

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

МАЛЬЦЕВА СВЕТЛАНА ИВАНОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У
СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ
СОДЕРЖАТЕЛЬНО-ВРЕМЕННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК В
ПЕРСОНАЛЬНОМ ЦИФРОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Киберпсихология

Обучающийся



С.И. Мальцева
(инициалы, фамилия)

Руководитель

доцент каф. психологии, канд. пед. наук
(должность, ученая степень, ученое звание)



Н.В. Суворова
(инициалы, фамилия)

Нормоконтролер



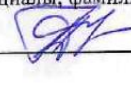
А.С. Самарина
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук

(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

Т.Т. Душкина 

(подпись)

« 27 » февраля 2026 г.

Красноярск 2026

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Киберпсихология
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Мальцовой Светлане Ивановне группы 351-к
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы «Особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве»
(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «10» 09 2025 г. № 138-40 на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «29» 08 2025 г., № 1

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «27» февраля 2026 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I Теоретико-методологические основы эмоционального выгорания у социальных работников; 1.1 Понятие и сущность эмоционального выгорания в психологической литературе; 1.2 Особенности профессиональной деятельности социальных работников как фактор развития эмоционального выгорания; 1.3 Влияние персонального цифрового пространства на эмоциональное выгорание специалиста типологии «человек-человек»; II Эмпирическое исследование особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в контексте влияния персонального цифрового пространства; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы: подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (01.09.25-03.09.25); уточнение, систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические аспекты изучаемой проблемы (04.09.25-11.12.25); формирование плана исследования, составление диагностического комплекса (12.12.25-15.12.25); сбор и анализ эмпирического материала (16.12.25-21.12.25); написание практической части ВКР (22.12.25-28.12.25); завершение практической части ВКР, формирование выводов, рекомендаций (09.01.26-19.01.26); доработка текста ВКР, оформление ВКР (20.01.26-12.02.26); подготовка доклада, иллюстративных материалов к защите ВКР (13.02.26-27.02.26).

Дата выдачи задания «30» августа 2025 г.

Руководитель
выпускной квалификационной работы


(подпись)

Н.В. Суворова
(инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 73 с., таблиц 10, рисунков 5, источников 36, приложений 3.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРОФЕССИИ, ЦИФРОВОЕ ПРОСТРАНСТВО

Цель работы: выявить и проанализировать влияние содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве на уровень эмоционального выгорания у социальных работников.

Объект исследования: эмоциональное выгорание социальных работников.

Предмет исследования: особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве.

Проведено изучение особенностей проявления эмоционального выгорания социальных работников в зависимости от времени нахождения в цифровом пространстве. Выявлены и описаны особенности эмоционального выгорания, интернет зависимости, а также психической напряженности и стресса социальных работников.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью t-критерия Стьюдента.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ	9
1.1 Понятие и сущность эмоционального выгорания в психологической литературе	9
1.2 Особенности профессиональной деятельности социальных работников как фактор развития эмоционального выгорания	13
1.3 Влияние персонального цифрового пространства на эмоциональное выгорание специалиста типологии «человек- человек»	25
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В КОНТЕКСТЕ ВЛИЯНИЯ ПЕРСОНАЛЬНОГО ЦИФРОВОГО ПРОСТРАНСТВА	32
2.1 Организация и описание методик констатирующего эксперимента	32
2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента	32
2.3 Методические рекомендации по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	61
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	67
Приложения	69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования выбранной темы обусловлена тем, что во многих странах профессия социального работника – одна из наиболее уважаемых профессий в мире, стоящая в одном ряду с медициной и юриспруденцией. Эти специалисты посвящают себя помощи наиболее уязвимым членам общества. Однако, несмотря на общественное признание, их труд сопряжен со значительными стрессами, нередко приводящими к эмоциональному выгоранию. Для успешной деятельности в сфере социальной защиты требуется обширный набор компетенций.

В России существует 47 специализаций в рамках направления «Социальная работа». Проблема выгорания среди социальных работников является предметом многочисленных исследований, но в популярных источниках часто наблюдается смешение терминологии из различных научных дисциплин. Развитие сферы, появление новых вызовов и законодательных изменений, а также глобальные события последних лет, такие как пандемия COVID-19 и усиление социальной напряженности, значительно увеличили стрессовую нагрузку на социальных работников, особенно в зонах конфликтов и катастроф.

Эмоциональное выгорание, определяемое как синдром хронического рабочего стресса, в цифровую эпоху приобретает новые формы. Оно проявляется в чувстве опустошенности, цинизме по отношению к работе и снижении продуктивности. Постоянная включенность и информационная перегрузка в эпоху гиперсвязи усугубляют эту проблему, стирая границы между личной и профессиональной жизнью. В связи с этим, актуальным становится анализ влияния цифрового пространства на эмоциональное выгорание социальных работников.

Новизна исследования состоит в том, что в данной работе проведен детальный анализ особенностей эмоционального выгорания у социальных

работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве.

Объект исследования: эмоциональное выгорание социальных работников.

Предмет исследования: особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве.

Цель исследования: выявить и проанализировать влияние содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве на уровень эмоционального выгорания у социальных работников.

Гипотеза исследования:

Мы предполагаем, что существуют взаимосвязь эмоционального выгорания и содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве социальных работников, а также, социальные работники с высоким уровнем интернет-зависимости более склонны к эмоциональному выгоранию.

Задачи исследования:

1. Теоретически раскрыть сущность эмоционального выгорания как психологического феномена.

2. Проанализировать влияние цифровых технологий на социальных работников в контексте эмоционального выгорания.

3. Провести эмпирическое исследование зависимости уровня эмоционального выгорания от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве.

4. Разработать методические рекомендации по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников.

Теоретико-методологические основы исследования:

– теоретические и экспериментальные подходы к изучению синдрома «эмоционального выгорания» (В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Н. В. Гришина, С. Джексон, Э. Ф. Зеер, К. Маслач),

– концепции профессионального становления личности (С. П. Безносков, Е. А. Климов, А. К. Маркова, Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова, К. К. Платонов),

– концепции профессиональной социальной деятельности (В. Роллинз, Дж. Джонсон, Б. Мак, В. Роллинз Д. Голдберг Джила М. Эйкер Н. А. Аминов, Н. О. Васильева),

– концепции цифрового пространства в контексте информационной социализации (Т. Шанин, Ш. Теркл, Е. П. Белинская, Т. Д. Марцинковская),

– концепции влияния интернет-коммуникации и пребывания в цифровом пространстве на личность (А. Г. Асмолов, А. Е. Войскунский, Т. А. Фленина, Дж. Сулер, Р. Брубейкер).

Методы решения поставленных задач:

1. Теоретические (анализ и обобщение литературных источников по проблеме).

2. Эмпирические (тестирование, анкетирование).

3. Математические методы (количественный и качественный анализ полученных результатов исследования, статистическая обработка данных).

Для проведения нашего исследования были применены следующие методики:

– Анкета для исследования особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве (авторская разработка);

– Тест на интернет-зависимость (С. А. Кулаков);

– Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В. В. Бойко);

– Шкала психологического стресса PSM-25 (Лемур-Тесье-Филлион).

Этапы исследования:

1 этап – предпроектный (декабрь 2024 – апрель 2025 год): осуществлялись отбор, исследование и анализ различных литературных источников по проблеме исследования, намечались теоретико-методологические основы исследования,

разрабатывались цель, исходная гипотеза, задачи, методы исследования.

2 этап – проектный (май 2025 – август 2025 год): осуществлялись обследование социальных работников, а также количественный и качественный анализ проведенного эксперимента.

3 этап – аналитический (сентябрь 2025 – декабрь 2025 год): приводились в систему и резюмировались полученные данные, конкретизировались выводы, разрабатывались методические рекомендации.

Экспериментальная база: краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кировский».

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что данное исследование систематизирует вопросы теории о синдроме эмоционального выгорания, расширяет и углубляет имеющиеся представления о его особенностях, дополнив их пониманием специфики влияния цифровой среды на этот процесс.

Практическая значимость состоит в том, что на основе полученных результатов можно будет разработать и внедрить программы профилактики и преодоления эмоционального выгорания, адаптированные к специфике работы социальных работников в цифровой среде.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена логикой исследования и включает в себя введение, две главы основной части, заключение, список использованной литературы и приложения.

I ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

1.1 Понятие и сущность эмоционального выгорания в психологической литературе

В последние годы в сфере педагогики и психологии наблюдается актуализация проблемы, связанной с нарушениями психической адаптации. Данная тенденция обусловлена как общими издержками развития современного общества, так и возрастающими требованиями к психологическим ресурсам индивида, в частности, в условиях социально-экономической и политической нестабильности. В контексте этой проблематики особое внимание уделяется феномену выгорания, который определяется как состояние физического и психического истощения, возникающее в результате пролонгированного эмоционального перенапряжения при работе с людьми. К группе повышенного риска относятся специалисты, чья профессиональная деятельность сопряжена с регулярным межличностным взаимодействием, необходимостью проявления эмпатии и высокой степенью ответственности, то есть представители профессий типа «человек-человек». Выгорание также интерпретируется как профессиональный кризис, затрагивающий не только сферу межличностных отношений, но и профессиональную деятельность в целом [31].

Синдром эмоционального выгорания рассматривается как механизм психологической защиты, формирующийся у личности и проявляющийся в форме эмоционального отстранения в ответ на психотравмирующие воздействия внешней среды [27]. Подобные защитные реакции представляют собой приобретенные стереотипы поведения, как эмоционального, так и профессионального характера. Основной этиологической причиной развития эмоционального выгорания считается психологическое или душевное

переутомление. Данное состояние возникает в условиях, когда внешние и внутренние требования длительное время доминируют над имеющимися ресурсами, нарушая состояние равновесия и приводя к неизбежному эмоциональному истощению [8].

Понятие «эмоциональное выгорание» было впервые предложено американским психологом Г. Фрейденбергом, который выявил корреляцию между профессиональной деятельностью и состоянием эмоционального истощения. В российской научной среде существует множество интерпретаций этого англоязычного термина, в частности, «эмоциональное сгорание». Отечественные специалисты предлагают различные переводы: так, Т. В. Форманюк предпочитает «эмоциональное сгорание» [29], а Н. Е. Водопьянова – «психическое выгорание» [8].

Эмоциональное выгорание является комплексным синдромом, обусловленным длительным воздействием стрессовых факторов. Его проявления включают глубокое истощение психоэмоциональных и личностных ресурсов индивида, занятого профессиональной деятельностью.

Исследовательские данные свидетельствуют о корреляции между внутренними трансформациями личности и спецификой профессиональной деятельности, особенно в контексте профессий, сопряженных с высокой степенью ответственности за человеческие жизни, судьбы и благополучие. Указанные изменения интерпретируются как следствие пролонгированного профессионального стресса. В качестве ключевых факторов, провоцирующих развитие синдрома эмоционального выгорания, идентифицируются два типа профессиональных стрессоров: ригидность рабочего графика и высокая аффективная насыщенность межличностных взаимодействий [26].

Прикладные психологические исследования часто опираются на методологию В. В. Бойко для понимания эмоционального выгорания. Его подход заключается в рассмотрении выгорания как динамического процесса, разворачивающегося поэтапно. Согласно его мнению, это явление представляет собой профессиональную деформацию, возникающую как механизм

психологической защиты от стрессовых воздействий, и выражающуюся в частичном или полном исключении эмоциональных проявлений [6].

В своих исследованиях В. В. Бойко выделяет три основные фазы развития эмоционального выгорания:

1. Фаза напряжения – характеризуется острым переживанием психотравмирующих событий, сопровождающимся глубокой неудовлетворенностью собственными действиями и ощущением безысходности. В этот период наблюдается прогрессирующая тревожность, эмоциональное истощение и снижение самооценки. Профессиональные задачи начинают восприниматься как непомерно сложные, а имеющиеся ресурсы оказываются недостаточными для их эффективного выполнения.

2. Фаза резистенции (сопротивления) – характеризуется нарушением адекватности эмоциональных реакций, избирательностью в их проявлении, а также дезориентацией в сфере моральных и эмоциональных ценностей. Наблюдается тенденция к экономии эмоциональных ресурсов и сужению круга профессиональных задач. Сотрудник прибегает к механизмам эмоционального дистанцирования и снижения рабочей вовлеченности как способу преодоления стресса. Это выражается в формализации выполнения должностных инструкций, развитии цинического отношения к обучающимся и коллегам, а также в уклонении от ситуаций, требующих значительных эмоциональных затрат.

3. Фаза истощения – характеризуется глубоким эмоциональным дефицитом, проявляющимся в отстраненности от собственных переживаний и ощущении нереальности себя (деперсонализация). Организм реагирует на это стрессовое состояние психосоматическими и вегетативными нарушениями. Сотрудник испытывает тотальное эмоциональное и физическое истощение, теряет всякий интерес к работе, а выполнение профессиональных обязанностей кажется невыполнимым [18].

Нельзя обойти вниманием тот факт, что при рассмотрении понятия эмоционального выгорания, эмоциональное выгорание, согласно Международной классификации болезней-11, получило официальный статус

заболевания.

Данное состояние характеризуется глубоким психофизиологическим истощением, которое может повлечь за собой трансформации в личностной структуре. Особо выраженные изменения затрагивают сферу межличностных отношений, вплоть до проявления значительных когнитивных искажений и деформаций мыслительных процессов.

Профессионалы, чья деятельность предполагает продолжительное и интенсивное взаимодействие с лицами, пережившими травматические события или страдающими от тяжелых недугов (например, дети из социально незащищенных семей, несовершеннолетние с девиантным поведением, пострадавшие от стихийных бедствий), часто испытывают значительное психоэмоциональное напряжение. Ключевым фактором, способствующим развитию профессионального выгорания, является несоответствие индивидуальных характеристик специалиста и предъявляемых к нему профессиональных требований [6].

К объективным предпосылкам возникновения выгорания относят следующее:

– неблагоприятная социально-психологическая обстановка, являющаяся результатом запутанных взаимоотношений и выражающаяся в общем подавленном настроении, это неизбежно сказывается на каждом сотруднике. Хронические конфликты, высокая степень напряженности как с начальством, так и между коллегами, а также отсутствие поддержки и сплоченности, оказывают крайне негативное влияние на эмоциональное состояние каждого члена команды. Такая ситуация порождает тяжелые переживания, что в конечном итоге может привести к эмоциональному истощению;

– организации рабочего процесса и условий труда персонала, включающая в себя избыточную бюрократизацию, повышенную интенсивность трудовой деятельности, неэффективную систему мотивации и стимулирования, а также ограниченные или отсутствующие перспективы профессионального и карьерного развития [31].

Эмоциональное выгорание проявляется как комплекс симптомов, затрагивающих как внутренний мир человека в психологической сфере, так и его взаимодействие с окружающими в социальной сфере, а также его физическое самочувствие в физиологической сфере. Основными факторами, способствующими его появлению, являются: особенности организации труда, структура компании, степень свободы в принятии решений, перегруженность разнообразными задачами, ограниченные перспективы для карьерного продвижения и профессионального совершенствования, а также напряженная атмосфера в отношениях с руководством и в рабочем коллективе. Нельзя забывать и о влиянии индивидуальных черт характера.

В контексте личностных особенностей, ключевым фактором, коррелирующим с риском выгорания, является степень объективности в оценке ситуации. Лица, склонные к недооценке собственных возможностей и пассивному принятию обстоятельств, демонстрируют повышенную уязвимость к эмоциональному истощению

Следовательно, синдром выгорания является сложным психофизиологическим явлением, вызванным длительным воздействием стрессовых факторов, связанных с работой. Его проявления включают в себя эмоциональное, умственное и физическое истощение, которое выражается в подавленном настроении, постоянной усталости и чувстве внутренней пустоты. Это также приводит к снижению жизненной энергии и формированию негативного взгляда на профессиональную деятельность и жизнь в целом.

1.2 Особенности профессиональной деятельности социальных работников как фактор развития эмоционального выгорания

Согласно общепринятому пониманию, социальная работа является специализированной профессиональной практикой, призванной оказывать

содействие индивидам, сталкивающимся с трудностями, которые они не в состоянии преодолеть самостоятельно из-за сложившихся жизненных обстоятельств [14]. Ключевым аспектом социальной работы выступает налаживание продуктивного сотрудничества между специалистом и клиентом с целью разрешения возникших проблем.

Результаты зарубежных исследований последних лет позволяют идентифицировать доминирующие источники стресса в профессиональной деятельности социальных работников. Установлено, что эти источники оказывают существенное воздействие на психоэмоциональное состояние специалистов, а также на качество и уровень их профессиональной удовлетворенности. В современной научной парадигме существует значительное количество эмпирических исследований, посвященных феномену эмоционального выгорания в контексте социальной работы [7; 16; 25; 33; 34]. Однако, несмотря на это, отсутствует консенсус относительно его сущности и механизмов. Отдельные исследователи [5; 16] интерпретируют эмоциональное выгорание как динамический, прогрессирующий процесс, инициируемый кумулятивным воздействием стрессоров и перегрузок на рабочем месте.

В контексте профессионального стресса, акцент традиционно делается на внешних факторах, связанных с условиями труда, а не на внутренних характеристиках личности работника. Однако, в сфере социальной работы наблюдаются иные закономерности. Исследования, проведенные В. Роллинз из Университета Виктории в Мельбурне, указывают на то, что в данную профессию нередко приходят индивиды с предрасположенностью к депрессивным состояниям, которые могут неосознанно использовать процесс решения проблем клиентов для преодоления собственных внутренних конфликтов и страхов [35]. Дополнительным источником стресса является взаимодействие с клиентами, чьи ожидания характеризуются неприемлемостью или заведомой нереалистичностью, что порождает внутренний конфликт. Данная проблема особенно актуальна для сферы здравоохранения, где преобладают показатели эффективности и загруженности, а не индивидуальные качества личности.

Таким образом, необходимость социальных работников поддерживать профессиональные связи, опираясь на традиционные ценности, становится катализатором межличностных напряжений. Основная причина кроется в диссонансе между гуманистическими идеалами профессии – такими как социальная справедливость, автономия и расширение прав клиента – и жесткими реалиями исполнения должностных обязанностей [1; 3; 19; 21].

В исследовании, проведенном британской группой под руководством Дж. Джонсон [11], было отмечено, что социальные работники, привлеченные в качестве экспертов в процессе принятия Закона о психическом здоровье, испытывали профессиональные конфликты. Эти конфликты были связаны с необходимостью одновременного выполнения функций защитника интересов пациентов и обеспечения их безопасности, а также безопасности третьих лиц [36]. Основным источником стресса в данном контексте были идентифицированы конкурирующие ценности администрации и социальных работников [3; 21].

В медицинских учреждениях эти моменты становятся особенно заметными, поскольку финансовая сторона социальной работы часто оказывается невыгодной. Главная причина кроется в ограниченных полномочиях социальных работников в рамках систем здравоохранения, где ключевые решения принимаются врачами. Это приводит к тому, что, например, социальный работник не может обеспечить выписку пациента, пока не будет урегулирован вопрос о его месте проживания [19; 25].

Профессиональная деятельность социальных работников ориентирована на содействие клиентам в преодолении сложных жизненных ситуаций, которые нередко предполагают выбор из ограниченного спектра альтернатив. Несмотря на предписанную подготовку к сохранению объективности, субъективные факторы, связанные с индивидуальными особенностями специалистов, могут оказывать влияние на процесс оказания помощи, потенциально снижая его эффективность. Следствием этого является тенденция к проявлению социальной работниками избыточной настойчивости и принятию на себя ответственности за

неудачи в работе с клиентами [1; 5; 12; 25].

Профессиональная практика социальных работников нередко характеризуется неполным осознанием специфики целевой аудитории, временных и содержательных аспектов клиентских взаимодействий, а также всего спектра требуемых экспертных компетенций. В. Роллинз отмечает, что общественное представление о социальной работе зачастую редуцируется до проявления эмпатии или применения здравого смысла, что не соответствует ее профессиональной природе. Данное недопонимание приводит к размыванию границ между формальными обязанностями и реальным содержанием профессиональной роли, а также создает методологические трудности при оценке результативности деятельности [25]. Низкий уровень признания значимости профессиональной деятельности социального работника со стороны социума, коллег, административного аппарата учреждений, а также клиентов, оказывает деструктивное воздействие на их психоэмоциональное состояние [1; 9; 33; 35]. Исследовательская группа под руководством Л. Зерден (Северная Каролина) установила, что социальные работники сталкиваются с диссонансом ролевых ожиданий, обусловленным недостаточным пониманием их профессиональной специфики и недооценкой достигнутых результатов со стороны других участников рабочего процесса [13]. В совокупности, ролевой конфликт является катализатором усиления степени эмоционального выгорания и неудовлетворенности профессиональной деятельностью среди социальных работников.

Отсутствие ясности в профессиональных обязанностях и нечёткие ожидания со стороны коллег приводят к формированию амбивалентной ролевой позиции. Данная перманентная дискордантность в понимании целей и задач провоцирует стрессовые состояния, которые, кумулятивно воздействуя, обуславливают снижение удовлетворённости трудовой деятельностью, эрозию самоэффективности, девальвацию самооценки, редукцию мотивации и, в конечном итоге, интенцию к смене места работы [4]. В контексте деятельности социальных работников, именно ролевая неопределённость выступает значимым

предиктором профессионального выгорания.

Актуальные научные изыскания, посвященные феномену эмоционального выгорания, фокусируются на комплексном анализе его этиологии, механизмов совладания и патологических последствий. Особое внимание уделяется оценке степени воздействия стрессогенных факторов на психоэмоциональное благополучие специалистов социальной сферы. В качестве ключевых негативных результатов стресса идентифицируются: рост заболеваемости, снижение удовлетворенности профессиональной деятельностью, развитие синдрома выгорания и увеличение оттока персонала.

Исследование, проведенное Б. Маком из Университета Бемиджи (США), выявило значительно более высокий уровень психических расстройств среди социальных работников, специализирующихся в области охраны здоровья детей, психического здоровья взрослых и физической дисфункции взрослых, по сравнению с нормативными показателями для других профессиональных групп [21]. Это открытие подчеркивает критическую важность проблемы, заключающейся в том, что социальные работники чаще испытывают повышенный уровень рабочей тревоги по сравнению с общим населением и представителями других профессий. Аналогичные результаты были получены Л. Кук из Университета Ист-Англии, которая также зафиксировала более высокий уровень плохого самочувствия у социальных работников по сравнению с контрольными группами [17].

Исследование показало, что социальные работники сталкиваются с дистрессом, который проявляется в физическом истощении у 51% и эмоциональном истощении у 38% из них. Это привело к выводу, что как социальные работники, оказывающие помощь на дому, так и их коллеги в целом имеют более низкий уровень психического благополучия по сравнению с другими профессиональными группами.

Кроме того, исследование профессионального стресса в Великобритании выявило, что 37% респондентов-социальных работников сообщали о симптомах, которые могут быть классифицированы как легкие психические заболевания.

Последующее исследование, проведенное в одном из районных отделений социальной службы, показало, что у большинства респондентов (72%) присутствовали признаки психической заболеваемости, оцененные с использованием опросника общего здоровья GHQ Д. Голдберга [22]. Эти данные коррелируют с результатами исследования Э. Лемье-Камберледж и Э. Тейлор (клинических психологов из Эдинбурга), которые, изучая психологическое напряжение социальных работников в Хартфордшире, выявили, что 55% опрошенных испытывали тревогу, уровень которой возрастал пропорционально воспринимаемым рабочим требованиям [19].

Исследование А. Холледерера из Университета Касселя, посвященное стрессу и эмоциональному выгоранию среди 144 специалистов по психическому здоровью, 60 работников социальной защиты детей и 84 сотрудников служб по делам семьи, показало, что уровни эмоционального возбуждения и деперсонализации не имели существенных различий между работниками социальной защиты детей и специалистами по психическому здоровью [33]. При этом, несмотря на более низкий уровень деперсонализации, 40% работников служб по делам семьи выразили намерение сменить работу. Эти результаты подчеркивают проблему текучести кадров в социальной сфере, что подтверждается и другими исследованиями. Так, М. Кливленд с коллегами в Британии обнаружили, что 73% социальных работников задумывались об уходе из профессии, причем половина из них – на ранних этапах карьеры [16]. Аналогично, ряд других исследований также выявил высокий процент социальных работников, планирующих либо полностью уйти из профессии, либо оставить свою текущую должность [1; 4; 12].

В 1989 году в Северной Ирландии было проведено исследование 176 выездных социальных работников с помощью опросника MBI, которое выявило значительные признаки эмоционального выгорания. Результаты показали, что 47% специалистов имели средний уровень эмоционального истощения по частоте и интенсивности, а 42% страдали от высокой интенсивности деперсонализации. Примечательно, что все опрошенные социальные работники

демонстрировали высокий уровень выгорания, связанного с ощущением отсутствия личных достижений. Более того, 100% респондентов оказались в категории высокого выгорания по частоте проявления, и 98% – по интенсивности. Эти данные позволяют заключить, что чувство нереализованности личных успехов является явным признаком эмоционального истощения у социальных работников.

Исследования Университета штата Огайо подтверждают, что отсутствие достижения карьерных целей часто встречается у тех, кто выбирает профессию, руководствуясь высокими идеалами, но сталкивается с несоответствием между ожиданиями и реальностью [5].

Группа британских ученых из Университета Бат Спа провела масштабное исследование, в котором приняли участие 1276 сотрудников социальных служб, что составило 87% от общего числа приглашенных. Целью работы было изучение комплексной взаимосвязи между ощущением удовлетворенности, неудовлетворенности и уровнем стресса, испытываемым этими специалистами [35]. Анализ данных, полученных с помощью опросника общего здоровья GHQ Д. Голдберга, показал, что средний показатель здоровья у сотрудников социальных служб оказался ниже, чем в предыдущих исследованиях, и уступал показателям персонала других отраслей. Было установлено, что сотрудники, сталкивающиеся с двусмысленностью в своих ролях и обязанностях, демонстрировали значительно более высокие уровни стресса по сравнению с теми, кто четко понимал свою роль и чувствовал уверенность в ее выполнении.

Удовлетворенность работой признается фундаментальным аспектом, поскольку она определяет выбор и удержание человека в профессии.

Эта важность подтверждается сильной отрицательной корреляцией между удовлетворенностью работой и такими показателями, как прогулы и текучесть кадров [7].

Результаты исследований свидетельствуют о значительном уровне разочарования среди социальных работников в их повседневной деятельности. В рамках межкультурного исследования, проведенного Джиллой М. Эйкер из

Городского Университета Нью-Йорка, были изучены представления о профессиональной удовлетворенности, эмоциональном выгорании и текучести кадров среди социальных работников Норвегии и США. Выяснилось, что норвежские специалисты сталкиваются с более выраженными проявлениями эмоционального выгорания, недовольства своей работой и желанием сменить место занятости по сравнению с американскими коллегами. Среди ключевых стрессоров, названных норвежцами, были неопределенность в выполнении профессиональных обязанностей, ролевые конфликты, сложность рабочих задач, расхождение между идеалами профессии и системой вознаграждения, а также проблемы с мотивацией. Наименьшее беспокойство вызывали вопросы карьерного роста и объема выполняемой работы. Аналогичные долгосрочные исследования в США также подтвердили, что профессия социального работника сопряжена с повышенным психологическим давлением, снижением удовлетворенности трудом и ростом эмоционального истощения (согласно показателям шкал, MBI). Была выявлена прямая корреляция между степенью вовлеченности в работу и интенсивностью выгорания. Джилла М. Эйкер пришла к выводу, что работа с пациентами, имеющими серьезные психические расстройства, оказывает особенно негативное влияние на состояние социальных работников [1]. Анализ совокупности научных работ указывает на то, что среди всех компонентов эмоционального выгорания, наибольшую предсказательную силу демонстрирует уровень сложности выполняемых задач [1; 5; 16].

Специалисты по медицине труда из Гамбурга провели комплексное исследование, изучив статистику больничных листов и производственных травм среди немецких социальных работников [36]. Они проанализировали агрегированные данные по 195 100 больничным листам от четырех больничных касс и 3037 заявлений о несчастных случаях от страховых учреждений, уделяя внимание причинам и временным тенденциям. Исследование показало, что психические расстройства ответственны примерно за одну пятую всех дней нетрудоспособности социальных работников. Среди различных подгрупп, лица, осуществляющие уход в закрытых мастерских, и учителя в интернатных

учреждениях, имели повышенный риск несчастных случаев на рабочем месте. Наиболее частыми причинами травм были падения из-за поскользывания (30%) и насилие (22%).

Эти данные подтверждают, что психические проблемы являются частой причиной отсутствия на работе в данной профессии. Кроме того, отчет АОК указывает на то, что социальные работники выделяются среди других профессий высокой частотой нетрудоспособности, связанной с психическими заболеваниями и выгоранием [32].

Отмечается, что заболеваемость среди специалистов социальной сферы демонстрирует тенденцию к превышению средних значений, характерных для прочих профессиональных когорт в аналогичном экономическом сегменте.

В контексте Германии, социальные работники также подвержены повышенной вероятности производственного травматизма. Ежегодный анализ отсутствия на рабочем месте в Германии представлен в публикации, именуемой «Fehlzeiten-Report».

Анализ данных за 2018 год выявил ряд критических проблем, с которыми сталкиваются социальные работники, значительно отличающихся от опыта представителей других профессий. Во-первых, нагрузка, связанная с дежурством по вызову или в режиме ожидания, затрагивает 38% социальных работников, что существенно выше 24% в других сферах. Во-вторых, социальные работники постоянно сталкиваются с необходимостью адаптации: 57% часто осваивают новые задачи, а 41% регулярно улучшают процедуры или экспериментируют, тогда как в других профессиях эти показатели составляют 40% и 29% соответственно. В-третьих, эмоциональные требования в социальной работе крайне высоки: 23% социальных работников часто испытывают эмоциональный стресс, по сравнению с 12% в других профессиях. Также стоит отметить, что 10% социальных работников имеют официально признанную инвалидность, что вдвое превышает показатель в 5% для других профессий. Наконец, и, возможно, наиболее тревожно, эмоциональное истощение является широко распространенной проблемой: 41% социальных работников часто испытывают

его, что значительно выше среднего показателя в 26% для других профессий. Это приводит к тому, что 13% социальных работников за последний год обращались за медицинской или психотерапевтической помощью по поводу эмоционального истощения, тогда как в других профессиях этот показатель составляет 7%. Эти данные убедительно демонстрируют, что социальная работа характеризуется повышенным риском физического и эмоционального истощения, являющегося ключевым индикатором выгорания [33].

Пандемия COVID-19 в Испании стала катализатором для проведения исследований [10; 34], которые выявили серьезную проблему эмоционального выгорания среди социальных работников. С помощью опросника MBI была подтверждена взаимосвязь между неблагоприятными условиями труда, неудовлетворенностью работой и стрессом. Высокая рабочая нагрузка, отсутствие управленческой поддержки и агрессия со стороны клиентов были идентифицированы как основные факторы, способствующие выгоранию, что подтверждает ранее полученные мировые данные. Особое беспокойство вызывает тот факт, что 70,3% социальных работников показали высокий уровень эмоционального истощения [22]. Исследование, проведенное Р. Гомесом-Гарсией и коллегами из Вальядолидского университета, дополнительно показало, что 33,2% испанских социальных работников испытывали сильное эмоциональное истощение, 22,1% – деперсонализацию, а 54,2% – низкую личную эффективность. Примечательно, что частые больничные в предшествующем году оказались наиболее значимым предвестником эмоционального истощения [10]. Эти данные убедительно свидетельствуют о чрезмерной нагрузке и эмоциональном напряжении, с которыми сталкиваются социальные работники, и настоятельно требуют немедленных действий по их снижению.

Российские исследования также подтверждают актуальность проблемы. Так, в работе А. Н. Камнева, Т. А. Михайловой и И. Б. Шилиной [23; 14; 24] анализируются различные подходы к изучению стресса и выгорания, в том числе в контексте социальной работы. Авторы ссылаются на международные

эмпирические данные, свидетельствующие о том, что социальные работники испытывают значительно больший стресс и, как следствие, эмоциональное выгорание, чем представители сопоставимых профессий. Исследователи приходят к выводу, что эмоциональное выгорание негативно сказывается на психическом и физическом здоровье социальных работников. Они также определяют источники стресса и выгорания, которые коренятся в самой практике социальной работы, в конфликте между ценностями и требованиями, а также в организации рабочего процесса. Авторы подчеркивают необходимость ранней профилактики выгорания в социальной сфере посредством поддержки.

Несмотря на относительно небольшое количество эмпирических исследований стресса и выгорания у социальных работников, имеющиеся данные, представленные в данном параграфе, убедительно показывают, что эта профессиональная группа подвержена высокому уровню стресса и эмоционального выгорания, особенно по показателю личных достижений МВІ. Кроме того, у социальных работников наблюдается повышенный уровень общей тревоги и депрессии, а также сниженное психическое самочувствие по сравнению с нормативной популяцией. Остается открытым вопрос, являются ли эти психиатрические симптомы предсуществующими или они развиваются как следствие стрессов, испытываемых в процессе социальной работы.

В контексте профессиональной деятельности социального работника, два источника стресса представляются имманентными: это, с одной стороны, специфическая привлекательность профессии для определенного контингента индивидов, и с другой – ее идеалистическая и реформаторская философия. Остальные факторы стресса носят экзогенный характер, будучи обусловленными организационными условиями и ролевой структурой.

Следовательно, на формирование эмоционального выгорания у специалистов социальной сферы оказывают влияние:

- факторы рабочей среды,
- профессиональный стресс,
- индивидуальные копинг-стратегии в ответ на профессиональный

стресс.

Таким образом, актуализируется необходимость проведения исследований профессионального стресса и эмоционального выгорания у социальных работников в Российской Федерации, с учетом локальной специфики профессиональной деятельности и с применением отечественных методологических подходов.

Профилактика выгорания и обеспечение психологической защиты достигаются благодаря разнообразным формам социальной поддержки. Исследования в области социальной работы убедительно показывают, что эмоциональная поддержка играет значительную роль в снижении негативных последствий рабочего стресса [4; 5; 9; 11]. Социальная поддержка выступает в качестве ключевого смягчающего фактора, опосредующего связь между эмоциональным выгоранием и неудовлетворенностью работой [1]. Для социальных работников супервизия является основополагающей формой поддержки, поскольку они регулярно обращаются к своим руководителям за помощью в анализе рабочих ситуаций и для повышения своей профессиональной компетентности. Эмоциональная поддержка со стороны руководства и коллег не только ослабляет воздействие стресса, но и способствует снижению уровня выгорания и минимизирует риск развития проблем с психическим здоровьем. Важно отметить, что отсутствие поддержки на рабочем месте, особенно со стороны руководства, является прямым следствием и предиктором эмоционального выгорания.

Исследование показало, что социальные работники, которые ощущали, что их команда оказывает им поддержку, демонстрировали более высокие оценки по шкале личных достижений. Это, в свою очередь, свидетельствует о меньшей подверженности эмоциональному выгоранию. Изучение влияния поддержки со стороны супервизора выявило отсутствие прямой связи между этой поддержкой и показателями эмоционального истощения или личных достижений. Однако, было обнаружено значительное различие в оценках по шкале деперсонализации [21]. Полученные данные позволяют сделать вывод, что социальные работники,

получающие поддержку от своих руководителей, реже сталкиваются с эмоциональным выгоранием. При этом, перегрузки на работе приводили к существенному эмоциональному выгоранию, но только в тех случаях, когда уровень социальной поддержки был низким.

Таким образом, можно констатировать, что эмоциональное выгорание является значимой проблемой в профессиональной деятельности социальных работников. Анализ научной литературы позволяет заключить, что социальная работа как профессия ориентирована на оптимизацию социального функционирования индивидов посредством оказания им практической и психологической поддержки. Следовательно, данная деятельность предполагает разрешение комплекса проблем, с которыми сталкиваются клиенты. Трансформация социальных ожиданий и эволюция системы предоставления услуг породили новые трудности для социальных работников, что привело к диссонансу между основополагающими принципами социальной работы и фактическими результатами ее реализации.

1.3 Влияние персонального цифрового пространства на эмоциональное выгорание специалиста типологии «человек-человек»

В отечественной науке о социальной работе общепринято считать, что ключевым элементом профессиональной социальной помощи является взаимодействие между социальным работником и клиентом, а также его близким окружением. Такое взаимодействие подразумевает, что у социального работника есть определенный набор задач, входящих в его профессиональную сферу, и это формирует границы его деятельности. Как отмечает Т. Шанин, будущее социальной работы и ее жизнеспособность как профессии напрямую связаны с тем, насколько успешно практикующие социальные работники смогут отстаивать свое право на собственное понимание проблем, на независимость в

организации своей работы, на уникальную роль в обществе, на получение бюджетного финансирования и на специализированное обучение [30].

Хотя в современной научной литературе понятие «персональное цифровое пространство» еще не получило четкого и общепринятого определения, в широком смысле его можно понимать, как среду, где происходит создание, распространение и потребление личной информации [20]. К основным компонентам личного цифрового пространства относятся: программное обеспечение (операционные системы и приложения), облачные сервисы для хранения данных (например, «Облако», «Яндекс Диск»), личные блоги (сетевые дневники), веб-сайты, онлайн-форумы для обсуждения конкретных тем, а также страницы в социальных сетях (таких как «ВКонтакте», «Одноклассники»).

В Международной классификации болезней (МКБ-11) Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) дает определение эмоциональному выгоранию (код QD85). Оно описывается как синдром, который возникает, когда человек не может справиться с хроническим стрессом, связанным с его работой. ВОЗ четко разграничивает: выгорание – это феномен, порожденный профессиональной средой, а не медицинское заболевание. Основные характеристики этого состояния:

1. Полное истощение – ощущение крайней усталости, нехватки как эмоциональных, так и физических сил для выполнения рабочих обязанностей.

2. Отдаление от работы и негативное отношение – развитие чувства безразличия, цинизма или отстраненности по отношению к своей работе, коллегам и клиентам.

3. Снижение профессиональной результативности – ощущение собственной некомпетентности, падение продуктивности и сомнения в своих способностях успешно выполнять рабочие задачи [15].

Современный мир, характеризующийся беспрецедентным уровнем взаимосвязи, проявляет себя через несколько ключевых черт, которые имеют прямое и косвенное воздействие на психическое состояние человека. В первую очередь, это повсеместное внедрение технологий и их постоянная доступность.

Мобильные устройства, такие как смартфоны, планшеты и умные часы, обеспечивают непрерывный доступ к сети практически из любой точки, что приводит к размыванию традиционных границ между профессиональной и личной жизнью, а также между публичным и приватным пространством. Это проявляется в проверке рабочей почты во время семейного ужина или получении личных сообщений в ходе делового совещания. Как отмечает Ш. Теркл в своей книге «Всегда включен», что нами создана культура, ожидающая незамедлительный отклик, что поднимает устойчивое фоновое напряжение [15].

Во-вторых, мы страдаем от информационной перегрузки. Количество информации, доступной в интернете, увеличивается в геометрической прогрессии. Новостные ленты, социальные сети и мессенджеры буквально обрушивают на нас лавину данных, которые требуют обработки. Наш мозг, не приспособленный эволюционно к такому колоссальному потоку, испытывает значительную когнитивную нагрузку. Исследования подтверждают, что постоянное переключение между задачами (например, работой и проверкой уведомлений) не только снижает продуктивность, но и значительно повышает уровень стресса. В результате возникает так называемая «когнитивная усталость», при которой истощаются наши ресурсы для концентрации, принятия решений и самоконтроля.

В-третьих, следует отметить роль алгоритмического воздействия и экономики внимания. Платформы социальных сетей и новостные агрегаторы применяют сложные алгоритмические модели для максимизации времени пребывания пользователей, часто эксплуатируя базовые эмоциональные триггеры (страх, гнев, любопытство). Дофаминергическая система вознаграждения активируется посредством интерактивных элементов, таких как «лайки», комментарии и уведомления, что может способствовать развитию аддиктивного поведения. Результатом является формирование «информационных пузырей», где пользователям предоставляется контент, соответствующий их когнитивным искажениям, или же контент, вызывающий интенсивные эмоциональные реакции для повышения уровня вовлеченности.

Нейробиологические исследования показывают, что непрерывный поток уведомлений и необходимость оперативного реагирования на них поддерживают нервную систему в состоянии гиперактивации, запуская симпатическую нервную систему (ответственную за реакции «бей или беги»). Это может стать причиной хронического стресса, оказывающего комплексное негативное воздействие на физиологическое и психологическое благополучие. Кроме того, дофаминергическая стимуляция, генерируемая социальными сетями, способна дезорганизовать систему вознаграждения мозга. Вследствие этого, обыденные источники удовольствия могут утратить свою привлекательность, способствуя развитию ангедонии.

Социально-психологические последствия не менее значимы. Культура «постоянной производительности» и видимого успеха, транслируемая через соцсети, создает давление и питает социальное сравнение. Пользователи сравнивают свою реальную жизнь с тщательно отредактированными и идеализированными «онлайн-персонами» других, что неизбежно ведет к снижению самооценки, зависти и чувству неполноценности. Возникает парадокс: технологии, созданные для связи, могут усиливать чувство одиночества. Поверхностные онлайн-взаимодействия не могут заменить глубину и качество живого общения, а погоня за количеством «друзей» и «лайков» отвлекает от построения реальных близких отношений.

В качестве иллюстрации можно привести влияние удаленной работы, ставшей повсеместной. С одной стороны, она предоставляет значительную гибкость, однако с другой – приводит к размыванию границ между профессиональной и личной сферой, а также рабочим и свободным временем. Сотрудники зачастую ощущают обязанность быть доступными вне установленных рабочих часов и оперативно реагировать на сообщения. Видеоконференции, требующие постоянной когнитивной нагрузки, связанной с концентрацией на визуальной информации о собеседниках и собственном изображении, порождают феномен «Zoom-усталости», приводящий к специфическому когнитивному и эмоциональному истощению. Отсутствие

неформального межличностного взаимодействия с коллегами, ранее присущего офисной среде, может усиливать чувство изоляции и способствовать развитию выгорания. Для психологов, работающих с клиентами, находящимися на удаленной работе, критически важно исследовать организацию их рабочего дня, наличие (или отсутствие) установленных цифровых границ и их влияние на общее психологическое состояние.

Феномен выгорания изучается не первое десятилетие, однако цифровая эпоха и тотальная гиперсвязь кардинально меняют его природу и проявления. В результате, современные исследователи идентифицируют новые, специфические факторы, провоцирующие выгорание в условиях современного технологического развития:

1. Технологии, дающие свободу работать в любое время и в любом месте, породили культуру «всегда включен», где ожидание постоянной доступности стало нормой. Это вынуждает сотрудников проверять рабочие сообщения даже в нерабочее время, выходные и отпуск. Возникает «цифровой презентеизм» – иллюзия присутствия и вовлеченности, достигаемая онлайн-активностью вне рабочего графика. Цена такого поведения высока: невозможность полноценного отдыха и восстановления, постоянное чувство занятости, ведущее к выгоранию и снижению когнитивных функций. Человек теряет возможность по-настоящему отключиться и дать своей психике необходимый отдых.

2. Постоянное поступление информации из писем, чатов и различных платформ создает значительную когнитивную нагрузку. Наш мозг вынужден тратить огромные умственные усилия на фильтрацию данных, переключение между задачами и принятие решений. Это приводит к быстрой утомляемости, снижению концентрации и, как следствие, к когнитивному истощению – одному из проявлений выгорания. «Zoom-усталость» также усугубляет ситуацию, поскольку видеоконференции требуют больше умственных ресурсов для поддержания визуального контакта, обработки невербальных сигналов и контроля над собственной мимикой, чем личное общение.

3. Современные технологии, в частности смартфоны, стирают четкие грани

между профессиональной и личной сферами, позволяя работе проникать в личное пространство и время. Это постоянное присутствие рабочих вопросов препятствует необходимому психологическому отключению от трудовых задач, что является ключевым для профилактики выгорания. Организационный психолог Е. М. Иванова подчеркивает, что за «усталостью от гаджетов» часто скрывается более глубокая проблема: культура, требующая непрерывной вовлеченности, и неспособность как отдельных людей, так и организаций эффективно управлять цифровыми границами. Технологии, будучи инструментом, лишь ускоряют развитие этой проблемы, если ими не управлять осознанно [8]. Препятствия к установлению таких границ могут быть как внешними (давление со стороны работодателя), так и внутренними (перфекционизм, трудоголизм).

4. Использование виртуальных средств связи, включая электронную почту, мессенджеры и видеозвонки, сопряжено с определенными издержками. Отсутствие невербальных сигналов в текстовой переписке увеличивает вероятность ошибок в интерпретации и возникновения конфликтов. Видеосвязь, несмотря на передачу большего объема информации, может быть утомительной из-за необходимости поддерживать определенный образ и справляться с техническими проблемами, такими как задержки звука или низкое качество изображения.

5. Люди, чья работа напрямую зависит от их онлайн-образа и активности в сети (например, создатели контента, специалисты по продвижению, публичные личности в интернете), несут значительные психологические издержки. Постоянная необходимость генерировать новый контент, поддерживать идеализированный образ, отвечать запросам аудитории и справляться с негативными комментариями требует колоссальных эмоциональных ресурсов. Это часто приводит к выгоранию и потере энтузиазма, а иногда и к развитию цинизма к своей работе.

6. Цифровое напряжение – непрерывное требование к освоению новых программных продуктов, мобильных приложений и онлайн-платформ, а также к

поддержанию актуальности цифровых компетенций, может порождать значительное психоэмоциональное напряжение. Это усугубляется при дефиците времени, отсутствии адекватной организационной поддержки или образовательных ресурсов со стороны работодателя. Ощущение собственной неспособности эффективно использовать современные технологии напрямую коррелирует с редукцией профессиональной продуктивности.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что современный мир, пронизанный связями, порождает особые психологические вызовы. Это означает, что психологам нужно не только осваивать новые термины, вроде «цифровой тревожности», но и переосмысливать, как привычные проблемы, например, эмоциональное выгорание, трансформируются под воздействием технологий. Эффективная поддержка в таких ситуациях требует комплексного подхода: глубокого анализа цифровых привычек человека, его убеждений о жизни в сети и разработки индивидуальных стратегий, направленных на обретение баланса и установление здоровых границ с технологиями.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В КОНТЕКСТЕ ВЛИЯНИЯ ПЕРСОНАЛЬНОГО ЦИФРОВОГО ПРОСТРАНСТВА

2.1 Организация и описание методик констатирующего эксперимента

С целью выявления особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в контексте влияния содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве, нами было проведено эмпирическое исследование.

Эмпирическое исследование проводилось на базе краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кировский».

В исследовании приняли участие социальные работники количестве 30 человек. Выборка полностью представлена женщинами. Возраст респондентов составил от 25 до 40 лет, что является периодом средней взрослости.

Основными этапами эмпирического исследования стали:

- группировка выборки на две подгруппы по критерию «время, проведенное в цифровом пространстве, и характер потребляемого контента»;
- сбор эмпирического материала об особенностях эмоционального выгорания в двух подгруппах выборки; обработка и интерпретация эмпирических данных;
- сравнительный анализ особенностей эмоционального выгорания в разных подгруппах выборки; аналитико-обобщающий этап.

Задачи этапов и применяемые для их достижения методики, представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Этапы, задачи и методики эмпирического исследования

Этап	Задача этапа	Методика
1	2	3
Группировка выборки (формирование двух подгрупп).	Формирование двух подгрупп выборки по критерию «время, проведенное в цифровом пространстве, и характер потребляемого контента».	Анкета для исследования особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве (Часть А).
Сбор эмпирического материала об особенностях эмоционального выгорания, интернет-зависимости в двух группах выборки.	Получение эмпирических данных об особенностях эмоционального выгорания респондентов в двух подгруппах выборки.	Анкета для исследования особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве (Часть Б). Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко. Тест на интернет-зависимость С. А. Кулакова; Шкала психологического стресса PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона.

1	2	3
Обработка и интерпретация эмпирических данных.	Выявление и описание особенностей эмоционального выгорания в разных подгруппах выборки.	Описательная статистика.
Сравнительный анализ особенностей эмоционального выгорания в разных подгруппах выборки.	Выявление значимых различий в проявлениях эмоционального выгорания в разных подгруппах выборки.	Сравнительный анализ с использованием t-критерия Стьюдента.
Аналитико-обобщающий.	Интерпретация, анализ и описание результатов проведенного исследования.	Интерпретация статистических результатов.

Эмпирическое исследование организовано и проведено с соблюдением принципов добровольности и анонимности. Участники закодированы под номерами, персональные данные не использовались, не обрабатывались. Исследование проводилось в индивидуальной форме, в том числе с использованием дистанционных технологий.

Для сбора эмпирического материалы был использованы методы анкетирования и тестирования.

Нами были использованы следующие методики:

1. Анкета для исследования особенностей эмоционального выгорания у

социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве (авторская разработка).

Анкета имеет две задачи и состоит из двух частей.

Часть А решает задачу разделения выборки на две подгруппы по критерию «время, проведенное в цифровом пространстве, и характер потребляемого контента», она содержит 5 вопросов о поведении респондента в цифровом пространстве, в частности времени, проводимом в нем, а также особенностях потребляемого контента, его функциях. Интерпретация результатов анкеты позволяет определить у респондента один из уровней потребления цифрового контента:

– часто потребляющий (постоянно или часто потребляет цифровой контент);

– редко потребляющий (редко потребляет цифровой контент, либо не потребляет вообще).

Часть Б анкеты направлена на решение задачи выявления степени выраженности эмоционального выгорания у социальных работников с разным уровнем потребления цифрового контента. Часть Б содержит 7 вопросов с вариантами ответов и позволяет определить следующие степени выраженности эмоционального выгорания: не выражено, слабо выражено, умеренно выражено, ярко выражено.

Подробная версия анкеты представлена в Приложении 1.

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Данный личностный опросник служит для диагностики синдрома эмоционального выгорания, который является следствием длительного воздействия неблагоприятных стрессоров в процессе деятельности.

Основная задача методики – оценить степень выгорания у профессионалов, в особенности у тех, чья работа связана с интенсивным межличностным взаимодействием.

Стимульный материал представлен 84 утверждениями, требующими бинарного ответа («да» или «нет»).

Методика позволяет дифференцировать три стадии развития стресса: «напряжение», «резистенция» и «истощение», а также количественно оценить выраженность ведущих симптомов выгорания для каждой стадии.

Инструкция: «Этот опросник предназначен для специалистов, чья деятельность предполагает активное общение с людьми. Он позволит вам понять, насколько развита у вас психологическая защита в виде эмоционального выгорания. Внимательно читайте утверждения и выбирайте «да» или «нет». Важно помнить, что, когда в вопросах упоминаются «партнеры», речь идет о ваших профессиональных контактах: клиентах, зрителях, заказчиках, учениках и всех, с кем вы взаимодействуете по работе».

Обработка данных.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. Процесс оценки начинается с определения индивидуальной оценки для каждого из 12 симптомов «выгорания». Каждый ответ на вопрос, связанный с симптомом, умножается на соответствующий коэффициент (приведен в скобках). Например, за положительный ответ на вопрос №13 начисляется 3 балла для первого симптома, а за отрицательный ответ на вопрос №73 – 5 баллов. Суммирование этих баллов позволяет получить количественную меру выраженности каждого отдельного симптома.

2. Далее, для каждой из трех фаз формирования «выгорания» вычисляется суммарный показатель, объединяющий оценки всех симптомов, характерных для данной фазы.

3. Финальный показатель синдрома эмоционального выгорания получается путем сложения всех индивидуальных показателей выраженности 12 симптомов.

Диагностические данные, полученные в результате тестирования, предоставляют возможность точно установить текущую стадию эмоционального выгорания индивида, а также выявить наиболее выраженные симптоматические проявления. Эта информация является критически важной для разработки и имплементации своевременных интервенций, направленных на минимизацию

или предотвращение деструктивных последствий данного состояния. Процедура администрирования теста предполагает индивидуальное заполнение стандартизированных бланков ответов.

3. Шкала психологического стресса PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона.

Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона (Lemyr-Tessier-Fillion) предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса.

Данная методика разработана для количественной оценки уровня стресса, проявляющегося на физиологическом, поведенческом и эмоциональном уровнях.

Инструкция: «Пожалуйста, оцените ваше самочувствие за последнюю неделю, используя 8-балльную шкалу. На бланке опросника напротив каждого утверждения обведите цифру от 1 до 8, которая наиболее точно отражает ваши переживания. Помните, здесь нет правильных или неправильных ответов, важна ваша искренность. Заполнение опросника займет около пяти минут».

Материалы: Опросник состоит из 25 утверждений, каждое из которых испытуемый оценивает по 8-балльной шкале. Все вопросы касаются психологического состояния респондента за прошедшую неделю.

Цифры от 1 до 8 означают частоту переживаний: 1 – «никогда»; 2 – «крайне редко»; 3 – «очень редко»; 4 – «редко»; 5 – «иногда»; 6 – «часто»; 7 – «очень часто»; 8 – «постоянно (ежедневно)».

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитывается сумма всех ответов – интегральный показатель психической напряженности (ППН).

Чем больше ППН, тем выше уровень психологического стресса.

1. Показатель ППН свыше 155 баллов свидетельствует о сильном стрессе, возможном состоянии дезадаптации и психологическом дискомфорте. Для его преодоления необходим широкий спектр мер: от техник релаксации и психологической разгрузки до изменения привычного образа жизни и мышления. Вам будет полезна консультация психолога.

2. ППН в пределах 100–155 баллов указывает на умеренный уровень стресса. Для поддержания баланса вам следует придерживаться сбалансированного режима труда и отдыха, а также упорядочить свой дневной график. Рекомендуется временно уменьшить интенсивность нагрузок и запланировать периоды для восстановления сил, будь то прогулка или полноценный сон.

3. Если ваш результат ППН меньше 99 баллов, это означает, что вы находитесь в состоянии низкого стресса и успешно адаптированы к рабочим задачам.

Подробная версия диагностической методики представлена в Приложении 2.

4. Тест на интернет-зависимость С. А. Кулакова.

Данная методика разработана для диагностики интернет-зависимости. Она реализована в виде анкетирования, включающего вопросы, направленные на оценку поведенческих паттернов и субъективных переживаний, связанных с интернет-активностью. Раннее обнаружение лиц с интернет-зависимостью открывает возможности для предотвращения негативных трансформаций их личностных черт и своевременного осуществления профилактических и психокоррекционных мероприятий [25].

Инструкция: «Перед вами представлено 20 вопросов, пожалуйста прочитайте внимательно, не раздумывая долго над ответом оцените каждый по пятибалльной шкале: 1 – очень редко; 2 – иногда; 3 – часто; 4 – очень часто; 5 – всегда».

Обработка и интерпретация результатов теста: «очень редко» – 1 балл; «иногда» – 2 балла; «часто» – 3 балла; «очень часто» – 4 балла; «всегда» – 5 баллов.

При сумме баллов 50-79 необходимо учитывать серьезное влияние интернета на жизнь. При сумме баллов 80 и выше, у человека с высокой долей вероятности интернет-зависимость.

Инструмент оценки «Зависимость от интернета» разработан для

определения общего уровня зависимости человека от использования интернета. Получение высоких результатов по данной шкале указывает на более выраженную интернет-зависимость и, как следствие, на повышенную вероятность столкновения с негативными последствиями, обусловленными этим состоянием. Важно отметить, что шкала не дифференцирует зависимость по конкретным видам онлайн-активности (например, игры, социальные сети), а измеряет зависимость от интернета в целом как от среды взаимодействия.

Подробная версия диагностической методики на интернет-зависимость С. А. Кулакова представлена в Приложении 3.

Для всестороннего анализа и содержательной интерпретации собранных эмпирических данных был применен комплекс методов математической статистики, включающий описательную статистику и сравнительный анализ с использованием t-критерия Стьюдента.

Следовательно, высокая степень надежности и достоверности представленных результатов достигалась за счет прочной теоретической и методологической базы исследования, адекватного применения статистических методов обработки данных, а также достаточного объема и репрезентативности выборки.

2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента

Собранные в ходе психологического исследования эмпирические данные были обработаны в соответствии с инструкциями используемых психодиагностических средств, рассмотренных в предыдущем параграфе, проведен их детальный анализ, систематизация и описание.

Рассмотрим результаты количественного и качественного анализа эмпирических данных.

Первым этапом эмпирического исследования стало проведение

анкетирования всех респондентов с использованием авторской анкеты для исследования выраженности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве (частоты потребления цифрового контента). Анкетирование проведено с каждым индивидуально, его участниками стали 30 человек.

Для решения задачи деления выборки на две группы были использованы ответы респондентов на вопросы, анкеты, связанные с длительностью и частотой использования социальных сетей, просмотра цифрового контента в течение дня. Например, «Оцените, пожалуйста, среднее количество часов, которое Вы проводите в социальных сетях ежедневно?».

По результатам обработки ответов респондентов были определены группы для дальнейшего психодиагностического исследования: группа, часто потребляющий цифровой контент составила 15 человек, группа редко потребляющих цифровой контент составила также 15 человек.

Ключевыми характеристиками респондентов выделенных групп стали следующие:

– группа респондентов, часто потребляющих цифровой контент, включает респондентов которые проводят в цифровом пространстве более 3-5 часов ежедневно, указывая, что часто такое времяпрепровождение не связано с рабочими или жизненными задачами, необходимым общением, а содержит просмотр социальных сетей, развлекательного, информационного, рекламного характера, респонденты признают, что часто раздражаются в процессе потребления цифрового контента, указывают, что это периодически мешает выполнению их профессиональных задач;

– группа респондентов, редко потребляющих цифровой контент, которые проводят в цифровом пространстве менее 3 часов ежедневно, указывая, что решают задачи общения, получения необходимой информации для решения профессиональных и жизненных задач, иногда раздражаются в процессе потребления цифрового контента и это связано с наличием отвлекающих

факторов – рекламы, технических неполадок и другого.

Качественный анализ результатов Части Б используемой анкеты позволил выявить и описать степень выраженности эмоционального выгорания у респондентов обеих групп через два показателя – «эмоциональное состояние и выгорание, связанное с потреблением цифрового контента» и «факторы риска выгорания».

Рассмотрим результаты анкетирования, полученные в ходе изучения эмоционального состояния и выгорания респондентов, связанных с потреблением цифрового контента, представлены на рисунке 2.1.

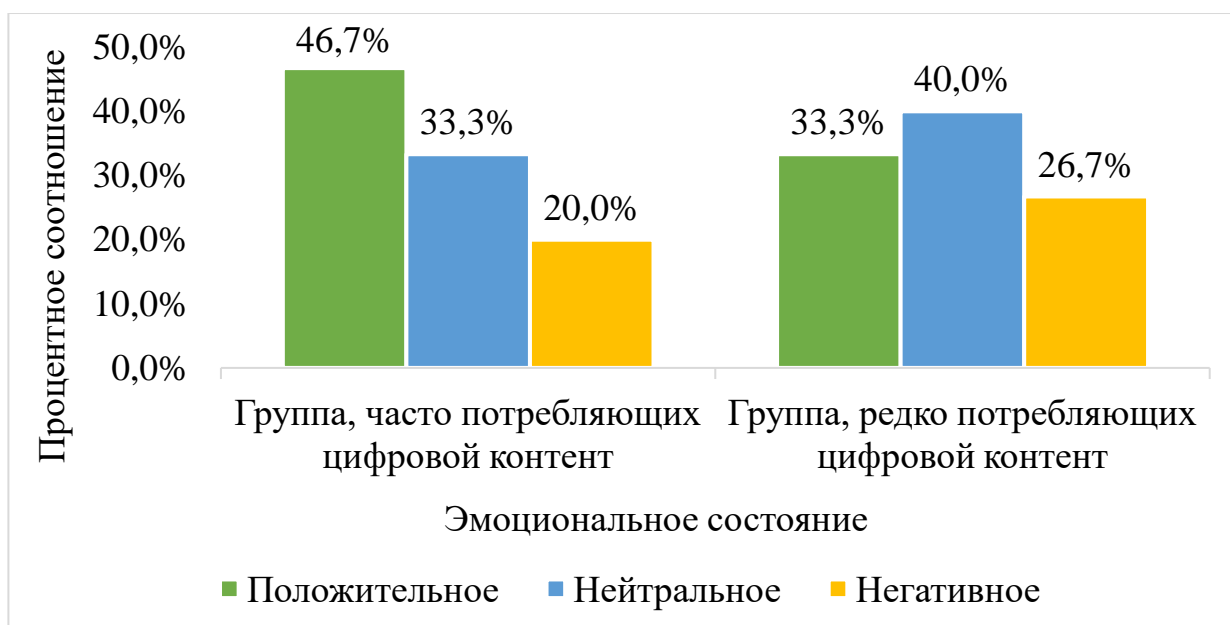


Рисунок 2.1 – Результаты анкетирования по критерию «Эмоциональное состояние и выгорание, связанное с потреблением цифрового контента»

На рисунке 2.1 видно, что распределение респондентов по качеству эмоционального состояния, связанного с потреблением цифрового контента, различно.

В группе респондентов, часто потребляющих цифровой контент мы выявили около половины – 46,7% социальных работников, которые чувствуют

себя эмоционально комфортно и положительно оценивают свое эмоциональное состояние, около трети – 33,3% социальных работников характеризуют его как эмоционально-нейтральное, наименьшая доля, а именно 20% испытуемых оценивают свое состояние как эмоционально-негативное.

В группе респондентов, редко потребляющих цифровой контент, только около трети – 33,3% социальных работников испытывают положительные эмоции в онлайн-пространстве, около 40% оценивают свое состояние как эмоционально-нейтральное, и также наименьшая доля – 26,7% проявляют негативные эмоции в отношении цифрового пространства.

Рассмотрим результаты анкетирования, полученные при изучении «факторов риска выгорания», представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Результаты анкетирования по критерию «Факторы риска выгорания» (авторская разработка)

Критерии анкеты	Респонденты, часто потребляющие цифровой контент	Респонденты, редко потребляющие цифровой контент
1	2	3
Причина постоянного присутствия в цифровом пространстве		
Связь с коллегами и клиентами	33,3%	40,0%
Необходимость актуальной информации	26,7%	46,7%
Потребность в чувстве принадлежности	40,0%	13,3%
Частота проверки сообщений, уведомлений, обновлений		
Навязчивая привычка	46,7%	0

1	2	3
Регулярно	46,7%	33,3%
Иногда	6,7%	60,0%
Крайне редко	0	6,7%
Прогноз самочувствия и состояния при существенном сокращении потребления цифрового контента		
Повысит продуктивность, снизит стресс	13,3%	13,3%
Положительное воздействие в целом	6,7%	13,3%
Незначительное положительное воздействие	13,3%	26,7%
Нет влияния	66,7%	46,7%

Из таблицы 2.2 видно, что причины постоянного присутствия социальных работников, часто потребляющих и редко потребляющих цифровой контент, различны: для первой группы работников ключевой является потребность в чувстве принадлежности, а затем связь с коллегами и необходимость актуальной информации; для второй группы работников – получение актуальной информации является приоритетом, а затем связь с коллегами и чувство принадлежности.

В двух группах выборки существенно различается частота проверки сообщений, уведомлений, обновлений: в первой группе – почти половина респондентов имеет такую проверку в качестве навязчивой привычки, в то время как большинство респондентов второй группы отмечают, что проверяют сообщения и уведомления только иногда.

Прогноз самочувствия и состояния при существенном сокращении потребления цифрового контента респонденты обеих групп оценивают сходным

образом – большинство людей не связывают потребление цифрового контента с психологическим самочувствием.

Следующим этапом исследования стало проведение психодиагностического обследования социальных работников, часто и редко потребляющих цифровой контент при использовании методики В. В. Бойко, что позволило определить стадию формирования каждой из фаз эмоционального выгорания социальных работников обеих групп, а также степень выраженности симптомов каждой фазы.

Рассмотрим результаты, полученные в группе социальных работников, часто потребляющих цифровой контент.

Результаты исследования по каждой фазе эмоционального выгорания представлены на рисунке 2.2.

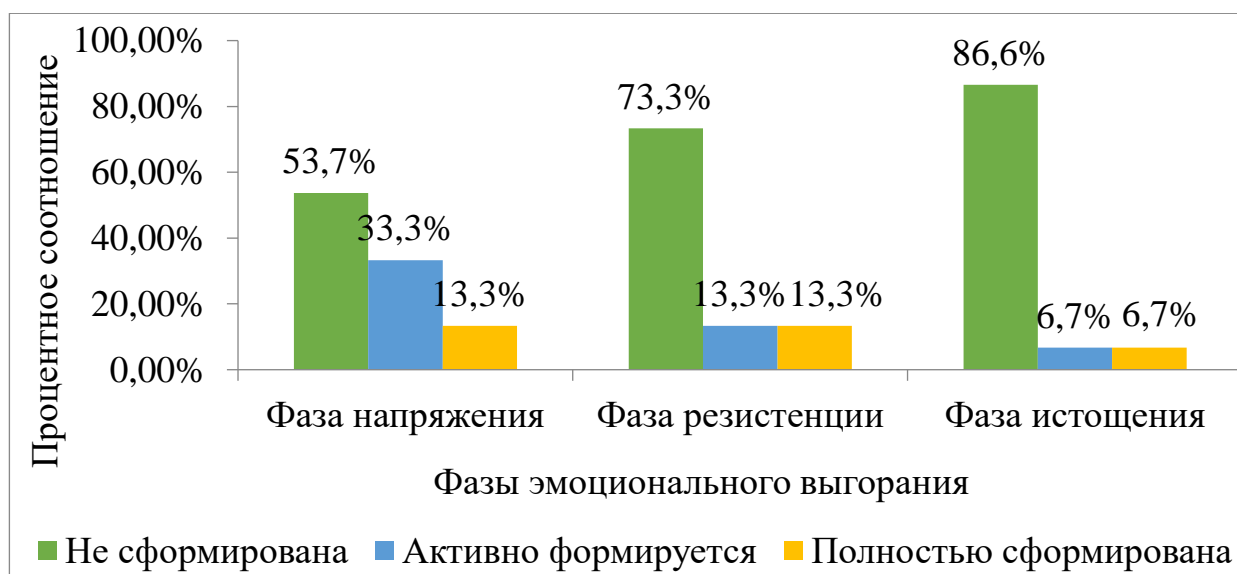


Рисунок 2.2 – Фазы эмоционального выгорания у социальных работников, часто потребляющих цифровой контент (В. В. Бойко)

На рисунке 2.2 мы видим, что у социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, представлены все стадии формирования всех фаз напряжения.

Доля респондентов, у которых отсутствуют признаки и симптомы эмоционального выгорания составляет от 53,7 до 86,6% по разным фазам.

Выявлены респонденты, у которых фазы эмоционального выгорания активно формируются: фаза напряжения – 33,3%, фаза резистенции – 13,3%, фаза истощения – 6,7%. Для этих социальных работников характерны выраженные признаки и симптомы выгорания, которые будут рассмотрены далее.

Также выявлены социальные работники, проявляющие уже сформированные фазы эмоционального выгорания: фаза напряжения – 13,3%, фаза резистенции – 13,3%, фаза истощения – 6,7%.

Рассмотрим подробнее сформированность симптомов эмоционального выгорания по каждой фазе.

Степень сформированности симптомов фазы напряжения представлена в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Симптомы фазы напряжения социальных работников, часто потребляющих цифровой контент

Симптомы	Стадии формирования		
	Не сформирован	Активно формируется	Сформирован
Переживания психотравмирующих обстоятельств	73,3%	13,3%	0%
Неудовлетворённости собой	66,7%	20%	13,3%
Загнанности в клетку	86,6%	6,7%	6,7%
Тревоги и депрессии	66,7%	20%	13,3%

Из таблицы 2.3 видно, что симптомы фазы напряжения представлены довольно широко.

Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств активно формируется у 13,3% респондентов. Он проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование.

Симптом неудовлетворённости собой формируется у 20% и уже сформирован у 13,3%. Характеризуется тем, что в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

Симптом загнанности в клетку формируется и сформирован у 6,7%. Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и человек ничего не может изменить, к нему приходит чувство беспомощности. Он пытается что-либо сделать, сосредотачивает все свои ресурсы (мышление, установки, смыслы, планы, цели). И если не находит выхода, то у него наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

Симптом тревоги и депрессии формируется у 20% и уже сформирован у 13,3%. Этот симптом может перейти в тревожно-депрессивную симптоматику. Социальный работник переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы.

Далее рассмотрим степень сформированности симптомов фазы резистенции представлена в таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Симптомы фазы резистенции социальных работников, часто потребляющих цифровой контент

Симптомы	Стадии формирования		
	Не сформирован	Активно формируется	Сформирован
Неадекватного избирательного эмоционального реагирования	86,6%	6,7%	6,7%
Эмоционально-нравственной дезориентации	86,6%	6,7%	6,7%
Расширения сферы экономии эмоций	86,6%	6,7%	6,7%
Редукции профессиональных обязанностей	93,3%	0%	6,7%

Из таблицы 2.4 видно, что у социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, практически все симптомы данной фазы представлены равнозначно: выявлены единичные проявления их активного формирования и сформированности.

Симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования формируется у 6,7%, уже сформирован также у 6,7%. Неадекватность реагирования заключается в том, что работник ограничивает эмоциональную отдачу за счёт выборочного реагирования на ситуации. Действует принцип «хочу или не хочу», иначе говоря сочту нужным – уделю внимание клиенту или коллеге, будет настроение – откликнусь на его состояние и потребности.

Проблема также заключается в том, что такой социальный работник чаще всего считает, что он поступает допустимым образом, однако, его собеседник (клиент, коллега, руководитель) воспринимает это как проявление чёрствости, неуступчивости, равнодушия.

Симптом эмоционально-нравственной дезориентации формируется и уже

сформирован у 6,7%, это логическое продолжение предыдущего симптома.

Симптом расширения сферы экономии эмоций также формируется и уже сформирован у 6,7%. Данный симптом присутствует тогда, когда социальный работник начинает экономить свои эмоции не только на работе, но и во вне – дома, в общении с родственниками и друзьями. Данный симптом, может быть, не заметен на работе, поэтому его легко пропустить окружающим (например, администрации). Интересно, что большинство социальных работников не рассказывают охотно о своей работе близким.

Симптом редукции профессиональных обязанностей сформирован у 6,7%. Проявляется в попытке облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат, клиентов обделяют элементарным вниманием.

Степень сформированности симптомов фазы истощения представлена в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Симптомы фазы истощения, социальных работников, часто потребляющих цифровой контент

Симптомы	Стадии формирования		
	Не сформирован	Активно формируется	Сформирован
1	2	3	4
Эмоционального дефицита	73,3%	13,3%	6,7%
Эмоциональной отстраненности	73,3%	20%	6,7%
Личностной отстранённости или деперсонализации	73,3%	13,3%	6,7%
Психосоматических и психовегетативных нарушений	100%	0%	0%

Из таблицы 2.5 видно, что для социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, характерны стадии формирования или уже сформированности практических всех симптомов стадии истощения.

Симптом эмоционального дефицита формируется у 13,3%, а сформирован – у 6,7% респондентов. Данный симптом проявляется у тех социальных работников, которые уже испытывают ощущение, что не могут больше помогать своим клиентам. Они не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. С одной стороны, это может быть качеством личности, но если данные особенности раньше не проявлялись, то они свидетельствуют именно об эмоциональном выгорании.

Симптом эмоциональной отстраненности также формируется у 20%, а сформирован у 6,7% респондентов. Социальный работник начинает работать как бездушный автомат, он исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности, а в других сферах – проявляет их как обычно, в зависимости от ситуации.

Симптом личностной отстранённости или деперсонализации также формируется у 20%, а сформирован у 6,7% респондентов. Данный симптом проявляется уже не только в профессиональной деятельности, но и в других сферах жизни. У социального работника начинает возникать антигуманный настрой.

Симптом психосоматических и психовегетативных нарушений не выявлен.

Таким образом, симптомы различных фаз эмоционального выгорания представлены у социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, широко, во всех фазах выгорания.

При этом симптомы в равной степени проявляются как уже полностью сформированные, так и находящиеся на стадии своего активного формирования. В целом это свидетельствует о тенденции к формированию признаков эмоционального выгорания.

Рассмотрим результаты, полученные при проведении исследования в

группе социальных работников, редко потребляющих цифровой контент.

Результаты исследования по каждой фазе эмоционального выгорания представлены на рисунке 2.3.

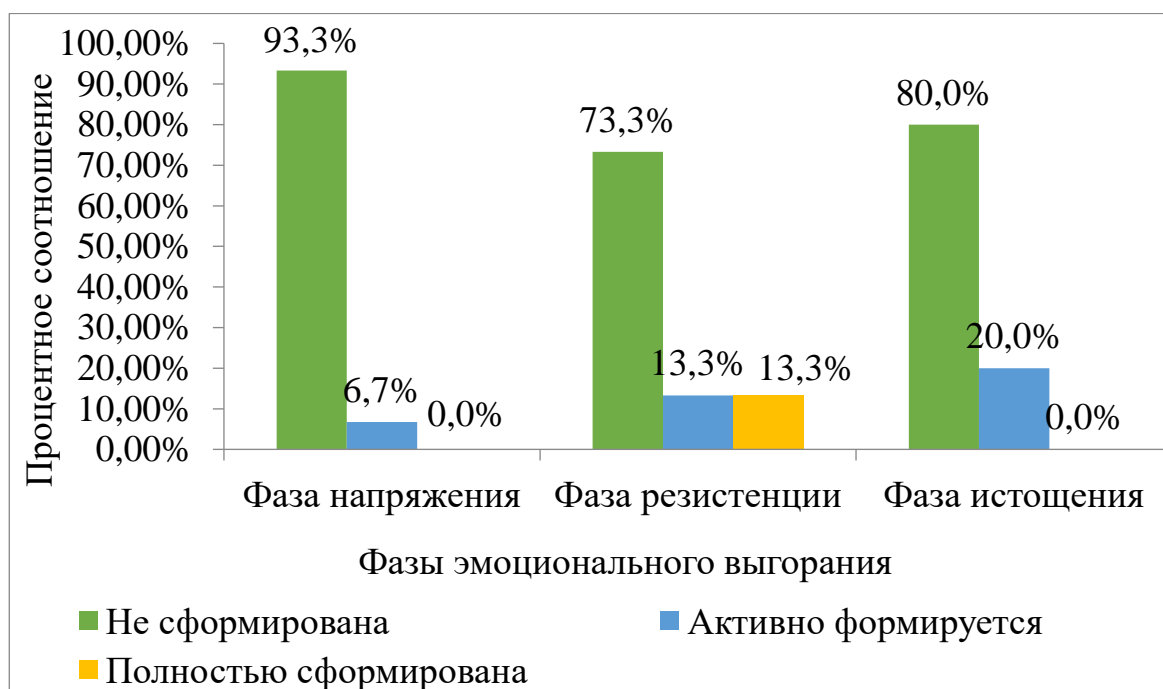


Рисунок 2.3 – Фазы эмоционального выгорания у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент (В. В. Бойко)

На рисунке 2.3 мы видим, что у большинства респондентов рассматриваемой группы – от 73,3% до 93,3% по разным фазам, отсутствует какая-либо сформированная фаза эмоционального выгорания, что означает отсутствие выраженных признаков эмоционального выгорания. Такие работники активны, мотивированы, стремятся качественно исполнять свою работу, не тяготятся выбранной профессией и местом трудоустройства.

При этом, выявлены социальные работники, у которых такие фазы активно формируются: фаза напряжения – 6,7%, фаза резистенции – 13,3%, фаза истощения – 20% респондентов. Для этих работников характерны выраженные признаки и симптомы выгорания, которые будут рассмотрены далее.

У 13,3% респондентов выявлена сформированная фаза резистентности. Это означает, что специалисты начали ограничивать свои эмоциональные реакции, связанные с профессиональными поводами, выстраивая таким образом психологическую защиту.

Для определения доминирующих симптомов эмоционального выгорания целесообразно рассматривать результаты по каждой из трех фаз.

Степень сформированности симптомов фазы напряжения представлена в таблице 2.6.

Таблица 2.6 – Симптомы фазы напряжения у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент

Симптомы	Стадии формирования		
	Не сформирован	Активно формируется	Сформирован
Переживания психотравмирующих обстоятельств	100%	0%	0%
Неудовлетворённости собой	93,3%	6,7%	0%
Загнанности в клетку	93,3%	0%	6,7%
Тревоги и депрессии	100%	0%	0%

Из таблицы 2.6 видно, что симптомы фазы напряжения у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент, представлены единично, а именно формируется симптом неудовлетворенности собой у 6,7%, а также сформирован симптом загнанности в клетку у 6,7% респондентов. Отметим, что обладатель этих симптомов – один и тот же человек.

Степень сформированности симптомов фазы резистенции представлена в таблице 2.7.

Таблица 2.7 – Симптомы фазы резистенции у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент

Симптомы	Стадии формирования		
	Не сформирован	Активно формируется	Сформирован
Неадекватного избирательного эмоционального реагирования	86,6%	6,7%	6,7%
Эмоционально-нравственной дезориентации	93,3%	6,7%	0%
Расширения сферы экономии эмоций	80%	6,7%	13,3%
Редукции профессиональных обязанностей	93,3%	0%	6,7%

Из таблицы 2.7 видно, что у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент, в той или иной степени формируются или сформированы все симптомы фазы резистенции.

Симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования формируется у 6,7%, сформирован также у 6,7% респондентов. Неадекватность реагирования заключается в том, что сотрудник ограничивает эмоциональную

отдачу за счёт выборочного реагирования на ситуации. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание клиенту или коллеге, будет настроение – откликнусь на его состояние и потребности.

Симптом эмоционально-нравственной дезориентации формируется у 6,7% респондентов и является логическим продолжением предыдущего симптома.

Симптом расширения сферы экономии эмоций формируется у 6,7%, сформирован у 13,3% респондентов. Данный симптом присутствует тогда, когда работник начинает экономить свои эмоции не только на работе, но и во вне – дома, в общении с родственниками и друзьями.

Симптом редукции профессиональных обязанностей сформирован у 6,7% респондентов. Проявляется в попытке облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Степень сформированности симптомов фазы истощения представлена в таблице 2.8.

Таблица 2.8 – Симптомы фазы истощения у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент

Симптомы	Стадии формирования		
	Не сформирован	Активно формируется	Сформирован
Эмоционального дефицита	3%	0%	0%
Эмоциональной отстраненности	80%	20%	0%
Личностной отстранённости или деперсонализации	80%	20%	0%
Психосоматических и психовегетативных нарушений	100%	0%	0%

Из таблицы 2.8 видно, что для социальных работников, редко потребляющих цифровой контент, характерна стадия активного формирования некоторых симптомов фазы истощения.

Симптом эмоционального дефицита формируется у 20% респондентов, такие работники испытывают проблемы с сочувствием и сопереживанием коллегам.

Симптом эмоциональной отстраненности также формируется у 20% респондентов. Они постепенно исключают эмоции из профессиональной деятельности.

Таким образом, симптомы различных фаз эмоционального выгорания представлены у респондентов в неполном объеме, а только некоторые из них. Большинство представленных симптомов находится на стадии своего активного формирования.

В целом это свидетельствует о низком уровне эмоционального выгорания социальных работников, редко потребляющих цифровой контент. Имеющие симптомы и характеристики скорее всего возможно объяснить индивидуальными особенностями и личными обстоятельствами отдельных социальных работников.

В целом, для группы социальных работников, редко потребляющих цифровой контент, не характерно эмоциональное выгорание, имеются лишь отдельные его признаки у отдельных социальных работников.

На следующем этапе мы исследовали уровень стресса социальных работников в обеих группах с использованием Шкалы психологического стресса PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона.

Результаты представлены на рисунке 2.4.

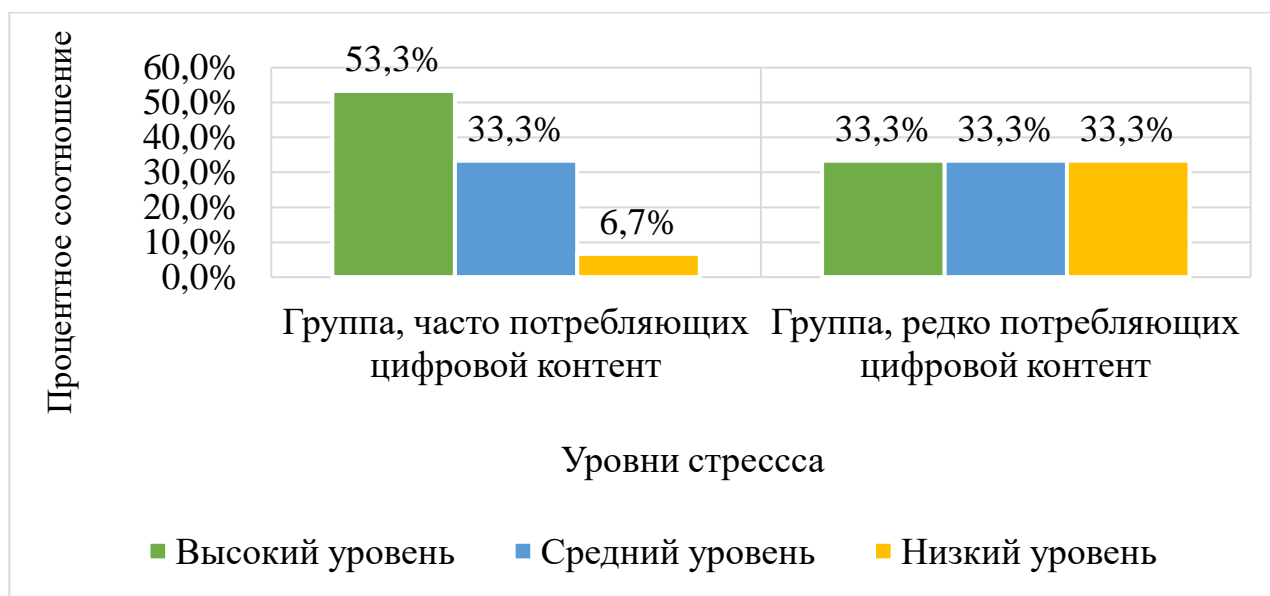


Рисунок 2.4 – Распределение социальных работников по уровню стресса у социальных работников, часто и редко потребляющих цифровой контент (Лемур-Тесье-Филлион)

На рисунке 2.4 мы видим, что распределение социальных работников, часто и редко потребляющих цифровой контент, по уровню стресса существенно различается.

Более половины – 53,3% респондентов, часто потребляющих цифровой контент, демонстрируют высокий уровень стресса, среди респондентов, редко потребляющих цифровой контент, доля таких людей составляет только треть – 33,3%. Для людей с высоким уровнем стресса свойственны состояния психической дезадаптации, дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни.

Почти треть респондентов в обеих группах, а именно 33,3%, проявляют средний уровень стресса. Это означает, что они в целом находятся в нормальном психоэмоциональном состоянии, но иногда могут проявлять излишнюю тревожность, усталость, нервозность.

Низкий уровень стресса характерен для 6,7% респондентов, часто потребляющих цифровой контент, и, почти третьей части, а именно 33,3% респондентов, редко потребляющих цифровой контент. Эти люди показывают психологическую устойчивость и адаптацию к рабочим нагрузкам.

Следующим этапом эмпирического исследования стало изучение респондентов на интернет-зависимость по методике С. А. Кулакова. По результатам исследования мы получили респондентов в обеих группах, обладающими высоким, средним и низким уровнем интернет-зависимости.

Результаты, полученные по итогам тестирования, представлены на рисунке 2.5.

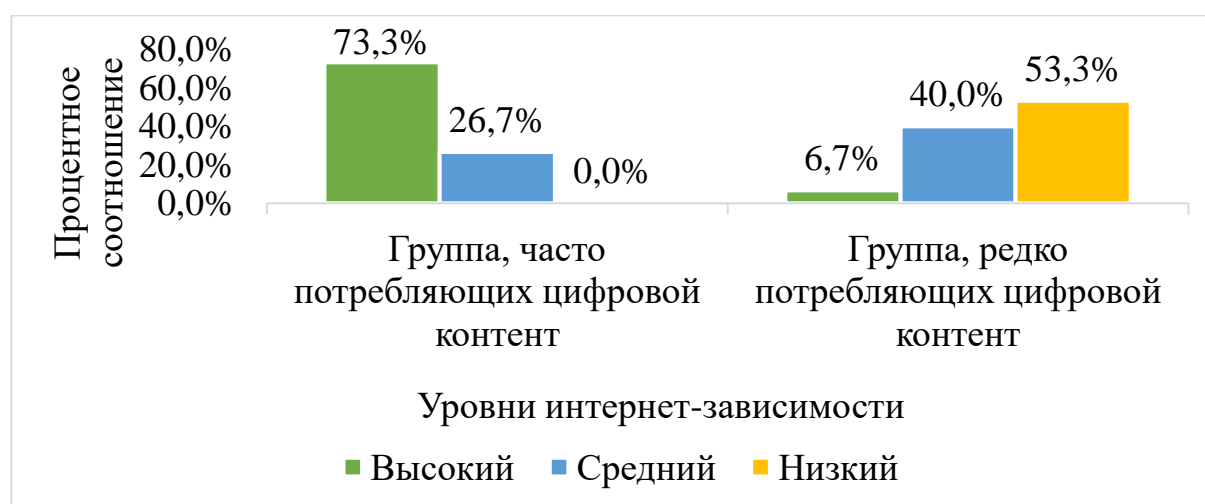


Рисунок 2.5 – Уровни интернет-зависимости у социальных работников, часто и редко потребляющих цифровой контент (С. А. Кулаков)

На рисунке 2.5 мы видим, что в группе социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, проводящих в цифровом пространстве более 3-5 часов ежедневно, преобладает высокий уровень интернет-зависимости (73,3% респондентов), на данном уровне респонденты подвержены сильной и неконтролируемой тяге к интернету и социальным сетям, существенном игнорировании учёбы, работы или личных отношений, а также о возможном

появлении негативных последствий для физического и психического здоровья, на среднем уровне интернет-зависимости оказалось 26,7% социальных работников, что указывает на влияние интернета на их жизнь, на низком уровне интернет-зависимости респондентов, часто потребляющих цифровой контент, обнаружено не было. Напротив, в группе респондентов, редко потребляющих цифровой контент, проводящих в цифровом пространстве менее 3–5 часов ежедневно, преобладает низкий уровень интернет-зависимости (53,3% респондентов), что указывает на то, что интернет существенного негативного влияния на их жизнь не несет, на среднем уровне интернет-зависимости оказалось 40% социальных работников, что указывает на влияние интернета на их жизнь, на высоком уровне интернет-зависимости респондентов, редко потребляющих цифровой контент, мы выявили всего 6,7 % социальных работников, что указывает на высокую долю вероятности интернет-зависимости.

Таким образом, проявления стресса у социальных работников, часто и редко потребляющих цифровой контент, различны и выражаются в следующем:

1. Для социальных работников, вне зависимости от частоты потребления цифрового контента, характерен низкий уровень фактического эмоционального выгорания.

2. У социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, формирование различных симптомов по всем стадиями эмоционального выгорания осуществляется активнее, чем у редко потребляющих цифровой контент.

3. В группе социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, наиболее выражены симптомы стадии резистенции. Такие социальные работники чаще испытывают стресс и пытаются справиться с ним через эмоциональное отстранение и снижение вовлеченности в работу. Это проявляется в формальном отношении к обязанностям, цинизме по отношению к клиентам и коллегам, а также в избегании эмоционально насыщенных ситуаций.

4. В группе социальных работников, редко потребляющих цифровой

контент, наиболее представлены симптомы фазы истощения. Такие работники чаще испытывают нарастающую тревожность, неудовлетворенность и эмоциональную усталость. Профессиональные обязанности начинают восприниматься как чрезмерные, а ресурсов для их выполнения не хватает.

5. Социальные работники, часто потребляющие цифровой контент, имеют более высокие показатели уровня стресса, в отличие от социальных работников, редко потребляющих цифровой контент.

6. У социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, преобладает высокий уровень интернет-зависимости, в то время как у социальных работников, редко потребляющих цифровой контент, преобладает низкий уровень интернет-зависимости.

Таким образом, в ходе проведенного эмпирического исследования были изучены особенности эмоционального выгорания у социальных работников с разной частотой потребления цифрового контента.

Следующем этапе обработки эмпирических данных стало проведение анализа полученных данных с использованием методов математической статистики. Для этого был использован метод расчета линейного коэффициента парной корреляции – t-критерий Стьюдента. Этот статистический метод позволяет проследить корреляционные связи между эмоциональным выгоранием и содержательно-временными характеристиками в персональном цифровом пространстве социальных работников.

Результаты сравнительного анализа представлены в таблице 2.9.

Таблица 2.9 – Результаты сравнительного анализа по t-критерию Стьюдента

Наименование психодиагностической методики	Показатель	Коэффициент	Уровень статистической значимости
1	2	3	4

1	2	3	4
Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко	Фаза напряжения	$t_{эмп}=4,2$	Значимо, $P \leq 0,05$
	Фаза резистенции	$t_{эмп}=1,4$	Не значимо
	Фаза истощения	$t_{эмп}=0,3$	Не значимо
Шкала психологического стресса PSM-25 Лемура-Тесье- Филлиона	Стресс	$t_{эмп}=3,9$	Значимо, $P \leq 0,05$
Тест на интернет- зависимость С. А. Кулакова	Шкала «Зависимость от интернета»	$t_{эмп}=3,7$	Значимо, $P \leq 0,05$

Исходя из данных, представленных в таблице 2.9, можно сделать вывод о том, что по большинству показателей различия между группами находятся в зоне статистической значимости, следовательно, носят не случайный характер.

Также по таблице можно сделать следующие выводы:

По Методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко было выявлено, чем больше социальные работники потребляют цифровой контент, тем более они испытывают выраженное напряжение, что может проявляться в повышенной тревожности, чувстве неудовлетворённости и эмоциональной усталости, указывая на начальные признаки эмоционального

выгорания.

Отсутствие значимых различий по фазам резистенции и истощения указывает на то, что возможно эти стадии выгорания не обусловлены частым потреблением цифрового контента.

По Шкале психологического стресса PSM-24 Лемура-Тесье-Филлиона было обнаружено, чем больше социальные работники потребляют цифровой контент, тем более высокий уровень стресса мы у них наблюдаем, который может быть связан с информационной перегрузкой, размытыми границами рабочего времени и т.д.

По Тесту на интернет-зависимость С. А. Кулакова также было обнаружено, чем больше социальные работники потребляют цифровой контент, тем более высокую интернет-зависимость мы у них наблюдаем, что указывает на формирование зависимости как дополнительного фактора риска эмоционального выгорания. Интернет-зависимость может усиливать напряжение через нарушение режима отдыха, снижение качества сна и отдыха и т.д.

Таким образом, проведённое нами исследование подтвердило выдвинутую гипотезу о взаимосвязи эмоционального выгорания и содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве социальных работников.

Нами было установлено, что социальные работники, часто потребляющие цифровой контент более подвержены эмоциональному выгоранию, а также социальные работники с высоким уровнем интернет-зависимости и частым потреблением цифрового контента демонстрируют более выраженные признаки эмоционального выгорания.

Далее представлены методические рекомендации по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников.

2.3 Методические рекомендации по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников

Проведённое исследование позволило выявить и описать особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве.

В целом психологический профиль социальных работников находится в пределах нормативных значений и не демонстрирует выраженных дезадаптивных проявлений выгорания. Вместе с тем были выявлены как отдельные признаки эмоционального выгорания, так и личностные ресурсы, способствующие профессиональной адаптации и интеграции, так и потенциальные зоны роста, требующие целенаправленного внимания в рамках психологического сопровождения социальных работников.

На основе теоретического анализа научной и методической литературы по проблематике, на основании результатов, полученных в ходе эмпирического изучения особенностей эмоционального выгорания у социальных работников, нами были разработаны рекомендации по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания.

Одной из ключевых позиций в части повышения эффективности использования цифровых ресурсов при решении жизненных и профессиональных задач является целенаправленное и систематическое повышение цифровой грамотности и развитие цифровой гигиены. Для этого могут быть задействованы корпоративные ресурсы, например – организация и проведение серии практических занятий по эффективному и безопасному использованию цифровых инструментов и сервисов. Такие занятия помогут познакомить социальных работников с современными цифровыми возможностями автоматизации рутинных задач, иначе говоря инструменты искусственного интеллекта, календари, электронные базы данных,

планировщики, CRM-системы и другие. При этом важно учитывать потребность работников в постоянном или периодическом консультационном сопровождении по техническим вопросам.

Важным направлением оптимизации использования цифровых технологий в контексте снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников является организация рабочего времени. Современные цифровые решения – комплексные сервисы тайм-менеджмента, электронные календари, трекеры задач и другие позволят сотрудникам грамотно распределять нагрузку в течение рабочего времени и контролировать этот процесс.

Также можно настроить и применять напоминания, автоматические уведомления, настройки «тихих» часов, отключение уведомлений в рабочие часы, что будет способствовать повышению эффективности использования рабочего времени, своевременному выполнению различных рабочих задач и профилактике перегрузок. Такой подход позволит социальным работникам эффективно управлять собственным рабочим временем, избегая излишней многозадачности и срочности.

С этим очень тесно связан вопрос оптимизации рабочих коммуникаций. Часто такие коммуникации носят «стихийный» характер, и работник тратит много времени и сил для того, чтобы получать актуальную и действительно необходимую информацию от руководителей и коллег. Использование единых корпоративных мессенджеров, простые и понятные рабочие каналы связи, и их минимальное количество значительно упростит задачи информационной включенности социальных работников.

При этом, важно, чтобы все понимали и использовали единые правила ведения деловой переписки в рабочих чатах, не перегружали их излишней информацией, эмоциональными проявлениями, соблюдали принятое время ответов на сообщения, понимали приоритетность в такой переписке.

Значимым является обеспечение психологически безопасной рабочей среды в целом и обеспечение психологического благополучия социальных работников. Использование цифровых ресурсов и инструментов в этих целях

предполагает использование онлайн приложений для оценки и контроля эмоционального состояния, медитаций, дыхательных практик, анонимного психологического консультирования, ведения дневников.

Эффективным способом оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников являются практические занятия по формированию оптимального уровня цифровой грамотности. На основе изученной теоретической информации и результатов эмпирического исследования был разработан цикл занятий по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников с использованием методов активного социально-психологического обучения.

Целью цикла занятий стало повышение цифровой грамотности социальных работников. Каждое занятие имеет свою задачу, содержит теоретическую и практическую части. Цикл содержит 4 занятия и может быть реализован в краткосрочный период, без дополнительной нагрузки на работников. План занятий с указанием задач, теоретического и практического содержания представлен в таблице 2.10.

Таблица 2.10 – План занятий по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников

Тема, задача занятия	Теоретическое содержание	Практическое содержание
1	2	3
«Эмоциональное выгорание и роль цифровых технологий».	Что такое эмоциональное выгорание: признаки и последствия. Причины выгорания у	Заполнение дневника самонаблюдения: как я использую

1	2	3
<p>Задачи:</p> <p>1. Ознакомить с понятием эмоционального выгорания.</p> <p>2. Обсудить влияние.</p>	<p>социальных работников.</p> <p>«Цифровая нагрузка»: польза и риски современных технологий.</p> <p>Самооценка личного уровня стресса (опрос).</p> <p>Дискуссия: цифровые технологии – польза или вред?</p>	<p>цифровые технологии в работе и в быту.</p>
<p>«Цифровая гигиена и управление временем».</p> <p>Задачи:</p> <p>1. Научить эффективному использованию цифровых инструментов.</p> <p>2. Показать способы ограничения цифрового стресса.</p>	<p>Принципы цифровой гигиены (правила работы с электронной почтой, мессенджерами, соцсетями).</p> <p>Техники тайм-менеджмента с использованием цифровых инструментов (ToDo-листы, календари, трекеры времени).</p> <p>Инструменты для автоматизации рутинных задач.</p>	<p>Настройка «тихих часов», фильтров уведомлений.</p> <p>Обзор приложений для планирования задач (Trello, Google, Календарь, Notion и др.)</p> <p>индивидуального цифрового расписания.</p>
<p>«Цифровые ресурсы для профилактики и восстановления».</p> <p>Задачи:</p>	<p>Медитативные и релаксационные приложения (Calm, Headspace, Insight Timer).</p>	<p>Тестирование 2-3 приложений «здесь и сейчас».</p> <p>Составление</p>

<p>1. Ознакомить с приложениями и сервисами для поддержки.</p> <p>2. Научить использовать мобильные и онлайн-ресурсы для снятия стресса.</p>	<p>Онлайн-платформы для поддержки специалистов (форумы, группы поддержки).</p> <p>Сервисы для отслеживания настроения и самочувствия.</p> <p>Краткий обзор геймифицированных программ повышения устойчивости к стрессу (Дневник настроения, трекер эмоций).</p>	<p>личный список цифровых ресурсов для профилактики эмоционального выгорания.</p>
<p>«Формирование индивидуальной стратегии цифрового баланса».</p> <p>Задачи:</p> <p>1. Помочь выработать устойчивую личную стратегию взаимодействия с цифровыми технологиями.</p> <p>2. Обсудить способы долгосрочного снижения риска эмоционального выгорания.</p>	<p>Принципы цифрового баланса: как не «перегорать» в онлайн-среде.</p> <p>Разработка индивидуального плана: ограничения, привычки, цифровые ритуалы.</p> <p>Взаимная поддержка в профессиональном коллективе (цифровые чаты поддержки, совместные онлайн-практики).</p> <p>Обсуждение сложных ситуаций: кейсы и разбор.</p>	<p>Составление и презентация личной стратегии цифрового баланса.</p> <p>Групповая рефлексия.</p>

Для реализации цикла занятий возможно использовать интерактивные и мультимедийные материалы, аудиовизуальное сопровождение. Методы реализации предусмотрены максимально практического характера – обсуждения, опросы, дискуссии, практические задания. Также возможно приглашение для реализации цикла занятий приглашенных экспертов – IT-специалистов, психологов, опытных социальных работников для обмена опытом.

Таким образом, оптимизация использования современных цифровых и онлайн технологий в работе социальных работников необходимо направить на облегчение рабочих процессов, повышение цифровой грамотности и цифровой гигиены на рабочем месте, снижение уровня тревожности и стресса в ходе исполнения рабочих обязанностей. Также важно учитывать индивидуальные психологические характеристик работников и развивать условия для эффективного сочетания цифровых и традиционных форм работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящая исследовательская работа посвящена комплексному исследованию особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве. Результаты исследования позволили выявить и описать различия в особенностях эмоционального выгорания и уровнях их проявления у социальных работников, часто и редко потребляющих цифровой контент.

Эмоциональная стабильность является ключевым фактором профессиональной эффективности и психологического благополучия. Эмоциональное выгорание имеет сложную структуру, его проявления выражается в отношении человека к собственной личности в профессии, удовлетворенностью различными аспектами профессиональной деятельности.

Показатели эмоционального выгорания представителей сферы «человек-человек» не являются максимально динамичными и меняются достаточно быстро. На их формирование большое влияние оказывают внешние факторы и условия профессиональной деятельности, в том числе особенности персонального цифрового пространства личности, объем и качество потребляемого цифрового контента (социальные сети, блоги, реклама и т.д.).

В ходе эмпирического исследования, проведенного с использованием валидных и надежных психодиагностических средств, применения методов математической статистики, были выявлены, проанализированы и описаны особенности влияния времени (частоты) потребления цифрового контента у социальных работников на их уровень эмоционального выгорания.

Эмпирически установлено, что существуют различия в уровне проявления стресса у социальных работников, вне зависимости от времени потребления цифрового контента. В целом, уровень эмоционального выгорания у участников исследования выражен не ярко, но у социальных работников, часто

потребляющих цифровой контент, выражен высокий уровень интернет зависимости, а также активнее формируются симптомы на всех стадиях эмоционального выгорания, особенно на стадии резистенции. Они чаще и в большей степени испытывают стресс, эмоционально отстраняются, демонстрируют формальное отношение к работе, цинизм и избегают эмоциональных ситуаций. У социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, в большей степени проявляются симптомы фазы истощения. Также среди социальных работников, часто потребляющих цифровой контент, отмечается более высокий уровень стресса.

Статистически значимые различия подтвердили взаимосвязь эмоционального выгорания и содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве социальных работников. Социальные работники, часто потребляющие цифровой контент более подвержены эмоциональному выгоранию, а также социальные работники с высоким уровнем интернет-зависимости демонстрируют более выраженные признаки эмоционального выгорания.

Результаты теоретического анализа научной литературы, результаты проведенного эмпирического исследования стали основанием для разработки методических рекомендаций по оптимизации использования цифровых технологий для снижения риска эмоционального выгорания у социальных работников.

Таким образом, все исследовательские задачи выполнены, цель достигнута, выдвинутая гипотеза подтверждена.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акер, Г. Практика самообслуживания среди социальных работников: предсказывают ли они удовлетворенность работой и намерение сменить работу? / Г. Акер // Социальная работа в области психического здоровья. – 2018. – Том 16. – № 6. – С. 713-727.

2. Алсабти, К. Влияние социального, семейного и экономического стресса на социальных работников, работающих с людьми с ограниченными возможностями / К. Алсабти // Журнал социальной работы. – 2022. – Том 22. – №5. – С. 1207-1226.

3. Альбрехт, С. Л. Влияние организационных ресурсов и рабочих мест, связанных с изменениями, на вовлеченность сотрудников в изменения / С. Л. Альбрехт, С. Коннотон, М. П. Лейтер // Рубежи психологии. – 2022. – Том 13. – 14 с.

4. Ахдут, Н. Внутренние характеристики качества работы и воспринимаемый стресс социальными работниками: опосредующая роль факторов социальной среды на работе / Н. Ахдут, Т. М. Шварц-Тайри // Британский журнал социальной работы. – 2022. – Том 53. – №5. – С. 2643-2664.

5. Бир, О. В. Изучение стресса, совладания с ним и последствий для здоровья среди социальных работников / О. В. Бир, Р. Филлипс, К. Р. Куинн, // Журнал социальной работы. – 2021. – Том 24. – №2. – С. 317-330.

6. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Сударыня, 2021. – 32 с.

7. Вирт, Т. Отпуска по болезни и несчастные случаи на производстве социальных работников в Германии: анализ рутинных данных / Т. Вирт, Д. Ванделер, М. Дюлон, А. Нинхаус // Международный архив гигиены труда и окружающей среды. – 2019. – Том 92. – №2. – С. 175-184.

8. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика /

- Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 336 с.
9. Глумбикова, К. Рефлексивность и стратегии эмоционального конструирования в социальной работе с семьями в Чешской Республике / К. Глумбикова, М. Микулец // Журнал практики социальной работы. – 2020. – Том 25. – №3. – С. 259-271.
10. Гомес-Гарсия, Р. Эмоциональное выгорание социальных работников и социально-демографические факторы / Р. Гомес-Гарсия, Г. М. Алонсо-Сан, М. Л. Ламазарес-Санчес // Журнал социальной работы. – 2020. – Том 20. – №4. – С. 463-482.
11. Джонсон, Дж. Благополучие и эмоциональное выгорание сотрудников психиатрической службы: обзор тенденций, причин, последствий и рекомендаций для будущих вмешательств / Дж. Джонсон, Л. Х. Холл, К. Берзиньш, Дж. Бейкер, К. Меллинг, К. Томпсон // Международный журнал сестринского дела в области психического здоровья. – 2018. – Том 27. – №1. – С. 20-32.
12. Дима, Г. Стресс на работе и эмоциональное выгорание социальных работников в условиях пандемии COVID-19 в мире VUCA / Г. Дима, Л. Шмитц, М.-С. Саймон // Устойчивое развитие. – 2021. – Т. 13. – №13. – С. 231-246.
13. Зерден, Л. Д. Социальные работники в интегрированной межпрофессиональной команде: элементы интеграции команды и препятствия для практики / Л. Д. Зерден, Б. М. Ломбарди, Э. Л. Ричман // Журнал межпрофессионального образования и практики. – 2019. – Т. 17. – №9. – С. 270-286.
14. Камнев, А. Н. Эмоциональное выгорание и стресс у социальных работников / А. Н. Камнев, Т. А. Михайлова, И. Б. Шилина // Современная зарубежная психология. – 2023. – Том 12. – №4. – С. 145-156.
15. Карачаров, А. Цифровая тревожность и эмоциональное выгорание в эпоху гиперсвязи. – 03.04.2025. – Режим доступа: <https://www.b17.ru/article/645794/?ysclid=mf9b7kjlxy278551985> (дата обращения: 06.09.2025).

16. Кливленд, М. Переживание жизнестойкости глазами социальных работников, начинающих карьеру / М. Кливленд, А. Уорхерст, А. Легуд // Журнал социальной работы. – 2019. – Т. 49. – №6. – С. 1434-1451.

17. Кук, Л. Л. Посещение на дому в социальной работе по защите детей: эмоции как ресурс и риск для профессионального суждения и практики / Л. Л. Кук // Социальная работа с детьми и семьей. – 2020. – Том 25. – №1. – С. 18-26.

18. Лаврова, Л. А. Функциональное состояние системы гипоталамус – гипофиз – кора надпочечников у больных неврастенией / Л. А. Лаврова, М. Ш. Билялов // Казанский медицинский журнал. – 1978. – Том 59. – №1. – С. 8-9.

19. Лемье-Камберледж, А. Предварительное исследование факторов, влияющих на психическое здоровье и благополучие работников служб помощи бездомным / А. Лемье-Камберледж, Э. П. Тейлор // Здравоохранение и социальная помощь в сообществе. – 2019. – Том 27. – №4. – С. 367-378.

20. Личное информационное пространство. – Режим доступа: <http://social.informatics.tilda.ws/personalinformationsspace> (дата обращения: 09.11.2025).

21. Мак, Б. Модель супервизии, ориентированная на устойчивость: решение проблем стресса, эмоционального выгорания и самопомощи среди социальных работников / Б. Мак // Достижения в социальной работе. – 2021. – Том 20. – №3. – С. 596-614.

22. Мартинес-Лопес, Х. А. Предикторы эмоционального выгорания у социальных работников: пандемия COVID-19 как сценарий для анализа / Х. А. Мартинес-Лопес, К. Лазаро-Перес, Х. Гомес-Галан // Международный журнал экологических исследований и общественного здравоохранения. – 2021. – Т. 18. – №10. – С. 348-361.

23. Михайлова, Т. А. Факторы развития у специалистов по социальной работе синдрома профессионального выгорания / Т. А. Михайлова // Социальные отношения. – 2020. – №3 (34). – С. 58-67.

24. Моделирование процесса непрерывного профессионального образования работников социальной сферы / О. А. Бахчиева, С. Л. Савченко, И. Б. Шилина, А. Ю. Шилин. – Москва : Экспо-Медиа-Пресс, 2018. – 223 с.

25. Роллинс, У. Взаимоотношения социального работника и клиента: перспективы социального работника / У. Роллинс // Социальная работа. – 2020. – Том 73. – №4. – С. 395-407.

26. Рыбкин, И. В. Управляем контактом с клиентом / И. В. Рыбкин. – Москва : Институт общегуманитарных исследований, 2011. – 189 с.

27. Солощенко, И. М. Синдром эмоционального выгорания личности: сущность, причины возникновения, симптомы и формы проявления / И. М. Солощенко // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2022. – Том 5-1 (68). – С. 169-171.

28. Тимофеева, М. Г. Профессиональное выгорание у социальных работников / М. Г. Тимофеева // Вестник СВФУ. Серия. «Психологические науки». – 2023. – №1 (29). – С. 64-71.

29. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии – 2011. – №6. – С. 28-46.

30. Шанин, Т. Социальная работа: идеология профессионализма / Т. Шанин // Журнал исследований социальной политики. – 2004. – Том 2. – №3. – С. 303-328.

31. Эмоциональное выгорание специалистов «помогающих» профессий / Под ред. В. В. Лукьянова. – Москва : Когито-Центр, 2022. – 168 с.

32. Gesundheitsbericht 2022 Sachsen: Fehlzeiten der AOK-Mitglieder. – Chemnitz: AOK PLUS, 2022. – 25 p.

33. Holleder, A. Working conditions, health and exhaustion among social workers in Germany / A. Holleder // European Journal of Social Work. – 2022. – Vol. 25. – №5. – P. 792-803.

34. Kwan, S.-K. Safeguarding health equality for the disadvantaged during the COVID-19 pandemic: Lessons learned for the social work profession / S.-K. Kwan,

H.V.-H. King, J.K.-S. Chung, E.V.-T. Chui // *Qualitative Social Work*. – 2021. – Vol. 20. – №1-2. – P. 463-469.

35. Portoghese, I. Measuring emotional burnout among university students: Factor validity, invariance and latent profiles of the Italian version of the Maslach Burnout Inventory student survey (MBI-SS) / I. Portoghese, C. Meshach, M. P. Leiter, M. Galletta, F. Porru, E. D'Aloja, G. Finco, M. Campagna // *Frontiers in Psychology*. – 2018. – Vol. 9.-9 p.

36. Ravalier, J.M. Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study / J.M. Ravalier, P. McFadden, K. Boishat, O. Clabburn, J. Moriarty // *The British Journal of Social Work*. – 2021. – Vol. 51. – №1. – P. 297-317.

Анкета для исследования особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержания и времени нахождения в персональном цифровом пространстве

Информация о респонденте

1. Ваш пол?

- Мужской.
- Женский.

2. Ваш возраст?

- До 25 лет.
- От 26 до 35 лет.
- От 36 до 45 лет.
- Старше 45 лет.

3. Сколько лет Вы работаете социальным работником?

- Менее 1 года.
- От 1 до 3 лет.
- От 4 до 6 лет.
- Более 6 лет.

Использование социальных сетей (Часть А).

4. Как часто Вы используете социальные сети вне рабочего времени?

- Практически ежедневно.
- Несколько раз в неделю.
- Редко.
- Никогда.

5. Оцените, пожалуйста, среднее количество часов, которое Вы проводите в социальных сетях ежедневно.

- Менее часа.
- От 1 до 2 часов.
- От 3 до 5 часов.
- Больше 5 часов.

6. Какие цели вы чаще всего преследуете при использовании социальных сетей?

- Общение с друзьями и близкими.
- Получение профессиональной информации и ресурсов.
- Развлекательные цели (видео, игры).
- Другие цели (укажите ниже).

7. Испытываете ли Вы чувство усталости или раздражения после длительного пребывания в соцсетях?

- Да, практически всегда.
- Иногда испытываю усталость.
- Нет, не испытываю негативных эмоций.
- Другое (укажите ниже).

8. Бывают ли случаи, когда использование соцсетей мешает выполнению профессиональных обязанностей?

- Часто сталкиваюсь с такими ситуациями.
- Реже сталкиваюсь с подобными проблемами.
- Совсем редко сталкиваюсь с таким влиянием.
- Ни разу не было негативного влияния.

Эмоциональное состояние и выгорание (Часть Б).

9. Чувствуете ли Вы снижение мотивации и энергии после долгого пребывания в онлайн-пространстве?

- Постоянно ощущаю упадок сил.
- Периодически возникают подобные ощущения.
- Такие чувства редки.

○ У меня высокий уровень мотивации даже после интенсивного использования соцсетей.

10. Замечали ли Вы ухудшение качества сна вследствие активного пользования социальными сетями перед сном?

- Очень сильно ухудшается сон.
- Небольшое влияние наблюдается иногда.
- Сон практически не зависит от моего поведения в соцсетях.
- Нет никакого влияния вообще.

11. Становитесь ли Вы раздражительным или вспыльчивым после просмотра негативной информации в соцсетях?

- Всегда реагирую негативно.
- Изредка такое бывает.
- Обычно сохраняю спокойствие.
- Никакие негативные события не влияют на мое настроение.

12. Возникают ли у вас проблемы с концентрацией внимания или забывчивость после продолжительного нахождения в цифровых пространствах?

- Регулярно страдаю рассеянностью и снижением концентрации.
- Только временами замечаю такую проблему.
- Эти симптомы проявляются крайне редко.
- Концентрация остается стабильной независимо от уровня активности в соцсети.

Дополнительные факторы риска.

13. Можете назвать основную причину вашего постоянного присутствия в социальных медиа помимо отдыха и развлечения?

- Необходимость поддерживать связь с коллегами и клиентами.
- Желание оставаться в курсе актуальной информации и профессионального развития
- Потребность почувствовать себя частью какого-то сообщества.

○ Я сам устанавливаю четкий баланс и предпочитаю отдыхать от социальных платформ

14. Часты ли ситуации, когда Вам кажется необходимым постоянно проверять уведомления и обновления социальных сетей?

○ Это стало навязчивой привычкой

○ Происходит довольно регулярно

○ Такого желания почти не возникает

○ Полностью контролирую ситуацию и осознанно управляю своим поведением

15. Если бы была возможность сократить свое присутствие в социальных сетях, повлияло бы это положительно на ваше самочувствие и работоспособность?

○ Без сомнения, помогло бы повысить продуктивность и снизить стресс

○ Вероятно, имело бы положительное воздействие

○ Возможно незначительно улучшило бы мою эффективность

○ Не вижу связи между моими действиями в социальных сетях и самочувствием

Заключение анкеты

Спасибо большое за участие в нашем исследовании! Ваш вклад важен для понимания механизмов эмоционального выгорания среди социальных работников и разработки эффективных мер профилактики

Шкала психологического стресса PSM -25 Лемура-Тесье-Филлиона

Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона (Lemyr-Tessier-Fillion) предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса.

Данная методика разработана для количественной оценки уровня стресса, проявляющегося на физиологическом, поведенческом и эмоциональном уровнях.

Инструкция: «Пожалуйста, оцените ваше самочувствие за последнюю неделю, используя 8-балльную шкалу. На бланке опросника напротив каждого утверждения обведите цифру от 1 до 8, которая наиболее точно отражает ваши переживания. Помните, здесь нет правильных или неправильных ответов, важна ваша искренность. Заполнение опросника займет около пяти минут».

Материалы: Опросник состоит из 25 утверждений, каждое из которых испытуемый оценивает по 8-балльной шкале. Все вопросы касаются психологического состояния респондента за прошедшую неделю.

Цифры от 1 до 8 означают частоту переживаний: 1 – «никогда»; 2 – «крайне редко»; 3 – «очень редко»; 4 – «редко»; 5 – «иногда»; 6 – «часто»; 7 – «очень часто»; 8 – «постоянно (ежедневно)».

Опросник

1. Я напряжен и взволнован (взвинчен).
2. У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту.
3. Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени.
4. Я проглатываю пищу или забываю поесть.
5. Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются.
6. Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым.

7. Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке.

8. Я поглощён мыслями, измучен или обеспокоен.

9. Меня внезапно бросает то в жар, то в холод.

10. Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить.

11. Я легко могу заплакать.

12. Я чувствую себя уставшим.

13. Я крепко стискиваю зубы.

14. Я не спокоен.

15. Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание.

16. Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры).

17. Я взволнован, обеспокоен или смущен.

18. Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать.

19. Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы заснуть.

20. Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание.

21. У меня усталый вид; мешки или круги под глазами.

22. Я чувствую тяжесть на своих плечах.

23. Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте.

24. Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроение или жесты.

25. Я напряжен.

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам. Чем она больше, тем выше уровень вашего стресса.

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитывается сумма всех ответов – интегральный показатель психической напряженности (ППН).

Чем больше ППН, тем выше уровень психологического стресса.

1. Показатель ППН свыше 155 баллов свидетельствует о сильном стрессе, возможном состоянии дезадаптации и психологическом дискомфорте. Для его преодоления необходим широкий спектр мер: от техник релаксации и психологической разгрузки до изменения привычного образа жизни и мышления. Вам будет полезна консультация психолога.

2. ППН в пределах 100-155 баллов указывает на умеренный уровень стресса. Для поддержания баланса вам следует придерживаться сбалансированного режима труда и отдыха, а также упорядочить свой дневной график. Рекомендуется временно уменьшить интенсивность нагрузок и запланировать периоды для восстановления сил, будь то прогулка или полноценный сон.

3. Если ваш результат ППН меньше 99 баллов, это означает, что вы находитесь в состоянии низкого стресса и успешно адаптированы к рабочим задачам.

Тест на интернет-зависимость С. А. Кулакова

Тест для диагностики интернет-зависимости и выявления социально-демографических особенностей личности респондентов.

Инструкция: перед вами представлено 20 вопросов, пожалуйста прочитайте внимательно, не раздумывая долго над ответом оцените каждый по пятибалльной шкале: 1 – очень редко; 2 – иногда; 3 – часто; 4 – очень часто; 5 – всегда.

Обработка и интерпретация результатов теста: «очень редко» – 1 балл; «иногда» – 2 балла; «часто» – 3 балла; «очень часто» – 4 балла; «всегда» – 5 баллов.

Опросник

1. Как часто вы обнаруживаете, что задержались в сети дольше, чем задумывали?
2. Как часто вы забрасываете свои домашние обязанности для того, чтобы провести больше времени в сети?
3. Как часто вы предпочитаете развлечения Интернета близости с вашими друзьями?
4. Как часто вы строите новые отношения с друзьями по сети?
5. Как часто ваши знакомые жалуются по поводу количества времени, которое вы проводите в сети?
6. Как часто от времени, проведенного в сети, страдает ваше образование и работа?
7. Как часто вы проверяете свою электронную почту, прежде чем заняться чем-то другим?
8. Как часто страдает ваша эффективность или продуктивность в работе из-за использования вами Интернета?

9. Как часто вы сопротивляетесь и секретничаете, когда вас спрашивают о том, что вы делали в сети?

10. Как часто вы отодвигаете на второй план неприятные мысли о своей жизни, заменяя их успокаивающими мыслями об Интернете?

11. Как часто вы обнаруживаете у себя предвкушение следующего выхода в сеть?

12. Как часто вы боитесь, что жизнь без Интернета станет скучной, пустой и безынтесной?

13. Как часто вы огрызаетесь, кричите или действуете раздраженно, если что-то беспокоит вас, когда вы находитесь в сети?

14. Как часто вы теряете сон из-за поздних ночных сеансов в сети?

15. Как часто вы чувствуете, что поглощены Интернетом, когда не находитесь в сети, или воображаете, что вы там?

16. Как часто вы замечаете свои слова «еще пару минут...», когда находитесь в сети?

17. Как часто вы пытаетесь урезать свое время пребывания в сети и терпите неудачу?

18. Как часто вы пытаетесь скрыть количество времени, проведенного вами в сети?

19. Как часто вы выбираете провести больше времени в сети вместо того, чтобы встретиться с людьми?

20. Как часто вы чувствуете подавленность, плохое настроение, нервничаете, когда вы не в сети, что вскоре исчезает, стоит вам выйти в Интернет снова?

При сумме баллов 50 – 79 необходимо учитывать серьезное влияние интернета на жизнь. При сумме баллов 80 и выше, у человека с высокой долей вероятности интернет-зависимости.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Киберпсихология

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу
Студентки Мальцевой Светланы Ивановны группы 351-к
(Ф.И.О. полностью)

на тему: «Особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве»

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 73 страницах, приложения на 9 стр.

1. Актуальность и значимость темы. Актуальность обусловлена тем, что во многих странах профессия социального работника относится к наиболее уважаемым профессиям. Эти специалисты посвящают себя помощи наиболее уязвимым членам общества. Однако, несмотря на общественное признание, их труд сопряжен со значительными стрессами, нередко приводящими к эмоциональному выгоранию. Для успешной деятельности в сфере социальной защиты требуется обширный набор компетенций.
2. Логическая последовательность: работа выстроена в соответствие с этапами исследования, структура четкая.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: выводы сформулированы корректно, отражают сущность разделов диплома. Аргументы достаточны для обоснования теоретических и практических результатов работы.
4. Полнота проработки литературных источников: объем и качество литературных источников соответствует заявленной теме, достаточны.
5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций: иллюстративный материал адекватно отражает результаты исследования. Рисунки и таблицы выполнены аккуратно, расположены в тексте последовательно и логично содержанию.
6. Положительные стороны работы: Проведен детальный анализ особенностей эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве. Раскрыты особенности взаимодействия в цифровом пространстве сотрудников социальных служб и уровень эмоционального выгорания.
7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной

квалификационной работы: работа выполнена самостоятельно на всех этапах.

8. Недостатки работы: не выявлено.

9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: все заявленные компетенции отработаны в полном объеме на высоком уровне

10. Выпускная квалификационная работа соответствует установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично.

(оценка прописью).

Руководитель выпускной квалификационной работы Суворова Наталия Владимировна, доц. каф. психологии, канд. педагогических наук

(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«16» 02 2026г.


(подпись руководителя)

*С отзавом ознакомлена
Мамонтова С.И. 27.02.2026 г.*

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Мамонтова Светлана Ивановна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 351-к факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

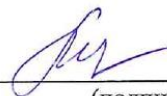
Особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от организационно-временно-пространственной характеристики в персональной среде работы

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«27» 02 2016г.



(подпись)



СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА,
УПРАВЛЕНИЯ И ПСИХОЛОГИИ"

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ ANTIPLAGIAT.ЭКСПЕРТ

Автор работы: Мальцева С.И.
Самоцитирование
рассчитано для: Мальцева С.И.
Название работы: ВКР МАЛЬЦЕВА
Тип работы: Не указано
Подразделение:

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

СОВПАДЕНИЯ	34.66%	СОВПАДЕНИЯ	34.66%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	60.45%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	60.45%
ЦИТИРОВАНИЯ	4.89%	ЦИТИРОВАНИЯ	4.89%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%
ИИ-КОНТЕНТ	0%		

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 25.02.2026 09:23

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 25.02.2026

Структура документа: Проверенные разделы: основная часть с.3, 7-68, приложение с.76-79, 80-84, введение с.4-7, выводы с.69-70, 79

Модули поиска: Переводные заимствования по Коллекции открытых публикаций международных издательств; IEEE; Коллекция НБУ; ИПС Адилет; Цитирование; Перефразирование по базе публикаций открытого доступа PubMed; Шаблонные фразы; Рувики; Патенты СССР, РФ, СНГ; СМИ России и СНГ; Коллекция открытых публикаций международных издательств; PubMed; Публикации eLIBRARY; Перефразирование по Коллекции открытых публикаций международных издательств; Публикации РГБ; Переводные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Перефразирование по СПС ГАРАНТ: аналитика; Переводные заимствования по коллекции Гарант: аналитика; Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Переводные заимствования IEEE; Публикации eLIBRARY (переводы и перефразирования); M...

Работу проверил: Самарина Анастасия Сергеевна
ФИО проверяющего

Дата подписи: 25.02.2026


Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.

Мальцева С.И. 27.02.2026

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Киберпсихология
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу
Студентки Мальцева Светлана Ивановна группы 351-к
(Ф.И.О. полностью)

на тему: «Особенности эмоционального выгорания у социальных работников в зависимости от содержательно-временных характеристик в персональном цифровом пространстве»

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 73 страницах, содержит приложения на 9 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы:

Тема работы является безусловно актуальной, поскольку находится на стыке двух значимых проблем современности: роста эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий и всепроникающего влияния цифровой среды. Автор обоснованно связывает усугубление стресса у социальных работников с феноменом «гиперсвязи», стиранием границ между личным и рабочим пространством. Новизна исследования заключается в детальном анализе связи не просто факта использования интернета, а именно содержательно-временных характеристик цифрового пространства (времени и целей пребывания) с уровнем и структурой выгорания. Практическая значимость не вызывает сомнений и подтверждается разработкой конкретных методических рекомендаций и цикла занятий по цифровой гигиене для профилактики выгорания.

2. Логическая последовательность:

Структура работы полностью соответствует логике научного исследования. В первой главе последовательно раскрываются теоретические основы изучаемого феномена: от общего понятия эмоционального выгорания к специфике профессиональной деятельности социальных работников и, наконец, к влиянию цифрового пространства.

практические рекомендации. Выводы в конце глав и в заключении логично вытекают из содержания работы.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений:

Выводы, сделанные автором, аргументированы и опираются на результаты проведенного эмпирического исследования. Положение о том, что социальные работники с высокой частотой потребления цифрового контента и высоким уровнем интернет-зависимости более подвержены выгоранию, подтверждено статистически (с использованием t-критерия Стьюдента). Предложенные в параграфе 2.3 методические рекомендации и программа занятий являются конкретными, практико-ориентированными и могут быть непосредственно внедрены в деятельность организаций социального обслуживания.

4. Полнота проработки литературных источников:

Автором проделана значительная работа по анализу научной литературы. Список использованных источников включает 36 наименований, среди которых как фундаментальные работы по проблеме выгорания (В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова), так и современные зарубежные и отечественные исследования (за период 2018-2023 гг.), что свидетельствует о высоком уровне теоретической подготовки и глубине проработки темы.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков:

Работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями. Текст структурирован, что облегчает его восприятие. Таблицы (2.1-2.10) и рисунки (2.1-2.5) наглядны, информативны и органично дополняют текстовый материал, иллюстрируя ключевые результаты исследования. Приложения содержат все необходимые диагностические материалы, что делает исследование прозрачным и воспроизводимым.

6. Положительные стороны работы:

Сильной стороной работы является ее междисциплинарный характер и соответствие направлению подготовки «Киберпсихология». Автору удалось не просто констатировать наличие проблемы, но и выявить специфические механизмы влияния цифровой среды на разных стадиях выгорания. Особого внимания заслуживает разработка авторской анкеты и детальный качественный анализ симптомов по фазам (напряжения, резистенции, истощения) в сравниваемых группах. Практическая часть работы, представленная в виде готового к внедрению цикла занятий, имеет высокую ценность.

7. Недостатки работы:

При общей высокой оценке работы можно отметить, что выборка ограничена одним учреждением и составляет всего 30 человек, что не позволяет в полной мере обобщить выводы на всех социальных работников. Также в работе следовало бы более подробно рассмотреть такой фактор, как характер профессиональных задач, решаемых с помощью цифровых инструментов, чтобы точнее дифференцировать рабочие и личные мотивы пребывания в сети.

8. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы:

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику:

Разработанный автором цикл занятий «Формирование оптимального уровня цифровой грамотности» целесообразно внедрить в систему психологического сопровождения и повышения квалификации социальных работников КГБУ СО «КЦСОН «Кировский», а также рекомендовать к использованию в других учреждениях социального обслуживания.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «хорошо», а ее автор заслуживает присвоения квалификации бакалавр.

Рецензент
выпускной квалификационной работы

Логунова О.В.,
к.п.н., доцент кафедры
психологии, педагогики и
социальной работы ФГБОУ
ВО СибГУ им. М.Ф.
Решетнева

«26» 02.2026 г.



С рецензией ознакомлена
Мамышева, С.И. И
27.02.2026



8. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы:

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику:

Разработанный автором цикл занятий «Формирование оптимального уровня цифровой грамотности» целесообразно внедрить в систему психологического сопровождения и повышения квалификации социальных работников КГБУ СО «КЦСОН «Кировский», а также рекомендовать к использованию в других учреждениях социального обслуживания.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.


Работа заслуживает оценки «хорошо», а ее автор заслуживает присвоения квалификации бакалавр.

Рецензент
выпускной квалификационной работы

Логунова О.В.,
к.п.н., доцент кафедры
психологии, педагогики и
социальной работы ФГБОУ
ВО СибГУ им. М.Ф.
Решетнева

«26» 02.2026 г.



С рецензией ознакомлена
Мамышева, С.И. 
27.02.2026



