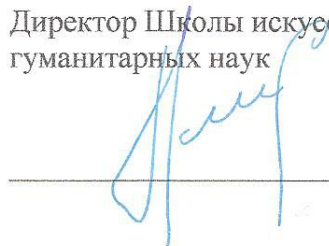
ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ  
СПЕЦИАЛИСТОВ «ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ»:  
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по направлению подготовки 39.03.01 Социология,  
профиль «Социология экономики управления»

Владивосток  
2018

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

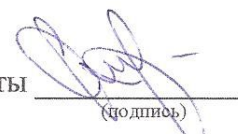
Директор Школы искусств и гуманитарных наук



Ф.Е. Ажимов

«20» июня 2018г.

Автор работы



(подпись)

« 18 » июня 20 18 г.

Консультант(ы)\*

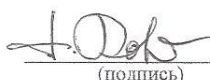
(подпись)

(ФИО)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель ВКР

*профессор, к.ф.н. Годенко*  
(должность, уч. степень, ученое звание)



(подпись)

*Колмуш Т.С.*  
(ФИО)

« 18 » июня 2018 г.

Назначен рецензент *к.с.н., доцент*

(уч. степень, ученое звание)

*Джусарова Марина Юрьевна*

(фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Директор департамента

(уч. степень, ученое звание)



(подпись)

*И.Г. Курина*  
(и. о. фамилия)

« 18 » июня 20 18 г.

Защищена в ГЭК с оценкой

Секретарь ГЭК

подпись

И.О.Фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Оглавление

Введение.....	3
1 Теоретическое осмысление профессионального выгорания и его профилактики в отечественной и зарубежной науке .....	7
1.1 Понятие профессионального выгорания.....	7
1.2 Социальные факторы риска профессионального выгорания .....	11
1.3 Профилактика профессионального выгорания .....	23
2 Эмпирическое исследование профессионального выгорания и его профилактики в отечественной и зарубежной науке .....	29
2.1 Обзор эмпирических исследований, посвященных проблеме профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий». 29	
2.2 Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока (по материалам эмпирического исследования) .....	39
Заключение .....	51
Список литературы .....	57
Приложение А .....	62
Приложение Б.....	64
Программа социологического исследования на тему: «Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока» .....	64
Приложение В.....	72
Инструментарий социологического исследования.....	72

## Введение

В современном обществе активно изменяется отношение людей к работе; работающие люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности своего рабочего места, материального благополучия, обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии, интеграции со смежными отраслями, быстро меняются запросы рынка труда. Человек, встречаясь с трудностями, оказывается неспособным самостоятельно решить свои проблемы, снять психоэмоциональное напряжение, и как следствие побороть стрессовую ситуацию. В итоге, вместо нормальных стрессовых реакций, человек подвергается механизмам дистресса, способствующим ухудшению психофизиологических функций. Все это обуславливает развитие профессионального стресса у специалистов, а вследствие него – профессионального выгорания.

Особо сильно синдром профессионального выгорания проявляется у представителей профессий «помогающего» типа: учителей, врачей, социальных работников, представителей государственных структур, сферы услуг и др. Это обусловлено, в первую очередь тем, что в профессиональной деятельности специалисты данных профессий интенсивно взаимодействуют с людьми, что способствует их эмоциональному и физическому истощению. Высокие показатели профессионального выгорания в данных сферах профессиональной деятельности выводят на проблему профилактики профессионального выгорания. Грамотно организованная деятельность по предупреждению профессионального выгорания специалистов позволит предотвратить экономические и ресурсные потери, снижение производительности труда, будет способствовать установлению благоприятного климата внутри коллектива организации.

Актуальность темы данной дипломной работы обусловлена высоким уровнем профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», что свидетельствует о недостаточной работе организаций в направлении профилактики профессионального выгорания. В настоящее время в научной литературе имеется большое количество теоретического и эмпирического материала, посвященного, как проблеме профессионального выгорания, так и его профилактике. Данные материалы требуют в рамках темы дипломной работы теоретического обобщения и эмпирической проверки.

Анализируя степень изученности профессионального выгорания и его профилактики, следует отметить, что впервые обратил внимание на проблему профессионального выгорания американский психиатр Х. Фрайденбергер в 1974 г.

Среди зарубежных ученых, исследовавших проблему профессионального выгорания, можно выделить А. Пайнса, Э. Аронсона, Д. Дирендонк, Б. Шауфелли, Х. Сиксма, К. Маслач, С. Джексона, Б. А. Фарбера, Г. Фирта, А. Мимс, И. Иваничи, Р. Шваб. Среди отечественных – М. В. Агапову, Н. Н. Аминова, В. В. Бойко, Н. В. Ключеву и др.

Факторы риска профессионального выгорания исследуют Ю. Платонов, В. Коновалова, Н. В. Самоукина, Е. С. Старченкова, Н. Е. Водопьянова и др.

Вопросами профилактики профессионального выгорания занимаются Е. О. Марийчук, Д. Г. Трунов, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова и др.

Гипотеза исследования состоит в предположении, что в современных организациях уделяется незначительное внимание проблеме профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий».

Объектом дипломной работы выступает профессиональное выгорание специалистов «помогающих профессий».

Предметом – профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий».

Целью дипломной работы является систематизация теоретических и эмпирических знаний о профессиональном выгорании специалистов «помогающих профессий» и способах его профилактики и выдвижение рекомендаций по совершенствованию организационной работы в данном направлении.

Исходя из поставленной цели, предполагается решить следующие задачи:

1. проанализировать различные подходы к определению профессионального выгорания;
2. рассмотреть факторы риска профессионального выгорания;
3. раскрыть основные способы профилактики профессионального выгорания;
4. провести обзор эмпирических исследований, посвященных проблеме профессионального выгорания и способам его профилактики;
5. провести эмпирическое исследование по выявлению основных способов профилактики профессионального выгорания, применяемых в организациях города Владивостока.

Основным методом, используемым в теоретической части дипломного исследования, стал общенаучный метод систематизации – упорядочения и обобщения знаний на определенном основании. Конкретными формами его реализации в дипломной работе стали методы классификации, периодизации, теоретического синтеза.

Сбор и обработка эмпирических данных осуществлялись с помощью метода экспертного опроса, метода группировки и типологизации информации.

Практическая значимость исследования состоит, во-первых, в систематизации научных знаний относительно проблемы профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» и его профилактики. Её результат можно использовать в процессе подготовки будущих специалистов данных профессий. Во-вторых, результаты эмпирического исследования и

выдвинутые на их основе рекомендации могут быть использованы при создании системы профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в отдельных организациях.

Основное содержание дипломной работы поделено на две главы. В рамках первой главы речь идет о теоретическом осмыслении профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в отечественной и зарубежной науке. Данная глава состоит из трех параграфов. Так, в первом параграфе первой главы определена сущность профессионального выгорания, рассмотрена история возникновения данного термина и основные подходы к его определению. Во втором параграфе главы рассмотрены основные факторы риска профессионального выгорания, выявлены факторы, наиболее способствующие развитию данного синдрома. Третий параграф первой главы содержит описание основных способов профилактики профессионального выгорания.

Вторая глава данной дипломной работы посвящена эмпирическому исследованию проблемы профессионального выгорания и его профилактики в отечественной и зарубежной науке. Она поделена на два параграфа. Первый параграф второй главы посвящен обзору эмпирических исследований профессионального выгорания и его профилактики. Во втором параграфе описаны результаты проведенного эмпирического исследования экспертного мнения относительно методов профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», применяемых в организациях города Владивостока.

В заключении подводятся итоги по проделанному в рамках данной дипломной работы теоретическому обзору и эмпирическому исследованию, а также даются рекомендации по усовершенствованию системы профилактики профессионального выгорания.

# **1 Теоретическое осмысление профессионального выгорания и его профилактики в отечественной и зарубежной науке**

## **1.1 Понятие профессионального выгорания**

Синдром профессионального выгорания как следствие стрессов на работе уже более 40 лет широко изучается зарубежными исследователями. В отечественной науке интерес к нему возник сравнительно недавно, в связи с чем данная проблематика на данный момент не получила должного рассмотрения.

Данный синдром относится к числу феноменов личностной деформации. Это многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Это ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций<sup>1</sup>.

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был введен американским психиатром Х. Фрайденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. На русский язык его переводят как «эмоциональное выгорание» или «профессиональное выгорание». Первоначально под «выгоранием» подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности<sup>2</sup>.

Как правило, выделяют три компонента выгорания: эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализацию и сниженную рабочую производительность.

---

<sup>1</sup> Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер. 2016. – С. 29-30.

<sup>2</sup> Там же, С. 30-31.



Фрайденбергер также выделял личностные особенности, способствующие выгоранию: эмпатию, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализированность, интровертированность, фанатичность.

Наиболее подвержены профессиональному выгоранию представители профессий системы «человек-человек»: врачи, учителя, полицейские, юристы, многие категории менеджеров и др.

Среди отечественных ученых, изучающих данный синдром, можно выделить М. В. Агапову, Н. Н. Аминова, В. В. Бойко, Н. В. Ключеву и др.

Так, М. В. Агапова определяет сущность выгорания как превышение психоэмоциональных затрат над ожидаемыми результатами. Чем выше выражена самоактуализация личности, тем реальнее и глубже эмоциональное выгорание<sup>3</sup>.

В. В. Бойко считает, что выгорание – это выработанный личностью механизм защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранное психотравматическое воздействие. Такое выгорание проявляется как приобретенный стереотип поведения. Это происходит в том случае, когда субъекту приходится подавлять отрицательные эмоции, а психологическая разрядка отсрочена на неопределенный период времени<sup>4</sup>.

Выгорание персонала наиболее заметно и интенсивно происходит в тех сферах, где сотрудник по долгу профессии проявляет к субъектам профессиональной деятельности внимание, участие и душевную теплоту. Наиболее подвержены профессиональному выгоранию представители «помогающих профессий»: психотерапевты, врачи, учителя, сотрудники правоохранительных органов, спасатели, работники сферы услуг и др.

Существует несколько моделей выгорания, описывающих данный феномен.

---

<sup>3</sup> Сочнев, В. Н., Сочнева, И. В. Теоретические основы изучения феномена профессиональной деформации // Вестник ТГУ. – 2010. – №1. – С. 81.

<sup>4</sup> Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – С. 87.

Первой является однофакторная модель, авторами которой являются А. Пайнс и Э. Аронсон. Согласно этой модели выгорание – это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях<sup>5</sup>

Представители данного подхода рассматривают истощение как основную причину выгорания, а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считают следствием. Согласно данной точке зрения, риск выгорания угрожает не только специалистам социальных профессий.

Следующая модель выгорания – двухфакторная, авторами которой являются Д. Дирендонк, Б. Шауфели, Х. Сиксма, голландские ученые, проводившие исследования среди медсестер<sup>6</sup>. Согласно данному подходу, синдром выгорания представляет собой двухмерную конструкцию, состоящую из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый, «аффективный», компонент относится к сфере жалоб на здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение и эмоциональное истощение. Второй, «установочный», компонент – деперсонализация – проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе.

Согласно трехфакторной модели, авторы которой К. Маслач и С. Джексон, синдром выгорания представляет собой трехмерный конструкт, в который входят эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений<sup>7</sup>. Основной составляющей выгорания здесь выступает эмоциональное истощение, проявляющееся в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

Деперсонализация проявляется в деформации межличностных отношений: либо в повышении зависимости от окружающих, либо в

---

<sup>5</sup> Науменко, М. В., Жолудева, С. В. Эмоциональное выгорание учителей с различным стилем поведения в конфликте // Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта. – 2017. – №1(143). – С. 262.

<sup>6</sup> Сочнев, В. Н., Сочнева, И. В. Теоретические основы изучения феномена профессиональной деформации // Вестник ТГУ. – 2010. – №1. – С. 82.

<sup>7</sup> Там же, С. 82.

усилении негативизма, циничности установок и чувств по отношению к клиентам, пациентам и т. д.

Редукция личных достижений проявляется либо в тенденции негативной самооценки, занижении профессиональных успехов и достижений, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, либо в преуменьшении своего достоинства, ограничении собственных возможностей и обязанностей по отношению к другим.

Б. А. Фарбер также выделяет три составляющих синдрома выгорания<sup>8</sup>. Первое – психоэмоциональное истощение, то есть исчерпание физических, эмоциональных и энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Это выражается в агрессивности, нежелании идти на работу, желании скорее завершить рабочий день, низкой эмоциональной толерантности, повышенной чувствительности к оценкам других, прогулах, психическом истощении, равнодушии к окружающим, тревожности, депрессии, хроническом эмоциональном и физическом утомлении.

Вторым фактором выгорания является личностное отдаление – специфическая форма социальной дезадаптации сотрудника, работающего с людьми. Личностное отдаление характеризуется безразличием к собственной карьере, критичным отношением к окружающим, негативизме по отношению к другим людям, нежеланием контактировать с окружающими, некритичностью в оценке себя, повышением раздражительности и нетерпимости в общении с окружающими, снижением вовлеченности в работу, циничным отношением к другим людям и уменьшением контактов с окружающими.

Третьим фактором является профессиональная мотивация – уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Здесь оцениваются такие показатели состояния мотивационной сферы, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и

---

<sup>8</sup> Полякова, О. Б. Категория и структура профессиональных деформаций // Национальный психологический журнал. – 2014. – №1(13) – С. 59.

заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми. Деформациями профессиональной мотивации являются заниженная самооценка, неудовлетворенность работой и отношениями в рабочем коллективе, неудовлетворенность собой как профессионалом, снижение потребности в достижениях, чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи.

Г. Фирт, А. Мимс, И. Иваничи и Р. Шваб представляют четырехфакторную модель выгорания, где один из элементов выгорания разделяется на два фактора<sup>9</sup>. Так, помимо эмоционального истощения здесь выделяется деперсонализация, связанная с работой, и деперсонализация, связанная с реципиентами, подразумевающая под собой отрицательное отношение к клиентам, к профессиональной деятельности и ее предмету.

Итак, профессиональное выгорание – это специфический вид профессиональной деформации лиц, находящихся в интенсивном эмоциональном общении с клиентами. Несмотря на многообразие моделей выгорания, основными компонентами профессионального выгорания являются эмоциональное и физическое истощение, деперсонализация и сниженная рабочая производительность.

## **1.2 Социальные факторы риска профессионального выгорания**

Исследователи, занимающиеся вопросом профессионального выгорания, выделяют две основных группы факторов риска, способствующих развитию профессионального выгорания. Это внутренние факторы риска, к которым относятся личностные и ролевые характеристики сотрудника, и внешние факторы. Схематично факторы риска профессионального выгорания можно изобразить в виде таблицы (приложение А).

---

<sup>9</sup> Полякова, О. Б. Категория и структура профессиональных деформаций // Национальный психологический журнал. – 2014. – №1(13). – С. 59.

Среди личностных характеристик особое внимание уделяется возрасту, гендерным особенностям, особенностям характера.

Так, наиболее склонны к профессиональному выгоранию те сотрудники, которые подвержены возрастным кризисам. Среди возрастных кризисов выделяются кризис профессионального самоопределения (20-23 года), кризис смысла жизни (30 лет) и кризис среднего возраста (40-45 лет)<sup>10</sup>.

Также профессиональному выгоранию подвержены те работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. К этой группе можно отнести, прежде всего, людей в возрасте старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места значительно снижается.

Что касается гендерных особенностей, исследователи, изучающие данную область, пришли к выводу, что женщины наиболее подвержены профессиональному выгоранию, нежели мужчины<sup>11</sup>. Это связано прежде всего с тем, что именно женщины постоянно испытывают внутриличностный конфликт, связанный с работой. Женщины сильнее переживают противоречие между работой и семьей, а также давление, связанное с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности. Женщинам гораздо сложнее продвигаться по карьерной лестнице из-за предрассудков, вызванных их половой принадлежностью. Также зачастую женщины получают меньшее вознаграждение, чем мужчины, за одинаковый объем работы. Все эти факторы обуславливают возрастание нервного напряжения и развитие стрессовых состояний.

Особенности характера сотрудника также влияют на развитие профессионального выгорания. Например, интроверты, пессимисты, люди с заниженной самооценкой гораздо сильнее подвержены депрессиям и эмоциональному истощению. Как средство психологической защиты

---

<sup>10</sup> Платонов, Ю. П. Факторы, обуславливающие профессиональное выгорание [Электронный ресурс] / Ю. П. Платонов. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/factory\\_professionalnoe\\_vygoranie/](http://www.elitarium.ru/factory_professionalnoe_vygoranie/) (дата обращения: 10.04.18)

<sup>11</sup> Там же

эмоциональное выгорание развивается быстрее у людей менее восприимчивых, более эмоционально сдержанных. И напротив, у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами профессиональное выгорание происходит медленнее.<sup>12</sup>

Самыми распространенными причинами развития данного синдрома можно назвать такие особенности характера, как мотивация на избегание неудач, страх оказаться отверженным, перфекционизм и трудоголизм<sup>13</sup>.

Особенности поведения сотрудников в организации, коммуникации в рабочем коллективе также влияют на развитие выгорания. Но необходимо отметить, что ролевые факторы довольно часто пересекаются с личностными, так как поведение работника в значительной степени зависит от его характера.

Причиной профессионального выгорания может стать несовпадение типа личности и профессиональной роли, которую сотруднику необходимо выполнять. Условно можно выделить три типа: «друзья», «достиженцы» и «руководители»<sup>14</sup>.

Целью пребывания на работе такого типа людей, как «друзья», является общение, первоочередное значение для них имеет коллектив, рабочий процесс при этом может быть рутинным.

«Достиженцы» ориентируются на результат своей деятельности, они стремятся преодолевать трудности, их целью является поощрение, пусть даже не материальное, за собственный труд.

«Руководители» берут на себя роль организаторов, цель их пребывания на работе – достижение власти и получение материальной выгоды.

Важно то, как соотносится личная роль сотрудника и та роль, которую он вынужден исполнять на своем рабочем месте. Из-за несовпадения личной роли и рабочей роли могут возникнуть трудности, в том числе возникает

---

<sup>12</sup> Платонов, Ю. П. Факторы, обуславливающие профессиональное выгорание [Электронный ресурс] / Ю. П. Платонов. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/factory\\_professionalnoe\\_vygoranie/](http://www.elitarium.ru/factory_professionalnoe_vygoranie/) (дата обращения: 10.04.18)

<sup>13</sup> Там же

<sup>14</sup> Там же

психологическое напряжение, развивается депрессия, и как следствие – профессиональное выгорание.

Большую группу факторов, способствующих профессиональному выгоранию, образуют организационные факторы, или факторы рабочей среды, обусловленные содержанием и условиями профессиональной деятельности работника. Среди них можно выделить несколько групп факторов, включающих в себя различные аспекты трудовой деятельности специалиста. Это содержание труда, социально-психологические условия, ролевой конфликт, организационные проблемы и изменения, слабость руководства, психологический климат в организации. Также значительное влияние на формирование у специалистов синдрома профессионального выгорания оказывает организационная культура.

Говоря о содержании труда, необходимо учесть, что оно включает как количественные, так и качественные аспекты работы с клиентами. К ним относятся количество клиентов, частота их обслуживания, степень глубины контакта с ними. Значительное влияние на формирование у сотрудника выгорания оказывают непосредственный контакт с клиентами и острота их проблем. Также специалисты отмечают, что любая критическая ситуация, связанная с клиентом, вне зависимости от того, какова ее специфика, отрицательно воздействует на сотрудника и в конечном итоге приводит к выгоранию.

Немаловажную роль в формировании синдрома профессионального выгорания играет такой фактор, как степень самостоятельности и независимости сотрудника в его профессиональной деятельности, возможность принимать важные решения.

Среди социально-психологических факторов наиболее важным, рассматриваемым в контексте профессионального выгорания, является фактор, учитывающий социально-психологические взаимоотношения в организации как в вертикальном, так и в горизонтальном направлении. Особая роль здесь отводится социальной поддержке со стороны коллег,

руководства, а также лиц, не имеющих никакого отношения к профессиональной деятельности сотрудника: друзей, членов семьи и др. Отмечается, что наиболее значимой для сотрудника организации является поддержка администрации. Это связано с тем, что конфликты в группе работников, равных по профессиональному и социальному положению, менее психологически опасны для сотрудника, чем конфликты с людьми, занимающими более высокое профессиональное и социальное положение<sup>15</sup>.

Социальную поддержку в этом случае можно рассматривать в качестве своеобразного буфера между стрессорами, результатами деятельности работника и показателями его состояния. Сотрудник, получающий социальную поддержку со стороны коллег, руководства, друзей и членов семьи, более устойчив к стрессовым воздействиям и менее подвержен развитию синдрома профессионального выгорания. Как отмечается, что социальная поддержка связана со всеми компонентами профессионального выгорания, но наиболее тесная связь выделяется между социальной поддержкой и эмоциональным истощением, деперсонализацией.

Немаловажным фактором, способствующим развитию выгорания, является стимулирование работников<sup>16</sup>. Для сотрудника организации важно наличие вознаграждения, как материального, так и морального, причем акцент делается не на количестве вознаграждения, а на его соотношении с собственными затраченными усилиями и усилиями коллег. То есть, вознаграждение, по мнению работника, должно быть справедливым, соотносимым с приложенными усилиями. Дополнительные вознаграждения за выполнение определенной работы оказывают положительное воздействие на профессиональную деятельность работника, способствуют повышению профессиональной эффективности, осознанию важности своей работы и себя как сотрудника организации. Недостаточное вознаграждение или отсутствие

---

<sup>15</sup> Коновалова, В. Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Кадровик. Кадровый менеджмент. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/organizacionnyye-simptomy-i-factory-professionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 10.04.18)

<sup>16</sup> Там же



вознаграждения и применение каких-либо санкций к сотруднику, напротив, способствует развитию деперсонализации и впоследствии профессиональному выгоранию.

Отдельно можно выделить такие факторы, способствующие увеличению риска профессионального выгорания, как:

монотонность работы;

вложение в свою работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и вознаграждения;

строгая регламентация рабочего времени, в особенности если на выполнение конкретной работы требуется гораздо больше времени, чем заявлено в графике;

жесткие корпоративные стандарты поведения сотрудника;

работа с клиентами, сопротивляющимися усилиям помочь им, незначительные, трудно ощутимые результаты работы;

напряженность и конфликтность в организации, недостаточная поддержка со стороны коллег, критицизм;

отсутствие или нехватка возможностей для самовыражения сотрудника в работе, подавление экспериментирования и внедрения инноваций;

отсутствие профессионального обучения и совершенствования;

неразрешенные личностные конфликты специалиста;

неудовлетворенность выбранной профессией, основанной на несоответствии способностей работника требованиям профессии и т.д.

Особую группу организационных факторов составляют организационные проблемы и изменения, к которым относятся:

переход к новым технологиям и их освоение,

реорганизация и нововведения в организации,

переподготовка персонала, изменения требований к персоналу,

повышение требований к оперативности и интенсивности работы,

внедрение новых маркетинговых технологий,

изменение организационной структуры.

Но наиболее важным организационным фактором, оказывающим влияние на остальные факторы, является слабое и неумелое руководство<sup>17</sup>. Реалии современного российского общества таковы, что руководящие кадры значительной части российских компаний обладают низкими компетенциями, что обуславливает, помимо прочего, развитие агрессивного климата в организации. Это связано с тем, что в России до сих пор не выработана культура отношений между сотрудниками, у руководителей нет уважения к личности подчиненного. Многие руководители «осуществляют менеджмент» по отношению к подчиненным, то есть оказывают на него психологическое давление, стремясь морально подавить его личность, у них нет ни способности, ни желания что-либо объяснить сотруднику, вместо этого они принуждают его к механическому выполнению своей работы.

Как следствие неумелого руководства в организации устанавливается жесткое планирование при том, что отсутствует четкое разграничение функциональных обязанностей сотрудников и расширены их зоны ответственности. Нечеткое планирование трудовой деятельности, нехватка необходимых ресурсов, многочасовая монотонная работа, бюрократический стиль принятия решений, а также многочисленные конфликты, как между коллегами, так и в системе «руководитель – подчиненный» - все это является следствием неумелого, непрофессионального руководства и приводит к развитию профессионального выгорания сотрудников данной организации.

В связи с этим в современном мире специалисты отмечают не только профессиональное выгорание отдельных сотрудников, но и

---

<sup>17</sup> Коновалова, В. Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Кадровик. Кадровый менеджмент. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/organizacionnye-simptomy-i-factory-professionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 10.04.18)

профессиональное выгорание организаций<sup>18</sup>. Оно проявляется, как правило, в том, что у подавляющего большинства сотрудников отмечается внутреннее эмоциональное и/или физическое истощение с одинаковой симптоматикой, а также одинаковая форма поведения. В этом случае индивидуальные различия между сотрудниками стираются, они становятся как бы все «на одно лицо», превращаются в эмоционально и физически истощенную серую массу. Работники организации становятся пессимистами, они не видят никаких перспектив, связанных с их рабочей деятельностью, у них отсутствует вера в какие-либо позитивные изменения и в возможность что-то изменить собственными усилиями.

Также как у отдельных сотрудников, страдающих от профессионального выгорания, у организации, подверженной данному синдрому, отмечаются соответствующие симптомы. К ним относятся частая смена персонала организации, снижение вовлеченности сотрудников в работу, поиск в организации «козла отпущения», наличие антагонистических групповых процессов и парных группировок, режим зависимости, который проявляется в виде гнева на руководство, беспомощности, ощущении безнадежности, развитии критического отношения к сотрудникам, недостаток сотрудничества среди персонала, прогрессирующее падение инициативы, рост чувства неудовлетворенности от работы, абсентеизм, проявление негативизма относительно роли или функции подразделения, организации в целом.

Немаловажную роль в формировании профессионального выгорания играет организационная культура<sup>19</sup>. Тип организационной культуры оказывает опосредующее влияние на склонность работников к профессиональному выгоранию.

---

<sup>18</sup> Самоукина, Н. В. Синдром профессионального выгорания [Электронный ресурс] / Н. В. Самоукина. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/professionalnoe-vygoranie-stress-strah-harakter-sostoyanie-simptom-rabotnik-organizaciya-sotrudnik-trud-vozrast-zdorove/> (дата обращения: 12.04.18)

<sup>19</sup> Коновалова, В. Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Кадровик. Кадровый менеджмент. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/organizacionnye-simptomy-i-factory-professionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 10.04.18).

Исследователи признают важнейшими элементами организационной культуры следующие<sup>20</sup>:

1. Наблюдаемые поведенческие стереотипы при взаимодействии людей. К ним относятся используемый ими язык, обычаи и традиции, которых они придерживаются, ритуалы, совершаемые людьми в определенных ситуациях.

2. Групповые нормы. К ним относятся определенные стандарты и образцы поведения, свойственные рабочим группам.

3. Провозглашаемые ценности – открыто во всеуслышание провозглашаемые принципы и ценности, к реализации которых стремится вся рабочая группа. К ним, например, могут относиться качество продукции или лидерство в ценах.

4. Формальная философия. Здесь имеются в виду наиболее общие идеологически и политические принципы, которыми определяются действия группы по отношению к служащим, клиентам или посредникам.

5. Правила игры. То есть правила поведения при работе в организации, ограничения, которые следует усвоить новому сотруднику для того чтобы стать полноценным членом организации, заведенный порядок.

6. Организационный климат. Чувство, определяемое физическим составом группы и характерной манерой взаимодействия членов организации друг с другом, с клиентами или иными сторонними лицами.

7. Существующий практический опыт. Методы и технические приемы, используемые членами группы для достижения определенных целей, способность осуществлять определенные действия, передаваемые из поколения в поколение и не требующие письменной фиксации.

8. Склад мышления, ментальные и/или лингвистические парадигмы. Принятые когнитивные системы, определяющие восприятие, мышление,

---

<sup>20</sup> Старченкова, Е., Водопьянова, Н. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд / Е. Старченкова, Н. Водопьянова. – СПб: Питер. – 2008. – С. 66-67.

язык, используемые членами группы и передаваемые новым членам на этапе первичной социализации.

9. Принятые значения. Мгновенное взаимопонимание, возникающее при взаимодействии представителей группы друг с другом.

10. «Базовые метафоры», или интеграционные символы. Идеи, чувства и образы, выработанные группой для самоопределения, которые не всегда оцениваются на сознательном уровне, но всегда находят отражение в материальных аспектах существования группы.

Наряду с элементами организационной культуры выделяются типы организационных культур. Наиболее популярной считается типология, предложенная К. Камероном и Р. Куинном, в которой выделяются четыре основных типа организационных культур<sup>21</sup>.

Первым типом является клановая культура. В организации, где реализуется клановый тип организационной культуры, царит дружественная атмосфера, у работников много общего, организация держится вместе благодаря преданности и приверженности традициям. Лидер организации мыслит и действует как наставник.

Второй тип организационной культуры – бюрократический. Организация здесь имеет четкую формализованную структуру. Все действия сотрудников регулируются установленными процедурами, лидер организации – координатор и организатор. Объединение организации происходит за счет формальных правил и официальной политики.

Третьим типом является рыночная культура. Данная организация ориентирована на результаты своей деятельности, сотрудники организации целеустремленные люди, конкурирующие между собой. Лидер в такой организации должен быть требовательным и непоколебимым. Связующим звеном организации является стремление к победе.

---

<sup>21</sup> Камерон, К., Куинн, Р. Диагностика и изменение организационной культуры / Пер. с англ. под ред. И. В. Андреевой. — СПб: Питер, 2001. — С. 68-79.

Последний – четвертый тип – адхократическая культура. Организация с таким типом культуры – это динамичное предпринимательское и творческое место работы. Лидеры организации – новаторы, готовые рисковать. Связующее звено организации – преданность экспериментированию и новаторству. В организации поощряется личная инициатива сотрудников, творчество и свобода.

Исследования, проведенные в 2001-2003 гг. выявили связь между организационной культурой и параметрами выгорания работников<sup>22</sup>.

Результаты исследования, проведенного В. Кирокозовой в автомобильной компании в 2002 г., показали, что рост профессионального выгорания у менеджеров высшего и среднего звена повышает их предпочтение кланового типа культуры. Рыночный тип организационной культуры способствует развитию профессионального выгорания по параметрам эмоционального истощения и редукции профессиональных достижений.

Аналогичные результаты были получены в исследовании, проведенном в 2003 г. в группе менеджеров и продавцов строительного супермаркета. Данные исследования показали, что чем сильнее развита рыночная культура в организации, чем жестче конкуренция между сотрудниками, тем больше сотрудников организации переживают высокую степень эмоционального истощения. Низкие показатели эмоционального истощения связаны с преобладанием элементов адхократической и иерархической культур в организации.

Сотрудники, у которых был отмечен низкий уровень эмоционального истощения, определяли культуру своей организации как адхократическую, в которой чувствовалась готовность к изменениям, поощрялось творчество; в то же время они лояльно относились к иерархической культуре. Данные сотрудники воспринимают культуру организации, больше основываясь на

---

<sup>22</sup> Старченкова, Е., Водопьянова, Н. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд / Е. Старченкова, Н. Водопьянова. – СПб: Питер. – 2008. – С. 69.

логике, чем на эмоциях, нежели те сотрудники, у которых зафиксировано высокое эмоциональное истощение.

Также исследователи отметили положительную связь между степенью выраженности реальной рыночной культуры и деперсонализацией сотрудников организации. При рыночном типе сотрудники оценивают организационную культуру как способствующую развитию напряженных и конфликтных отношений в коллективе. Также зависимость обнаруживается при сопоставлении показателей деперсонализации и типа организационной культуры: чем выше уровень деперсонализации сотрудника, тем меньше он предпочитает рыночную культуру.

Рыночная культура организации также способствует профессиональному выгоранию по фактору «редукция персональных достижений». Сотрудники, отличающиеся высокой редукцией личных достижений, связывают свои неудачи по большей части со слишком жесткими требованиями организации по отношению к ним, затрудняющими успешность работы.

Основываясь на результатах исследований и на том, что восприятие организационной культуры является субъективным фактором, исследователи предположили, что работники, переживающие профессиональное выгорание, склонны преувеличивать долю реальной рыночной организационной культуры и желают менее напряженных конкурирующих отношений в коллективе для уменьшения организационного стресса и негативных переживаний профессионального выгорания.

Что касается менеджеров, то связь профессионального выгорания и восприятия организационной культуры у них проявляется в том, что при повышенном эмоциональном истощении менеджеры становятся более консервативными и менее стремятся к адхократическому типу организационной культуры по сравнению с теми менеджерами, у которых отмечаются более низкие показатели выгорания.

В целом, можно сказать, что привлекательность организационной культуры и работы в организации является сдерживающим фактором при развитии процессов профессионального выгорания. Предварительные результаты проведенных исследований свидетельствуют о том, что снижение риска выгорания персонала возможно через управление элементами культуры организации.

Таким образом, можно сделать вывод, что организационные факторы наиболее сильно влияют на развитие синдрома профессионального выгорания специалистов. Устранение данных негативных факторов и организация благоприятной рабочей среды является задачей управленческой структуры организации.

### **1.3 Профилактика профессионального выгорания**

Быстро изменяющийся современный мир характеризуется нарастающими темпами жизни, постоянно меняющимися условиями труда, усложняющимися взаимоотношениями между людьми. В таком мире синдром профессионального выгорания является неизбежным следствием трудовой деятельности специалистов многих профессий, в связи с чем появляется необходимость разработки и актуализации мер по профилактике и коррекции синдрома выгорания.

Проблема профессионального выгорания специалистов на сегодняшний день как никогда актуальна и важна для современных организаций. Это связано, прежде всего, с тем, что профессиональное выгорание сотрудников способствует снижению производительности труда, развитию напряженных отношений как с клиентами, так и внутри коллектива, текучке кадров, повышающей затраты организации на подбор и профессиональное обучение новых специалистов. Исходя из вышесказанного, становится очевидным тот факт, что предупреждение и профилактика профессионального выгорания сотрудников – одна из



основных задач организации в работе с сотрудниками. Грамотно организованная деятельность организации по профилактике профессионального выгорания специалистов позволит предотвратить экономические и ресурсные потери, снижение производительности труда, будет способствовать установлению благоприятного климата внутри коллектива организации.

Как правило, программы по профилактике профессионального выгорания специалистов организации разрабатываются совместно со специалистами, непосредственно изучающими данную проблему и имеющими большой опыт работы с сотрудниками, у которых наблюдаются все симптомы профессионального выгорания.

Профилактика профессионального выгорания специалистов основывается в первую очередь на устранении факторов, способствующих развитию выгорания. Специалисты выделяют два основных направления деятельности в рамках профилактики синдрома профессионального выгорания<sup>23</sup>.

Первое направление деятельности по профилактике профессионального выгорания подразумевает реализацию психологической помощи специалистам как процесса восстановления эмоционально-психофизиологических ресурсов личности, а также активизации профессиональной мотивации специалиста. В рамках данного направления реализуются мероприятия, направленные на психологическую разгрузку сотрудников, ликвидацию проявления адаптивно-разрушающих деформаций, развитие навыков релаксации, саморегуляции и самоконтроля, развитие мотивации личностного роста специалиста и его творческого потенциала, повышение его умений и компетенций, планирование личной и профессиональной карьеры и др.

---

<sup>23</sup> Марийчук, Е. О. Вопросы профилактики профессионального выгорания молодых педагогических работников // Международный научно-исследовательский журнал. – 2016. – №8(50). – С. 52.

Д. Г. Трунов выделил четыре направления мероприятий по борьбе с синдромом профессионального выгорания<sup>24</sup>:

1. «Приспособление себя к работе» - процесс профессиональной адаптации, выражающейся в развитии профессионально-важных качеств личности специалиста.

2. «Приспособление работы к себе» - перестройка и адаптация под свои особенности профессиональных, организационных и других условий деятельности.

3. «Экономичный расход эмоциональных ресурсов» - снижение количества эмоциональных затрат в процессе работы.

4. «Восстановление» - восстановление психоэмоциональных потерь с помощью стимулирующих мероприятий и различных способов компенсации затраченных усилий.

В процессе восстановления эмоционально-психофизиологических ресурсов личности большая часть работы отводится психологам и самому специалисту.

Второе направление деятельности в рамках профилактики и предупреждения профессионального выгорания предусматривает работу над организационными факторами риска профессионального выгорания. Данные мероприятия проводятся на уровне организации в целом. В рамках деятельности по ликвидации организационных факторов профессионального выгорания реализуются такие задачи, как четкое определение должностных обязанностей работника, профессиональная административная поддержка, эффективное и грамотное руководство, развитие высокой организационной культуры и здоровой, благоприятной атмосферы внутри трудового коллектива организации и др.

---

<sup>24</sup> Трунов, Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998. – №5. – С. 31.

Также в рамках деятельности по профилактике профессионального выгорания можно выделить такие направления, как развитие персонала и работа с кадровым резервом<sup>25</sup>.

Под развитием персонала, прежде всего, понимается совокупность мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов и совершенствование их психологических характеристик<sup>26</sup>. Развитие персонала включает в себя обучение специалиста, реализуемое в форме общего и профессионального образования и дающее ему необходимые знания, навыки и опыт; повышение квалификации, задачей которого является улучшение профессиональных знаний и навыков работника; переквалификацию, подразумевающую фактически получение второго образования. Под переквалификацией подразумевается любая профессиональная переориентация, дающая работнику возможность освоить новую специальность<sup>27</sup>.

Создание кадрового резерва организации и дальнейшая работа с ним также способствуют снижению рисков развития профессионального выгорания. Под кадровым резервом подразумевается группа руководителей и специалистов, обладающих способностью к управленческой деятельности, отвечающих требованиям, предъявляемым должностью того или иного ранга, подвергшихся отбору и прошедших систематическую целевую квалификационную подготовку<sup>28</sup>. Создание кадрового резерва организацией способствует снижению текучести кадров, экономит ресурсы компании, которые она могла бы затратить на подбор, адаптацию и обучение новых сотрудников. Также заполнение появляющихся вакансий в компании

---

<sup>25</sup> Профилактика эмоционального выгорания специалистов профессий особого риска [Электронный ресурс] // Общероссийская общественная организация «Деловые женщины России». – Режим доступа: <http://www.dgr.ru/psychology/otvety/38> (дата обращения: 20.04.18)

<sup>26</sup> Скопылатов, И. А., Ефремов, О. Ю. Управление персоналом [Электронный ресурс] / И.А. Скопылатов, О.Ю. Ефремов. – Режим доступа: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-33/23.htm> (дата обращения: 20.04.18)

<sup>27</sup> Профилактика эмоционального выгорания специалистов профессий особого риска [Электронный ресурс] // Общероссийская общественная организация «Деловые женщины России». – Режим доступа: <http://www.dgr.ru/psychology/otvety/38> (дата обращения: 20.04.18)

<sup>28</sup> Управление персоналом: Учебник для вузов [Электронный ресурс] / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – Режим доступа: [http://www.aup.ru/books/m152/8\\_4.htm](http://www.aup.ru/books/m152/8_4.htm) (дата обращения 20.04.18)

подготовленными для этого специалистами, мотивированными на развитие, оказывает влияние на общий уровень квалификации персонала. Кадровый резерв организации помогает укреплять организационную культуру, что в свою очередь повышает личную ответственность каждого сотрудника как за свою работу, так и за общий результат<sup>29</sup>.

Реализация данных задач должна осуществляться управленческой структурой каждой организации, а мероприятия по профилактике профессионального выгорания должны являться одним из приоритетных направлений деятельности организации в рамках работы с персоналом.

Таким образом, работа по профилактике профессионального выгорания, как правило, ведется в двух направлениях. Первое направление деятельности по профилактике подразумевает реализацию психологической помощи специалистам. Второе направление деятельности по профилактике профессионального выгорания подразумевает работу над организационными факторами риска выгорания специалистов. Если в первом направлении основная работа по профилактике должна осуществляться по большей части самим специалистом, подверженным синдрому профессионального выгорания, то реализация второго направления – задача организации, ее управленческой структуры.

Подводя итог по главе в целом, необходимо отметить следующее. Предпринятая систематизация знаний, представленных в трудах отечественных и зарубежных ученых, позволяет сделать следующие выводы.

Проблема профессионального выгорания специалистов на сегодняшний день является весьма актуальной. Под профессиональным выгоранием понимается специфический вид профессиональной деформации лиц, находящихся в интенсивном эмоциональном общении с клиентами. Как правило, наиболее часто «выгорают» специалисты «помогающих профессий», к которым относятся профессии сферы образования с такими

---

<sup>29</sup> Золотой запас сотрудников, или Поговорим о кадровом резерве [Электронный ресурс] // Кадровые вопросы. – Режим доступа: <https://kontur.ru/articles/4541> (дата обращения: 24.04.18)

профессиями, как учитель, воспитатель, преподаватель, тренер и др., сферы медицинского обслуживания: врач, медицинская сестра и др., сферы правовой защиты: участковый инспектор, юрист, полицейский и др., сферы бытового обслуживания: парикмахер, продавец, официант и др.

Среди факторов риска профессионального выгорания наиболее сильно влияют на развитие данного синдрома организационные факторы, и ликвидация данных факторов риска должна являться основной задачей управленческой структуры каждой организации.

Деятельность по профилактике профессионального выгорания, как правило, осуществляется в двух направлениях: реализация психологической помощи специалистам, попадающим в зону риска; работа над организационными факторами риска профессионального выгорания.

## **2 Эмпирическое исследование профессионального выгорания и его профилактики в отечественной и зарубежной науке**

### **2.1 Обзор эмпирических исследований, посвященных проблеме профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий»**

Основываясь на содержании первой главы, можно сделать вывод о том, что проблема профессионального выгорания теоретически и эмпирически изучается уже более 40 лет, как за рубежом, так и в России. Являясь, несомненно, актуальной для современного российского общества, данная проблема привлекает внимание в качестве объекта изучения многих исследователей из различных областей научного знания: психологии, социологии, экономики и др. Наиболее широкому изучению проблема профессионального выгорания подверглась в рамках психологии, где, по большей части, исследуются факторы риска профессионального выгорания, его признаки и процесс формирования у специалистов различных областей профессиональной деятельности.

Так, Р. В. Гариповой, З. М. Берхеевой, С. В. Кузьминой было проведено исследование в Республике Татарстан, целью которого являлось изучение психосоциальных факторов риска в формировании синдрома профессионального выгорания у медицинских работников<sup>30</sup>. Для реализации данной цели исследователями было проведено анкетирование медицинских работников нескольких медицинских учреждений Республики Татарстан. Исследователями была использована анкета, разработанная экспертами ВОЗ для европейской модели «Управление здоровьем, окружающей средой и безопасностью на рабочем месте»<sup>31,32</sup>. В исследовании приняли участие 246

---

<sup>30</sup> Гарипова, Р. В., Берхеева, З. М. Кузьмина, С. В. Оценка вероятности формирования у медицинских работников синдрома профессионального выгорания // Вестник современной клинической медицины. – 2015. - №2. – С. 10.

<sup>31</sup> Там же, С. 11.

<sup>32</sup> Психосоциальные факторы труда, образ жизни и здоровье врачей в современных условиях: пособие для врачей / В.Т. Кайбышев, А.Р. Галимов, Н.И. Симонова. — М., 2007. — С.48.

медицинских работников, из которых 56 – врачи, 154 – средний медицинский персонал, 36 – младший медицинский персонал. Результаты исследования показали высокую распространенность среди медицинского персонала психофизических, социально-психологических, поведенческих проявлений симптома профессионального выгорания. Также в ходе исследования было выявлено, что развитие синдрома профессионального выгорания более выражено у медицинских работников больницы скорой медицинской помощи, несмотря на меньший профессиональный стаж и более молодой возраст, чем у сотрудников центральных районных больниц<sup>33</sup>. Так, медицинские работники больницы скорой медицинской помощи чаще указывали на слишком напряженную работу, на ненормированный труд и на то, что работа физически их изматывает.

Данное исследование показало, что своевременное проведение профилактических мероприятий для предупреждения синдрома профессионального выгорания крайне необходимо. Эти профилактические мероприятия должны предусматривать психологическую и организационную помощь медицинским работникам<sup>34</sup>.

О. В. Соловьевой и С. Б. Темроковой было проведено эмпирическое исследование, целью которого явилось «изучение особенностей синдрома «профессионального выгорания» у медицинских работников разного уровня образования и разработка программы психологической профилактики профессионального выгорания медицинских работников»<sup>35</sup>. Исследование проходило на базе ГБУЗ «Центр по борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями» г. Нальчика. В данном исследовании приняли участие врачи и средний медицинский персонал, всего 182 медицинских работника. Для изучения особенностей синдрома «профессионального выгорания»

---

<sup>33</sup> Гарипова, Р. В., Берхеева, З. М. Кузьмина, С. В. Оценка вероятности формирования у медицинских работников синдрома профессионального выгорания // Вестник современной клинической медицины. – 2015. – №2. – С. 14.

<sup>34</sup> Там же

<sup>35</sup> Соловьева, О. В., Темрокова, С. Б. Психологическая профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2016. – № 3 (26). – С. 96.

медицинских работников данного учреждения исследователи применяли такие методики, как опросник профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона (МВІ)<sup>36</sup>, методика определения социальной неудовлетворенности Л. Ю. Субботиной<sup>37</sup>, шкала организационной лояльности Н. Аллен и Дж. Майера<sup>38</sup>; опросник способов совладания (WCQ) Р. Лазаруса и С. Фолкман, адаптация Т. Л. Крюковой и Е. В. Куфтык<sup>39</sup>; методика «Диагностика уровня эмпатии» В. В. Бойко<sup>40</sup>.

Исследователями был проведен корреляционный анализ, в ходе которого выявлено, что выраженность синдрома профессионального выгорания находится в обратной зависимости от уровня образования медицинского работника, его социальной удовлетворенности и социального статуса, а также организационной лояльности, используемых им «копинг-стратегий» и эмпатических способностей. Данная зависимость заключается в следующем: чем ниже уровень образования медицинского работника, его социальной удовлетворенности и социального статуса, тем более выражен синдром профессионального выгорания. Также, если медицинский работник использует конструктивные «копинг-стратегии», то уровень выгорания у него гораздо ниже<sup>41</sup>. Так, по результатам исследования была выявлена существенная разница в выраженности выгорания у врачей и медицинских сестер. У среднего медицинского персонала выраженность синдрома профессионального выгорания гораздо выше, чем у врачей. Обусловлено это такими факторами, как высокая напряженность труда, чрезмерная производительная нагрузка, круглосуточный режим работы с обязательными

---

<sup>36</sup> Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2016. – С. 150.

<sup>37</sup> Дмитриев М.Г., Белов В.Г., Парфенов Ю.А. Психолого-педагогическая диагностика делинквентного поведения у трудных подростков / М. Г. Дмитриев, В. Г. Белов, Ю. А. Парфенов. – СПб.: ЗАО «ПОНИ», 2010. – С. 224.

<sup>38</sup> Meyer, J., Allen, N. A three-component conceptualization of organizational commitment // Human Resource Management Review. – 1991. – № 1. – P. 61–89.

<sup>39</sup> Соловьева О.В., Темрокова С.Б. Изучение и профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Прикладная психология и психоанализ. – 2016. – № 1. – С. 6–10.

<sup>40</sup> Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении /В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – С. 105.

<sup>41</sup> Соловьева, О. В., Темрокова, С. Б. Психологическая профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2016. – № 3 (26). – С. 96.



дежурствами и высокая ответственность за процесс и результаты профессиональной деятельности<sup>42</sup>.

На основе полученных результатов исследователями была организована и проведена профилактическая работа, которая предполагала решение таких задач, как «ознакомление медицинских работников с признаками и факторами синдрома “профессионального выгорания”»; формирование конструктивной стратегии отношения к профессиональной деятельности, способствующей поддержанию и укреплению психологического здоровья медицинских работников; коррекция личностных особенностей специалиста и взаимоотношений в коллективе; формирование совладающего поведения, помогающего преодолеть стресс и эмоциональное истощение в трудных жизненных ситуациях и профессиональной деятельности»<sup>43</sup>. Разработанная программа психологической профилактики состояла из четырех основных блоков. Первый блок предполагал психологическую диагностику, направленную на выявление уровня выраженности и специфики синдрома выгорания у медицинских работников; второй блок был посвящен психологическому просвещению медицинских работников, призванному проинформировать участников экспериментальной группы о причинах синдрома профессионального выгорания, его признаках и способах профилактики и коррекции. Третий блок программы психологической профилактики подразумевал индивидуальное психологическое консультирование участников группы, а четвертый – психологическое развитие медицинских работников, реализуемое посредством группового тренинга<sup>44</sup>. В ходе работы исследователей с экспериментальной группой снизился индекс степени профессионального выгорания у медицинских работников.

---

<sup>42</sup> Соловьева, О.В., Темрокова, С.Б. Изучение и профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Прикладная психология и психоанализ. – 2016. – № 1. – С. 6–10.

<sup>43</sup> Соловьева, О. В., Темрокова, С. Б. Психологическая профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2016. – № 3 (26). – С. 97.

<sup>44</sup> Там же, С. 97.

Данное исследование показало, что профилактика выгорания наиболее действенна и эффективна, когда реализуются мероприятия, направленные на повышение профессиональной мотивации специалистов, улучшение отношений внутри организации, увеличение социальной поддержки и формирование у медицинских работников конструктивных стратегий по борьбе со стрессом и позитивных взглядов на жизнь<sup>45</sup>.

Е. Ю. Черкашиной и Н. В. Высоцкой было проведено исследование эмоционального выгорания педагогов высшей школы, целью которого являлось «рассмотрение эмоционального выгорания педагогов высшей школы в связи с особенностями типа их мышления и профиля (гуманитарного или технического) преподаваемых дисциплин»<sup>46</sup>. Исследование проводилось в 2013-2014 учебном году. В нем приняли участие 22 педагога факультета транспорта Сибирского федерального университета. Выборка была разделена на две численно равные группы: педагоги гуманитарных направлений и преподаватели технических дисциплин<sup>47</sup>. Исследователями были использованы такие методики, как методика диагностики эмоционального выгорания личности В. В. Бойко, опросник профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н. Е. Водопьяновой и тест «Художник или мыслитель».

Результаты исследования показали, что преподаватели гуманитарных дисциплин более подвержены профессиональному выгоранию, нежели преподаватели технических дисциплин<sup>48</sup>. Связано это, в первую очередь, с тем, что люди с образным типом мышления в большей степени эмоционально чувствительны, чем люди с логическим типом мышления. Последние более гибко реагируют на различные стрессовые ситуации, в

---

<sup>45</sup> Соловьева, О. В., Темрокова, С. Б. Психологическая профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2016. – № 3 (26). – С. 98.

<sup>46</sup> Черкашина, Е. В., Высоцкая, Н. В. Предварительные итоги исследования эмоционального выгорания педагогов высшей школы // Теория и практика общественного развития. – 2015. – № 18. – С. 24.

<sup>47</sup> Там же, С. 24.

<sup>48</sup> Там же, С. 25.

первую очередь они стараются все проанализировать, осуществить контроль над жизненными ситуациями.

Также в ходе исследования было выявлено, что симптомы эмоционального выгорания у представителей гуманитарного и технического направлений распределены по-разному<sup>49</sup>. Стадию истощения переживало 46% педагогов гуманитарных специальностей и 37% педагогов технических дисциплин, стадию деперсонализации – 54% гуманитариев и 55% представителей технического направления, стадию редукции достижений 73% и 55% соответственно. Результаты исследования показали, что специфика профессиональной деятельности оказывает влияние на развитие профессионального выгорания<sup>50</sup>.

В целом, по результатам данного исследования можно сказать, что профессиональное выгорание педагогов как гуманитарной, так и технической направленности находится на высоком уровне. Но при этом представители гуманитарного направления наиболее подвержены синдрому профессионального выгорания.

Не менее интересным представляется исследование Т. С. Киенко, в ходе которого в период с января 2015 по январь 2016 г. был проведен анализ состояния, факторов, особенностей и путей профилактики профессионального выгорания социальных работников<sup>51</sup>. Эмпирической базой в данном исследовании стали 17 учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ростовской области. В исследовании приняли участие 368 человек, из которых 366 женщин и 2 мужчин. В качестве методов диагностики профессионального выгорания

---

<sup>49</sup> Черкашина, Е. В., Высоцкая, Н. В. Предварительные итоги исследования эмоционального выгорания педагогов высшей школы // Теория и практика общественного развития. – 2015. – № 18. – С. 25.

<sup>50</sup> Там же, С. 25.

<sup>51</sup> Киенко, Т. С. Организационные факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник пермского университета. – 2016. – № 3(27). – С. 156.

было использовано интервью, а также методика К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н. Е. Водопьяновой<sup>52</sup>.

Результаты исследования показали, что наиболее характерным для социальных работников является повышенный уровень показателя «редукция личных достижений». Также исследователь отмечает, что среди работников, проживающих в сельской местности, повышение уровня данного показателя встречается гораздо чаще, чем среди социальных работников, проживающих в Ростове-на-Дону и других крупных городах<sup>53</sup>. На втором месте оказался показатель «эмоциональное истощение». Автор утверждает, что причинами высокого уровня данных показателей являются завышенные требования и гиперконтроль в сочетании с минимальным уровнем автономности работника, недостаточным престижем профессии и низким уровнем оплаты труда.

У менее, чем 9% социальных работников был выявлен показатель «деперсонализация». Примечательно то, что стаж данных социальных работников – менее 5 лет, а чаще всего данный показатель встречается у работников со стажем менее 6 месяцев, у них же он и наиболее высок<sup>54</sup>. Более 80% социальных работников, имеющих повышенный уровень показателя «деперсонализация» - жители мегаполиса и крупных городов. Данные результаты относительно низкого уровня деперсонализации социальных работников соотносятся с тем, что неоднократно отмечали в своих работах как отечественные, так и зарубежные исследователи.

Исследователь отмечает, что «повышение компетентности социальных работников в вопросах профессионального выгорания посредством теоретического и практического изучения проблемы, психологического обучения и психодиагностики, проведения и анализа тренингов в ходе

---

<sup>52</sup> Водопьянова, Н.Е., Старченкова, Е.С. Синдром «выгорания»: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – С. 76-78.

<sup>53</sup> Киенко, Т. С. Организационные факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник пермского университета. – 2016. – № 3(27). – С. 156.

<sup>54</sup> Там же, С. 157.

организации курсов повышения квалификации позволяет повысить и их когнитивную и моральную готовность к предупреждению, профилактике и преодолению явлений профессиональной деформации, способствует улучшению их психосоциального самочувствия, формирует психоэмоциональную стрессоустойчивость, ведет к снижению показателей профессионального выгорания»<sup>55</sup>. Из этого следует, что одной из главных задач руководства социальных служб должно стать совершенствование механизмов обучения персонала, расширение их технологической, коммуникативной и психосоциальной подготовки.

В ходе исследования также был проведен анализ деятельности муниципальных центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, который показал, что кадровая работа «остаётся на периферии внимания управленцев»<sup>56</sup>. В данных организациях не проводится работа, направленная на развитие командного духа, корпоративного сотрудничества, улучшение морально-психологического климата, развитие профессиональных коммуникаций, психологическую разгрузку сотрудников и др. Из этого можно сделать вывод, что российские социальные службы нуждаются в серьёзном совершенствовании кадровой работы.

Н. Е. Водопьяновой и Т. С. Наумовой было проведено эмпирическое исследование, в ходе которого изучались интрасубъектные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию молодых специалистов<sup>57</sup>. Актуальность данного исследования обуславливается тем, что молодые специалисты составляют основной, потенциальный и реальный, человеческий ресурс современного общества. Как отмечают исследователи, крайне важно в начале профессионального пути определить возможные

---

<sup>55</sup> Киенко, Т. С. Организационные факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник пермского университета. – 2016. – № 3(27). – С. 157.

<sup>56</sup> Там же, С. 157.

<sup>57</sup> Водопьянова, Н. Е., Наумова, Т. С. Интрасубъектные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию молодых специалистов // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2015. – № 1(45). – С. 148-158.

риски профессионального выгорания молодых специалистов, а также связанные с ним угрозы для их профессионального здоровья<sup>58</sup>.

Целью исследования являлось «выявление интрасубъектных факторов, способствующих и противодействующих развитию профессионального выгорания молодых специалистов»<sup>59</sup>. В исследовании приняли участие 55 человек, из них выпускников высших учебных заведений – 11 человек, студентов последних, шестых курсов вечерней формы обучения – 34 человека, студентов пятого курса обучения – 5 человек, студентов четвертого курса обучения – 4 человека. Из них 27 человек участвовали в исследовании дважды – в период обучения в университете и затем год спустя. Все респонденты во время проведения исследования работали. Стаж работы в среднем составлял 4 года; возраст респондентов в среднем составил 23 года<sup>60</sup>.

Основная гипотеза исследования звучала следующим образом: «устойчивость к профессиональному выгоранию в начале профессионализации субъекта профессиональной деятельности связана с высокой выраженностью интрасубъектных ресурсов – активной жизненной позиции, позитивной оценкой наличия персональных ресурсов, позитивной установкой на самоэффективность и удовлетворенностью работой»<sup>61</sup>. Для сбора эмпирической информации были использованы опросник «Профессиональное выгорание» Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой, шкала общей самоэффективности Р. Шварцера и М. Ерусалема, шкалы самореализации и удовлетворенности работой в настоящем и будущем (за основу методики были взяты адаптированные с учетом выборки шкалы самореализации Ю. И. Видановой<sup>62</sup>), опросник оптимизма и активности Н. Е.

---

<sup>58</sup> Там же, С. 149.

<sup>59</sup> Водопьянова, Н. Е., Наумова, Т. С. Интрасубъектные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию молодых специалистов // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2015. – № 1(45). – С. 150.

<sup>60</sup> Там же, С. 150.

<sup>61</sup> Там же, С. 151.

<sup>62</sup> Виданова, Ю. И. Психическое выгорание в процессе профессионализации административных работников // Вести Санкт-Петербургского университета. – 2007. – №4. – С. 364-369.

Водопьяновой, опросник потерь и приобретений персональных ресурсов «ОППР» Н. Е. Водопьяновой и М. В. Штейн.

Результаты исследования показывают, что процесс выгорания у молодых специалистов начинается с развития эмоционального истощения. Вместе с этим у них наблюдалась тенденция к понижению удовлетворенности в будущем, что говорит о снижении оптимистичности и повышении тревожности молодых специалистов относительно своего профессионального будущего<sup>63</sup>. Это может говорить о связи профессионального выгорания и профессиональной удовлетворенности в будущем, что выступает в пользу гипотезы, выдвинутой исследователями.

Результаты множественного регрессионного анализа показали, что на устойчивость к эмоциональному истощению влияют удовлетворенность работой, оптимизм и активность. Переживание потерь, напротив, способствует выгоранию.

В целом, по результатам исследования можно сказать, что интрасубъектные характеристики, такие как субъектная активность, оптимизм, позитивная субъектная оценка собственных ресурсов и удовлетворенность работой противодействуют развитию профессионального выгорания<sup>64</sup>. Из этого следует, что развитие позитивных установок и проявление субъектной активности является лучшей профилактикой синдрома профессионального выгорания<sup>65</sup>.

Таким образом, на основе результатов рассмотренных выше исследований можно сделать несколько выводов. Во-первых, профессиональное выгорание является на сегодняшний день весьма актуальной проблемой, требующей решения. Профессиональному выгоранию подвержены специалисты различных областей деятельности:

---

<sup>63</sup> Водопьянова, Н. Е., Наумова, Т. С. Интрасубъектные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию молодых специалистов // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2015. – № 1(45). – С. 155.

<sup>64</sup> Там же, С. 156.

<sup>65</sup> Водопьянова, Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н. Е. Водопьянова. – СПб.: Издательство Санкт-Петербургского Университета, 2011. – С. 150.

медицины, образования, социальной работы и др. Во-вторых, динамика развития профессионального выгорания и его специфика зависят от сферы деятельности специалиста, а также от его типа мышления, особенностей восприятия, возраста, стажа работы и многих других факторов. В-третьих, немаловажное значение в развитии синдрома профессионального выгорания имеют организационные факторы риска: зачастую руководители организаций не уделяют внимания кадровой работе, что негативно сказывается, как на психоэмоциональном состоянии специалистов, так и на их работе, а в конечном итоге – и на организации в целом. В-четвертых, наиболее эффективными для профилактики и предотвращения профессионального выгорания признаны мероприятия, направленные на развитие позитивных установок у специалиста и проявление его субъектной активности. Из этого следует, что руководителям организаций «помогающего» типа следует обратить внимание на данный вопрос и озаботиться организацией грамотной кадровой работы, что благоприятно скажется, как на состоянии сотрудников организации, так и на деятельности организации в целом.

## **2.2 Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока (по материалам эмпирического исследования)**

Профессиональное выгорание является одной из серьезнейших проблем в сфере современной профессиональной деятельности. Это психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде. Выгорание отражает значительное рассогласование между работником и профессией, которое приводит к серьезным негативным последствиям, как для отдельных сотрудников, так и для организации в целом. Учитывая высокую «цену» выгорания, необходимо решать двойственную задачу: с



одной стороны, важно знать причины его возникновения, а с другой – разрабатывать решения, направленные на противодействие выгоранию.

Эмоциональному выгоранию наиболее подвержены те, в чьи обязанности входит работа с людьми. Это врачи, учителя, работники сферы услуг. А такие положительные черты, как склонность к сочувствию, мягкость, увлеченность работой лишь ускоряют процесс.

По результатам исследований аналитического центра «АльфаСтрахование» на 2016 год в России профессиональное выгорание испытывало 50% сотрудников<sup>66</sup>. По сообщениям Минздрава России, только по официальной статистике число больничных листов, выданных по причине психических расстройств и нарушений поведения составляет около 131 000 в год, болезней нервной системы – около 391 000<sup>67</sup>. Однако реальных случаев нервных расстройств, депрессий и др., которые люди переживают на ногах, в разы больше, по оценкам страховых компаний. Всё это свидетельствует о том, что проблема профилактики профессионального выгорания является актуальной на сегодняшний день и требующей решения.

В настоящее время существует большое количество исследований, посвященных профессиональному выгоранию. Так, необходимо отметить значительный вклад в исследование данной проблемы Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой<sup>68</sup>, В. Н. Сочнева, И. В. Сочневой<sup>69</sup>, В. В. Бойко<sup>70,71</sup>, Ю. П. Платонова<sup>72</sup> и др.

---

<sup>66</sup> Сгорел на работе: до 60% сотрудников испытывают «профессиональное выгорание» [Электронный ресурс] // Агентство страховых новостей. – Режим доступа: [http://dev.asn-news.ru/dev.php/press\\_release/25274?page=2](http://dev.asn-news.ru/dev.php/press_release/25274?page=2) (дата обращения: 20.05.18)

<sup>67</sup> Горелова, Е. Спрос на выносливость [Электронный ресурс] // Ведомости. – Режим доступа: <https://www.pressreader.com/russia/vedomosti/20170112/282029031918004> (дата обращения: 20.05.18)

<sup>68</sup> Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — М.: Юрайт, 2017. — 343 с.

<sup>69</sup> Сочнев, В. Н., Сочнева, И. В. Теоретические основы изучения феномена профессиональной деформации // Вестник ТГУ. – 2010. – №1. – С. 81.

<sup>70</sup> Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 472 с.

<sup>71</sup> Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.

<sup>72</sup> Платонов, Ю. П. Факторы, обуславливающие профессиональное выгорание [Электронный ресурс] / Ю. П. Платонов. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/factory\\_professionalnoe\\_vygoranie/](http://www.elitarium.ru/factory_professionalnoe_vygoranie/) (дата обращения: 10.04.18).

Но на сегодняшний день отсутствует достоверная информация о том, каким образом осуществляется профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока и осуществляется ли она вообще. В связи с этим исследование способов профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», применяемых в организациях в г. Владивостока можно считать актуальным и значимым.

Таким образом, проблема данного социологического исследования заключается в недостаточности знаний о способах профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих» профессий, применяемых в организациях в г. Владивостока.

Объектом социологического исследования явилось профессиональное выгорание специалистов «помогающих профессий». Предметом – мнение экспертов относительно способов профилактики профессионального выгорания специалистов, предпринимаемых в организациях г. Владивостока.

Целью данного исследования явилось выявление мнения экспертов относительно способов профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», применяемых в организациях г. Владивостока, и выдвижение рекомендаций по их совершенствованию.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

1. Выяснить, является ли проблема профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» актуальной для экспертов.
2. Выяснить, сталкивались ли эксперты в своей профессиональной деятельности с данной проблемой.
3. Выяснить, каким образом в организации осуществляется работа по профилактике профессионального выгорания и осуществляется ли вообще.
4. Выяснить, какие методы профилактики профессионального выгорания наиболее эффективны с точки зрения экспертов.

5. Выяснить, каким образом, с точки зрения экспертов, можно усовершенствовать работу по профилактике профессионального выгорания.

В рамках данного социологического исследования были выдвинуты следующие гипотезы:

1. Для всех экспертов проблема профессионального выгорания является актуальной.

2. Большинство экспертов сталкивалось с признаками профессионального выгорания у сотрудников организаций.

3. В большинстве организаций «помогающих профессий» г. Владивостока не осуществляется целенаправленной работы по профилактике профессионального выгорания.

В качестве метода сбора первичной социологической информации был выбран метод экспертного опроса в форме полужформализованного интервью. Выбор данного метода сбора информации обусловлен тем, что заключения компетентных специалистов, непосредственно сталкивающихся с профессиональным выгоранием и организующих мероприятия по его профилактике, могут предоставить достоверную информацию по поставленному вопросу.

Итак, в социологическом исследовании по поставленной тематике приняли участие 10 специалистов по работе с персоналом и сотрудников из 6 организаций города Владивостока. Среди экспертов, принявших участие в исследовании, были представители различных сфер деятельности, что делает группу респондентов неоднородной и позволяет проанализировать проблему профилактики профессионального выгорания в организациях города Владивостока с разных ракурсов. Так, в данном социологическом исследовании приняли участие представители медицины (20%), общего и дополнительного образования (10%), дошкольного образования (60%), сферы услуг (10%). В качестве экспертов выступили 9 женщин и 1 мужчина в возрасте от 29 до 68 лет.

В ходе исследования выявлено, что все эксперты (10 человек) считают проблему профессионального выгорания актуальной для их сферы деятельности. Большинство экспертов, говоря об актуальности данной проблемы, указывают на то, что причинами этого служат интенсивное общение с клиентами, низкая заработная плата, отсутствие материальной и нематериальной стимуляции. Один эксперт в качестве причины профессионального выгорания педагогов назвал пожилой возраст и устаревшую систему преподавания: *«...учителя, воспитатели по большей части люди уже в возрасте, и им сложно перестроиться на современные стандарты. Их методики преподавания, обучения вообще никак не способствуют созданию благоприятной атмосферы в общении с учениками»* (педагог-психолог, воспитатель, 29 лет, пол: женский). Другой эксперт отметил, что профессиональное выгорание в сфере образования в последнее время вызывает повышенный интерес как руководителей организаций, так и самих педагогов: *«это обусловлено тем фактом, что выгорание специалистов к категории которых относятся профессии воспитателя и учителя, начинается незаметно и на начальном этапе не вызывает никаких трудностей для организации, а в результате обходится очень дорого»* (начальник отдела общего и дополнительного образования комитета по образованию, 57 лет, пол: женский).

Что касается актуальности проблемы профессионального выгорания для организаций, в которых работают эксперты, то здесь большинство (7 человек) также считает проблему актуальной. Причинами актуальности проблемы для организации выступают старение кадров, быстрая смена условий и требований к образованию, нехватка сотрудников и, как следствие, повышенная нагрузка на сотрудников, выплескивание негатива со стороны клиентов. Эксперты дали следующие комментарии по данному вопросу: *«учитывая, что в педагогических коллективах происходит старение кадров, быстро меняются условия и требования к образованию, данная проблема становится трудно решаемой и актуальной»* (начальник отдела общего и

*дополнительного образования комитета по образованию, 57 лет, пол: женский), «для нашей организации проблема очень актуальна. Сотрудников не хватает, например, на всю поликлинику две медсестры. Естественно, из-за повышенной нагрузки работники испытывают постоянные стрессы» (медицинская сестра, 29 лет, пол: женский), «постоянно выплескивается негатив на специалиста со стороны покупателя, представьте работу, на которой к вам каждый день приходят покупатели и жалуется на проблемы со здоровьем, просто эмоциональная атака со стороны клиентов, никакие нервы такое не выдержат» (фармацевт, 31 год, пол: женский).*

Двое экспертов отметили, что данная проблема для их организаций является незначительной: *«можно сказать, проблема потенциально актуальна, но прецедентов нет» (педагог-психолог, воспитатель, 48 лет, пол: женский).* Один эксперт утверждает, что для его организации проблема профессионального выгорания не является актуальной, так как оказание своевременной помощи сотрудникам не позволяет довести их до профессионального выгорания: *«для нашей организации – нет. Наши специалисты не доводят до того, чтобы работник выгорел» (педагог-психолог, воспитатель, 29 лет, пол: женский).*

Все эксперты отметили, что наблюдали те или иные признаки профессионального выгорания у сотрудников организаций, в которых они работают. Относительно признаков профессионального выгорания, проявляющихся у сотрудников организаций, эксперты сходятся во мнениях: основными признаками выгорания они называют раздражительность, эмоциональную и физическую усталость, грубое отношение к клиентам, конфликты с коллегами, начальством, клиентами, снижение качества работы.

На вопрос о том, проводится ли в организации диагностика профессионального выгорания, положительно ответили 6 экспертов. Пятеро из них отметили, что диагностика проводится в основном путем постоянного наблюдения за работой сотрудников и своевременной помощи психолога: *«за воспитателями наблюдает психолог, он четко видит, у кого что-то не так,*

*и старается ему помочь» (педагог-психолог, воспитатель, 29 лет, пол: женский), «ведется непосредственное наблюдение психолога; он наблюдает за работой педагогов и помогает им» (педагог-психолог, воспитатель, 48 лет, пол: женский). В одной из организаций проводятся специализированные опросы сотрудников.*

В четырех организациях не ведется никакой работы по диагностике профессионального выгорания, а если все-таки проводятся какие-либо мероприятия – то они зачастую носят формальный и несистематический характер. Как отмечают эксперты, это обусловлено тем, что для этого в организации отсутствуют квалифицированные специалисты, руководство организации не считает необходимым нанимать дополнительный персонал и проводить соответствующие мероприятия: *«в связи с отсутствием квалифицированных специалистов – психологов данная работа не ведется, а если и проводится, то зачастую формально и не систематически» (начальник отдела общего и дополнительного образования комитета по образованию, 57 лет, пол: женский), «к сожалению, в нашей организации такая работа целенаправленно не ведется, хотя она более чем необходима. Но вышестоящее начальство не видит проблем и считает, что у нас все нормально, и никакую работу вести не следует» (медицинская сестра, 29 лет, пол: женский).*

На вопрос о том, какие мероприятия, применяемые со стороны организации, способствуют преодолению профессионального выгорания, эксперты ответили следующим образом. По их мнению, организация должна озаботиться повышением заработной платы сотрудников, увеличением часов отдыха, организацией психологической разгрузки сотрудников, тренингов по снятию эмоционального и физического напряжения, повышению мотивации, развитию творческих навыков, увеличению вовлеченности сотрудников в работу, развитию профессиональной ответственности и др., развитием системы стимуляции, повышением квалификации сотрудников и обменом профессиональным опытом между ними.

Семь из десяти экспертов утверждают, что в их организациях проводится работа по предупреждению и профилактике профессионального выгорания. В большинстве случаев данная работа заключается в проведении консультаций штатным психологом и организации специализированных тренингов, направленных на снятие психоэмоционального напряжения, сплочение коллектива, повышение мотивации сотрудников. Двое экспертов отметили, что в коллективе ежедневно происходит рефлексия относительно проделанной за день работы, отмечаются успехи сотрудников, моменты, над которыми необходимо поработать: *«происходит внимательное изучение работы педагога, отмечаются его успехи. Отмечается, в чем работник вырос за полгода, за год, фиксируются точки роста»* (педагог-психолог, воспитатель, 29 лет, пол: женский), *«мы рефлекслируем, то есть по вечерам, в конце рабочего дня обсуждаем, что у нас происходило, где мы допустили какие-то оплошности, что бы нам хотелось исправить, что мы замечаем друг за другом, то есть идет обмен информацией, на что обратить внимание в поведении, в речи, в действиях, в поступках»* (педагог-психолог, воспитатель, 48 лет, пол: женский). Также в данных организациях производится работа с кадровым резервом, организуются корпоративные мероприятия различного характера, направленные на сплочение коллектива и снятие эмоционального напряжения, осуществляется материальное и моральное стимулирование работников.

В оставшихся трех организациях, по словам экспертов, не проводится целенаправленная работа по предотвращению и профилактике профессионального выгорания. Среди причин отсутствия подобных мероприятий отмечаются отсутствие квалифицированных специалистов для организации данной работы, отсутствие финансирования со стороны руководства организации, недостаточное внимание руководства организации к данной проблеме: *«профилактическая работа в организации не проводится по причине отсутствия квалифицированных кадров, но она очень нужна и востребована»* (начальник отдела общего и дополнительного

*образования комитета по образованию, 57 лет, пол: женский), «руководители не заботятся об этом вопросе», «работа не ведется, потому что нет специалистов. В организации даже нет психолога, а денег на проведение таких работ не хватает, их попросту никто не выделяет» (медицинская сестра, 29 лет, пол: женский), «вышестоящих руководителей это не беспокоит. У нас ведется все, направленное на выгорание, а на его профилактику – нет» (фармацевт, 31 год, пол: женский).*

В качестве наиболее эффективных методов профилактики профессионального выгорания большая часть экспертов отмечает работу специалиста с психологом, а также организацию групповых тренингов различного характера. Также большое внимание эксперты уделили работе специалиста над собой, обучению приемам и методам саморегуляции и профилактики стрессов и выгорания: *«необходимо постоянно работать над собой. Не думать о том, что кто-то чего-то кому-то обязан» (начальник отдела общего и дополнительного образования комитета по образованию, 57 лет, пол: женский), «эффективна, конечно, работа над собой самого педагога, ему необходимо осознанно подходить к работе, без этого никак» (педагог-психолог, воспитатель, 48 лет, пол: женский).* Один из экспертов указал на то, что эффективным в борьбе с профессиональным выгоранием является устранение переработок специалистов: *«педагогу важно вовремя приходить на работу и вовремя с нее уходить, не перерабатывать» (педагог-психолог, воспитатель, 48 лет, пол: женский).* Другой эксперт наиболее эффективным методом профилактики выгорания видит, в первую очередь, повышение заработной платы сотрудников: *«конкретно для нашей организации необходимо, в первую очередь, повышать зарплату, чтобы на нее можно было жить, а не существовать. Чтобы работники не думали, что ходят на работу впустую» (медицинская сестра, 29 лет, пол: женский).* Также один из экспертов отметил, что наиболее эффективным будет использование всех вышеперечисленных методов борьбы с профессиональным выгоранием в комплексе.



Что касается вопроса по усовершенствованию работы организации в рамках профилактики профессионального выгорания, необходимо отметить следующее. Позиция тех экспертов, в организациях которых не осуществляется целенаправленная работа по предупреждению и профилактике профессионального выгорания, звучит следующим образом: в организации, в первую очередь, необходимо выделить средства на осуществление данной работы, установить должность штатного психолога, нанять квалифицированных специалистов для реализации работы по профилактике выгорания и, в конечном итоге, начать осуществление данной работы. Что касается остальных экспертов, то они отмечают необходимость увеличения количества и качества групповых тренингов для сотрудников, осуществления обмена профессиональным опытом, организации мастер-классов по раскрытию профессионального и творческого потенциала, проведения различных семинаров, терапевтических бесед, посвященных обучению саморегуляции, повышению эмоциональной устойчивости, развитию позитивного мышления и позитивных взглядов на работу и жизнь, а также постоянной работы над собой самих специалистов.

Таким образом, в результате проведенного социологического исследования была получена информация, анализ которой позволил сделать следующий вывод: профессиональное выгорание специалистов «помогающих профессий» различных организаций города Владивостока – актуальная проблема, на которую необходимо обратить внимание руководителям большинства данных организаций. Далеко не во всех организациях «помогающего типа» осуществляется работа по профилактике профессионального выгорания, что связано с отсутствием должного внимания к данной проблеме, отсутствием финансирования и нехваткой квалифицированных кадров, способных осуществлять работу по профилактике профессионального выгорания специалистов.

В тех организациях, в которых данная работа активно осуществляется, профилактика профессионального выгорания реализуется, как правило, в

форме консультаций с психологом, проведения различных тренингов, рефлексии специалистов относительно собственной работы. Необходимо отметить, что наиболее полно и эффективно данная работа осуществляется лишь в одной организации из шести, представители которых участвовали в опросе. Связано это с тем, что в данной образовательной организации применяются современные концепции обучения, что требует от специалистов осуществления кропотливой работы над собой, своим эмоциональным и физическим состоянием. В данной организации активное внимание уделяется не только ученикам, воспитанникам, но и самим специалистам, руководство организации осуществляет работу по предупреждению и профилактике профессионального выгорания специалистов, так как от этого напрямую зависит качество их работы.

В ходе данного социологического исследования все поставленные исследовательские задачи были решены, однако последняя гипотеза была отчасти не подтверждена. Из шести организаций, представители которых приняли участие в опросе, лишь в трех не осуществляется никакой целенаправленной работы по предупреждению и профилактике профессионального выгорания, что нельзя считать большинством.

Подводя итог по главе в целом, необходимо отметить, что в современном российском обществе проблема профессионального выгорания становится все более актуальной, о чем свидетельствуют как официальные статистические данные относительно числа больничных листов, ежегодно выдаваемых по причине психических расстройств и нарушений поведения, так и большое количество эмпирических исследований по данной проблеме.

Исходя из анализа результатов рассмотренных эмпирических исследований, а также результатов исследования, проведенного в рамках данной дипломной работы, можно сказать, что в большей части организаций «помогающего типа» целенаправленная работа по профилактике профессионального выгорания не осуществляется. Как правило, связано это с тем, что руководство организаций не уделяет должного внимания данной

проблеме, и, как следствие, не выделяет финансирования для осуществления данной работы.

Если же в организации осуществляется работа по профилактике профессионального выгорания специалистов, то зачастую она может носить формальный и не систематический характер, что также негативно сказывается на психоэмоциональном состоянии сотрудников организации.

## Заключение

Осуществленная в ходе написания данной работы систематизация теоретических и эмпирических знаний о профессиональном выгорании и способах его профилактики, представленных в отечественной и зарубежной науке, позволяет сделать следующие выводы.

Впервые проблемой профессионального выгорания заинтересовались во второй половине XX века. Термин «профессиональное выгорание» был введен американским психиатром Х. Фрайденбергером в 1974 г. Существует большое количество различных определений профессионального и эмоционального выгорания, но если их обобщить, то под профессиональным выгоранием понимается специфический вид профессиональной деформации лиц, находящихся в интенсивном эмоциональном общении с клиентами.

Исследователи выделяют несколько различных моделей профессионального выгорания, описывающих данный феномен. Так, существует однофакторная модель профессионального выгорания, авторами которой являются А. Пайнс, И. Аронсон, двухфакторная модель – Д. Дирендонк, Б. Шауфели, Х. Сиксма, трехфакторная модель – К. Маслач, С. Джексон, и четырехфакторная модель, авторы которой – Г. Фирт, А. Мимс, И. Иваничи, Р. Шваб. Но, несмотря на многообразие моделей выгорания, основными компонентами профессионального выгорания являются эмоциональное и физическое истощение, деперсонализация и сниженная рабочая производительность (первая задача).

Факторы риска профессионального выгорания можно поделить на две большие группы: внутренние факторы риска и внешние факторы риска. К внутренним факторам риска относятся личностные факторы, включающие в себя возраст, гендерные особенности, особенности характера, и ролевые характеристики, в рамках которых рассматривается соответствие / несоответствие личной роли индивида и его профессиональной роли. Внешние факторы риска подразумевают рассмотрение организационных

факторов риска, или факторов рабочей среды. К ним относятся содержание труда, социально-психологические факторы, такие как социально-психологическое взаимодействие в коллективе в горизонтальном и вертикальном направлении, а также социальная поддержка, стимулирование работников, организационные проблемы и изменения, слабое и неумелое руководство, а также организационная культура.

Анализ знаний о факторах риска профессионального выгорания позволяет сделать вывод о том, что организационные факторы наиболее сильно влияют на развитие синдрома профессионального выгорания специалистов. Устранение данных негативных факторов и организация благоприятной рабочей среды является задачей управленческой структуры организации (вторая задача).

Работа по профилактике профессионального выгорания, как правило, ведется в двух направлениях. Первое направление деятельности по профилактике подразумевает реализацию психологической помощи специалистам как процесса восстановления эмоционально-психофизиологических ресурсов личности, активизации профессиональной мотивации специалиста. В рамках данного направления реализуются мероприятия, направленные на психологическую разгрузку сотрудников, развитие навыков релаксации, саморегуляции и самоконтроля, развитие мотивации личностного роста специалиста и его творческого потенциала, повышение его умений и компетенций, планирование личной и профессиональной карьеры и др.

Второе направление деятельности по профилактике профессионального выгорания подразумевает работу над организационными факторами риска выгорания специалистов. Сюда входит нормализация условий содержания труда, улучшение социально-психологических взаимоотношений в коллективе, адаптация сотрудников к происходящим организационным изменениям, организация эффективного руководства и формирование благоприятной организационной культуры. Также в рамках

данного направления специалисты выделяют развитие персонала и работу с кадровым резервом организации. Если в первом направлении основная работа по профилактике должна осуществляться по большей части самим специалистом, подверженным синдрому профессионального выгорания, то реализация второго направления – задача организации, ее управленческой структуры (третья задача).

Анализ результатов рассмотренных эмпирических исследований, посвященных проблеме профессионального выгорания и его профилактики, позволяет сформулировать несколько выводов относительно данной проблемы. Профессиональное выгорание, несомненно, является на сегодняшний день весьма актуальной проблемой, требующей решения на организационном уровне. Профессиональному выгоранию подвержены специалисты различных областей деятельности: медицины, образования, социальной работы и др. Динамика развития профессионального выгорания и его специфика зависит от сферы деятельности специалиста, а также от его типа мышления, особенностей восприятия, возраста, стажа работы и многих других факторов. Анализ результатов эмпирических исследований подтвердил тот факт, что немаловажное значение в развитии синдрома профессионального выгорания несут организационные факторы риска: зачастую руководители организаций не уделяют внимание кадровой работе, что негативно сказывается, как на психоэмоциональном состоянии специалистов, так и на их работе, а в конечном итоге – и на организации в целом.

Что касается профилактики профессионального выгорания, то наиболее эффективными для профилактики и предотвращения профессионального выгорания признаны мероприятия, направленные на развитие позитивных установок у специалиста и проявление его субъектной активности (четвертая задача).

Проведенное эмпирическое исследование на тему «Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в

организациях г. Владивостока», позволяет сделать ряд выводов. Работа по профилактике профессионального выгорания в организациях «помогающего типа» ведется в недостаточном объеме или не ведется вообще, что связано с отсутствием должного внимания к данной проблеме, отсутствием финансирования и нехваткой квалифицированных кадров, способных осуществлять работу по профилактике профессионального выгорания специалистов.

Основными причинами развития синдрома профессионального выгорания выступает интенсивная работа с клиентами, сопряженная с высоким эмоциональным напряжением, низкий уровень заработной платы и отсутствие материального и нематериального стимулирования. Большинство экспертов утверждает, что проблема профессионального выгорания актуальна для их организаций, некоторые эксперты определяют данную проблему как «потенциально актуальную».

Профилактика профессионального выгорания реализуется, как правило, в форме консультаций с психологом, проведения различных тренингов, рефлексии специалистов относительно собственной работы. Немаловажен тот факт, что наиболее полно и эффективно данная работа осуществляется лишь в одной организации из шести. Это связано с применением в данной образовательной организации современных концепций обучения, а именно «гуманной педагогики», что требует от специалистов осуществления работы над собой, своим психоэмоциональным и физическим состоянием. В данной организации активное внимание уделяется не только ученикам, воспитанникам, но и самим специалистам, руководство организации осуществляет работу по предупреждению и профилактике профессионального выгорания специалистов, так как от этого напрямую зависит качество их работы. На основе этого можно сделать вывод, что система профилактики профессионального выгорания, осуществляемая в данной организации, может стать примером для

организаций подобного типа, так как она отлично зарекомендовала себя (пятая задача).

Таким образом, поставленные в данной дипломной работе задачи решены в полном объеме, цель достигнута, основная гипотеза исследования подтверждена, а представленные результаты эмпирического исследования позволили выделить основные способы профилактики профессионального выгорания, применяемые в организациях «помогающего типа» города Владивостока.

На основе проделанной работы можно предложить следующие рекомендации, направленные на усовершенствование системы профилактики профессионального выгорания.

Во-первых, в организации необходимо наличие должности штатного психолога, деятельность которого способствовала бы снижению психоэмоционального напряжения специалистов.

Во-вторых, необходимы организация и систематическое проведение групповых тренингов в коллективе, направленных, опять же, на снятие напряжения, развитие навыков саморегуляции и профилактики стрессов, повышение мотивации специалистов, развитие их профессионального и творческого потенциала.

В-третьих, эффективным методом профилактики профессионального выгорания является групповая рефлексия специалистов относительно проделанной работы: фиксирование личных успехов и тех моментов, над которыми необходимо провести работу, необходимо создать «картину» личного роста специалиста, чтобы он видел, каких успехов в работе он достиг, и к чему необходимо стремиться.

В-четвертых, необходимо развивать систему материальной и нематериальной стимуляции специалистов, чтобы специалист мог наглядно видеть и чувствовать то, насколько его работа важна для организации.



В-пятых, необходимо не допускать переработок специалистов, установить четкий график работы и не нагружать сотрудников организации сверх этого графика.

Также необходимо отметить важность грамотно организованной кадровой работы в компании, осуществления мероприятий, направленных на повышение квалификации сотрудников, их профессиональный и личностный рост, развитие творческого потенциала.

Осуществление данных рекомендаций будет способствовать снижению риска профессионального выгорания специалистов, улучшению их психоэмоционального и физического состояния, улучшению взаимоотношений в коллективе и как следствие повышению качества их работы.

## Список литературы

1. Алексеенко, С. Н., Дробот, Е. В. Профилактика заболеваний: Учебное пособие [Электронный ресурс] / С. Н. Алексеенко, Е. В. Дробот. – Режим доступа: <https://www.monographies.ru/en/book/section?id=9643>
2. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Словарь конфликтолога: 2-е изд. / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2006. – 544 с.
3. Бабанов, С. А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс] // Трудный пациент. – Режим доступа: <http://t-pacient.ru/articles/6502/>
4. Бабешина, М. А., Музеник, А. Ю., Куровский, В. Н., Демьяненко, Н. В. Социально-организационные условия преодоления синдрома эмоционального выгорания медицинских работников в процессе трудовой деятельности // Приволжский научный вестник. – 2017. – №2(66). – С. 62-67.
5. Березенцева, Е. А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания // Управление образованием: теория и практика. – 2014. – № 4. – С. 162-170.
6. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб: Питер, 1999. – 105 с.
7. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 345 с.
8. Болучевская, В. В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий: Монография [Электронный ресурс] / В. В. Болучевская. – Режим доступа: <http://www.medpsy.ru/library/library066.php>
9. Большой энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / Под ред. А. Прохорова. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/116490>

10. Виданова, Ю. И. Психическое выгорание в процессе профессионализации административных работников // Вести Санкт-Петербургского университета. – 2007. – №4. – С. 364-369.
11. Водопьянова, Н. Е., Наумова, Т. С. Интрасубъектные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию молодых специалистов // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2015. – № 1(45). – С. 148-158.
12. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — М.: Юрайт, 2017. – 343 с.
13. Водопьянова, Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н. Е. Водопьянова. – СПб: Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2011. – 160 с.
14. Гарипова, Р. В., Берхеева, З. М. Кузьмина, С. В. Оценка вероятности формирования у медицинских работников синдрома профессионального выгорания // Вестник современной клинической медицины. – 2015. – №2. – С. 10-15.
15. Горелова, Е. Спрос на выносливость [Электронный ресурс] // Ведомости. – Режим доступа: <https://www.pressreader.com/russia/vedomosti/20170112/282029031918004>
16. Дмитриев, М.Г., Белов, В.Г., Парфенов, Ю.А. Психолого-педагогическая диагностика делинквентного поведения у трудных подростков / М. Г. Дмитриев, В. Г. Белов, Ю. А. Парфенов. – СПб: ЗАО «ПОНИ», 2010. – 316 с.
17. Зайцева, А. С. Помогающие профессии // Вестник Калужского университета. – 2016. – №3. – С. 41-45.
18. Золотой запас сотрудников, или поговорим о кадровом резерве [Электронный ресурс] // Кадровые вопросы. – Режим доступа: <https://kontur.ru/articles/4541>

19. Кайбышев, В. Т., Галимов, А. Р., Симонова, Н. И. Психосоциальные факторы труда, образ жизни и здоровье врачей в современных условиях: пособие для врачей / В. Т. Кайбышев, А. Р. Галимов, Н. И. Симонова. – М., 2007. – С.48.
20. Камерон, К., Куинн, Р. Диагностика и изменение организационной культуры / Пер. с англ. под ред. И. В. Андреевой. – СПб: Питер, 2001. – С. 68-79.
21. Каташинская, К.В. Факторы, влияющие на развитие синдрома профессионального выгорания у специалистов по социальной работе [Электронный ресурс] // VII Международная студенческая электронная научная конференция «Студенческий научный форум 2015». – Режим доступа: <https://www.scienceforum.ru/2015/827/13128>
22. Киенко, Т. С. Организационные факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник Пермского университета. – 2016. – № 3 (27). – С. 153-160.
23. Коновалова, В. Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Кадровик. Кадровый менеджмент. – №5. – 2010. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/organizacionnyye-simptomyy-i-factory-professionalnogo-vygoraniya>
24. Марийчук, Е. О. Вопросы профилактики профессионального выгорания молодых педагогических работников // Международный научно-исследовательский журнал. – 2016. – №8(50). – С. 52-54.
25. Науменко, М. В., Жолудева, С. В. Эмоциональное выгорание учителей с различным стилем поведения в конфликте // Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта. – 2017. – №1(143). – С. 261-265.
26. Пеникер, О. В. Синдром профессионального выгорания и его профилактика [Электронный ресурс] / О. В. Пеникер. – Режим доступа: [http://edit.muh.ru/content/mag/trudy/11\\_2008/05.pdf](http://edit.muh.ru/content/mag/trudy/11_2008/05.pdf)

27. Петров, А. П. Организационные факторы синдрома эмоционального выгорания // Вестник Московского университета МВД России. – 2013. – №12. – С. 232-233.
28. Платонов, Ю. П. Факторы, обуславливающие профессиональное выгорание [Электронный ресурс] / Ю. П. Платонов. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/factory\\_professionalnoe\\_vygoranie/](http://www.elitarium.ru/factory_professionalnoe_vygoranie/)
29. Полякова, О. Б. Категория и структура профессиональных деформаций // Национальный психологический журнал. – 2014. – №1(13). – С. 57-64.
30. Профилактика эмоционального выгорания специалистов профессий особого риска [Электронный ресурс] // Общероссийская общественная организация «Деловые женщины России». – Режим доступа: <http://www.dgr.ru/psychology/otvety/38>
31. Самоукина, Н. В. Синдром профессионального выгорания [Электронный ресурс] / Н. В. Самоукина. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/professionalnoe-vygoranie-stress-strah-harakter-sostoyanie-simptom-rabotnik-organizaciya-sotrudnik-trud-voznrast-zdorove/>
32. Сгорел на работе: до 60% сотрудников испытывают «профессиональное выгорание» [Электронный ресурс] // Агентство страховых новостей. – Режим доступа: [http://dev.asn-news.ru/dev.php/press\\_release/25274?page=2](http://dev.asn-news.ru/dev.php/press_release/25274?page=2)
33. Скопылатов, И. А., Ефремов, О. Ю. Управление персоналом [Электронный ресурс] / И. А. Скопылатов, О. Ю. Ефремов. – Режим доступа: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-33/23.htm>
34. Соловьева, О. В., Темрокова, С. Б. Психологическая профилактика профессионального выгорания у медицинских работников // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2016. – № 3 (26). – С. 96-99.

35. Сочнев, В. Н., Сочнева, И. В. Теоретические основы изучения феномена профессиональной деформации // Вестник ТГУ. – 2010. – №1.– С. 81-84.
36. Толковый словарь русского языка [Электронный ресурс] / Под ред. Д.Н. Ушакова. — Режим доступа: <https://slovar.cc/rus/usakov/464086.html>
37. Трунов, Д. Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме [Электронный ресурс] // Журнал практического психолога. – 1998. – №5. – Режим доступа: <http://hpsy.ru/public/x037.htm>
38. Управление персоналом: Учебник для вузов [Электронный ресурс] / Под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. – Режим доступа: [http://www.aup.ru/books/m152/8\\_4.htm](http://www.aup.ru/books/m152/8_4.htm)
39. Черкашина, Е. В., Высоцкая, Н. В. Предварительные итоги исследования эмоционального выгорания педагогов высшей школы // Теория и практика общественного развития. – 2015. – № 18. – С. 24-46.
40. Энциклопедия социологии [Электронный ресурс] / Составитель: А. Антинази. — Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/socio/4894/ЯВЛЕНИЕ>

## Приложение А

Таблица 1 Основные факторы риска профессионального выгорания

Внутренние факторы риска профессионального выгорания		Внешние факторы риска профессионального выгорания	
Личностные характеристики	Возраст	Содержание труда	Количество клиентов
	Гендерные особенности		Частота обслуживания клиентов
			Степень глубины контакта с клиентом
			Степень самостоятельности и независимости специалиста
	Особенности характера	Социально-психологические факторы риска	Социально-психологические взаимоотношения в вертикальном направлении
			Социально-психологические взаимоотношения в горизонтальном направлении
Наличие/отсутствие социальной поддержки			
Рольевые характеристики	Несоответствие личностной и профессиональной ролей специалиста	Стимулирование	Наличие/отсутствие материального стимулирования

Окончание таблицы 1

			Наличие/отсутствие морального стимулирования
		Организационные проблемы и изменения	Переход к новым технологиям и их освоение
			Реорганизация и нововведения в организации
			Переподготовка персонала, изменения требований к персоналу
			Новые требования к оперативности и интенсивности работы
			Внедрение новых маркетинговых технологий
			Изменение организационной структуры
			Слабое, неумелое руководство
		Организационная культура	



## Приложение Б

### Программа социологического исследования на тему:

«Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока»

#### 1. Методологическая часть программы

##### Обоснование проблемной ситуации

Профессиональное выгорание является одной из серьёзнейших проблем в сфере современной профессиональной деятельности. Это психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде. Выгорание отражает значительное рассогласование между работником и профессией, которое приводит к серьёзным негативным последствиям, как для отдельных сотрудников, так и для организации в целом. Учитывая высокую «цену» выгорания, необходимо решать двойственную задачу: с одной стороны, важно знать причины его возникновения, а с другой – разрабатывать решения для противодействия выгоранию.

Эмоциональному выгоранию наиболее подвержены те, в чьи обязанности входит работа с людьми. Это врачи, учителя, работники сферы услуг. А такие положительные черты, как склонность к сочувствию, мягкость, увлеченность работой, лишь ускоряют процесс.

По результатам исследований аналитического центра «АльфаСтрахование» на 2016 год в России профессиональное выгорание испытывало 50% сотрудников<sup>73</sup>. По сообщениям Минздрава России, только по официальной статистике число больничных листов, выданных по причине психических расстройств и нарушений поведения составляет около 131 000 в год, болезней нервной системы – около 391 000<sup>74</sup>. Однако реальных случаев

---

<sup>73</sup> Сгорел на работе: до 60% сотрудников испытывают «профессиональное выгорание» [Электронный ресурс] // Агентство страховых новостей. – Режим доступа: [http://dev.asn-news.ru/dev.php/press\\_release/25274?page=2](http://dev.asn-news.ru/dev.php/press_release/25274?page=2) (дата обращения: 20.05.18)

<sup>74</sup> Горелова, Е. Спрос на выносливость [Электронный ресурс] // Ведомости. – Режим доступа: <https://www.pressreader.com/russia/vedomosti/20170112/282029031918004> (дата обращения: 20.05.18)

нервных расстройств, депрессий и др., которые люди переживают на ногах, в разы больше, по оценкам страховых компаний. Всё это свидетельствует о том, что проблема профилактики профессионального выгорания является актуальной на сегодняшний день и требующей решения.

В настоящее время существует большое количество исследований, посвященных профессиональному выгоранию. Так, необходимо отметить значительный вклад в исследование данной проблемы Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой<sup>75</sup>, Сочнева, В. Н., Сочневой, И. В.<sup>76</sup>, В. В. Бойко<sup>77</sup>, Ю. П. Платонова<sup>78</sup> и др.

Но на сегодняшний день отсутствует достоверная информация о том, каким образом осуществляется профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока и осуществляется ли она вообще. В связи с этим исследование способов профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», применяемых в организациях в г. Владивостока можно считать актуальным и значимым.

Таким образом, **проблема** данного социологического исследования заключается в недостаточности знаний о способах профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих» профессий, применяемых в организациях в г. Владивостока.

**Объектом** социологического исследования является профессиональное выгорание специалистов «помогающих профессий».

**Предмет** – мнение экспертов относительно способов профилактики профессионального выгорания специалистов, предпринимаемых в организациях г. Владивостока.

---

<sup>75</sup> Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — М.: Юрайт, 2017. — 343 с.

<sup>76</sup> Сочнев, В. Н., Сочнева, И. В. Теоретические основы изучения феномена профессиональной деформации // Вестник ТГУ. - №1. – 2010. – С. 81

<sup>77</sup> Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 472 с.

<sup>78</sup> Платонов, Ю. П. Факторы, обуславливающие профессиональное выгорание [Электронный ресурс] / Ю. П. Платонов. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/factory\\_professionalnoe\\_vygoranie/](http://www.elitarium.ru/factory_professionalnoe_vygoranie/) (дата обращения: 10.04.18).

**Цель** – выявление мнения экспертов относительно способов профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», применяемых в организациях г. Владивостока, и выдвижение рекомендаций по их совершенствованию.

**Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:**

1. Выяснить, является ли проблема профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» актуальной для экспертов.
2. Выяснить, сталкивались ли эксперты в своей профессиональной деятельности с данной проблемой.
3. Выяснить, каким образом в организации осуществляется работа по профилактике профессионального выгорания и осуществляется ли вообще.
4. Выяснить, какие методы профилактики профессионального выгорания наиболее эффективны с точки зрения экспертов.
5. Выяснить, каким образом, с точки зрения экспертов, можно усовершенствовать работу по профилактике профессионального выгорания.

В рамках данного социологического исследования выдвигаются следующие гипотезы:

1. Для всех экспертов проблема профессионального выгорания является актуальной.
2. Большинство экспертов сталкивалось с признаками профессионального выгорания у сотрудников организаций.
3. В большинстве организаций «помогающих профессий» г. Владивостока не осуществляется целенаправленная работа по профилактике профессионального выгорания.

## **Теоретическая интерпретация основных понятий:**

1. **Профессиональное выгорание** – синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека<sup>79</sup>.

2. **Синдром** – определенное сочетание признаков (симптомов) какого-либо явления, объединенных единым механизмом возникновения и развития<sup>80</sup>.

3. **Эмоциональное истощение** – состояние человека, для которого характерны отсутствие желания общаться с кем-либо (человек «прячется» от других людей); бессонница, сонливость, хроническая усталость, непрерывные жалобы; склонность к сплетням, зависти, скандалам, интригам; «самоедство», плаксивость, повышенная чувствительность, капризность; безразличие к внешнему виду (отсутствие косметики, одежда в стиле «унисекс»); ослабление или утрата чувства юмора.

4. **Деперсонализация** – расстройство самосознания; характеризуется главным образом чувством отчуждения собственных мыслей, эмоций, действий; крайняя форма отчуждения стандартизации личности<sup>81</sup>.

5. **Редукция профессиональных достижений** – снижение чувства собственной компетентности и продуктивности. Оно обусловлено невозможностью справиться с требованиями на работе и может обостряться отсутствием социальной поддержки и возможностей профессионального развития. Человек ощущает невозможность справляться с задачами и считает, что его преследуют провалы на работе<sup>82</sup>.

---

<sup>79</sup> Березенцева, Е. А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания // Управление образованием: теория и практика. – 2014. - № 4. – С. 163.

<sup>80</sup> Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Словарь конфликтолога: 2-е изд. / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб: Питер, 2006. – С. 386.

<sup>81</sup> Большой энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / Под ред. А. Прохорова. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/116490> (дата обращения: 20. 05. 18)

<sup>82</sup> Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – М.: Юрайт, 2017. – С. 335.

6. **Профилактика** – комплекс различного рода мероприятий, направленных на предупреждение какого-либо явления и/или устранение факторов риска<sup>83</sup>.

7. **«Помогающие» профессии** – профессии системы «человек-человек», то есть связанные с непосредственными контактами с людьми. «Помогающие профессии», как правило, связаны с такими сферами, как медицинское обслуживание (врач, медсестра и т.д.), обучение и с воспитание (воспитатель, гувернер, тренер, учитель и т.д.), бытовое обслуживание (продавец, проводник, официант и т.д.), правовая защита (юрист, участковый инспектор и т.д.). Отдельно в этой группе можно выделить те сферы деятельности, которые связаны с оказанием той или иной помощи человеку, группам людей, то есть те, которые относятся непосредственно к «помогающим» профессиям (врач, психолог, социальный работник, священнослужитель и др.)<sup>84</sup>.

8. **Фактор** – движущая сила, причина какого-нибудь процесса, обуславливающая его или определяющая его характер<sup>85</sup>.

9. **Социальный феномен (социальное явление)** – элемент социальной реальности, обладающий всей полнотой социальных свойств и признаков<sup>86</sup>.

#### Эмпирическая интерпретация основных понятий

Понятие	Индикатор
Профессиональное выгорание	Эмоциональное истощение
	Деперсонализация
	Редукция профессиональных достижений

<sup>83</sup> Алексеенко, С. Н., Дробот, Е. В. Профилактика заболеваний: Учебное пособие [Электронный ресурс] / С. Н. Алексеенко, Е. В. Дробот. – Режим доступа: <https://www.monographies.ru/en/book/section?id=9643> (дата обращения: 20.05.18)

<sup>84</sup> Болучевская, В. В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий: Монография [Электронный ресурс] / В. В. Болучевская. – Режим доступа: <http://www.medpsy.ru/library/library066.php> (дата обращения: 20.05.18).

<sup>85</sup> Толковый словарь русского языка [Электронный ресурс] / Под ред. Д.Н. Ушакова. — Режим доступа: <https://slovar.cc/rus/ushakov/464086.html> (дата обращения: 20.05.18)

<sup>86</sup> Энциклопедия социологии [Электронный ресурс] / Составитель: А. Антинази. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/socio/4894/ЯВЛЕНИЕ> (дата обращения: 20.05.18)

*Продолжение таблицы*

<b>Эмоциональное истощение</b>	Плаксивость
	Повышенная чувствительность
	Повышенная тревожность
	Беспокойство
	Снижение чувства юмора
	Жалость к себе
	Раздражительность
	Нарушение биоритмов
	Склонность к соматическим заболеваниям
<b>Деперсонализация</b>	Выборочное отношение к клиенту; дифференциация клиентов
	Жалость к клиенту
	Раздражение на клиента
	Дистанцирование; страх смешаться с клиентом
<b>Редукция профессиональных достижений</b>	Избегание работы
	Немотивированное раздражение на коллег
	Беспомощность, бессилие перед сложными случаями
	Сомнение в своем мастерстве и профессионализме
<b>Профилактика</b>	Диагностика
	Тренинги, групповая работа
	Благоприятная атмосфера
	Осознание участия в работе
	Раскрытие творческого потенциала

*Окончание таблицы*

	Обучающие программы по преодолению проф. Выгорания
	Наращивание профессиональных навыков, качеств

## **2. Методическая часть программы**

**Стратегический план исследования:** разведывательный. Выбор данного стратегического плана обусловлен тем, что исследователь не имеет достаточного количества знаний об исследуемом предмете. Разведывательный план исследования используется с тем, чтобы получить дополнительные сведения о предмете и объекте исследования, уточнить некоторые задачи и гипотезы исследования, а также его методический инструментарий.

**Метод сбора информации:** экспертный опрос в форме полужурнализованного интервью. Выбор данного метода сбора информации обусловлен тем, что заключения компетентных экспертов, непосредственно сталкивающихся с профессиональным выгоранием и организующих мероприятия по его профилактике, могут предоставить достоверную информацию по поставленному вопросу. В качестве экспертов будут выступать специалисты по работе с персоналом и сотрудники организаций «помогающих профессий» г. Владивостока.

**Генеральная совокупность** состоит из специалистов по работе с персоналом и сотрудников всех организаций «помогающих профессий» г. Владивостока.

**Выборочная совокупность** будет определяться методом стратифицированного отбора. Предполагаемый объем выборки – не менее 8 экспертов-представителей различных организаций г. Владивостока.



## Приложение В

### Инструментарий социологического исследования

#### Бланк интервью

«Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий»: социологический анализ»

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в социологическом исследовании в качестве эксперта.*

*Цель исследования – выяснение мнения экспертов способов профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий», применяемых в организациях г. Владивостока, и выдвижение рекомендаций по их совершенствованию. Мы гарантируем полную конфиденциальность Ваших ответов, которые впоследствии будут использованы только в совокупности с ответами других респондентов.*

#### **I. Актуальность проблемы профессионального выгорания**

1. Как вы считаете, проблема профессионального выгорания актуальна для вашей сферы деятельности? По каким причинам?

2. Актуальна ли данная проблема конкретно для вашей организации, коллектива, в котором вы работаете?

3. Наблюдали ли вы признаки профессионального выгорания у сотрудников вашей организации? Как именно они проявлялись/проявляются?

4. Проводится ли в вашей организации диагностика профессионального выгорания сотрудников? Каким образом она организована?

*4.1 Если нет, то по какой причине данная работа не ведется?*

#### **II. Профилактика профессионального выгорания в организации**

5. Как вы считаете, какие мероприятия со стороны организации способствуют преодолению профессионального выгорания сотрудников? Что необходимо предпринимать на организационном уровне для того, чтобы специалист не «выгорел» на работе?

6. Ведется ли в вашей организации какая-либо работа по профилактике профессионального выгорания сотрудников? Каким образом осуществляется данная работа в организации? Какие методы по профилактике выгорания применяются?

6.1 Если нет, то по какой причине данная работа не ведется?

6.2 Проводятся ли в вашей организации следующие мероприятия?

*Психологическая разгрузка сотрудников;*

*Групповые тренинги, направленные на снятие психоэмоционального напряжения, сплочение коллектива, повышение мотивации и др.;*

*Повышение квалификации сотрудников;*

*Создание кадрового резерва;*

*Раскрытие творческого потенциала сотрудников;*

*Корпоративные мероприятия различного характера;*

*Материальное и нематериальное стимулирование сотрудников организации.*

7. Как вы считаете, какие методы профилактики профессионального выгорания наиболее эффективны? Почему?

8. Как, по вашему мнению, можно усовершенствовать работу по профилактике профессионального выгорания в вашей организации?

### **III. Информация об эксперте**

9. Пол: М\_\_Ж\_\_

10. Возраст: \_\_\_\_\_

11. Должность \_\_\_\_\_

12. Сфера занятости \_\_\_\_\_

13. Опыт работы в данной сфере \_\_\_\_\_

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**  
**Департамент социальных наук**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ**

на выпускную квалификационную работу студента Распоповой Валерии Алексеевны  
направление: 39.03.01. «Социология»  
группа Б4411

Руководитель ВКР: кандидат философских наук, доцент Ковтун Галина Степановна  
на тему: Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий»: социологический анализ

Дата защиты ВКР: «03» июля 2018 г.

Выпускная квалификационная работа В. А. Распоповой выполнена на актуальную тему. Социологический анализ профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в условиях современной России имеет не только и не столько теоретическую, сколько практическую значимость. Высокие показатели профессионального выгорания учителей, врачей, социальных работников, представителей государственных структур, сферы услуг и других специалистов «помогающих профессий» делают необходимым осуществление деятельности по его профилактике, эффективность которой во многом зависит от ее грамотной организации. Как справедливо отмечает автор ВКР: «Грамотно организованная деятельность по предупреждению профессионального выгорания специалистов позволит предотвратить экономические и ресурсные потери, снижение производительности труда, будет способствовать установлению благоприятного климата внутри коллектива организации» (с. 3). В свою очередь грамотная организация деятельности по профилактике профессионального выгорания невозможна без научных исследований в данной сфере и распространения опыта передовых организаций, заботящихся о самочувствии своих сотрудников.

Выпускная квалификационная работа В. А. Распоповой написана в соответствии с полученным заданием. Источниковая база включает 40 наименований. Содержание работы изложено логически последовательно и теоретически корректно. В работе присутствуют все необходимые определения, сделаны соответствующие выводы.

Теоретическая часть выпускной квалификационной работы показывает, что её автор владеет хорошими навыками самостоятельного научного исследования, умеет

грамотно классифицировать и анализировать основные подходы и точки зрения на изучаемую проблему, умеет применять теоретические выводы для анализа прикладных проблем. Иными словами, демонстрирует хорошую способность к систематизации знаний, представленных в публикациях отечественных и зарубежных авторов.

Практическая часть выпускной квалификационной работы В. А. Распоповой подготовлена и написана на материале самостоятельно проведенного социологического исследования. Здесь автор продемонстрировал сформированные навыки самостоятельной научно-практической работы, включая сбор и интерпретацию полученных данных. Особый интерес вызывают сформулированные на основе обобщения результатов проведенного эмпирического исследования рекомендации, направленные на совершенствование системы профилактики профессионального выгорания в организациях. Все необходимые для организации и проведения эмпирического исследования документы разработаны автором в полном объеме.

Выпускная квалификационная работа В. А. Распоповой выполнена в соответствии с нормативными документами ДВФУ; график дипломного проектирования строго соблюдался, все рекомендации научного руководителя выполнялись. Работа носит самостоятельный характер: оригинальный текст составляет 73%.

Выпускная квалификационная работа В. А. Распоповой соответствует всем требованиям, предъявляемым к работам подобного рода, и заслуживает оценки «отлично», а её автор – присвоения степени бакалавра социологии.

Руководитель ВКР:



к.ф.н., доцент Ковтун Г. С.

«21» июня 2017 г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**Департамент социальных наук**

**РЕЦЕНЗИЯ**

на выпускную квалификационную работу студента Распоповой Валерии Алексеевны  
(фамилия, имя, отчество)

направление «Социология»

группа Б4411

на тему: Профилактика профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий»: социологический анализ

Руководитель ВКР: кандидат философских наук, доцент Г. С. Ковтун  
(ученая степень, ученое звание, и.о.фамилия)

Дата защиты ВКР: «03» июля 2018 г.

**1 Актуальность ВКР, ее научное, практическое значение и соответствие заданию**

Научное и практическое значение темы ВКР определяется тем, что в условиях современной России профессиональное выгорание специалистов «помогающих профессий» приобретает все большее распространение. Негативное воздействие данного феномена на физическое и психическое здоровье, социальное самочувствие отдельных сотрудников организации, а также на деятельность организации в целом постепенно приводит к осознанию необходимости осуществления мер, направленных на его профилактику, и вызывает интерес научного сообщества к данной проблеме. Рецензируемая работа выполнена в соответствии с заданием.

**2 Достоинства работы:** умение работать с литературой, последовательно и грамотное излагать материал, оригинальность идей, раскрытие темы, достижение поставленных целей и задач

Автор выпускной квалификационной работы продемонстрировал хорошее умение работать с литературой, в список которой включено 40 наименования.

Содержание работы в целом отличается логической последовательностью и научной корректностью. Автор демонстрирует хорошую способность к систематизации знаний, представленных в современной научной литературе, посвященной профессиональному выгоранию и его профилактике. Анализируя различные концептуальные модели профессионального выгорания, представленные в отечественных и зарубежных публикациях, В. А. Распопова приходит к выводу, что «основными компонентами профессионального выгорания являются эмоциональное и физическое истощение, деперсонализация и сниженная рабочая производительность» (с.11). Следующий вполне оправданный вывод автора касается факторов, оказывающих наиболее сильное влияние на развитие синдрома профессионального выгорания специалистов: организационных факторов, устранение которых должно стать одной из самых главных задач управленческой

структуры организации (с. 23). Однако последующий анализ публикаций, посвященных профилактике профессионального выгорания специалистов, позволяет В. А. Распоповой сделать вывод о том, что профилактическая работа предполагает участие в ней не только управленческой структуры, но и самих специалистов, подверженных синдрому профессионального выгорания (с. 27). Систематизация знаний об отечественных эмпирических исследованиях профессионального выгорания и его профилактики позволила автору сделать вывод не только о широком распространении данного феномена в современном российском обществе, но и о том, что руководителям организаций следует обратить внимание на данный вопрос и озаботиться организацией грамотной кадровой работы (с.39).

Выводы, к которым В. А. Распопова приходит в теоретической части работы, находят своё продолжение в авторском эмпирическом исследовании профилактики профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» в организациях г. Владивостока. Проведённое исследование, приложенные к работе документы исследования, анализ полученных результатов свидетельствуют о том, что у автора ВКР имеются развитые навыки самостоятельной научно-исследовательской работы.

Тема ВКР раскрыта полностью, поставленная цель и задачи достигнуты.

**3 Недостатки и замечания** (как по содержанию, так и по оформлению)

В ходе рецензирования ВКР не было выявлено сколько-нибудь существенных недостатков по ее содержанию или оформлению.

**4 Целесообразность** внедрения, использование в учебном процессе, публикации и т.п.

Выпускная квалификационная работа В. А. Распоповой может быть использована в учебном процессе, например, в преподавании таких курсов, как социология труда и социология организаций. Результаты эмпирического исследования могут быть рекомендованы к публикации.

**5 Общий вывод:** (о присвоении дипломнику соответствующей квалификации и оценка: отлично, хорошо, удовлетворительно).

Выпускная квалификационная работа Распоповой Валерии Алексеевны соответствует всем требованиям, предъявляемым к подобным сочинениям, и заслуживает оценки «отлично», а ее автор – присвоения квалификации бакалавра по направлению «Социология».

**Оценка** отлично

Рецензент

Доцент кафедры гуманитарных технологий Морского государственного университета имени адмирала Г. И. Невельского, кандидат социологических наук, доцент  
(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)

Дикусарова Марина Юрьевна



«26» июня 2018 г.

М.П.



*руководитель Дикусаровой М.Ю. завершено*  
*по персоналу С.В. Виноградова*