



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГУММАНИТАРНО ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНКЛЮЗИВНОГО И КОРРЕКЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

Супервизия как технология повышения квалификации и  
профилактики профессионального выгорания специалистов  
по социальной работе

Выпускная квалификационная работа по направлению  
39.03.02. Социальная работа  
Направленность (профиль) программы бакалавриата  
«Социальная защита и обслуживание семей и детей»  
Форма обучения очная

Проверка на объем заимствований:  
Работа 64,32 % авторского текста  
к защите  
рекомендована/не рекомендована  
«11» июня 2024 г.  
Зав. кафедрой социальной работы,  
педагогика и психологии СН  
Соколова Надежда Анатольевна

Выполнил (а):  
студентка группы ОФ 406/103-4-1  
Волченкова Елизавета Анатольевна

Научный руководитель:  
кандидат педагогических наук, доцент  
Рослякова Светлана Васильевна

Челябинск

2024

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ СУПЕРВИЗИИ КАК ТЕХНОЛОГИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ПРОФИЛАКТИКУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	8
1.1 Профессиональное выгорание специалистов по социальной работе как научная проблема .....	8
1.2 Супервизия как технология профилактики профессионального выгорания специалистов по социальной работе .....	21
1.3 Супервизия как технология повышения квалификации специалистов социальной сферы.....	30
Вывод по 1 главе .....	35
ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ СУПЕРВИЗИИ КАК ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	38
2.1 Результаты исследования, направленного на изучение потребности в профилактике профессионального выгорания .....	38
2.2 Программа супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе .....	48
Вывод по 2 главе .....	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	61
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	67

## ВВЕДЕНИЕ

В современном мире конкуренция на рынке труда и высокие требования к производительности работы влияют на здоровье человека, в особенности оно сказывается на работниках социальной сферы.

Деятельность специалистов социальных учреждений постоянно сопровождается множеством напряженных ситуаций. В процессе взаимодействия с большим числом людей, которые могут испытывать негативные эмоции из-за сложных жизненных обстоятельств, специалисты по социальной работе, неосознанно, подвергаются негативным эмоциональным переживаниям и часто испытывают повышенное эмоциональное напряжение. Все это сказывается на качестве оказываемых услуг и оценке потребителями социальной работы.

С другой стороны, повысить качество работы специалистов, изменить отношение к ним клиентов социальных служб можно, используя новые технологии в работе с персоналом социальных служб. Одной из таких технологий является супервизия, о которой все больше говорят, как на уровне практики реализации социальной работы, так и теории.

Следует отметить, что на законодательном уровне, в законе РФ № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 говорится о необходимости оказания качественных социальных услуг. В стандарте «Специалист по социальной работе», говорится об актуальности повышения квалификации специалистов социальных служб.

Проблема эмоционального выгорания как деструктивного механизма профессиональной деятельности стала одной из наиболее актуальных научно-практических проблем, как социальной работы, так и многих отраслей психологии и педагогики. Соответственно изучению данной проблемы посвящено значительное количество исследований (Н. В. Гришина, В. В. Бойко и др.).

Одним из исследователей, который занимался изучением проблемы профессионального выгорания у специалистов по социальной работе, является К. Мазерс, профессор Колледжа общественных наук Университета Мичигана. Ее исследования в области социальной работы и профессионального выгорания привлекли внимание многих специалистов и стали основой для дальнейших исследований в этой области.

Вопрос о сущности супервизии затронут в научных работах таких авторов, как К. Штосс и Д. Ховард. Они обсуждают роль супервизии в профессиональном развитии педагогов и его влияние на качество образования. Также сущность супервизии раскрывается в работах психологов и психотерапевтов, таких как К. Роджерс и Д. Ковет. Их исследования помогают понять, каким должен быть эффективный процесс супервизии и как он способствует развитию профессионала.

Одним из известных авторов, писавших о супервизии как технологии, используемой в социальной работе, является американский психоаналитик и психотерапевт М. Карролл (1988).

Авторы, которые рассмотрели применение супервизии в качестве технологии преодоления профессионального выгорания и деформации специалистов по социальной работе, – П. Хокинс и Р. Шохет (2012), А. Кадушин (1970), Ф. Браширс (1995).

Эти авторы рассматривают супервизию как инструмент для поддержки и поддержания профессионализма социальных работников, а также как средство предотвращения и преодоления выгорания и деформации.

Среди авторов, которые изучали применение супервизии в качестве технологии повышения квалификации специалистов по социальной работе, можно назвать: П. Хокинс, Ю. Кокорева, Э. Уильямс. Эти авторы исследуют различные аспекты супервизии в социальной работе и предлагают методики ее применения в повышении квалификации специалистов.

В отечественной психологии вопросами супервизии занимались Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев, А. Р. Лурия, Д. Б. Эльконин и другие выдающиеся отечественные психологи.

Супервизию в социальной работе рассматривали Ю. В. Кокорева, М. П. Шульмин, В. И. Зиновьева, М. В. Берсенев.

Анализ исследуемой проблемы показал, что до сих пор не дан ответ на вопрос: как продуктивно разрешать проблемы профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе. Он и является проблемой нашего исследования.

К сожалению, точных статистических данных за последние 15–20 лет о профессиональном выгорании специалистов по социальной работе нет. Однако из различных исследований и отчетов можно сделать вывод, что проблема выгорания в данной профессии стала более актуальной и распространенной в последние годы.

Например, исследование, проведенное Национальной ассоциацией социальных работников США, показало, что более половины социальных работников испытывают признаки выгорания. Также, в исследовании, опубликованном Журналом социального труда и здоровья, было отмечено, что степень профессионального выгорания у специалистов по социальной работе увеличилась за последние 10 лет.

Эти данные свидетельствуют о необходимости более эффективных мер по предотвращению и управлению профессиональным выгоранием у специалистов по социальной работе.

Из-за актуальности и недостаточной теоретической основы исследуемой проблемы было решено выбрать тему для выпускной работы: **«Использование супервизии в качестве метода повышения квалификации и предотвращения профессионального выгорания у специалистов в сфере социальной работы».**

**Цель** выпускной квалификационной работы – исследовать супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания,

а также выявить потребность в профилактике профессионального выгорания специалистов по социальной работе и предложить супервизию как технологию повышения квалификации и профилактики профессионального выгорания специалистов по социальной работе.

**Объект исследования** – профессиональное выгорание специалистов по социальной работе.

**Предмет исследования** – супервизия как технология работы со специалистами по социальной работе.

Для достижения цели были выдвинуты следующие задачи:

1. Изучить профессиональное выгорание специалистов по социальной работе как научную проблему.
2. Изучить супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания специалистов по социальной работе.
3. Изучить супервизию как технологию повышения квалификации специалистов социальной сферы.
4. Исследовать потребность в профилактике профессионального выгорания специалистов по социальной работе.
5. Разработать программу супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе.

Методы исследования, используемые в данной работе:

- теоретические: анализ управленческой, методической, психологической, педагогической литературы; сравнение, обобщение, моделирование;
- эмпирические: анкетирование, наблюдение.

В структуру данной работы входят: введение, первая и вторая главы, заключение, список использованных источников и приложение.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ СУПЕРВИЗИИ КАК ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

## 1.1 Профессиональное выгорание специалистов по социальной работе как научная проблема

Профессиональное здоровье можно определить как возможность организма адаптироваться к трудовым условиям, способность воспринимать их положительно и не допускать негативного влияния на свое самочувствие.

Противовесом профессиональному здоровью является профессиональное выгорание.

Начнем с анализа понятия «выгорание» и его сопоставления с близкими по значению терминами «утомление/истощение», «деформация», «депрессия».

О. И. Бабич считает выгорание состоянием длительного физического, эмоционального и психического истощения, вызванного продолжительным воздействием неразрешимых стрессоров [3], Л. З. Гостева описывает выгорание как состояние, которое возникает в результате профессиональной деятельности и приводит к психическому и физическому истощению [15]. Е. В. Ермакова определяет выгорание как постепенное ухудшение психических возможностей внутри профессии, сопровождаемое недовольством и возможным увольнением [19]. Согласно К. Маслач, выгорание представляет собой психологический синдром, вызванный продолжительным стрессом от эмоционального и межличностного давления на рабочем месте, что проявляется через истощение, цинизм и неэффективность. В целом, выгорание связано с профессиональным стрессом, приводящим к физическому и психологическому изнеможению, что в конечном итоге приводит к неэффективности в работе.

К. Маслач пишет: «...синдром выгорания в большей степени характеризует работу человека, чем его самого» [Цит по: 19, с. 34]. Этот вывод ученого указывает на то, что понятие «выгорание» следует рассматривать в профессиональной области. Согласно исследованиям К. Маслач и ее коллег, выгорание следует рассматривать как результат профессиональных проблем, а не как психиатрический синдром. По их мнению, выгорание может проявиться только у человека с психическим здоровьем.

Е. В. Ермакова, опираясь на работы Маслач и Джексона, утверждает, что выгорание представляет собой эмоциональное истощение, которое возникает из-за постоянного напряжения и стресса в процессе профессиональных взаимодействий. Это проявляется в деперсонализации, негативном восприятии других людей, а также снижении профессиональных знаний и навыков.

Итак, можно сделать вывод, что выгорание связано с утратой сил и потенциала для взаимодействия с другими людьми из-за постоянного стресса и напряжения в профессиональной сфере.

Выгорание нередко связывают с *утомлением*. Утомление предполагает состояние организма, вызванное умственной или физической работой, при котором временно понижается работоспособность, изменяются функции организма и появляется субъективное ощущение – усталость [8]. Считается, что отличить усталость от выгорания несложно: при усталости помогает переключение внимания и полноценный сон, а при выгорании сохраняется чувство страха и подавленности от мысли, что после выходных ждет работа, сон не освежает. В этом смысле выгорание называют синдромом хронической усталости.

В отличие от обычной усталости, эмоциональное выгорание характеризуется длительностью своего проявления. Оно не исчезает само по себе за несколько недель, а продолжается и усложняется. Если человек

не может расслабиться даже после отпуска или выходных, то это указывает на наличие эмоционального выгорания.

Выгорание также связывают с понятием «личностная деформация». По мнению С. П. Безносова, деформация – это когнитивное искажение, психологическая дезориентация личности, формирующаяся из-за постоянного давления внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности и приводящая к формированию специфически-профессионального типа личности [4]. Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старченкова рассматривают выгорание как результат долгосрочных и сложных межличностных взаимодействий, вызывающих у человека комплекс негативных психологических переживаний. По их мнению, выгорание можно считать формой личностной деформации, связанной с переживанием стресса и напряжения в отношениях с другими людьми.

Наконец, выгорание связывают с понятием *депрессия*: если игнорировать сигналы об истощении, то это может спровоцировать депрессию. Под депрессией ученые рассматривают сниженное, подавленное настроение, сопровождающееся такими симптомами, как вялость, утомляемость, уныло-пессимистическая оценка происходящего [4]. По мнению Ю. В. Попова и К. В. Кмить, физическая и эмоциональная слабость, деперсонализация, неуверенность в своих силах, болезненно критическое отношение к выполняемой работе и ее результатам, неудовлетворенность последними может заканчиваться развитием депрессии с резко выраженными психосоматическими расстройствами [36].

Следовательно, выгорание как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личной успеваемости, возникающий чаще у людей, которые работают с другими людьми в условиях высокой межличностной напряженности, связано с утомлением, личностной деформацией и депрессией: утомляемость – это признак выгорания, а

деформация и депрессия – ее последствия, возникающие при определенных условиях.

В результате анализа литературы по выгоранию Е. С. Романовой и М. Ю. Гороховой определили следующие существенные признаки понятия:

По характеристикам:

- Сложное явление, возникающее в профессиональной деятельности;
- Развивающийся во времени процесс;
- Содержит последовательные психологические изменения, которые включают: негативные внутренние переживания (истощение, деперсонализация, обесценивание достижений), дезадаптивное поведение, изменение личности профессионала.

Причины и последствия:

- Вызвано сочетанием личностных и ситуационных факторов в межличностных отношениях и на рабочем месте.
- Оказывает негативное влияние на личную жизнь и профессиональную деятельность, затрагивая все аспекты личности.

Функция: выполняет защитную функцию, экономя эмоциональные и энергетические ресурсы и предотвращая развитие неэкзистенциальной установки (установки, не соответствующей реальности).

Представляя выше термин выгорание как «эмоциональное выгорание» и результат профессиональной деятельности, рассмотрим термин «профессиональное выгорание». Концепция выгорания была впервые представлена К. Маслач в 1981 году в ее книге «Выгорание: цена заботы». Она определяет выгорание как реакцию на длительный профессиональный стресс в межличностном общении, который проявляется в трех взаимосвязанных измерениях:

- Эмоциональное истощение.
- Деперсонализация.
- Обесценивание личных достижений.

По мнению Э. Р. Куприяновой, это состояние, когда у специалиста снижается работоспособность, возникают затруднения в выполнении привычных рабочих манипуляций.

Рассмотрим *сущность понятия «профессиональное выгорание»* (таблица 1).

Таблица 1 – Определение понятия «профессиональное выгорание»

№	Определение понятия «профессиональное выгорание»	Автор	Источник
1	Это синдром, возникающий в результате длительного воздействия межличностных стрессоров на рабочем месте. Он характеризуется эмоциональным истощением, деперсонализацией и снижением личной успеваемости	Кристина Маслач и Сьюзан Джексон (1981)	Maslach C, Jackson SE. The Measurement of Experienced Burnout. <i>Journal of Occupational Behaviour</i> . 1981;2(2):99–113.
2	Это синдром, возникающий в результате длительного воздействия рабочих стрессоров. Он характеризуется эмоциональным истощением, цинизмом и снижением профессиональной эффективности	Эми Эдмондсон и Майкл Май (2013)	Edmondson AC, Mai ML. Understanding and Addressing Burnout: A Review of the Literature and Recommendations for Future Research. <i>Journal of Management</i> . 2013;39(3):633–653.)
3	Это синдром, возникающий в результате хронического стресса на рабочем месте. Он характеризуется чувствами истощения, психической дистанции от работы и снижением профессиональной эффективности	Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) (2019)	Международная классификация болезней, 11-й пересмотр (МКБ–11). Всемирная организация здравоохранения, 2019
4	Это процесс, который возникает, когда работники сталкиваются с длительным несоответствием между требованиями их работы и ресурсами, которые у них есть для удовлетворения этих требований. Это приводит к истощению, цинизму и снижению профессиональной эффективности	Майкл П. Лейтер и Кристина Маслач (2004).	Leiter MP, Maslach C. <i>Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work</i> . San Francisco: Jossey–Bass, 2004
5	Это состояние истощения, вызванное продолжительным воздействием неразрешимых рабочих стрессоров. Оно проявляется в физическом, эмоциональном и психическом истощении.	Карен Ньюман (1986)	Newman K. Understanding Burnout. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i> . 1986;1(1):105–116.

Изучив определения понятия «профессиональное выгорание», были сделаны следующие выводы относительно его ключевых характеристик:

1. Профессиональное выгорание ограничено сферой профессиональной деятельности: все характеристики выгорания обусловлены работой, воздействием рабочих стрессоров и проявляется по отношению к ней.

2. Профессиональное выгорание – это состояние, синдром, процесс, который характеризуется:

- эмоциональным истощением (чувство опустошения и истощения эмоциональных ресурсов);
- деперсонализацией (отстраненное и циничное отношение к работе и коллегам);
- снижением личной успеваемости (ухудшение качества работы и снижение производительности труда, неэффективность).

В науке существуют разные *виды профессионального выгорания*. Ученые выделяют три вида выгорания, у каждого из которых свои причины появления:

Первый вид связан с чрезмерной нагрузкой: желание много работать и видеть это главной задачей, готовность жертвовать здоровьем ради успеха.

Второй вид связывают с душевным и эмоциональным истощением. Может быть несколько причин: 1) плохая организация работы, 2) натянутые отношения с руководителями и/или коллегами.

Третий вид выгорания связан с «синдромом самозванца»: человек считает, что не справляется с поставленным уровнем задач и поэтому чувствует себя некомпетентным.

Зарубежные ученые К. Маслач и М. Лейтер выявили несколько *групп факторов, которые могут стать причинами выгорания* в профессиональной сфере.

Первая группа – индивидуально-психологический подход, который учитывает, что возможное столкновение ожиданий человека и реальности своей профессиональной деятельности может привести к выгоранию. Это может произойти из-за отсутствия продвижения по карьерной лестнице или из-за достаточно значительных различий между его обязанностями и профессиональными компетенциями, приобретенными в процессе обучения.

Второй подход – социально-психологический. Он включает в себя то, что в «помогающих профессиях» очень часты контакты с людьми, находящимися в трудных жизненных ситуациях, что вполне логично. Постоянное эмоциональное и коммуникативное взаимодействие с ними может привести к стрессу, страху бесполезности, а также вторичным травмам.

Третья группа факторов – организационно-психологический подход. Он выделяет в качестве причин выгорания проблемы внутри организационной структуры. Это может быть из-за конфликтов на работе, нарушенных рабочих отношений с руководством, несоответствующих требований, отсутствия поощрения за труд, чрезмерной дисциплины и т.д.

Исходя из сказанного, профессиональное выгорание – это ответ на длительный стресс, вызванный работой. Оно проявляется физически, эмоционально и поведенчески. *Симптомы «выгорания»* выглядят обширно. В настоящее время таковых исследователями выделено свыше 100. Вот некоторые из них [15] (таблица 2, таблица 3):

Таблица 2 – Симптомы профессионального выгорания

Физические симптомы	Эмоциональные симптомы	Поведенческие симптомы
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Усталость;</li> <li>– Бессонница или излишняя сонливость;</li> <li>– Боль в мышцах и суставах;</li> <li>– Головные боли и мигрени;</li> <li>– Снижение иммунитета и частые заболевания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Апатия и равнодушие;</li> <li>– Расстройство сна;</li> <li>– Злость и раздражительность;</li> <li>– Снижение самооценки и уверенности;</li> <li>– Трансформация в циника</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Увеличение количества ошибок и падение производительности;</li> <li>– Обращение к напряжению, курению, алкогольному спиртному и наркотикам для утоления боли;</li> <li>– Изоляция от окружающих, перемещение от коллег;</li> <li>– Снижение деловых и социальных связей;</li> <li>– Снижение удовольствия от работы</li> </ul>

Таблица 3 – Уровни симптомов выгорания

Физические признаки	Эмоциональные признаки	Изменения в поведении
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ощущение истощения;</li> <li>– отсутствие аппетита;</li> <li>– нарушение режима сна и отдыха;</li> <li>– головные, мышечные боли;</li> <li>– снижение иммунитета;</li> <li>– нарушения в пищеварении</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Синдром неудачника;</li> <li>– снижение самооценки;</li> <li>– низкая мотивация;</li> <li>– цинизм по отношению к окружающим;</li> <li>– неудовлетворенность;</li> <li>– отстраненность;</li> <li>– ощущение одиночества</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Изоляция от людей, замкнутость;</li> <li>– прокрастинация;</li> <li>– снижение результативности и производительности;</li> <li>– раздражительность;</li> <li>– злоупотребление алкоголем или наркотическими средствами</li> </ul>

По мнению ученых, важно помнить о том, что выгорание – это синдром или группа симптомов, появляющихся вместе. Однако все вместе они ни у кого не проявляются одновременно, так как это – процесс сугубо индивидуальный. Эти симптомы являются и последствиями профессионального выгорания [47].

Причины выгорания могут быть внешними и внутренними.

Внешние причины профессионального выгорания:

1. Неблагоприятные рабочие условия, ухудшающие рабочую деятельность. Они включают в себя чрезмерную рабочую нагрузку, длительные сверхурочные и некомфортную рабочую среду.

2. Тяжелая психологическая атмосфера в коллективе, характеризующаяся постоянными конфликтами между сотрудниками, непониманием со стороны руководства. Работа в токсичной среде, где присутствуют неуважение, грубость и нарушение личных границ, может негативно влиять на психологическое благополучие и снижать мотивацию к работе. В таких ситуациях целесообразно рассмотреть возможность смены места работы.

3. Выполнение скучных и рутинных задач, не соответствующих уровню квалификации и интересам сотрудника. Например: Анна работает графическим дизайнером в агентстве. Она ожидала заниматься дизайном для IT-продуктов, однако ей поручают однообразные проекты по созданию этикеток для местного сельхозпроизводителя. Поскольку Анна обладает достаточным опытом для более сложных задач, она ощущает бессмысленность выполняемой работы. Это приводит к прокрастинации и срывам сроков сдачи проектов, вынуждая ее задерживаться в офисе.

4. Несправедливая оплата труда также может стать причиной выгорания. Даже если ваша работа вам интересна, основным мотиватором для выполнения ее все равно является финансовое вознаграждение. Несоответствие заработной платы вашим усилиям может привести к постоянному стрессу из-за нехватки денег и, в конечном итоге, к эмоциональному истощению.

5. Подражание чужей-то роли. Пытаясь играть незнакомую и не соответствующую вашему характеру и менталитету роль в организации, вы рискуете истощиться. Для мягкого и доброго человека будет сложно притворяться жестким и непреклонным в отношениях с подчиненными, что приведет к истощению и потере сил. В то же время авторитарная личность не сможет долгое время проявлять заботу и эмпатию к окружающим.

6. Руководитель, который работает без перерыва. Если начальник усердно предан своей работе и требует от сотрудников такого же уровня

усердия, его настойчивость и высокие требования могут привести к истощению его подчиненных.

Внутренние причины профессионального выгорания включают:

1. Желание достичь совершенства, выполнить задачи идеально из-за опасений по поводу своей компетентности перед коллегами.
2. Неспособность устанавливать личные границы, отказываться от запросов руководства или коллег, даже на ущерб своему времени и интересам.
3. Недостаток навыков планирования и управления временем.
4. Сосредоточенность на работе, отказ от личной жизни и работоголизм.
5. Слишком сильная эмоциональная привязанность к рабочим проблемам, что приводит к сложностям восприятия неудач.
6. Личностный кризис, сопровождающийся поиском смысла жизни.

Также к внутренним причинам выгорания можно добавить длительное время работы на одной должности или на одном месте.

Ученые выделяют этапность профессионального выгорания, называя его процессом.

Этапы развития профессионального выгорания:

1. Интенсивная вовлеченность. В данном этапе люди, углубляющиеся в свою работу, готовы отдавать ей все свое время, работая без перерыва и забывая о правильном отдыхе. Психолог Джеррольд Гринберг описывает этот этап как "медовый месяц", когда человек полон энтузиазма и энергии, наслаждаясь каждой задачей. Однако, если не остановиться на данном этапе, следует вторая стадия.

2. Хроническая усталость. На этом этапе человек начинает ощущать постоянную усталость, становится раздражительным и тревожным. У него снижается производительность, часто болеет, исчезает энтузиазм, но остается желание работать, хотя это приводит к истощению.

3. Психофизическое истощение. На этой фазе появляются панические атаки, проблемы с пищеварительной системой, ухудшается память и внимание. Человек чувствует себя подавленным и апатичным, раздражительно обращается с близкими.

4. Цинизм и отвращение. В данной стадии человек потеряет интерес к работе, радости и вкуса к жизни, становится циничным, неряшливым и равнодушным к внешнему виду, что повлияет на его отношения с окружающими.

5. Беспомощность и отчаяние. На последнем этапе проблемы накапливаются, человек чувствует себя беспомощным и неспособным разорвать порочный круг, что представляет угрозу как для его здоровья, так и для жизни.

Синдрому профессионального выгорания подвержены специалисты различных помощи оказывающих профессий, включая специалистов по социальной работе.

Специалист по социальной работе – специалист, что оказывает разнообразную помощь и поддержку различным людям, находящимся в затруднительной жизненной ситуации и требующим социальной защиты семьям. По мнению С. О. Филиной, специалист подвержен синдрому профессионального выгорания, потому что вне зависимости от видов деятельности, которые выполняют работники социальной сферы, данная профессия предполагает высокую ответственность не только за психологическое и физическое здоровье отдельных людей и групп населения, но и общества в целом [43]. По мнению автора, профессиональное выгорание специалиста по социальной работе связано: во-первых, с часто встречающимися в практике моментами, которые являются для них стрессовыми из-за сложных социальных связей, в которые они попадают путем разрешения социальных проблем обращающихся к ним клиентов; во-вторых, с постоянным напряжением,

частыми конфликтами, столкновением мнений, личной уязвимостью и другими психологическими факторами.

Рассмотрев различные подходы к возникновению профессионального выгорания у социальных работников, а также изучив основные обязанности специалистов и особенности их работы, можно обобщить причины синдрома выгорания в следующие категории:

1. Личностные факторы: отсутствие соответствия личностных качеств работника требованиям профессии; низкая устойчивость к стрессу; нежелание профессионального развития; неспособность отделить работу от личной жизни, перенос работы на дом; недостаточный отдых; отсутствие хобби.

2. Организационные причины: неравномерное распределение нагрузки среди сотрудников; некомфортные условия труда; недостаточное внимание руководства к своим сотрудникам и их благополучию; низкий уровень мотивации, включая финансовую сторону (заработная плата).

3. Профессиональные факторы (связанные с особенностями профессии): постоянная необходимость в общении с разными людьми на эмоционально напряженные темы; приходится сталкиваться с большим объемом негативной информации; работа с трудными клиентами в сложных жизненных ситуациях [23].

Профессиональное выгорание специалистов по социальной работе возникает из-за необходимости качественного общения, которое включает доверительность, профессионализм, эмоциональную устойчивость и высокую коммуникативную компетентность. От качества общения зависят результаты взаимодействия и будущие контакты, однако постоянное отсутствие поддержки и положительной обратной связи являются причинами профессионального стресса, приводящего к выгоранию специалистов [15].

Таким образом, изучение научной литературы позволило сделать следующие выводы:

1. Профессиональное выгорание – неконтролируемый многофакторный процесс, который следует рассматривать как системную дезадаптационную реакцию на продолжительный рабочий стресс и негативное влияние организационных условий труда.

2. К причинам профессионального выгорания относят напряженный психологически–эмоциональный климат в рабочем коллективе, отсутствие или недостаточность мотивации на работе, рутину, персональную эмоциональную неустойчивость, некомпетентность и т.д.

3. Профессиональное выгорание бывает трёх видов:

Первый вид связан с чрезмерной нагрузкой: желание много работать и видеть это главной задачей, готовность жертвовать здоровьем ради успеха.

Второй вид связывают с душевным и эмоциональным истощением. Может быть несколько причин: 1) плохая организация работы, 2) натянутые отношения с руководителями и/или коллегами.

Третий вид выгорания связан с «синдромом самозванца»: человек считает, что не тянет уровень задач и чувствует себя некомпетентным.

4. Симптомами /признаками профессионального выгорания могут быть эмоциональными (снижение самооценки, апатия), физическими (усталость, головные боли, бессонница) и поведенческими (снижение продуктивности в работе, прокрастинация).

5. Специфика профессионального выгорания специалиста по социальной работе заключается в том, что требования к деятельности данного специалиста очень высоки, а результаты нередко отрицательные, поскольку клиенты не могут и не хотят решать свои проблемы самостоятельно, в этой ситуации появляется ощущение неудовлетворенности работой, негативное отношение к ней, ощущение безысходности и неспособности решить социальные проблемы клиента, оказать ему помощь. Все это выступает в качестве профессиональных

стрессоров, обуславливающих высокие показатели профессионального выгорания специалистов по социальной работе.

Анализ литературы показал, что «синдром профессионального выгорания» является насущной проблемой для специалистов социальных служб и социальной работы в целом, что говорит о важности реализации профилактических мероприятий, позволяющих справляться специалистам с проявлениями синдрома профессионального выгорания.

## 1.2. Супервизия как технология профилактики профессионального выгорания специалистов социальной сферы

Синдром профессионального выгорания – явление, которому часто подвержены специалисты по социальной работе. Проблему лучше предупреждать, работая в направлении профилактики профессионального выгорания. По мнению Е. В. Ермакова, профилактика – совокупность предупредительных мероприятий, направленных на сохранение и укрепление нормального состояния, порядка [19].

В нашей работе технология профилактики связана с деятельностью специалистов по социальной работе, с предупреждением их профессионального выгорания.

В этом процессе используется множество технологий, среди которых свое место занимает технология супервизии, которая рассматривается как один из способов укрепления профессионального здоровья.

Понятие «супервизия» (supervision) с английского языка переводится как «надзор, наблюдение, надсмотр, руководство».

В зарубежной практике изучается данная технология, которая стала неотъемлемым элементом коллективной или «командной» профессии социального работника, а также инструментом профессионализма и повышения эффективности, как указывает Вирджиния Робинсон в пособии «Конфликтология социальной сферы». Отечественные исследования, проведенные Е. Б. Жуйковой, В. Г. Залевским, Ю. В. Кокоревой, С. А.

Коленбетом, Д. В. Лифинцевым, Т.Н. Страбахиной, М. В. Фирсовым, И. В. Фокиным и другими, также рассматривали супервизию и ее возможности в социальной работе с клиентами.

Рассмотрим, что такое супервизия.

По мнению ученых, это интервенции, позволяющие улучшить профессиональные качества специалиста, повысить его мотивацию и обеспечить лучшую резистентность к стрессу [26].

М. Н. Певзнер определял супервизию как «терапевтический процесс, сосредоточенный на внутри– и межличностной динамике консультируемого и его отношениях с клиентами, коллегами, супервизорами и другими значимыми людьми» [34].

В социальной работе данный термин подразумевает наличие профессионала-супервизора, который одновременно выступает в роли наблюдателя «сверху» и опытного специалиста, обладающего более глубокими знаниями и опытом, чем специалист, и оказывающего помощь в его профессиональной деятельности. Анализ научной литературы показывает, что супервизия представляет собой следующие аспекты:

- метод управления, подготовки и консультирования специалиста с целью повышения эффективности и качества профессиональной работы в области психологии и социальной педагогики;
- наблюдение опытного специалиста за работой начинающего с целью улучшения работы;
- процесс корректирующего консультирования и обучения для развития личностного и профессионального потенциала специалиста;
- сотрудничество двух профессионалов (опытного и менее опытного или равных по опыту) с возможностью обсуждения работы в условиях полной конфиденциальности;
- метод повышения квалификации специалистов, который помогает супервизируемым осознать и проанализировать свои профессиональные действия и поведение [5].

Ю. В. Кокорева выделяет 3 типа или направления супервизии в социальной работе:

1. Административная супервизия помогает сообществу и организации достигать успешных результатов, обеспечивая поддержку и улучшение профессиональных навыков работника. Основное внимание уделяется организационным аспектам. Супервизор в этом случае должен обладать административными функциями и навыками. Его работа включает понимание целей и задач организации, учет потребностей сотрудников и клиентов, поэтапное планирование деятельности и мониторинг эффективности работы социальных работников.

2. Обучающая супервизия способствует развитию профессиональной компетенции социальных работников через различные процедуры, нацеленные на подготовку как будущих, так и опытных специалистов социальных служб. Для эффективного взаимодействия супервизоры применяют принципы андрогогики, чтобы передать опыт, знания и развить необходимые навыки и компетенции. В этом процессе супервизор выступает в роли наставника, а супервизируемый — в роли ученика. Важно отметить, что обучающую супервизию не следует путать с наставничеством, хотя эти понятия пересекаются.

3. Поддерживающая супервизия представляет собой систему поддержки, основанную на индивидуальных и групповых взаимоотношениях. Она не ограничивается только административными или образовательными аспектами супервизии. Супервизоры, работающие в этой сфере, помогают профессионалам преодолевать эмоциональное напряжение и стресс, мобилизуя их ресурсы для более эффективной работы. Эксперты Кадушин, Мансон и Остин рассматривают поддерживающую супервизию как инструмент помощи профессионалам в управлении эмоциональным напряжением с целью повышения их профессионального уровня.

Ученые Г. В. Залевский, С. А. Кулаков, выделяют формы супервизии: индивидуальную и групповую. По мнению авторов, индивидуальная супервизия «являет собой разбор супервизором и специалистом эпизода из практики последнего. Предметом анализа, а также последующего обсуждения служат личные доводы и профессиональное обоснование предпочтения определенной рабочей стратегии, оценка эффективности такой стратегии.

Групповая супервизия являет собой длительный и в большей мере организованный процесс. Участниками его становятся наставник–супервизор и группа специалистов. В ходе описываемого процесса анализируется опыт каждого участника. В основном за сеанс разбирается один случай, после чего участники и супервизор переходят к дискуссии. Помимо разбора ситуации данная форма супервизии направлена на взаимообогащение членов группы техниками психологической помощи и опытом работы, а также помогает саморазвитию и самообразованию участников».

Представители Московской службы психологической помощи населению (МСППН) и Департамента социальной защиты населения выделили ряд принципов, которыми должен руководствоваться специалист–супервизор:

1. Принимать позицию сотрудничества.
2. Обеспечивать безопасность процесса и соблюдать этические нормы.
3. Проводить интервенции уважительно и корректно.
4. Отмечать и поддерживать достижения.
5. Учитывать влияние контекста и систем более высокого уровня.
6. Уважать разнообразие способов восприятия реальности и образа жизни.

Рассмотрим структуру технологии супервизии С. А. Кулакова.

Супервизия состоит из двух этапов, направленных на общую цель: уменьшение эмоционального напряжения, предотвращение профессионального выгорания, а также работу над личными проблемами и личностным ростом консультанта для улучшения его профессиональных навыков.

1 этап – индивидуальная супервизия (Рисунок 1).

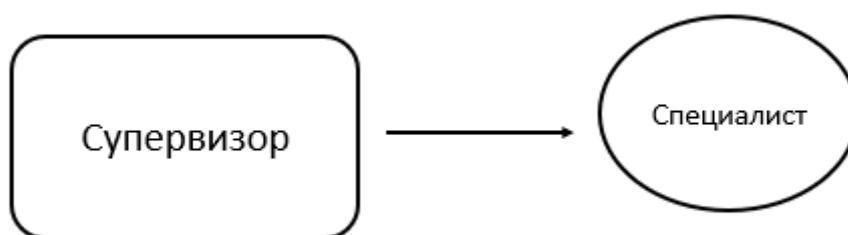


Рисунок 1 – Схема индивидуальной супервизии

В процессе индивидуальной работы с консультантом ТД супервизор ориентируется на следующие материалы:

- 1) рабочие записи консультанта,
- 2) рассказ консультанта об абоненте,
- 3) его размышления о телефонной беседе и представления о наиболее эффективном «рабочем инструментарии»,
- 4) собственные наблюдения за поведением супервизируемого,
- 5) запрос.

2 этап – групповая супервизия (Рисунок 2) (предполагает работу супервизора (супервизоров) с группой специалистов (от 4 до 15 человек))



Рисунок 2 – Схема групповой супервизии

Исследования подчеркивают значимость глубинной супервизии как инструмента для изучения профессионального самопонимания работников, что, в свою очередь, оказывает влияние на уровень их работоспособности. Профессиональное самопонимание специалиста-консультанта включает в себя осознание собственных личных и профессиональных качеств, потребностей, опасений, стремлений и ожиданий, а также степень эмоционального насыщения жизни и способность к самолюбию и доверию к окружающим.

Супервизия как метод работы с внутренними ресурсами специалиста способствует выявлению барьеров для творческого развития и выделению ключевых аспектов профессионального самосознания, что позволяет специалисту стать более адаптивным и открытым для новых переживаний и знаний.

Роль супервизии ощутима. Как считают ученые, «супервизия как технология социальной работы и при реализации социальной работы позволяет поделиться своими чувствами; выявить и обозначить затруднения, которые возникли в работе с клиентом; получить обратную связь о проделанной работе; проанализировать причины своих

затруднений; расширить свои теоретические и практические представления; наметить пути дальнейшей работы с клиентом. В результате прохождения супервизии у специалиста возникает целостное видение своей деятельности, причин возникающих трудностей, осознание своих сильных и слабых сторон, путей дальнейшего профессионального развития» [5].

Таким образом, в данном параграфе мы рассмотрели супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания и сделали ряд выводов:

1. Супервизия – это технология, которую можно использовать для предупреждения профессионального выгорания, поскольку она позволяет выстраивать особую ситуацию взаимодействия, которая позволяет специалисту снять психологическое напряжение при разборе конкретного случая, обсуждении собственного состояния.

2. Технология супервизии может проводиться как индивидуально, так и в групповой форме, что позволяет специалистам понять, что их ощущения, проблемы – не только возникают у них, они типичны для профессии и разрешимы.

3. Данная технология позволяет специалистам восполнить дефицит личностных ресурсов, понять причины возникающих трудностей, относится к своему состоянию более рационально и компетентно, выходя на уровень самопомощи.

Реализация супервизии в учреждениях социальной защиты и обслуживания.

Супервизия в учреждениях социальной защиты является важным инструментом для повышения качества работы и эффективности оказания помощи людям в трудной жизненной ситуации. Она представляет собой систему профессиональной поддержки и контроля, направленную на обеспечение соответствия работы социальных работников принципам этики и профессионализма.

Основными функциями супервизии в учреждениях социальной защиты являются:

1. Контроль за качеством работы социальных работников. Супервизоры следят за соблюдением процедур и стандартов работы, а также выявляют возможные ошибки и недочеты.

2. Поддержка социальных работников. Супервизоры помогают работникам решать сложные профессиональные задачи, улучшать навыки и развиваться в профессии.

3. Обучение социальных работников. Супервизоры формируют систему обучения, направленную на повышение квалификации работников и расширение их компетенций в области социальной защиты.

4. Изучение потребностей и запросов клиентов. Супервизоры анализируют клиентские запросы и потребности, попытки их удовлетворения и разрабатывают новые методы работы специалистов.

Реализация супервизии в учреждениях социальной защиты предполагает не только создание качественной системы поддержки и контроля, но и обучение социальных работников основам супервизии и ее принципам. Важно понимать, что супервизия не должна быть восприниматься как контроль или надзор, а как инструмент поддержки и развития профессионализма.

При анализе научных источников, нами было выявлено, что проведение супервизии может значительно отличаться в разных учреждениях социальной защиты. Именно поэтому, мы попытались составить классификацию этой технологии на основе того, в каком учреждении используется данная технология:

1. Супервизия для сотрудников центра социального обслуживания населения. В рамках супервизии осуществляется контроль оказания социальных услуг, анализ эффективности предоставления услуг, а также обновление знаний и навыков работников.

2. Супервизия для работников дома престарелых. В рамках супервизии осуществляется контроль за оказанием медицинской помощи, психологической поддержкой и организацией досуга для престарелых жильцов.

3. Супервизия для работников центра социальной реабилитации. В рамках супервизии осуществляется контроль за эффективностью процесса реабилитации, поддержка работников в преодолении трудностей в работе с людьми с ограниченными возможностями, а также анализ результатов работы.

4. Супервизия для социальных работников, оказывающих помощь детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей. В рамках супервизии осуществляется контроль за правомерностью оказываемых услуг, а также обеспечивается психологическая поддержка и помощь в решении трудных ситуаций в работе с детьми.

5. Супервизия для работников приютов для бездомных. В рамках супервизии осуществляется контроль за обеспечением безопасности проживания бездомных, организацией питания и медицинской помощи, а также помощь в корректировке работы сотрудников.

В настоящее время получила широкое распространение в настоящее время получила онлайн или дистанционная супервизия, в особенности групповая онлайн супервизия [51].

Таблица 4. Преимущества и недостатки групповой онлайн-супервизии

Преимущества групповой онлайн-супервизии	Недостатки групповой онлайн-супервизии
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Больше количество инсайтов</li> <li>● Я не одинок. У других тоже есть ошибки</li> <li>● Обучение на чужих кейсах</li> <li>● Энергия и поддержка от группы</li> <li>● Экономия денег</li> <li>● Выявление «слепых пятен»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Больше путаницы, «бомбардировка» супервизируемого</li> <li>● Соревновательный эффект</li> <li>● Недостаточное внимание конкретному случаю</li> <li>● Больше времени уделяется другим участникам</li> <li>● Групповая динамика становится доминирующей</li> <li>● Члены группы могут знать клиента или контекст его обращения</li> <li>● Супервизор не успевает сделать качественное заключение</li> </ul>

Осуществление супервизорской деятельности в удаленном формате через средства коммуникации и интернет представляет собой один из методов работы в данной области. Супервизор, занимающийся организацией и проведением дистанционной супервизии, должен руководствоваться Этическим кодексом, принятым в рамках его специализации, а также Этическим кодексом супервизоров, установленными правилами супервизионной практики и нормами проведения супервизии в онлайн-формате.

Основным видом встреч супервизора с социальными работниками является всё-таки индивидуальная супервизия. Однако, в некоторых организациях используются и другие формы супервизии, включая групповую супервизию. Если групповая супервизия применяется, то супервизор отвечает не только за групповые, но и за индивидуальные встречи. Использование обеих форм супервизии объясняется тем, что они должны дополнять друг друга. Так, на групповых встречах может быть обсуждена общая проблема, которая затем может быть передана на индивидуальную встречу для рассмотрения конкретного случая социального работника.

Рассмотрим методики проведения супервизии более подробно.

1. Подготовка к индивидуальной встрече начинается с определения целей, которые должны привести к улучшению качества социального обслуживания. Перед встречей социальный работник предоставляет записи о своей работе супервизору, который анализирует их в соответствии с организационными процедурами и выявляет нарушения, требующие обучения. На основе этого анализа супервизор разрабатывает учебный план для встречи. Цели обучения должны быть связаны с профессиональной деятельностью социального работника, а образовательное направление – с его потребностями. Начинающим социальным работникам рекомендуется получать индивидуальную супервизию еженедельно.

2. Групповая супервизия представляет собой встречу супервизора и группы социальных работников, обычно состоящей из 4–5 человек. На начало встречи группе представляется клинический случай для обсуждения. Содержание групповой супервизии может включать интервью с клиентами, записи процедур консультирования, этические вопросы, проблемы, о которых социальные работники хотят сообщить администрации и т.д. Однако групповая супервизия не может быть адресована к особым потребностям отдельного социального работника, а межличностные конфликты и внесение новых участников могут усложнить ее проведение. Супервизор должен быть компетентен в вопросах групповой динамики, чтобы эффективно управлять группой и справляться с негативными последствиями [21].

Социальный работник, в первую очередь, является человеком, и его человечность не исчезает, когда он выполняет свои профессиональные обязанности. Ожидать от него безэмоциональности и стабильности, как у машины, нереально. К сожалению, редко кто из управленцев социальных учреждений готов признать своих подчиненных личностями, а не бездушными исполнителями. Социальные работники часто сталкиваются с необходимостью учиться на ходу, обсуждать личные проблемы в контексте семьи и испытывать недостаток в поддержке со стороны коллег и руководства. Важно, чтобы социальная работа была направлена на гуманное отношение не только к клиентам, но и к самим работникам этой сферы.

### 1.3. Супервизия как технология повышения квалификации специалистов социальной сферы

Супервизия – многозадачная технология. Она может использоваться и в обучающих целях, в процессе повышения квалификации специалистов по социальной работе.

Рассмотрим, что такое обучающая супервизия.

Обучающая супервизия, служащая инструментом для улучшения профессиональных навыков, является ключевым элементом в процессе становления специалиста. Этот метод обучения предназначен как для студентов в период их учебы, так и для действующих специалистов, стремящихся повысить свою квалификацию. В ходе обучающей супервизии устанавливаются взаимоотношения, аналогичные связи между наставником и учеником.

По мнению А. Кадушина, в центре внимания обучающей супервизии находятся вопросы профессионального роста, а не личностные аспекты, что и отличает её от терапевтических практик.

Обучающая супервизия представляет собой организованный процесс, направленный на развитие профессиональных умений социальных работников.

Американские психологи Дж. Флеминг и Т. Ф. Бенедек выделяют в обучающей супервизии три основные стратегии:

- Имитационное обучение, основанное на неосознанном подражании супервизору;
- Корректирующее обучение, которое включает в себя изучение разнообразных подходов к ведению диалога и интерпретации в рамках выбранной теории и методик;
- Творческое обучение, где источником знаний служат личный терапевтический опыт и переживания супервизируемого, что способствует расширению понимания терапевтического процесса.

Программа образовательной супервизии формируется с учетом квалификационного уровня социального работника. Исследователи из разных стран подчеркивают наличие универсальных элементов в этом процессе, которые подходят как для опытных профессионалов, так и для студентов, проходящих обучение.

Процесс обучающей супервизии включает в себя ряд методик, цель

которых — способствовать профессиональному развитию лиц, работающих или планирующих работать в сфере социального обслуживания.

Технология образовательной супервизии включает следующую серию последовательных действий:

- диагноз;
- формулирование целей;
- планирование содержания;
- процесс;
- оценка результатов процесса.

Этап «Диагноз» в супервизии ориентирован на выявление слабых мест в работе супервизируемого, с целью определения тех компетенций, которые необходимы для эффективной работы в организации. А. Кадушин утверждает, что анализ должен осуществляться в рамках таких вопросов: «Чем обладает знаниями социальный работник?», «Что ему необходимо усвоить?» и «Чему он желает научиться?».

М. Остин из Великобритании предлагает более широкий подход к диагностике, включающий следующие аспекты:

- индивидуальные профессиональные трудности супервизируемого;
- профессиональные достижения, в том числе опыт работы в других организациях;
- уровень мотивации супервизируемого;
- способности к наблюдению;
- способности к самостоятельной работе;
- личные интересы;
- профессиональные интересы;
- готовность к адаптации;
- усвоение знаний, умений и ценностей.

На этапе «Формулирование целей» супервизор вместе с супервизируемым устанавливают цели, которые помогут социальному

работнику достичь нужного уровня квалификации. Эти цели, определенные на основе образовательной диагностики, помогают выявить профессиональные проблемы для их последующего устранения в ходе супервизии. Реализация этих целей происходит через приобретение новых навыков, знаний и развитие профессиональных отношений.

На этапе «Планирование деятельности» учитываются различные факторы, в том числе личные мотивы супервизируемого. А. Кадушин, развивая идеи Х. Перлмана, полагает, что в социальной работе стратегии обучающей супервизии должны сосредотачиваться на понимании клиента, проблемы, учреждения, процесса и, добавляя пятый элемент, на знании о самом социальном работнике.

Г. Роджерс, М. Пэйн и другие исследователи считают, что корректировка обучения в процессе супервизии необходима из-за противоречий между практикой работы в агентствах и образовательной практикой в учебных заведениях. Эти противоречия также присущи отечественной подготовке специалистов и часто проявляются в различиях между профессиональными и образовательными стандартами, основанными на разных критериях оценки компетентности [47].

В контексте планирования обучения в рамках супервизии в социальной работе, существует множество методов. А. Кадушин акцентирует внимание на следующих ключевых сферах знаний, которые должны быть освоены супервизируемым:

*Место:*

- Структура и устройство агентства;
- Цели и политика в сфере социального обслуживания;
- Специализированные секторы социального обслуживания;
- Необходимые профессиональные навыки для работы в конкретных областях агентства.

*Клиент и проблема:*

- Понимание нужд индивидуума, группы, семьи, сообщества и

методов оказания помощи;

- Знания о развитии и поведении человека;
- Осведомленность о причинах психосоциальных проблем и их

влиянии;

- Информированность о разнообразии клиентских групп.

*Процесс:*

- Осознание процесса оказания помощи в агентстве;
- Знание методов помощи в различных ситуациях;
- Понимание этапов развития технологических процессов.

*Профессионал:*

- Восприятие роли специалиста в практической деятельности;
- Знания, умения и ценности, необходимые для профессиональной работы.

Исследователи утверждают, что после определения запросов супервизируемого и его профессиональных границ, можно разработать персонализированную образовательную программу, исходя из идентифицированных проблемных зон в практике социальной работы.

Этап «Процесс» в обучающей супервизии тесно связан с практическим образованием. Исследование, проведенное С. Бё из США, определило пять ключевых элементов, необходимых для эффективного проведения обучения на практике:

- демократический подход во взаимодействии и диалоговая форма обучения;
- высокая квалификация супервизора;
- роль супервизора как примера для подражания;
- учет особенностей обучающего контекста;
- развитие ценностных ориентаций у супервизируемого.

Обучающая супервизия основывается на принципах и методах образования взрослых, которые предполагают активное участие супервизируемого в образовательном процессе, его интеграцию в

профессиональные взаимоотношения и участие в проектной работе. Содержание обучения варьируется в зависимости от выбранной образовательной парадигмы.

Технологию обучающей супервизии используют в рамках обучающих программ, на курсах повышения квалификации как внутреннего плана (в организации социального обслуживания и в органах социальной защиты), так и на системной основе в самой социальной службе [27].

Таким образом, в данном параграфе были сделаны следующие выводы:

1. Супервизия представляет собой инструмент, способный способствовать повышению уровня квалификации в области социальной работы.

2. Она основывается на принципах и методах обучения взрослых, включая активное участие супервизируемого в образовательном процессе, его интеграцию в профессиональные связи и участие в проектной работе.

3. Образовательная супервизия охватывает ряд последовательных шагов, таких как диагностика, целеустремленность, планирование, реализация и оценка, которые направлены на углубление профессиональных навыков социального работника.

4. Приоритетом обучающей супервизии является профессиональное развитие, а не личностные вопросы, что позволяет не только улучшить профессиональные компетенции, но и предотвратить профессиональное истощение.

#### Вывод по 1 главе

Анализ литературы показал, что «синдром профессионального выгорания» является насущной проблемой для специалистов социальных служб и социальной работы в целом, что говорит о важности реализации

профилактических мероприятий, позволяющих справляться специалистам с проявлениями синдрома профессионального выгорания.

Мы рассмотрели супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания и сделали ряд выводов:

- это технология, которую можно использовать для предупреждения профессионального выгорания, поскольку она позволяет выстраивать особую ситуацию взаимодействия, которая позволяет специалисту снять психологическое напряжение при разборе конкретного случая, обсуждении собственного состояния;

- технология может проводиться как индивидуально, так и в групповой форме, что позволяет специалистам понять, что их ощущения, проблемы – не только возникают у них, они типичны для профессии и разрешимы;

- позволяет специалистам восполнить дефицит личностных ресурсов, понять причины возникающих трудностей, относиться к своему состоянию более рационально и компетентно, выходя на уровень самопомощи.

Технологию обучающей супервизии используют в рамках обучающих программ, на курсах повышения квалификации как внутреннего плана (в организации социального обслуживания и в органах социальной защиты), так и на системной основе в самой социальной службе. В этом направлении о супервизии были сделаны следующие выводы:

1. Супервизия представляет собой инструмент, способный способствовать повышению уровня квалификации в области социальной работы.

2. Она основывается на принципах и методах обучения взрослых, включая активное участие супервизируемого в образовательном процессе, его интеграцию в профессиональные связи и участие в проектной работе.

3. Образовательная супервизия охватывает ряд последовательных

шагов, таких как диагностика, целеустремленность, планирование, реализация и оценка, которые направлены на углубление профессиональных навыков социального работника.

4. Приоритетом обучающей супервизии является профессиональное развитие, а не личностные вопросы, что позволяет не только улучшить профессиональные компетенции, но и предотвратить профессиональное истощение.

## ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ СУПЕРВИЗИИ КАК ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

### 2.1 Результаты исследования, направленного на изучение потребности в профилактике профессионального выгорания

Изучив теоретические аспекты проблемы профессионального выгорания специалистов по социальной работе в социальных учреждениях, была поставлена цель реализовать практическую часть работы.

Задачи практической части:

1. Исследовать потребность в профилактике профессионального выгорания специалистов по социальной работе.

2. Разработать программу супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе.

В рамках решения первой практической задачи мы провели исследование методом онлайн-опроса (анкетирования).

Анкетирование – это опрос, основанный на сборе информации с помощью списка заранее подготовленных вопросов; методический прием получения информации с помощью составленных в соответствии с определенными правилами систем вопросов, каждый из которых логически связан с целью того или иного исследования.

В зависимости от предлагаемых вопросов анкеты могут быть:

– открытые (открытого типа) – ответ формулируется самим опрашиваемым (респондентом);

– полузакрытые (вопросы и вопросники) – можно выбрать ответ из предложенных вариантов или сформулировать свой собственный, если предложенные готовые ответы не устраивают респондента;

– закрытые – респонденту необходимо выбрать один из предложенных готовых ответов, ответ в данном виде анкет называют *выборочным*.

Нами была разработана анкета для специалистов по социальной работе. Анкета включала 9 вопросов, направленных на выявление потребности в профилактике профессионального выгорания у специалистов по социальной работе. Анкетирование проводилось анонимно, методом онлайн-опроса.

Представим ниже разработанную анкету.

1. Кажется ли Вам, что рабочие условия, ухудшают трудовую деятельность?

- А) да, часто;
- Б) да, иногда;
- В) нет, никогда.

2. Не кажется ли Вам, что в коллективе тяжелая психологическая атмосфера?

- А) да, часто;
- Б) да, иногда;
- В) нет, никогда.

3. Устаете ли Вы от выполнения скучных и рутинных задач, не соответствующих уровню квалификации и Вашим интересам?

- А) да, часто;
- Б) да, иногда;
- В) нет, никогда.

4. Считаете ли Вы, что заработная плата не соответствует Вашим усилиям?

- А) да, часто;
- Б) да, иногда;
- В) нет, никогда.

5. Испытываете ли Вы физические недомогания (головные боли, отсутствие аппетита, нарушение сна и др.) из-за работы?

6. Удовлетворены ли Вы своей работой, с удовольствием собираетесь на нее утром?

А) да, часто;

Б) да, иногда;

В) нет, никогда.

7. Не кажется ли Вам, что качество Вашей работы снизилось?

А) да, часто;

Б) да, иногда;

В) нет, никогда.

8. Какой один фактор Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание?

А) необходимость выполнения слишком большого объёма задач;

Б) негативное отношение клиентов к Вашей работе;

В) невысокий уровень заработной платы;

Г) напряженная психоэмоциональная деятельность;

Д) неопределенность карьерного роста.

9. Какие факторы Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание? Расставьте их в порядке убывания значимости (1 – самый сильный фактор, 5 – самый слабый).

А) необходимость выполнения слишком большого объёма задач;

Б) негативное отношение клиентов к Вашей работе;

В) невысокий уровень заработной платы;

Г) напряженная психоэмоциональная деятельность;

Д) неопределенность карьерного роста.

Выборка исследования – 23 специалиста по социальной работе из учреждений социальной защиты и обслуживания г. Челябинска и Челябинской области.

Половозрастной состав выборки: 15 специалистов (65,22%) – стажисты в возрасте 30–62 лет, 8 человек (34,78%) – молодые специалисты. Все респонденты женского пола.

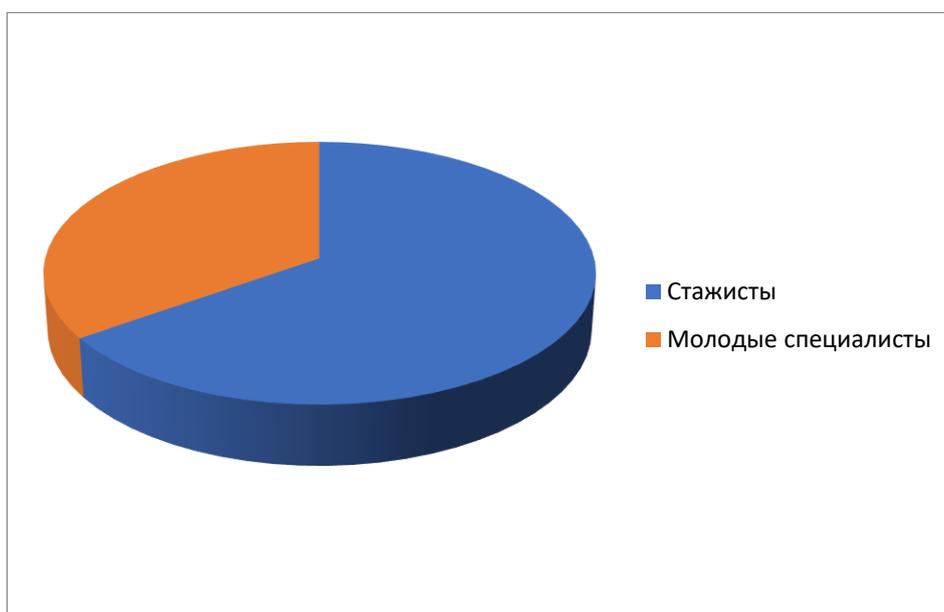


Рисунок 3 – Возрастной состав выборки

Данные по половозрастному составу выборки говорят о том, что в учреждениях социальной защиты и обслуживания работают преимущественно женщины (в нашем случае – только женщины участвовали в опросе), специалистов, которые адаптировались в профессии, участвовало в анкетировании в два раза больше, чем молодых специалистов

Представим ниже результаты опроса.

На первый вопрос «Кажется ли Вам, что рабочие условия, ухудшают трудовую деятельность?» ответы представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Кажется ли Вам, что рабочие условия, ухудшают трудовую деятельность?

Варианты ответов	Всего N 23		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	8	34,78 %	5	21,7 %	3	13,0 %
Да, иногда	10	43,48 %	6	26,0%	4	17,4 %
Нет, никогда	5	21,74 %	0	0 %	5	21,7 %

Результаты ответов на первый вопрос показали, что почти 80% респондентов считают рабочую атмосферу фактором, отрицательно влияющим на трудовую деятельность. При этом молодых специалистов, которые не чувствуют влияния рабочих условий на их труд, меньше, чем стажистов.

На второй вопрос «Не кажется ли Вам, что в коллективе тяжелая психологическая атмосфера?» ответы представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Не кажется ли Вам, что в коллективе тяжелая психологическая атмосфера?

Варианты ответов	Всего N 23		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	8	34,78 %	4	50 %	4	50 %
Да, иногда	11	47,83 %	5	45,45 %	6	54,55 %
Нет, никогда	4	17,39 %	0	0 %	4	100 %

На вопрос о тяжелой психологической атмосфере в коллективе респонденты ответили следующим образом: одна треть считает, что такое бывает часто, почти половина (47,83 %) указали на то, что такое бывает иногда и только 17,39 % не называли атмосферу в коллективе сложной.

Ответы на первый и второй вопрос свидетельствуют о том, что для специалистов по социальной работе условия работы, в том числе атмосфера в трудовом коллективе, являются значимым фактором, влияющим на отношение к работе, а также на усталость от нее, негативное отношение к ней, т.е. профессиональное выгорание.

На третий вопрос «Устаете ли Вы от выполнения скучных и рутинных задач, не соответствующих уровню квалификации и Вашим интересам?» ответы представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Устаете ли Вы от выполнения скучных и рутинных задач, не соответствующих уровню квалификации и Вашим интересам?

Варианты ответов	Всего N 23		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	8	34,78 %	5	62,5 %	3	37,5 %
Да, иногда	10	43,48 %	6	60 %	4	40 %
Нет, никогда	5	21,74 %	0	0 %	5	100 %

На третий вопрос анкеты респонденты ответили приблизительно также: большая часть – почти 80 % устают от монотонной работы, скучных, рутинных дел, при этом молодые специалисты более стрессоустойчивы к скучной работе (5 человек из 8), что, видимо, свидетельствует о том, что они еще не устали от работы.

На четвертый вопрос «Считаете ли Вы, что заработная плата не соответствует Вашим ожиданиям?» ответы представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Считаете ли Вы, что заработная плата не соответствует Вашим ожиданиям?

Варианты ответов	Всего		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	11	47,83 %	5	45,45 %	6	55,55 %
Да, иногда	12	52,17 %	7	58,33 %	5	41,67 %
Нет, никогда	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Анализ данных таблицы 8 говорит о том, что все специалисты в большей или меньшей степени недовольны заработной платой и считают, что она не соответствует их ожиданиям.

На пятый вопрос «Испытываете ли Вы физические недомогания (головные боли, отсутствие аппетита, нарушение сна и др.) из-за работы?» ответы представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Испытываете ли Вы физические недомогания (головные боли, отсутствие аппетита, нарушение сна и др.) из-за работы?

Варианты ответов	Всего		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	8	34,78 %	4	50 %	4	50 %
Да, иногда	11	47,83 %	5	45,45 %	6	54, 55%
Нет, никогда	4	17,39 %	4	100 %	0	0 %

Судя по данным таблицы 9, только 17% специалистов не испытывают недомоганий из-за работы. Данные результаты говорят о том, что деятельность специалиста по социальной работе очень энерго- и эмоционально затратна.

На шестой вопрос «Удовлетворены ли Вы своей работой, с удовольствием собираетесь на нее утром?» ответы представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Удовлетворены ли Вы своей работой, с удовольствием собираетесь на нее утром?

Варианты ответов	Всего		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	8	34,78 %	5	62,5 %	3	37,5 %
Да, иногда	10	43,48 %	6	60 %	4	40 %
Нет, никогда	5	21,74 %	0	0 %	5	100 %

Ответы на данный вопрос об удовлетворенности работой и желании идти на нее говорят о том, что мало удовлетворены работой специалисты учреждений социальной защиты и обслуживания, что, безусловно, является следствием неудовлетворенности условиями труда, атмосферой в коллективе, заработной платой, недомоганий из-за работы.

На седьмой вопрос «Не кажется ли Вам, что качество Вашей работы снизилось?» ответы представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Не кажется ли Вам, что качество Вашей работы снизилось?

Варианты ответов	Всего		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Да, часто	7	30,43 %	5	71,43 %	2	28,57 %
Да, иногда	12	52,17 %	7	58,33 %	5	41,67 %
Нет, никогда	4	17,39 %	1	25 %	3	75 %

Ответы на этот вопрос о снижении качества работы говорят о том, что респонденты наблюдают изменения в качестве своей работы, признают это, и таких ответов большинство: часто – 30,43 %, иногда – 52,17 %.

На восьмой вопрос «Какие факторы Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание? Расставьте их в порядке убывания значимости (1 – самый сильный фактор, 5 – самый слабый)» ответы представлены в таблице 12 и рисунке 4.

Таблица 12 – Какие факторы Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание?

Варианты ответов	Всего		Стажисты		Молодые специалисты	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Необходимость выполнения слишком большого объема работы	4	17,39 %	0	0 %	4	100 %
Негативное отношение клиентов к Вашей работе	7	30,43 %	5	71,43 %	2	28,57 %
Невысокий уровень заработной платы	8	34,78 %	2	25 %	6	75 %
Напряженная психоэмоциональная деятельность	4	17,39 %	0	0 %	4	100 %
Неопределенность карьерного роста	0	0 %	0	0 %	0	0 %

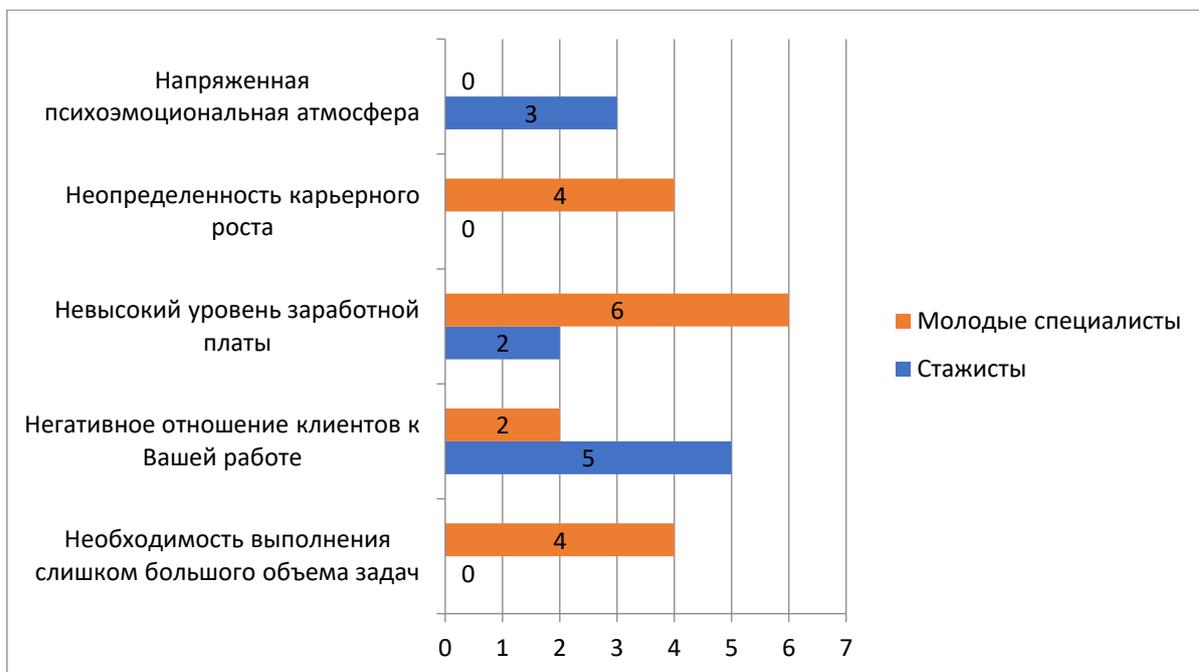


Рисунок 4 – Какие факторы Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание?

Исходя из представленных результатов, можно сказать, что 34,78 % респондентов называют самым сильным фактором, влияющим на негативное отношение к работе, усталость – невысокий уровень заработной платы, 30,43 % – негативное отношение клиентов, по 17,39 – большой объем работы и высокую психоэмоциональную напряженность. В данной ситуации ранжирования на первое место респонденты поставили заработную плату, на второе – негативное отношение клиентов, на третье – большой объем работы и тяжелую психоэмоциональную нагрузку, на четвертом оказался фактор «неопределенность карьерного роста».

На девятый вопрос «Какой один фактор Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание?» ответы представлены на рисунке 5.

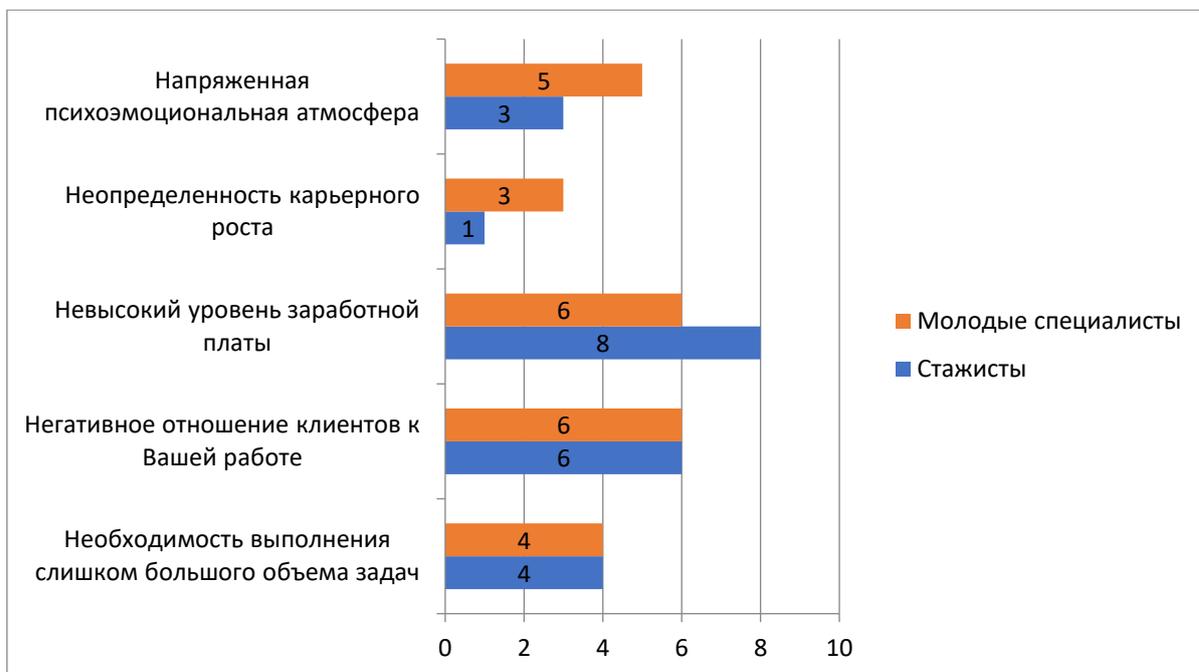


Рисунок 5 – Какой один фактор Вы считаете наиболее сильно влияющими на ваше профессиональное выгорание?

Выбор самого значимого фактора профессионального выгорания подтвердил ответы на предыдущий вопрос. Самым значимым фактором, влияющим на профессиональное выгорание, является низкая оплата труда.

Беседуя с работающими специалистами, мы обсудили проблему и предложили оценить некоторые стратегии по преодолению профессионального выгорания в рабочей среде. Эти данные мы проранжировали по мере их встречаемости в ответах респондентов и вывели следующий топ стратегий:

1. Улучшение условий работы, психологическая стабильность коллектива.
2. Уменьшение нагрузки.
3. Отвлечение от проблем благодаря новым хобби.
4. Использование тайм-менеджмента.
5. Психолого-профилактическая работа.

Таким образом, в результате проведенного анкетирования были сделаны следующие общие выводы:

1. Около 80 % опрошенных респондентов указывают на признаки профессионального выгорания (неудовлетворенность работой, ощущение недопомощности из-за работы и др.) и среди специалистов-стажистов таких больше, нежели среди сотрудников учреждений социальной защиты и обслуживания, менее 5 лет проработавших в данной сфере.

2. Ранжирование респондентами факторов, влияющих на профессиональное выгорание, позволило заключить, что самым сильным фактором, влияющим на негативное отношение к работе, усталость, является невысокий уровень заработной платы, затем идет – негативное отношение клиентов, на третьем месте – большой объем работы и высокая психоэмоциональную напряженность.

3. Данные опроса показали, что специалисты со стажем испытывают профессиональное выгорание, молодые же указывают на недовольство факторами, свидетельствующими о профессиональном выгорании, но с ними можно проводить профилактические мероприятия, способствующие повышению психоэмоционального состояния, обучению их способам совладания с собой в трудной профессиональной ситуации.

4. Проанализировав полученные данные, мы выяснили, что около с 34,78 % опрошенными необходимо провести профилактику профессионального выгорания и возможно это сделать с помощью разработанной программы с использованием технологии супервизии.

2.2. Программа супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе

**Актуальность программы.** Профессиональная деятельность социальных работников и специалистов в области социальной работы характеризуется высоким уровнем психоэмоционального напряжения, поскольку она основана на непосредственном человеческом взаимодействии. Эти профессии часто сталкиваются с риском

эмоционального истощения. Синдром эмоционального выгорания признан медицинским диагнозом (по МКБ–10: 273 — Проблемы, связанные с управлением жизненными трудностями).

Основная цель социально–психологической поддержки — это восстановление и укрепление адаптивных способностей индивида, оперативное преодоление начальных этапов эмоционального выгорания и разработка эффективных методов адаптации к профессиональным обязанностям и социальному окружению.

Противоречия заключаются в том, что, несмотря на большую нужду граждан в социальной защите и, в связи с этим, большой востребованностью данного направления, специалистов по социальной работе всё также не хватает. Как следствие, идет большая нагрузка на каждого специалиста по социальной работе, что и влечет за собой профессиональное выгорание.

Актуальность проблемы профессионального выгорания обусловлена спецификой деятельности специалистов по социальной работе — постоянное общение с клиентами, имеющими трудную жизненную ситуацию или же социально опасное положение, что также способствует формированию синдрома профессионального выгорания.

Проблематика профессионального выгорания обостряется его последствиями, поскольку излишняя рабочая нагрузка без достаточного времени для отдыха может вызвать отрицательные сдвиги в трех ключевых аспектах: в области трудовой деятельности, в сфере взаимоотношений с другими людьми и в отношении к собственной личности. Эти изменения могут в конечном итоге привести к утрате способности эффективно выполнять профессиональные обязанности.

#### **Теоретико-методическая составляющая программы.**

Эмоциональное выгорание — выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения

эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия (Энциклопед. словарь).

Профессиональное выгорание – состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся у специалистов социальной сферы, включающее эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений (Энциклопед. словарь).

Супервизия (лат. supervidere – обозреть сверху) – один из методов теоретического и практического повышения квалификации специалистов в области социальной работы и психологического консультирования, в форме их профессионального консультирования и анализа целесообразности и качества используемых практических подходов и методов консультирования (Энциклопед. словарь).

Повышение квалификации – это обновление теоретических и практических знаний, совершенствование навыков специалистов в связи с постоянно повышающимися требованиями к их квалификации (ст. 2 ФЗ от 29.12.2012 №273–ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»)

Клиент социальной работы – индивид или группа людей, которые обращаются за помощью в социальные службы по поводу различных социальных проблем и получают эту помощь (Энциклопед. словарь).

Специалист по социальной работе – специалист, осуществляющий деятельность по планированию, организации, контролю и реализации социальных услуг и социальной помощи населения (профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе»).

**База реализации программы:** учреждения социальной защиты и обслуживания, работающие с семьей и детьми, например, Социально-реабилитационный центр Тракторозаводского района г. Челябинска

**Целевая группа программы:** молодые специалисты по социальной работе.

**Специалисты, реализующие программы:** психолог, руководитель учреждения.

**Технология социальной работы,** лежащая в основе реализации программы: обучающая и консультирующая супервизия. Супервизия направлена на теоретическое обогащение и практическое совершенствование навыков специалистов через консультирование, профессиональное наставничество и оценку эффективности применяемых методик и техник.

**Цель программы** – профилактика профессионального выгорания молодых специалистов и повышение их квалификации.

**Задачи программы** включают в себя:

- получение теоретических и практических знаний, совершенствование навыков в решении профессиональных проблем;
- обучение специалистов по социальной работе управлять стрессом, тайм-менеджменту;
- развитие профессиональной мотивации у специалистов по социальной работе.

### **Примерный рабочий план реализации программы**

Программа рассчитана на 6 месяцев. Периодичность встреч 1 раз в месяц.

1 этап – *диагностический*: сентябрь 2024 года.

Подбор диагностического материала, проводится стандартизированная диагностика сотрудников учреждения, направленная на определение среднего значения эмоционального выгорания (Опросник на выгорание (авторы К. Маслач и С. Джексон, адаптирован Н. Е. Водопьяновой).

2 этап – *основной* (реализация программы): октябрь – январь. Проведение занятий согласно плану.

3 этап – *аналитический*: февраль: подведение итогов реализации мероприятий и программы в целом.

## План основных мероприятий реализации программы (таблица 13)

**Таблица 13 – Программа супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе**

№	Мероприятие	Сроки	Ответственный
<b>Диагностический этап</b>			
1	<p>Подбор методик для диагностики специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методика Н. Е. Водопьяновой, предназначенная для диагностики синдрома эмоционального выгорания в профессиях типа «человек-человек»;</li> <li>• методика В.В. Бойко, с помощью которой можно получить информацию о симптомах выгорания, о фазе формирования выгорания и об итоговом показателе эмоционального выгорания;</li> <li>• методика А. А. Рукавишниковой для изучения причин эмоционального выгорания;</li> <li>• методика Дж. Гибсона, которая позволяет измерить компоненты эмоционального выгорания и получить информацию об общем уровне эмоционального выгорания;</li> <li>• опросник К. Маслач и С. Джексона (адаптирован Н.Е. Водопьяновой) для определения среднего значения эмоционального выгорания (Приложение 1)</li> </ul>	сентябрь	Штатный психолог,

### Окончание таблицы 13

2	Выбор критериев оценивания	сентябрь	Штатный психолог, руководитель учреждения
3	Подбор упражнений, методик, методов для проведения супервизии со специалистами	сентябрь	Штатный психолог
4	Проведение диагностики специалистов по социальной работе	сентябрь	Штатный психолог
<b>Основной (реализация программы) этап</b>			
5	Проведение индивидуальных и групповых обучающих супервизий по разбору случаев из практики	октябрь	Штатный психолог
6	Проведение обучающей супервизии по управлению стрессом «Приглашение в хорошее самочувствие» (Приложение 2)	Ноябрь	Приглашенный супервизор
7	Проведение обучающей супервизии, по овладению навыками тайм-менеджмента (Приложение 2)	Декабрь	Штатный психолог
8	Проведение обучающей супервизии, направленной на закрепление приобретенных навыков позитивного мышления, снятия напряжения, восстановления гармоничного состояния (Приложение 2)	Январь	Штатный психолог
<b>Аналитический этап</b>			
9	Проведение повторной диагностики (Приложение 1)	Февраль	Штатный психолог,
10	Анализ результатов	Февраль	Штатный психолог, руководитель учреждения

### **Методы работы, применяемые в рамках супервизии:**

– консультирование (вид социальной работы, в рамках которого специалист помогает клиенту осмыслить проблему и предлагает варианты её решения); индивидуальное и групповое;

– беседа (вербальный психологический метод, основанный на целенаправленном общении между психологом и клиентом для извлечения информации) индивидуальная и групповая;

– работа с группой (форма личностно-ориентированных тренингов, где участники совместно работают над общими проблемами. Такие группы, также известные как E-группы, были разработаны Карлом Роджерсом);

– организация культурно-досуговой деятельности (использование человеческих, материальных и информационных ресурсов культурных учреждений для достижения поставленных целей и задач через организованные мероприятия);

– круглый стол (метод обучения, который служит платформой для углубления знаний, обмена информацией и развития навыков решения проблем в формате групповой дискуссии);

– личностный тренинг (психокоррекционный метод, направленный на развитие личностных качеств и самопознания, что способствует улучшению поведения и самореализации индивида).

#### **Ожидаемые результаты реализации программы:**

– специалисты по социальной работе обучены работе со стрессом, тайм-менеджменту;

– обновлены и усовершенствованы теоретические и практические знания по работе с семьями и детьми;

– сформирована мотивация у специалистов по социальной работе на позитивное отношение к работе.

#### **Вывод по 2 главе**

Во второй главе выпускной квалификационной работы была поставлена цель реализовать практические аспекты изучаемой проблемы.

Для этого были запланированы две задачи: 1) исследовать потребность в профилактике профессионального выгорания специалистов по социальной работе; 2) разработать программу супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе.

В рамках решения первой практической задачи мы провели исследование методом онлайн-опроса (анкетирования) и сделали следующие общие выводы:

- около 80 % опрошенных респондентов указывают на признаки профессионального выгорания (неудовлетворенность работой, ощущение недопомощности из-за работы и др.) и среди специалистов-стажистов таких больше, нежели среди сотрудников учреждений социальной защиты и обслуживания, менее 5 лет проработавших в данной сфере;

- самым сильным фактором, влияющим на негативное отношение к работе, усталость, является невысокий уровень заработной платы, затем идет – негативное отношение клиентов, на третьем месте – большой объем работы и высокая психоэмоциональную напряженность;

- специалисты со стажем испытывают профессиональное выгорание, молодые же указывают на недовольство факторами, свидетельствующими о профессиональном выгорании, но с ними можно проводить профилактические мероприятия, способствующие повышению психоэмоционального состояния, обучению их способам совладания с собой в трудной профессиональной ситуации.

- около с 34,78 % опрошенными необходимо провести профилактику профессионального выгорания и возможно это сделать с помощью разработанной программы с использованием технологии супервизии.

Для решения второй задачи практической части была разработана программа, цель которой связана с профилактикой профессионального

выгорания молодых специалистов и повышение их квалификации. Задачи программы включают в себя:

- получение теоретических и практических знаний, совершенствование навыков в решении профессиональных проблем;
- обучение специалистов по социальной работе управлять стрессом, тайм-менеджменту;
- развитие профессиональной мотивации у специалистов по социальной работе.

Программа включает 3 этапа, которые должны быть реализованы в течение 6 месяцев. Периодичность встреч 1 раз в месяц.

1 этап – диагностический: сентябрь. Подбор диагностического материала, критериев оценивания наличия профессионального выгорания.

2 этап – основной (реализация программы): октябрь – январь. Проведение супервизии.

3 этап – аналитический: февраль: подведение итогов реализации мероприятий программы.

Ожидаемые результаты реализации программы:

- специалисты по социальной работе обучены работе со стрессом, тайм-менеджменту;
- обновлены и усовершенствованы теоретические и практические знания по работе с семьями и детьми;
- сформирована мотивация у специалистов по социальной работе на позитивное отношение к работе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В квалификационной работе была поставлена цель – исследовать супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания, а также выявить потребность в профилактике профессионального выгорания специалистов по социальной работе и предложить супервизию как технологию повышения квалификации и профилактики профессионального выгорания специалистов по социальной работе.

Для достижения цели в теоретической части работы были выдвинуты 3 задачи: изучить профессиональное выгорание специалистов по социальной работе как научную проблему; супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания специалистов по социальной работе; супервизию как технологию повышения квалификации специалистов социальной сферы.

Изучая сущность профессионального выгорания, мы пришли к выводам:

Профессиональное выгорание – неконтролируемый многофакторный процесс, который следует рассматривать как системную дезадаптационную реакцию на продолжительный рабочий стресс и негативное влияние организационных условий труда.

К причинам профессионального выгорания относят напряженный психологически–эмоциональный климат в рабочем коллективе, отсутствие или недостаточность мотивации на работе, рутину, персональную эмоциональную неустойчивость, некомпетентность и т.д.

Профессиональное выгорание бывает трёх видов: первый вид связан с чрезмерной нагрузкой: желание много работать и видеть это главной задачей, готовность жертвовать здоровьем ради успеха; второй вид связывают с душевным и эмоциональным истощением. Может быть несколько причин: 1) плохая организация работы, 2) натянутые отношения с руководителями и/или коллегами. Третий вид выгорания связан

с «синдромом самозванца»: человек считает, что не тянет уровень задач и чувствует себя некомпетентным.

Симптомами /признаками профессионального выгорания могут быть эмоциональными (снижение самооценки, апатия), физическими (усталость, головные боли, бессонница) и поведенческими (снижение продуктивности в работе, прокрастинация).

Специфика профессионального выгорания специалиста по социальной работе заключается в том, что требования к деятельности данного специалиста очень высоки, а результаты нередко отрицательные, поскольку клиенты не могут и не хотят решать свои проблемы самостоятельно, в этой ситуации появляется ощущение неудовлетворенности работой, негативное отношение к ней, ощущение безысходности и неспособности решить социальные проблемы клиента, оказать ему помощь. Все это выступает в качестве профессиональных стрессоров, обуславливающих высокие показатели профессионального выгорания специалистов по социальной работе.

Мы рассмотрели супервизию как технологию профилактики профессионального выгорания и сделали ряд выводов:

Супервизия – это технология, которую можно использовать для предупреждения профессионального выгорания, поскольку она позволяет выстраивать особую ситуацию взаимодействия, которая позволяет специалисту снять психологическое напряжение при разборе конкретного случая, обсуждении собственного состояния.

Технология супервизии может проводится как индивидуально, так и в групповой форме, что позволяет специалистам понять, что их ощущения, проблемы – не только возникают у них, они типичны для профессии и разрешимы.

Данная технология позволяет специалистам восполнить дефицит личностных ресурсов, понять причины возникающих трудностей,

относится к своему состоянию более рационально и компетентно, выходя на уровень самопомощи.

Технологию обучающей супервизии используют в рамках обучающих программ, на курсах повышения квалификации как внутреннего плана (в организации социального обслуживания и в органах социальной защиты), так и на системной основе в самой социальной службе.

Как способ повышения квалификации супервизия имеет ряд особенностей:

- представляет собой методику, способствующую улучшению профессиональных навыков работников в сфере социальной помощи;

- основывается на стратегиях образования для взрослых, включающих активное участие супервизанта в образовательном процессе, его интеграцию в профессиональное сообщество и участие в проектной работе;

- охватывает ряд последовательных шагов: постановка диагноза, определение целей, планирование учебного материала, реализация процесса и оценка его результатов, что способствует профессиональному росту социального работника.

- акцентирует внимание на профессиональных аспектах, а не на личностных проблемах, что позволяет не только повышать квалификацию, но и предотвращать профессиональное истощение.

При анализе научных источников, нами было выявлено, что проведение супервизии может значительно отличаться в разных учреждениях социального обслуживания.

В практической части работы исследовалась потребность в профилактике профессионального выгорания специалистов по социальной работе и разрабатывалась программа супервизии с целью профилактики профессионального выгорания и повышения квалификации специалистов по социальной работе.

В рамках решения первой практической задачи мы провели исследование методом онлайн-опроса (анкетирования) и сделали следующие общие выводы:

- около 80 % опрошенных респондентов указывают на признаки профессионального выгорания (неудовлетворенность работой, ощущение недопомощия из-за работы и др.) и среди специалистов-стажистов таких больше, нежели среди сотрудников учреждений социальной защиты и обслуживания, менее 5 лет проработавших в данной сфере;

- самым сильным фактором, влияющим на негативное отношение к работе, усталость, является невысокий уровень заработной платы, затем идет – негативное отношение клиентов, на третьем месте – большой объем работы и высокая психоэмоциональную напряженность;

- специалисты со стажем испытывают профессиональное выгорание, молодые же указывают на недовольство факторами, свидетельствующими о профессиональном выгорании, но с ними можно проводить профилактические мероприятия, способствующие повышению психоэмоционального состояния, обучению их способам совладания с собой в трудной профессиональной ситуации.

- около с 34,78 % опрошенными необходимо провести профилактику профессионального выгорания и возможно это сделать с помощью разработанной программы с использованием технологии супервизии.

Для решения второй задачи практической части была разработана программа, цель которой связана с профилактикой профессионального выгорания молодых специалистов и повышение их квалификации. Задачи программы включают в себя:

- получение теоретических и практических знаний, совершенствование навыков в решении профессиональных проблем;

- обучение специалистов по социальной работе управлять стрессом, тайм-менеджменту;

– развитие профессиональной мотивации у специалистов по социальной работе.

Программа включает 3 этапа, которые должны быть реализованы в течение 6 месяцев. Периодичность встреч 1 раз в месяц.

1 этап – диагностический: сентябрь. Подбор диагностического материала, критериев оценивания наличия профессионального выгорания.

2 этап – основной (реализация программы): октябрь – январь. Проведение супервизии.

3 этап – аналитический: февраль: подведение итогов реализации мероприятий программы.

Ожидаемые результаты реализации программы:

– специалисты по социальной работе обучены работе со стрессом, тайм-менеджменту;

– обновлены и усовершенствованы теоретические и практические знания по работе с семьями и детьми;

– сформирована мотивация у специалистов по социальной работе на позитивное отношение к работе.

В итоге, цель достигнута, задачи решены.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агальцова И. В. Супервизия как метод профилактики профессионального выгорания консультантов телефона доверия / И. В. Агальцова, Г. Ф. Кроян // Вестник факультета психологии и педагогики. – 2016. – Вып. № 1.
2. Алехин Э. В. Социология управления: учебное пособие / Э. В. Алехин. – Пенза: Пензенский гос. Университет, 2007. – 154 с.
3. Бабич О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / О. И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с.
4. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности: психологический практикум / С. П. Безносков. – Санкт-Петербург: Речь, 2004. – 272 с.
5. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / Бисембаева А. К., Жеребкина В. Ф., Моисеева Е. В., Пташко Т. Г., Перебейнос А. Е., Рослякова С.В., Сиврикова Н. В., Соколова Н. А., Черникова Е. Г., Харланова Е. М.; под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ, 2021. – 266 с.
6. Бодров В. А., Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – Москва: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
7. Бодров В. А., Психология профессиональной деятельности: теоретические и прикладные проблемы. – Москва: РАН, 2006. – 318 с.
8. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург: Питер, – 1999. – 350 с.
9. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко. – М., 2004. – 480 с.
10. Бульбаш И. Д. Основы супервизии в гештальт-терапии / И. Д. Бульбаш. – Москва, 2014. – 263 с.

11. Винер Дж. Супервизия супервизора. Практика в поиске и теории / З. А. Кривулина, В. В. Зеленский. – Москва, 2004. – 352 с.
12. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова; Под ред. Г.С. Никифорова // Психология здоровья. – Санкт-Петербург: Издательство СПбГУ, 2000. – С. 443–463.
13. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 336 с.
14. Гейтц И.В. Гарантии, социальная защита и поддержка населения в Российской Федерации / И. В. Гейтц. – Москва: Дело и сервис, 2005. – 640 с.
15. Гостева Л. З. Профессиональное выгорание персонала, занятого в области социальной работы / Л. З. Гостева, Ю. В. Бадалян // Теория и практика общественного развития, 2013. – Вып. № 11. – С. 133 – 136.
16. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы / Н.В. Гришина / под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой // Психологические проблемы самореализации личности. Санкт-Петербург: Изд-во СПб. ун-та, 1997. – С. 143–156.
17. Гуслова М. Н. Основные направления деятельности и организации работы социального работника в семье / М. Н. Гуслова // Организация и содержание работы по социальной защите женщин детей и семей. – Москва, 2010. – 153 с.
18. Гусякова Л. Г. Предмет и объект социальной работы: постановка проблемы / Л. Г. Гусякова, С. И. Григорьева // Актуальные проблемы социологии, психологии и социальной работы. – Барнаул, 1993. – Вып. 2. – С. 94-102.
19. Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический

аспект) / Е. В. Ермакова // Культурно-историческая психология. – 2010. – Т. 6. – № 1. – С. 27–39.

20. Ефремов К. П. Эмоциональное выгорание и как с ним бороться / К. П. Ефремов // Народное образование. – Москва, 2005. – № 3. – С. 118–122.

21. Зайнышева И. Г. Технология социальной работы: учеб. пособие / И. Г. Зайнышева. – Москва: ВЛАДОС, 2012. – 240 с.

22. Колков В. В. Методологические аспекты формирования теории социальной работы (постановка проблемы в контексте подготовкам работников социальных служб) / В. В. Колков // Работник социальной службы (АРСС). – 1997. – №1. – С.14–24.

23. Кокорева Ю. В. Технологии супервизии в социальных учреждениях: функции и направления / Ю. В. Кокорева // Молодой ученый. – 2020. – Выпуск № 2 (292). – С. 196–198.

24. Кулаков С. А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии: учебное пособие / С.А. Кулаков // Санкт–Петербург: Речь, 2002. – 236 с.

25. Кулаков С. А. Супервизия в психотерапии: учебное пособие / С. А. Кулаков // Издательские решения. – 2022. – С. 31–38.

26. Куприянова, Э. Р. Супервизия как инструмент профилактики профессионального выгорания специалистов социальной работы / Э. Р. Куприянова, Т. А. Шульгина // Коллекция гуманитарных исследований. Психологические науки. – 2022. – Вып. №2 (31). – С. 45–49.

27. Маяцкая Н. К. Проблемы формирования готовности специалистов социальной сферы к социальному сопровождению семей с детьми / Н. К. Маяцкая, В. В. Савченко // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 2. – С. 214

28. Наместникова И. В. Этические основы социальной работы: учебник для бакалавров / И. В. Наместникова. – Москва: Издательство Юрайт, 2012. – 367 с.

29. Никитин В. А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов: учеб. пособие / В. А. Никитин. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2002. – 236 с.
30. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – Москва: Изд-во Институт психологии РАН, 2005. – 330 с.
31. Орел В. Е., Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. – 2001. – №3. – С. 90–101.
32. Павленок П. Д. Основы социальной работы / Отв. ред. П.Д. Павленок // Москва: ИНФРА–М., 1997.
33. Павленок П. Д. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учебное пособие / П. Д. Павленок, М. Я. Руднева; под ред. проф. П. Д. Павленка. – Москва: ИНФРА–М, 2009. – 272 с.
34. Певзнер М. Н. Педагогическое консультирование и супервизия / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. – Великий Новгород, 2002. – 311 с.
35. Платонова Н. М. Инновации в социальной работе: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. – 2-е изд., стер. – Москва: Издательский центр «Академия», 2012. – 256 с.
36. Попов Ю. В. Эмоциональное «выгорание» – только лишь результат профессиональных отношений? / Ю. В. Попов, К. В. Кмить // Обозрение психиатрии и медицинской психологии им. В. М. Бехтерева. – 2012. – №2. – С. 98–101.
37. Прохоров А. О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности / А. О. Прохоров. – Москва: ПЕР СЭ, 2005. – 352 с.
38. Романова Е. С. Личность и эмоциональное выгорание Вестник практической психологии образования / Е. С. Романова, М. Ю. Горохова. – № 1. – 2004. – С. 18–23.

39. Сидоров П. И. Синдром профессионального выгорания: учебное пособие / П. И. Сидоров, А. Г. Соловьев, И. А. Новикова; под ред. П. И. Сидорова. – Архангельск: Северный государственный медицинский университет. – М., 2007. – 143 с.
40. Старченкова Е. Н. Синдром выгорания / Е. Н. Старченкова, Н. Е. Водопьянова. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2008.
41. Старшенбаум Г. В. Работа психолога над собой: техники внутренней супервизии / Г.В. Старшенбаум. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 269 с.
42. Уильямс Э. Д. Вы – супервизор... Шестифокусная модель, роли и техники в супервизии / Э. Д. Уильямс, Т.С. Дрabbкина. – Москва, 2001. – 267 с.
43. Филина С. О. «О синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы / С. О. Филина // Школьный психолог. – 2013. – № 36. – С.18–19.
44. Фирсов М. В. Технология социальной работы: учебник / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – Москва: КНОРУС, 2016. – 344 с.
45. Фирсов М. В. Теория социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – Москва: Академический проект, 2007. – 512 с.
46. Фирсов М. В. Теория социальной работы: учебник для бакалавров / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – Москва: Издательство: Юрайт-Издат, 2012. – 455 с.
47. Холмогорова А. Б. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни / А. Б. Холмогорова, Н. Г. Гаранян // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – М., 1996. – №1. – с. 7–13.
48. Холостова Е. И. Социальная работа: учебное пособие / Е. И. Холостова. – Москва, 2008. – №4. – С. 72–75.

49. Царегородцева Е. П. Мотивация в управлении социальной работой / Е. П. Царегородцева // Социологические аспекты образовательной и профессиональной деятельности: сб. науч. тр. / под ред. Л. Н. Алексейко и др. – Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 2005. – С. 80–85.

50. Чернецкая А. А., Технология социальной работы: учебник / А. А. Чернецкая и др. – Ростов на Дону: Феникс, 2006. – 400 с.

51. Якобс Д. Супевизорство. Техника и методы корректирующего консультирования: учебное пособие / Д. Якобс, П. Дэвис, Д. Мейер. – Санкт-Петербург, 1997. – 314 с.

52. Ярошенко Е. И. Социально–психологическая модель эмоционального выгорания личности / Е. И. Ярошенко // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. – 2019. – Вып. № 1 (49). – 265 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Опросник на выгорание МВІ

**К. Маслач и С. Джексон.**

**Инструкция.** Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний:

«никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

### Опросник

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами
8. Я чувствую угнетенность и апатию
9. Я уверена, что моя работа нужна людям
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление
13. Моя работа все больше меня разочаровывает
14. Мне кажется, что я слишком много работаю

15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе
18. Во время работы я чувствую приятное оживление
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

### **Обработка результатов и интерпретация**

Опросник имеет 3 шкалы «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

**«Эмоциональное истощение»** – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54).

**«Деперсонализация»** – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

**«Редукция личных достижений»** – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание». Для определения уровня выраженности используются среднестатистические нормы.

Среднестатистические нормы для шкал профессионального выгорания (см. Таблица 1)

Таблица 1

Шкалы профессионального выгорания	Баллы		
	Низкий уровень	Умеренный уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	0 – 15	16 – 24	25 и больше
Деперсонализация	0 – 5	6 – 10	11 и больше
Редукция личных достижений	37 и больше	36 – 31	30 и меньше

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Занятие №1

**Тема:** «Эмоциональное выгорание: методологические основы, причины. Источники напряжения в профессиональной деятельности сотрудников СРЦ Тракторозаводского района и их эффективное преодоление».

**Цель:** Знакомство с понятием «Эмоциональное выгорание». Выявление уровня СЭВ у специалистов по социальной работе СРЦ Тракторозаводского района. Анализ собственных источников негативных переживаний на работе, выявление ресурсов профессиональной деятельности. Снятие напряжения за счет высказывания накопившихся негативных эмоций, получение психологической поддержки.

Ход занятия:

1. **Упражнение «Знакомство».** Каждый участник передает по кругу мяч или клубок, называя при этом свое имя и по два качества положительные и отрицательные.

2. **Дискуссия.** «Эмоциональное выгорание у специалиста по социальной работе СРЦ: причины, симптомы». Основные понятия: Понятие «Эмоциональное выгорание». Причины эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, и способы его преодоления. Дискуссия.

3. **Мозговой штурм** «Эмоциональное выгорание – это...». Решение проблемных ситуаций возникающих в течении рабочего дня.

4. **Диагностика проявления СЭВ** у всех участников группы (опросник на выгорание МВІ К. Маслач и С.Джексон).

5. **Упражнение «Ассоциации».** Каждый участник группы фломастерами или карандашами изображает на листе любой предмет быта, с которым себя ассоциирует на рабочем месте. Затем происходит обсуждение рисунков.

6. **Сеанс релаксации «Семь свечей»** направленный на тренировку расслабляющего дыхания.

7. **Заключительная часть.** Рефлексия.

## **Занятие №2**

**Тема: «Самооценка и уровень притязаний»**

**Цель:** Знакомство с понятием «самооценки», «уровня притязаний» и их влияния на успешность профессиональной деятельности специалиста по социальной работе СРЦ Тракторозаводского района. Выработка навыков повышения уровня самооценки. Осознание своих личностных особенностей с точки зрения того, какие возможности они открывают в профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения.

Ход занятия:

**1. Разминка. Упражнение «Снеговик».** Каждый участник стоя пытается изобразить замершего снеговика, при этом сжимая все мышцы тела. Психолог может подходить к участникам и дотрагиваться, проверяя, хорошо ли он замерз. Затем представляем, что наступила весна, стало пригревать солнышко и снеговик начал таять. После чего происходит расслабление мышц, и участники изображают растаявшего снеговика.

**2. Упражнение «Кто я?».** Каждый участник должен ответить на вопрос «Кто я?» десятью разными словами или словосочетаниями. Это задание участники выполняют на отдельных карточках. Затем каждый участник зачитывает свои варианты.

**3. Упражнение «Личный герб и девиз».** Давайте немного пофантазируем. Вообразим, что и мы все принадлежим к знатным и древним родам и приглашены на праздничный бал в средневековый королевский замок. Благородные рыцари и прекрасные дамы подъезжают к воротам замка в золоченых каретах, на дверцах которых красуются гербы и девизы, подтверждающие дворянское происхождение их обладателей. Так что же это за гербы и какими они снабжены девизами? Настоящим средневековым дворянам было значительно легче кто-нибудь из их

предков совершил выдающееся деяние, которое прославляло его и отображалось в гербе и девизе. Его потомки получали эти геральдические атрибуты в наследство и не ломали голову над тем, какими должны быть их личные гербы и девизы. А нам придется самим потрудиться над созданием своих собственных геральдических знаков.

На больших листах бумаги с помощью красок или фломастеров вам нужно будет изобразить свой личный герб, снабженный девизом. Материал для его разработки у вас уже есть. Но может быть, вы сумеете придумать нечто еще более интересное и точнее отражающее суть ваших жизненных устремлений, позиций, понимания себя. В идеале человек, разобравшийся в символике вашего герба и прочитавший ваш девиз, смог бы четко понять, с кем он имеет дело.

Постарайтесь учесть предназначение каждого участка герба и символически передать необходимую информацию. Левая часть – мои главные достижения в жизни. Средняя – то, как я себя воспринимаю.

Правая часть – моя главная цель в жизни. Нижняя часть мой главный девиз в жизни.

На эту работу нужно выделить не менее получаса. Будет неплохо, если рисование сопровождается спокойной медитативной музыкой. По окончании работы участники группы представляют свои гербы и девизы. После самопрезентации своего герба и девиза происходит обсуждение всего упражнения и каждого из его этапов.

**4. Упражнение «Сосредоточение на ощущениях».**  
Сосредоточьтесь на ваших телесных ощущениях. Направьте луч вашего внимания на ступню правой ноги. Почувствуйте пальцы, подошву. Почувствуйте соприкосновение с полом, ощущения, которые возникают от этого соприкосновения. Сосредоточьтесь на правой руке. Почувствуйте ладонь, поверхность кисти, всю кисть. Почувствуйте ваше предплечье, локоть; почувствуйте соприкосновение подлокотника кресла с рукой и вызываемое им ощущение. Точно так же почувствуйте левую руку.

Почувствуйте поясницу, спину. Сосредоточьте свое внимание на лице – нос, веки, лоб, скулы, губы, подбородок. Почувствуйте прикосновение воздуха к коже лица. Почувствуйте свое дыхание. Побудьте в этом состоянии несколько минут

**5. Заключительная часть.** Обратная связь. Памятки с рекомендациями

### **Занятие № 3**

**Тема:** «Приглашение в хорошее самочувствие»

**Цель:** создание позитивного настроения, развитие позитивного самовосприятия, закрепление приобретенных навыков позитивного мышления, снятие напряжения, восстановление гармоничного состояния.

Ход занятия:

#### **1.Упражнение «Картинка»**

Материалы и оборудование: картинки различной эмоциональной нагрузки, вырезанные из старых журналов.

Инструкция. Выберите одну или несколько картинок, которые отражают ваше настроение, мироощущение, убеждение или которые вам просто понравились. Расскажите, почему вы выбрали эти картинки. (Сотрудники объясняют свой выбор.)

#### **2. Упражнение «Откровенно говоря»**

Материалы: карточки с незаконченными фразами.

Инструкция. Вам нужно вытянуть любую карточку с незаконченным предложением и попытаться закончить фразу откровенно и честно.

#### **3.Упражнение «Моя аффирмация»**

Материалы и оборудование: карточки с позитивными утверждениями — аффирмациями.

Инструкция. Предлагаю вам вытянуть карточки с позитивными утверждениями–аффирмациями. Если вам какая–то карточка не понравится, можете вытянуть другую, которая вам близка.

Участники по очереди тянут карточки и зачитывают их. После завершения упражнения можно спросить, какие у участников ощущения от этого упражнения.

#### **4. Упражнение–медитация «Сад моей души»**

1–я часть упражнения — медитативная и релаксационная визуализация.

Материалы и оборудование: магнитофон или музыкальный центр с записями спокойной, релаксационной музыки, удобные мягкие стулья или кресла, текст медитационной визуализации. Инструкция. Сейчас я вам зачитаю текст — медитацию. Старайтесь представить все то, что я вам скажу.

##### ***Текст к упражнению***

✚ Примите удобную позу, закройте глаза, расслабьтесь, почувствуйте, как ваше тело обмякло и тяжелая волна расслабления потекла по мышцам.

✚ Сейчас я буду предлагать вам кое–что услышать, ощутить, почувствовать. Не старайтесь специально и не заставляйте себя, просто позвольте себе наблюдать за собой.

✚ Перед вами из темноты появляются красивые резные ворота, вы протягиваете руку и открываете их. За ними прекрасный сад. Вы идете по дорожке сада и любуетесь яркими цветами, шелковистой изумрудной травой, слышите шелест листьев и пение птиц. Ветер доносит до вас аромат цветов и свежесть утреннего воздуха. Вас наполняет ощущение внутренней свободы и легкости. Вы гуляете по дорожкам и вдруг впереди замечаете необычное сияние. Чем ближе вы подходите, тем яснее проявляются контуры прекрасного цветка. Вас тянет к нему, вы чувствуете – он неповторим и единственен, он прекрасен. Поговорите с ним и скажите ему, что вы испытываете. Взгляните на мир так, как его видит этот цветок. Угадайте, что он чувствует, что он думает.

✚ А теперь попрощайтесь с цветком и возвращайтесь к воротам. Оглянитесь на этот сад, сад вашей души. И вы в любой ситуации можете получить поддержку, вспомнив это место.

После визуализации педагогам предлагается описать впечатления, чувства, ощущения и образы. Каждый делится впечатлениями. Описывает свое состояние и то, что он увидел.

**5. Заключительная часть.** Обратная связь. Памятки с рекомендациями

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### **Сценарий супервизии**

#### **Введение**

- Приветствие
- Определение целей и задач супервизии
- Статистика и факты о профессиональном выгорании в социальной работе

#### **Модуль 1: Распознавание признаков и симптомов выгорания**

- Физические признаки (например, усталость, головные боли, бессонница)
- Эмоциональные признаки (например, раздражительность, подавленность, цинизм)
- Когнитивные признаки (например, трудности с концентрацией, принятием решений)
- Поведенческие признаки (например, уход от работы, пропуски, злоупотребление психоактивными веществами)

#### **Модуль 2: Разработка стратегий самообслуживания**

- Уход за собой (например, правильное питание, упражнения, сон)
- Когнитивные техники (например, позитивное самооценивание, осознанность)
- Эмоциональная поддержка (например, общение с близкими, посещение терапии)
- Установка границ (например, научиться говорить “нет” дополнительным обязанностям)

#### **Модуль 3: Решение кейсов по выгоранию**

- Супервизируемые представляют реальные или гипотетические кейсы о столкновении с выгоранием.
- Группа обсуждает кейс, выявляет основные признаки и предлагает стратегии преодоления.

- Супервизор обеспечивает руководство и поддержку.

#### **Модуль 4: Обновление профессиональных навыков**

- Идентификация слабых сторон и областей для улучшения
- Участие в тренингах, конференциях и мастер–классах
- Поиск возможностей наставничества и коучинга
- Использование технологий, автоматизации и ресурсов для

повышения эффективности работы

#### **Модуль 5: Создание поддерживающей культуры на рабочем месте**

- Роль супервизоров в создании здоровой рабочей среды
- Установление четких ожиданий и целей
- Признание и вознаграждение за тяжелую работу
- Продвижение баланса между работой и личной жизнью

#### **Заключительная часть**

- Подведение итогов супервизии
- Планирование индивидуальных и рабочих действий по преодолению выгорания

- Оценка потребностей в дальнейшем обучении и поддержке
- Сертификаты об участии