

УДК 364–43:159.95

DOI: 10.17072/2078-7898/2016-3-153-160

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Киенко Татьяна Сергеевна

Южный федеральный университет

Проблема профессионального выгорания работников социальной сферы все активнее входит в предметное поле отечественной социологии и управления. Целью настоящей работы является анализ состояния, организационных факторов, типичных особенностей профессионального выгорания социальных работников. Теоретический обзор особенностей выгорания в социальной работе осуществлен с учетом последних достижений зарубежных и отечественных исследований. Эмпирической базой работы послужило социологическое исследование проблемы выгорания в муниципальных учреждениях социального обслуживания Ростовской области. К особенностям профессионального выгорания социальных работников следует отнести повышенный уровень редукции личных достижений и эмоционального истощения и низкий уровень деперсонализации; отмечается повышенный риск выгорания среди работников из сельской местности. Анализ деятельности муниципальных центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов показывает, что кадровая работа остается на периферии внимания управленцев. При изучении аспектов управления персоналом в учреждениях социального обслуживания выявлен ряд факторов, усугубляющих профессиональное выгорание в социальной работе на организационном уровне. К ним следует отнести недостаточное внимание к морально-психологическому климату и социальному самочувствию персонала, жесткость и ограниченность профессиональных коммуникаций, отсутствие мер профилактики и преодоления профессионального выгорания, отсутствие содержательных критериев оценки компетенций сотрудников и качества выполнения ими конкретных функций и технологических звеньев; нет критериев и процедур поиска, отбора, оценки персонала. Доминирующие формальные механизмы управления персоналом, гиперопека и повышенные нагрузки создают дополнительные риски психоэмоциональной напряженности и профессионального выгорания. Совершенствование системы управления персоналом в социальной работе, в том числе развитие адекватных технологий отбора и оценки, развития и аттестации, мотивации и стимулирования труда, внедрение корпоративной культуры, механизмов профилактики и психогигиены позволит существенно снизить риски профессионального выгорания в социальной работе.

Ключевые слова: социальная работа, муниципальное учреждение социального обслуживания, профессиональное выгорание, психогигиена, управление персоналом в социальной работе.

ORGANIZATIONAL FACTORS OF PROFESSIONAL BURNOUT SOCIAL WORKERS OF MUNICIPAL SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS

Tatiana S. Kienko

Southern Federal University

The problem of professional burnout of social workers is increasingly included in the subject field of the sociology and management. The aim of this work is the analysis of the status, organizational factors, typical peculiarities of professional burnout of social workers. A theoretical overview of burnout in the social work carried out taking into account the latest achievements of foreign and domestic studies. The empirical base for the work was a sociological study of the problem of burnout in the municipal social service institutions of the Rostov region. The special features of burnout social workers should include the reduction of elevated levels of personal accomplishment and emotional exhaustion, depersonalization and low; there is increased risk of burnout among workers from the countryside. Analysis of municipal centers of social services for senior citizens and people with disabilities shows that personnel work remains on the periphery of the attention of managers. Study of aspects of HR management in social service institutions reveals a number of factors that contribute to professional burnout in social work at the organizational level.

These should include the lack of attention to the moral and psychological climate and social well-being of staff, stiffness and limited professional communication, the lack of preventive measures and overcome the professional burnout, lack of meaningful criteria for competence assessment of employees and the quality of the performance of specific functions and technological units; no criteria and procedures, selection and personnel evaluation. Dominating formal personnel management mechanisms, overprotection and increased loads pose additional risks of psycho-emotional stress and professional burnout. Improving the system of personnel management in social work, including the development of adequate technology selection and evaluation, development and performance appraisal, motivation and incentives, the introduction of corporate culture, mechanisms of prevention and mental hygiene will significantly reduce the risks of professional burnout in social work.

Keywords: social work, municipal social service institutions, professional burnout, mental hygiene, human resource management in social work.

Проблема профессионального (психического, эмоционального) выгорания работников является достаточно новой для отечественного социально-гуманитарного знания, но весьма актуальной для ряда профессий группы «человек–человек». Цель данной работы — анализ особенностей, факторов и путей профилактики профессионального выгорания социальных работников. Эмпирической базой работы стали данные, полученные в ходе анализа документов, бесед и интервью, анкетных и тестовых опросов, проведенных в 2015–2016 гг. на базе муниципальных и районных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ростовской области. Основные тезисы и выводы характеризуют проблему в первую очередь в системе социального обслуживания, но могут экстраполироваться на большую часть государственных учреждений современной отечественной социальной работы.

Проблема профессионального выгорания стала предметом научного анализа в середине 60-х гг. XX в. в многочисленных исследованиях зарубежных психологов: Г. Фрейденберга (Herbert J. Freudenberger), Д. Ричелсон (Geraldine Richelson), К. Маслач (Christina Maslach), Б. Перлман (Baron Perlman), Е.А. Хартман (E. Alan Hartman) и др. Впервые термин «психическое выгорание» был предложен американским психиатром Г. Фрейденбергом в 1974 г. (его переводят на русский язык также как «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание») как характеристика ухудшения психического и физического самочувствия человека в результате истощения энергии в процессе перегрузки проблемами других людей [7]. Данный синдром сопровождался психоэмоциональным истощением, приглушением эмоций, исчезновением остроты чувств, возникновением конфликтов с партнерами по общению, безразличием или раздражительностью, снижением профессиональной мотивации и результативности труда. Среди современных зарубежных авторов лидерские позиции в исследовании феномена профессионального выгорания продолжают занимать ученые США и Великобритании: факторы и риски выгорания, способы диагностики, профилактики и предупреждения продолжают изучать

К. Маслач, С. Джексон, М. Лейтер [10–13], связь между удовлетворенностью работой и выгоранием рассматривают М. Пенн, Д. Фот и Д. Романо [15]; исследование выгорания супервизоров и преподавателей экономики, маркетинга, агрономии предложено Р.К. Барриком; динамика и следствия выгорания в организационных отношениях — предмет исследований Э. Капонетти и М.Л. Мориса. Исследования профессионального выгорания социальных работников за рубежом проводятся активно учеными Великобритании и США. К. Ллойд, Р. Кинг, Л. Ченовет (2002) определили, что факторы профессионального выгорания в социальной работе обусловлены особенностями практической работы (чем больше работы «лицом к лицу», тем выше степень выгорания), а также рассогласованием организационных целей и принципов и непосредственных требований и организации рабочей среды; защитным фактором, по мнению К. Ллойда и соавторов, являются контроль и слаженная командная работа при благоприятном морально-психологическом климате [9]. Х. Бен-Зур, К. Мишель (2007), напротив, считают меры постоянного контроля и оценки, а также высокие требования к профессиональной деятельности стрессовыми факторами; сравнивая показатели выгорания у медсестер, психологов и социальных работников, они выявили отсутствие различий в способах преодоления стресса представителями трех профессий, но отметили значительно более низкий уровень деперсонализации у социальных работников [5]. Х. Ким и М. Стоунер (2008) на материалах исследования в Калифорнии обратили внимание на высокую текучесть кадров в социальной сфере и выявили, с одной стороны, тесную связь текучести кадров и выгорания (выгорание выступает предиктором, а увольнение — одним из следствий выгорания), а с другой стороны, обратили внимание на необходимость создания автономии и децентрализации управления в социальной работе, улучшения условий труда и социальной поддержки для профилактики текучести и выгорания [8]. С. Эванс и соавторы в числе актуальных проблем в социальной работе Англии и Уэльса выделили текучесть кадров, необходимость совмещения должностей и использования временного персонала, наличие рабочих пе-

регрузок у 81 % социальных служб, а также обнаружили прямую связь моральной и социальной поддержки персонала социальных служб и оценки работника работодателем с удовлетворенностью трудом и снижением риска выгорания [6].

В отечественной науке применяется преимущественно термин «профессиональное выгорание» как характеристика деформаций и деструкций профессиональной деятельности в социальной сфере, особенно среди работников помогающих профессий, в частности профессионалов, имеющих дело с негативными социальными проявлениями (девиациями, маргинальностью, болезнью и смертью), несущими повышенную социальную ответственность, чьи профессиональные обязанности предполагают проявление эмпатии и сочувствия (медицинские работники, полицейские, психологи, педагоги, социальные работники). Проблемы категориального и содержательного анализа, статических и динамических аспектов выгорания, методы диагностики и профилактики синдрома профессионального выгорания рассматривают В.И. Орел, В.В. Бойко, Е.Ю. Райкова, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, А.А. Рукавишников, Г.С. Никифоров и многие другие. Среди отечественных авторов проблема профессионального выгорания исследуется преимущественно в медико-психиатрическом либо психологическом аспекте, наибольшее внимание уделено изучению выгорания медицинских работников и педагогов. Так, В. Козин и Т. Агибалова дают глубокий анализ отечественных исследований профессионального выгорания врачей различных специальностей и студентов-медиков [3]; Н.В. Полунина, Е.И. Нестеренко, В.В. Мадьянова на примере персонала современных учреждений системы здравоохранения выявили аналогичные зарубежным данным организационные факторы, усугубляющие профессиональное выгорание (сокращение финансирования учреждений здравоохранения, сверхурочная работа, связанная с совмещением должностей и усложнением технологий, низкая оплата труда в сочетании с высокой ответственностью за результат деятельности) [4]. Неблагоприятные факторы профессиональной деятельности педагогов выделяют Е.А. Багнетова, Е.Р. Шарифуллина: повышенные рабочие нагрузки на фоне невысокого размера заработной платы, сложности в получении квалифицированной медицинской помощи и качественного отдыха, низкий уровень подготовки в сфере здоровьесбережения и пр. [1, с. 29].

Под профессиональным выгоранием понимается состояние усиливающегося физического, эмоционального, мотивационного и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы, развивающееся на фоне хронического стресса и ведущее к истощению эмоционально-волевых, мотива-

ционных, энергетических, социально-личностных, профессиональных ресурсов работающего человека. Синдром профессионального выгорания проявляется в нарастающем безразличии к своим обязанностям и происходящему на работе, негативизме по отношению к клиентам и сотрудникам, в ощущении собственной профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой, ухудшении качества профессиональной и личной жизни.

В теоретической плоскости описание источников профессионального выгорания имеет разброс от индивидуальных до межличностных и от организационных до социальных, наиболее продуктивным является анализ синдрома с учетом всех заявленных подходов. Выгорание рассматривают и как новый феномен, возникающий в результате профессиональной деформации личности, как профессиональную деструкцию (особенно активно ведутся исследования среди полицейских, врачей, учителей, психологов, социальных работников), как расстройство адаптации, невроз, как составляющую синдрома хронической усталости, тем не менее, чаще всего выгорание рассматривается широко — как проявление общего стресса (с опорой на общую теорию стресса Г. Селье и др.). Профессиональное выгорание анализируется в контексте процессуальных и результативных моделей. Процессуальные модели, например динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман [14], рассматривает развитие выгорания как процесс усиления вначале физического истощения (усталость, бессилие, головные боли, желудочно-кишечная симптоматика, характерная для стадии истощения в рамках общей теории стресса, частые соматические заболевания), затем эмоционально-волевого истощения (снижение остроты чувств, отсутствие эмоциональных реакций, равнодушие), вследствие чего возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности, растет эмоциональная дистанция в отношениях, появляются деперсонализация, цинизм, снижается мотивация (мотивационно-личностное истощение), в итоге развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям и деструктивные поведенческие реакции (забывание, дистанцирование от профессиональных обязанностей, снижение рабочей продуктивности). В рамках ряда результативных моделей профессиональное выгорание представляется как трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений (иногда в структуре выгорания встречаются иные компоненты, например профессиональная эффективность, др.). Эмоциональное истощение проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, апатии, снижении сен-

сорной чувствительности; деперсонализация — в формализации, деформации отношений с людьми (зависимость от окружающих или, напротив, отчуждение, усиление негативизма, циничность); редукция личных достижений — в негативной самооценке, занижении своих профессиональных достижений и успехов, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, снижении результативности.

В системе профессий «человек–человек» синдром профессионального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты, ответ на воздействия психотравмирующего характера, но он является также признаком деформации профессиональной деятельности и личности (выступая как ее фактор и функция, как причина, индикатор, результат). Выгорание препятствует профессиональному росту, может привести к снижению качества профессиональной деятельности, полному психическому истощению и даже разрушению личности. Признаки профессионального выгорания могут быть характерны для целых предприятий и организаций, часто являясь следствием противоречивости и неэффективности руководства (в частности, гиперили гипоконтроля, невыполнимых требований к работникам, отсутствия объективных критериев для оценки результатов труда, неэффективной системы мотивации и стимулирования персонала).

Профессиональная деятельность социального работника связана с постоянными стрессовыми ситуациями и эмоциональными нагрузками, с постоянным погружением в проблемы клиентов, с личной незащищенностью специалиста и пр., что оказывает непосредственное (часто негативное) влияние на здоровье, личность и профессиональную деятельность. В практике социальной работы профессиональное выгорание встречается часто как среди «новичков», проходящих стадию адаптации, так и среди работников с большим стажем работы (10–15 лет и более). Крайне важной задачей является своевременное выявление, преодоление и ранняя профилактика профессионального выгорания в социальной работе. В период с января 2015 по январь 2016 г. автором проведен анализ состояния, особенностей, факторов и путей профилактики профессионального выгорания социальных работников. Эмпирической базой стали 17 учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ростовской области, в т.ч. шесть муниципальных учреждений г. Ростова-на-Дону и 11 муниципальных и районных учреждений Ростовской области, число социальных работников, вовлеченных в исследование, составило 368 человек (366 женщин и 2 мужчины). Диагностика уровня профессионального выгорания проводилась методами интервью, групповых дискуссий, а также с помощью методики

К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой [2, с. 76–78].

Диагностика показала, что характерным для социальных работников является повышенный уровень показателя «редукция личных достижений»: он отмечен у 47 % респондентов, в т.ч. среди работников со стажем работы до 2 лет этот показатель составляет около 80 %, свыше 15 лет — 41%, свыше 20 лет — 49 %. Характерно, что среди работников, проживающих в сельской местности, повышенный показатель «редукция личных достижений» встречается значительно чаще, чем среди работников, проживающих в мегаполисе и крупных городах (г. Ростов-на-Дону, г. Таганрог, г. Шахты). Вторым по значимости для обследованных социальных работников оказался показатель «эмоциональное истощение»: он отмечен у 24% обследуемых, но особенно высок среди социальных работников со стажем работы более 15 лет, и еще выше — со стажем более 20 лет. Среди социальных работников, проживающих в сельской местности (селах, поселках, малых городах), независимо от стажа работы треть респондентов имеют высокий уровень эмоционального истощения. Причинами высоких показателей по указанным параметрам, особенно в сельской местности, по мнению автора, являются завышенные требования и гиперконтроль, которые сочетаются с минимальным уровнем автономности работника и усугубляются недостаточным престижем профессии и низким уровнем оплаты труда. В ряде зарубежных исследований (С. Эванс и соавторы) выявлена связь эмоционального истощения социальных работников с завышенными требованиями к ним; связь «деперсонализации» с низким престижем профессии в обществе; связь редукции личных достижений с полномочиями работника, автономностью и оценкой работодателем [6]. Такие же особенности обнаруживаются и в ходе анализа данных авторского исследования. Завышенный уровень редукции личных достижений среди социальных работников в сельской местности объясняется тем, что проблема безработицы стоит там гораздо острее, чем в городах, но при этом уровень образования сельских социальных работников существенно ниже, чем городских (по результатам авторских наблюдений и интервью, уровень самооценки и коммуникативных навыков также у сельских работников ниже, чем у городских). Престиж социального работника в селе выше, чем в городе; уровень оплаты труда и общая оценка значимости и результативности труда социальных работников в сельской местности и в городах руководителями отделов существенно не отличаются, но набор услуг, параметры оценки и методы контроля труда социальных работников в сельской местности шире, внедряются активнее, чем в городах. С. Эванс и соавторы

утверждают, что высокий уровень оценки работника работодателем прямо связан с высокой удовлетворенностью трудом и снижает риск выгорания [6], что может использоваться в отечественной социальной работе как фактор снижения рисков выгорания и средство психогигиены.

Самым низким является показатель «деперсонализация»: он выявлен у незначительной части работников (менее 9 %), преимущественно со стажем работы до 5 лет (чаще встречается и наиболее высок данный показатель среди работников со стажем до 6 месяцев). Среди работников с большим стажем работы высокий уровень деперсонализации встречается крайне редко. Более 80% респондентов, имеющих повышенный показатель по критерию «деперсонализация», — жители крупных городов и мегаполиса. Низкий уровень деперсонализации у социальных работников уже был неоднократно отмечен отечественными (В.И. Орел, Е.Ю. Райкова) и зарубежными авторами (Х. Бен-Зур, К. Мишель, при сравнении показателей выгорания у медсестер, психологов и социальных работников выявлено отсутствие различий в способах преодоления проблемы, но отмечен значительно более низкий уровень деперсонализации у социальных работников [5]).

Исследование проводилось параллельно с повышением квалификации сотрудников: в ходе обучающих занятий, групповых дискуссий и интервью определились острая потребность социальных работников всех уровней в психологическом самопознании, повышении социально-психологической и коммуникативной компетентности, высокий интерес и готовность к освоению методов психосоциальной работы (консультирования, психотерапии, психокоррекции) и здоровьесбережения. Отмечено, что повышение компетентности социальных работников в вопросах профессионального выгорания посредством теоретического и практического изучения проблемы, психологического обучения и психодиагностики, проведения и анализа тренингов в ходе организации курсов повышения квалификации позволяет повысить и их когнитивную и моральную готовность к предупреждению, профилактике и преодолению явлений профессиональной деформации, способствует улучшению их психосоциального самочувствия, формирует психоэмоциональную стрессоустойчивость, ведет к снижению показателей профессионального выгорания. Поэтому одной из задач руководителей социальных служб является совершенствование механизмов обучения персонала, в т.ч. расширение технологической, коммуникативной, психосоциальной подготовки. Актуальными для современной отечественной социальной работы являются общие с другими профессиями проблемы: низкая оплата труда, экономическая нестабильность, необходимость совмещения должностей и в

связи с этим повышенная нагрузка, отсутствие эффективных механизмов мотивации и стимулирования труда. Система социальной защиты населения в России, сформированная в 1991 г., постоянно реформируется — ее структурно-функциональные, организационно-правовые и технологические основы. Социальная работа продолжает оставаться новой, преимущественно «женской», профессией «помогающего» типа, низкооплачиваемой и малопрестижной. При этом профессия социального работника — это насыщенность общением, она сопряжена с большими морально-психологическими нагрузками и высокой ответственностью; это мультифункциональная профессия, требующая глубоких знаний в области правовых основ (постоянно изменяющихся в России), владения социальными, психологическими, коммуникативными, социально-медицинскими и другими технологиями. Такое несоответствие значимости профессии, ее сложности и многофункциональности, с одной стороны, и оплаты труда и престижа профессии в обществе, с другой, создает дополнительно напряжение и усиливает риск профессионального выгорания у социальных работников. В таких условиях крайне важно внедрение эффективных механизмов нематериальной мотивации и стимулирования работников посредством морального поощрения, вынесения благодарности, устного публичного ее выражения, проведения конференций, индивидуальных и групповых конкурсов с публичным представлением итогов работы сотрудников, внедрения новых форм обратной связи с получателями услуг, расширения связей с общественностью, в т.ч. посредством СМИ, сайтов и иных современных информационных технологий.

Анализ деятельности муниципальных центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов показывает, что кадровая работа остается на периферии внимания управленцев. В большинстве социальных служб нет форм командообразования, развития командного духа, корпоративного сотрудничества, не улучшается морально-психологический климат, не развиваются профессиональные коммуникации, не предусмотрены психологическая разгрузка сотрудников, профилактика и преодоление профессионального выгорания. Процедуры аттестации персонала социальных служб нуждаются в серьезной коррекции: практически отсутствуют содержательные критерии оценки компетенций сотрудников и качества выполнения ими конкретных функций и технологических звеньев; нет критериев и процедур поиска, отбора, оценки персонала; отсутствуют механизмы поддержания и оценки соблюдения социальными работниками норм профессиональной этики и профессиональной культуры, оценки и повышения имиджа служб и сотрудников. Отечественные социальные службы

нуждаются в серьезном совершенствовании кадровой работы, т.к. формальные механизмы, гиперопека и повышенные нагрузки вызывают дополнительные риски психоэмоциональной напряженности и профессионального выгорания. Крайне важна работа по охране здоровья, здоровьесбережению и социальной защите самих социальных работников, в т.ч. предупреждение возникновения болезней и развития патологических состояний, формирование активной жизненной позиции по отношению к своему здоровью и адекватных представлений о здоровом образе жизни, внедрение лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий, предупреждение вредных привычек, при необходимости — перекалфикация, предоставление сокращенной рабочей недели, уменьшение продолжительности рабочего времени и др. Требуется повышение уровня медицинского образования социальных работников, их знаний и умений в области доврачебной помощи, профилактики заболеваемости, здоровья и здоровьесбережения. Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, оптимистичным, мобильным и стрессоустойчивым, а также владеть методами психогигиены. Активное внедрение методов психогигиены представляется крайне необходимым на данном этапе развития социальной работы. Эта задача должна решаться с привлечением интеллектуальных и моральных ресурсов самих социальных работников: на базе учреждений могут действовать кабинеты психологической разгрузки, комнаты отдыха и рекреации, проводиться тренинги, семинары, конференции; необходимо целенаправленно организовывать корпоративный досуг, отдых, спорт, игровую деятельность, предоставить возможности для творчества, обучения, развития сотрудников; обеспечить ротацию кадров и т.д.

Итак, к особенностям профессионального выгорания социальных работников следует отнести повышенный уровень редукации личных достижений и эмоционального истощения и низкий уровень деперсонализации; отмечается повышенный риск выгорания среди работников из сельской местности. Значительное влияние на усиление рисков профессионального выгорания в социальной работе оказывают организационные факторы. Целесообразно, на наш взгляд целенаправленно совершенствовать меры по профилактике профессионального выгорания, здоровьесбережению и социальной защите социальных работников, обеспечению их психогигиены, психоэмоциональной разгрузки и командообразования, а также следует оптимизировать систему управления персоналом в социальной работе, обеспечить развитие самостоятельности и свободу в действиях профессионалов, совершенствовать формальные процедуры оценки, аттестации и развития

персонала, уменьшить гиперконтроль в социальной работе.

Список литературы

1. *Багнетова Е.А., Шарифуллина Е.П.* Профессиональные риски педагогической среды // *Фундаментальные исследования*. 2013. № 1, ч. 1. С. 27–31.
2. *Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.* Синдром «выгорания»: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 216 с.
3. *Козин В., Агibalова Т.* Синдром «эмоционального выгорания»: происхождение, теории, профилактика, перспективы изучения // *Неврологический вестник*. 2013. Т. XLV, вып. 2. С. 44–52.
4. *Полунина Н.В., Нестеренко Е.И., Мадьянова В.В.* Инновационная деятельность лечебно-профилактических учреждений, ее эффективность и влияние на состояние здоровья врачей // *Профилактика заболеваний и укрепление здоровья*. М.: Медиа Сфера, 2002. № 4. С. 3–8.
5. *Ben-Zur H., Michael K.* Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses // *Social Work in Health Care*. 2007. August. Vol. 45, iss. 4. P. 63–82. DOI: 10.1300/J010v45n04_04
6. *Evans S., Huxle P., Gately C. et al.* Mental health burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales // *The British Journal of Psychiatry*. 2005. Dec. № 188(1). P. 75–80.
7. *Freudenberger H.J., Richelson G.* Burnout: The High Cost of High Achievement Paperback. N.Y.: Bantam books, 1980. 216 p.
8. *Kim H., Stoner M.* Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support // *Administration in Social Work*. 2008. Vol.32, iss. 3. P. 5–25. DOI: 10.1080/03643100801922357
9. *Lloyd C., King R., Chenoweth L.* Social work, stress and burnout: A review // *Journal of Mental Health*. 2002. Vol. 11, iss. 3. P. 255–265. URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09638230020023642> (accessed: 15.07.2015). DOI: 10.1080/09638230020023642
10. *Maslach C., Jackson S.E.* The measurement of experienced burnout // *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. № 2(2). P. 99–113. DOI: 10.1002/job.4030020205.
11. *Maslach C., Goldberg J.* Prevention of burnout: New perspectives // *Applied and Preventive Psychology*. 1998. № 7. P. 63–74. DOI: 10.1016/S0962-1849(98)80022-X.
12. *Maslach C.* Job burnout: New directions in research and intervention // *Current Directions in Psychological Science*. 2003. № 12. P. 189–192. DOI: 10.1111/1467-8721.01258.
13. *Maslach C., Leiter M.P., Jackson S.E.* Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration // *Journal of Organizational Behavior*. 2012. № 33. P. 296–300. DOI: 10.1002/job.784

14. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: Summary and Future Research // *Human Relations*. 1982. April. Vol. 35, № 4. P. 283–305. URL: <http://hum.sagepub.com/content/35/4/283.short?related-urls=yes&legid=sphum;35/4/283> (accessed: 19.07.2015). DOI: 10.1177/001872678203500402
15. Penn M., Foat D., Romano J.L. The relationship between job satisfaction and burnout: A study of human service professionals // *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*. 1988. March. Vol. 15, iss. 3. P. 157–165. URL: <http://link.springer.com/article/10.1007%2F00869249> (accessed: 23.07.2015).

10. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981, no 2(2), pp. 99–113. DOI: 10.1002/job.4030020205. (In English).
11. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 1998, no 7, pp. 63–74. DOI: 10.1016/S0962-1849(98)80022-X. (In English).
12. Maslach C. Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*. 2003, no 12, pp. 189–192. DOI: 10.1111/1467-8721.01258. (In English).
13. Maslach C., Leiter M.P., Jackson S.E. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *Journal of Organizational Behavior*. 2012, no 33, pp. 296–300. DOI: 10.1002/job.784. (In English).
14. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: Summary and Future Research // *Human Relations*. 1982. April. vol. 35, no 4, pp. 283–305. URL: <http://hum.sagepub.com/content/35/4/283.short?related-urls=yes&legid=sphum;35/4/283> (accessed: 19.07.2015). DOI: 10.1177/001872678203500402. (In English).
15. Penn M., Foat D., Romano J.L. The relationship between job satisfaction and burnout: A study of human service professionals. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*. 1988, Mar., vol. 15, iss. 3, pp. 157–165. URL: <http://link.springer.com/article/10.1007%2F00869249> (accessed: 23.07.2015). (In English).

Получено 25.02.2016

References

1. Bagnetova E.A., Sharifullina E.R. [Professional risk teaching environments]. *Fundamental'nye issledovaniya* [Fundamental research]. 2013, no. 1, part 1, pp. 27–31. (In Russian).
2. Vodop'yanova N.E., Starchenkova E.S. *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [The syndrome of «burnout»: diagnosis and prevention]. Saint Petersburg, Piter Publ., 2008. 216 p. (In Russian).
3. Kozin V., Agibalova T. [The syndrome of «emotional burnout»: the origin, theory, prevention, and prospects of studying] *Nevrologicheskij vestnik* [Neurological Bulletin]. 2013, vol. XLV, iss. 2, pp. 44–52. (In Russian).
4. Polunina N.V., Nesterenko E.I., Mad'yanova V.V. [Innovation activity of medical institutions, its effectiveness and impact on the health of doctors]. *Profilaktika zabolivanij i ukreplenie zdorov'ya* [Disease prevention and health promotion]. Moscow, Media Sphere, 2002, no. 4, pp. 3–8. (In Russian).
5. Ben-Zur H., Michael K. Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses. *Social Work in Health Care*. 2007, Aug., vol. 45, iss. 4, pp. 63–82. DOI: 10.1300/J010v45n04_04. (In English).
6. Evans S., Huxle P., Gately C. et al. Mental health burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*. 2005. Dec., no 188(1), pp. 75–80. (In English).
7. Freudenberger H.J., Richelson G. *Burnout: The High Cost of High Achievement* Paperback. New York: Bantam books, 1980, 216 p. (In English).
8. Kim H., Stoner M. Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*. 2008, vol.32, iss. 3, pp. 5–25. DOI: 10.1080/03643100801922357. (In English).
9. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*. 2002, vol. 11, iss. 3, pp. 255–265. URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09638230020023642> (accessed: 15.07.2015). DOI: 10.1080/09638230020023642. (In English).

The date of the manuscript receipt 25.02.2016

Об авторе

Киенко Татьяна Сергеевна

кандидат социологических наук, доцент кафедры
социальных технологий

Южный федеральный университет, Институт
философии и социально-политических наук,
344065, Ростов-на-Дону, пер. Днепроvский, 116;
e-mail: tatyankienko@mail.ru

About the author

Kienko Tatiana Sergeevna

Ph.D. in Sociology, Associate Professor
of the Department of Social Technologies

Southern Federal University, Institute of Philosophy
and Social and Political Sciences,
116, Dneprovsky al., Rostov-on-Don, 344065, Russia;
e-mail: tatyankienko@mail.ru

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

Киенко Т.С. Организационные факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2016. Вып. 3(27). С. 153–160. doi: 10.17072/2078-7898/2016-3-153-160

Please cite this article in English as:

Kienko T.S. Organizational factors of professional burnout social workers of municipal social service institutions // Perm University Herald. Series «Philosophy. Psychology. Sociology». 2016. Iss. 3(27). P. 153–160. doi: 10.17072/2078-7898/2016-3-153-160