
ОТРАСЛЕВАЯ ПСИХОЛОГИЯ
SPECIAL (BRANCH) PSYCHOLOGY

Эмоциональное выгорание и стресс у социальных работников

Камнев А.Н.

*Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ),
г. Москва, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3938-1878>, e-mail: dr.kamnev@mail.ru*

Михайлова Т.А.

*Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ),
г. Москва, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4553-778X>, e-mail: tmixailova79@mail.ru*

Шилина И.Б.

*Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ),
г. Москва, Российская Федерация
ORCID: [0000-0002-6226-0436](https://orcid.org/0000-0002-6226-0436), e-mail: shilinaib@mgppu.ru*

Авторы представляют обзор новых зарубежных исследований по проблеме эмоционального выгорания и профессионального стресса у социальных работников, уточняют понятия, анализируют тенденции и выводы. Особенно актуально учесть исследования 2020-х годов, когда общество столкнулось с новыми вызовами (пандемия COVID-19, нарастание социальной напряжённости, конфликты и катастрофы), увеличивающими нагрузку на социальных работников. В статье анализируются разные подходы в изучении стресса и выгорания, в том числе в социальной работе; эмпирические исследования в разных странах, которые показывают, что социальные работники испытывают более высокий уровень стресса и, как следствие, эмоционального выгорания, чем сопоставимые профессиональные группы. Делается вывод о влиянии эмоционального выгорания социальных работников на их психическое и физическое здоровье. Определяются источники, способствующие возникновению стресса и эмоционального выгорания, которые исходят из практики самой социальной работы, связаны с противоречиями между ценностями и требованиями работы, а также с организацией рабочей среды. Обосновывается необходимость осуществления ранней профилактики профессионального выгорания в социальной сфере через поддержку.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, выгорание, стресс, социальная работа, социальный работник, ролевой конфликт.

Для цитаты: Камнев А.Н., Михайлова Т.А., Шилина И.Б. Эмоциональное выгорание и стресс у социальных работников: обзор современных зарубежных исследований [Электронный ресурс] // Современная зарубежная психология. 2023. Том 12. № 4. С. 145—156. DOI: <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120413>

Emotional Burnout and Stress in Social Workers

Alexander N. Kamnev

Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3938-1878>, e-mail: dr.kamnev@mail.ru

Tatiana A. Mikhailova

Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4553-778X>, e-mail: tmixailova79@yandex.ru

Irina B. Shilina

Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia
ORCID: [0000-0002-6226-0436](https://orcid.org/0000-0002-6226-0436), e-mail: shilinaib@mgppu.ru

The authors present an overview of the latest foreign studies on the problem of emotional burnout and occupational stress in social workers, clarify concepts, analyze trends and conclusions. It is especially important to observe the researches of the 2020s, when society was faced with new challenges (the COVID-19 pandemic, social conflicts and disasters), increasing the workload and stress for social workers. The article analyzes different approaches to the study of stress and burnout, including those in social work and empirical studies in different countries that show that social workers get a higher level of stress and, as a result, emotional burnout, than comparable professional groups. The conclusion about the impact of emotional burnout of social workers on their mental and physical health is summarized. The sources contributing to the occurrence of stress and emotional burnout are determined, which come from the practice of social work itself, are associated with contradictions between values and work requirements, as well as with the organization of the working environment. The necessity of early prevention of professional burnout in the social sphere through support is substantiated.

Keywords: emotional burnout, burnout, stress, social work, social worker, role conflict.

For citation: Kamnev A.N., Mikhailova T.A., Shilina I.B. Emotional Burnout and Stress in Social Workers. *Sovremennaya zarubezhnaya psikhologiya = Journal of Modern Foreign Psychology*, 2023. Vol. 12, no. 4, pp. 145—156. DOI: <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120413> (In Russ.).

Введение

Во многих странах профессия социального работника входит в тройку самых уважаемых в обществе, наряду с профессиями врача и адвоката. Главная обязанность сотрудника органов социальной защиты населения — помогать тем, кто сам о себе позаботиться не в состоянии. При этом, однако, социальные работники подвергаются воздействию специфических стрессоров и зачастую страдают от эмоционального выгорания.

За рубежом социальную работу обычно осуществляется на трех уровнях. Микроуровень включает в себя работу непосредственно с отдельными лицами и семьями, например, предоставление индивидуальных консультаций/терапии или помощь семье в доступе к услугам. Средний уровень включает в себя работу с группами и сообществами, например, проведение групповой терапии или предоставление услуг общественным организациям. Макроуровень включает в себя содействие изменениям в более широком масштабе посредством информационно-разъяснительной работы, социальной политики, научно-исследовательских разработок, управления некоммерческими организациями и государственными службами или работы с государственными учреждениями.

В России социальные работники осуществляют администрирование и реализацию программ социальной помощи, предоставление общественных услуг и оказывают помощь клиентам для решения их личных и социальных проблем — согласно «Общероссийскому классификатору занятий» ОК 010-2014 (МСКЗ-08) (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст; ред. от 18.02.2021). К социальным работникам относятся, например, работники кризисного центра, центра по обслуживанию инвалидов, семейной службы, службы социальной поддержки и др. Социальные работники должны обладать рядом компетенций для работы с лицами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации. Обучение социальной работе в РФ ведется на данный момент по 47 специализациям основной специальности 39.02.01 «Социальная работа». Профессиональное выгорание и его специфика у социальных работников — актуальная тема, по которой на русском языке существует множество популярных и специальных статей, диссертационных исследований и обзоров разных лет, в том числе работ авторов данной статьи [2; 3; 4].

Однако в текстах неспециалистов нередко смешиваются понятия биологии, физиологии, клинической психологии, психологии труда, менеджмента, управления кадрами и т. д. Развивается терминология и методо-

логия, стандарты и законы, появляются новые вызовы и ситуации. В 2020-х годах целый ряд глобальных событий (пандемия COVID-19, переход на удаленный режим работы, режим самоизоляции, различные проявления социальной напряженности) усилил стрессовые факторы в трудовой деятельности. Также увеличилась нагрузка на социальных работников, занятых в зонах военных конфликтов, социальных потрясений, кризисов и катастроф. В 2020-х годах делаются попытки изолировать российских ученых и специалистов от мирового сообщества, подвергнуть остракизму, осуществить «отмену культуры». В связи с этим нам представляется актуальным поддерживать связь с мировой наукой, следить за современными разработками, а в данной статье представить краткий обзор новых зарубежных исследований, уточнить понятия и сделать выводы по некоторым аспектам. За рубежом известны подобные обзоры начала 2000-х [32] и диссертационные исследования, охватывающие материал 2010-х годов [22].

Эмоциональное выгорание как проблема работников

В определенной степени выгорание присуще всем профессиям. Так, проведенный в 2021 г. опрос Института Гэллупа (Gallup) показал, что 28% сотрудников в США ощущают себя эмоционально выгоревшими, опустошенными, 48% сообщили о том, что хоть раз испытали такое чувство, т. е. более 75% работников в своей профессиональной деятельности столкнулись с проблемой эмоционального выгорания. Соответственно, Gallup предлагает краткую инструкцию, как предотвратить выгорание сотрудников: выявить симптомы, помочь работникам бороться с выгоранием, снизить стресс на работе, сократить негативное влияние микроменеджмента и повысить автономию работы. Исследователь из Gallup Джим Хартер [18] обосновывает необходимость развития культуры вовлеченности. Согласно отчету «Gallup State of the Global Workplace: 2022 Report», большая часть рабочей силы в США (65%) не вовлечена в работу. Эти сотрудники равнодушны и не любят свою работу, однако многие из них хотели бы получить повод для вдохновения. При этом вовлеченные сотрудники стараются приходить на работу и выполнять больше дел: в бизнес-подразделениях с высокой вовлеченностью выходов на работу было меньше на 81%, а производительность выше на 14%. Вовлеченные работники с большей вероятностью останутся со своими работодателями [20]. Результаты исследований Gallup позволяют сделать некоторые частные выводы, представляющие интерес для нашего исследования в части наличия взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и здоровьем работника, а также с поиском ими другой работы.

Любой вид профессиональной деятельности сопряжен с появлением стресса на рабочем месте, а следовательно, и с появлением эмоционального выгорания.

Однако в ряде профессий работники подвергаются большему риску эмоционального выгорания. К таким профессиям, по данным ВОЗ, относится социальная работа, которая в перечне профессий стоит на втором месте по подверженности стрессу и эмоциональному выгоранию. Сущность данного результата сводится к тому, что произошедшие в последнее время изменения в организации и реализации социальной работы привели к клиентоориентированному и клиентоцентрированному подходу в деятельности. Сами же социальные работники принимают участие в решении, как правило, сложных жизненных проблем клиента, что, в свою очередь, оказывает негативное влияние на их психологическое и эмоциональное состояние и, соответственно, приводит к эмоциональному выгоранию [6; 7; 9; 19; 23]. Наряду с этим необходимо отметить, что в практической деятельности специалисты кадровых служб недооценивают степень дистресса, возникающего у социальных работников в процессе их профессиональной деятельности, что в дальнейшем может стать основной причиной текучести кадров организации.

Обзор источников по рассматриваемой проблеме позволил нам прийти к выводу о том, что систематических исследований о стрессе и эмоциональном выгорании среди социальных работников на данный момент не достаточно. При всей значимости работ, они не исчерпывают многих проблем, значение которых значительно возросло за последнее время, а лишь основаны на сравнении с существующими исследованиями о выгорании в других сферах человеческой деятельности [19; 25].

Исследование понятия «выгорание» в зарубежной психологии

Понятия «стресс» и «выгорание» применяются в разных дискурсах, нередко без понимания научной и медицинской специфики и истории терминов. Поэтому данные вопросы следует уточнить. Представления о выгорании развивались в течение длительного времени и имеют свою историю. В XX в. часто использовались термины «профессиональный невроз», «психоневроз», «неврастения», «астеническое состояние» и др. Впервые термин «выгорание» (burn-out) использовал в 1969 г. американский тюремный чиновник Гарольд Б. Брэдли, описывая в криминологической статье усталость персонала центра по лечению несовершеннолетних правонарушителей. В 1974 г. американский психолог Герберт Фройденбергер использовал данный термин в научной работе «Выгорание персонала», основанной на его наблюдениях за персоналом в бесплатной клинике для наркозависимых. Он охарактеризовал выгорание по набору симптомов, которые включают истощение (exhaustion), вызванное чрезмерными требованиями работы, головные боли и бессонницу, «быстроту гнева» и закрытое мышление, подавленность (depressed). После публикации статьи Фройденбергера интерес к этой кон-

цепции возрос. В 1976 г. американский психолог Кристина Маслах (Маслач) обратила внимание на то, что термин «эмоциональное выгорание» используется калифорнийскими юристами, работающими с бедными, и начала изучать это понятие как психолог. В 1978 г. советские эндокринологи Л.А. Лаврова и М.С. Билялов установили, что у 125 больных неврастенией наблюдались существенные гормональные отклонения от нормы [1]. Б. Перлман и Э.А. Хартман исследовали выгорание как результат профессиональных стрессов [27].

В 1981 г. К. Маслах и Сьюзан Э. Джексон опубликовали инструмент для оценки профессионального выгорания. Он стал широко использоваться под названием «Опросник выгорания Маслах» (Maslach Burnout Inventory — MBI). Они описали профессиональное выгорание с точки зрения эмоционального истощения, деперсонализации (чувства низкой эмпатии по отношению к другим людям в профессиональной среде) и снижения чувства личного достижения, связанного с работой [25]. В разные годы разрабатывались и другие инструменты, например: Ольденбургский опросник выгорания (OLBI, 1999), Гамбургский опросник выгорания (HBI, 2016) и Измеритель выгорания Малаха—Пайнса (MPBM, 2005), Опросник профессиональной депрессии (ODI, 2020), Сиднейский измеритель выгорания (SBM, 2021) и др. Выгорание рассматривалось в первую очередь как проблема медицины и клинической психологии. В конце 1980-х годов немецкий психолог Маттиас Буриш подробно описал симптомы выгорания [10].

В 2015 г. ВОЗ приняла концепцию профессионального выгорания на основе разработок Маслах, которая в 2022 г. была обновлена. ВОЗ сообщает о том, что выгорание внесено в 11-ю редакцию Международной классификации болезней, которая выпущена в июне 2018 г. для использования с 2022 г., где получило код QD85 «Burn-out». Однако ВОЗ подчеркивает, что это не медицинское состояние (психическое расстройство), а профессиональный феномен — явление, возникающее в результате хронического стресса, связанного с работой. Благодаря этому термин «профессиональное выгорание» (occupational burnout) получил преобладание. В МКБ-11 сказано следующее: выгорание — это синдром, определяемый как результат хронического стресса на рабочем месте, с которым не удалось успешно справиться. Для него характерны три направления: 1) чувство истощения или нехватки энергии; 2) повышенное дистанцирование сознания от своей работы, чувство негативизма или цинизма, связанные с работой; 3) снижение профессиональной эффективности. Эмоциональное выгорание относится именно к явлениям в профессиональном контексте и не должно применяться для описания переживаний в других сферах жизни. Иными словами, выгорание рассматривается как синдром, характеризующийся эмоциональным истощением, деперсонализацией и сниженным чувством личного достижения [25].

Однако и в медицинском значении термины и концепции выгорания разнятся. Национальный институт

здравоохранения США в индексе медицинской библиотеки так обозначает «психологическое выгорание»: «чрезмерная реакция на стресс, вызванный окружающей средой, которая может характеризоваться чувством эмоционального и физического истощения в сочетании с чувством разочарования и неудачи» [11]. База данных SNOMED CT включает термин «эмоциональное выгорание» как синоним заглавного термина «Состояние физического и эмоционального истощения», которое считается подтипом тревожного расстройства [28] Лондонская Diseases Database определяет это состояние как «профессиональное выгорание». В 2021 г. голландский психолог Арно Ван Дам опубликовал более подробную информацию о том, как клиницисты и другие специалисты использовали термины, связанные с выгоранием [35].

Профессиональный стресс

За рубежом широко используется понятие «профессиональный стресс» (occupational stress). Оно имеет обширную концептуальную, исследовательскую и практическую базу, базируется на концепции психологического стресса (psychological stress) и связано с такими понятиями, как рабочая нагрузка (workload), умственная нагрузка (cognitive load), дистресс (distress), перегрузка (overload), организационный конфликт (workplace conflict), психопатия на рабочем месте (psychopathy in the workplace), профессиональная психопатия и др. Психологический стресс — это чувство эмоционального напряжения и давления, разновидность психологической боли. Эта концепция, в свою очередь, базируется на учении о стрессе эндокринолога и физиолога Ганса Селье, который являлся директором Института экспериментальной медицины и хирургии в Монреальском университете и основал, в частности, Международный и Канадский институты стресса. Селье выделял четыре направления: дистресс, эустресс, гиперстресс, гипостресс, — причем организм стремится их сбалансировать и снизить дистресс [32].

Ряд психологических теорий с разных сторон объясняют возникновение профессионального стресса. Среди них выделяют такие модели, как «Спрос—Контроль—Поддержка» (DCS), дисбаланс между усилиями и вознаграждением (ERI), соответствие персоны и окружения (PEF), диатезис-стресс, запрос ресурсов на работу и др. [31].

Стресс можно определить, как эмоциональные и физиологические реакции на стрессоры [25]. В психологии исследователи обычно выделяют четыре категории стрессоров: 1) кризисы/катастрофы, 2) крупные жизненные события, 3) повседневные хлопоты/микрострессоры и 4) стрессоры атмосферы (ambient). Стрессор — это требование, ситуация или обстоятельство, которое нарушает равновесие человека и инициирует стрессовую реакцию в виде повышенного вегетативного возбуждения. Данная реакция связана с хро-

нической тревогой, психосоматическими заболеваниями и множеством других эмоциональных проблем. Серьезной особенностью хронического стресса, которая влияет на снижение эффективности социального работника, является эмоциональное выгорание [14].

Специфика стресса и выгорания у социальных работников

В общепринятом представлении социальная работа представляет собой профессиональный вид деятельности, направленный на решение проблем клиента, с которыми тот не может справиться самостоятельно в силу определенных жизненных обстоятельств (трудной жизненной ситуации). Суть социальной работы заключается в эффективном построении взаимодействия социального работника с клиентом по решению его проблем.

Исследования, проведенные за последние годы зарубежными авторами, позволяют выявить основные источники стресса в профессиональной деятельности социальных работников и, соответственно, определить их влияние на психологическое и эмоциональное состояние работника, а также качество и степень удовлетворенности этой работой. В современной литературе отражены разнообразные исследования эмоционального выгорания в социальной работе [12; 19; 25; 29; 30], однако по данному вопросу нет единой концепции. Ряд современных авторов [9; 14] рассматривают эмоциональное выгорание как процесс, прогрессирующий по своей природе, возникающий в результате постепенного воздействия стресса и перенапряжения на работе. Именно условия работы индивида и все, что с ними связано, в большей степени рассматриваются как основной источник стресса и в меньшей степени — как характеристики самой личности работника. Однако в социальной работе есть своя специфика. Так, согласно исследованиям Венди Роллинз из Университета Виктории в Мельбурне, в эту профессию нередко приходят люди, предрасположенные к депрессии, которые на неосознанном уровне пытаются справиться со своими собственными проблемами и страхами через решение проблем клиентов [30]. С другой стороны, при взаимодействии социальных работников с клиентами, которые предъявляют нереалистичные, неуместные требования или ожидания, возникает внутриличностный конфликт. Это особенно часто наблюдается при работе в системе здравоохранения, где акцент в большей степени делается на инструментальных результатах и пропускной способности учреждения и в меньшей степени — на ценности самой личности. Следовательно, имеет место развитие почвы для внутриличностного конфликта у социальных работников, поскольку они продолжают реализовывать поддерживающие отношения, основанные на существующих ценностях социальной работы. Возникает конфликт между идеалами социальной работы (например, социальной справедливостью,

самоопределением клиентов и расширением прав и возможностей) и ожидаемым исполнением своей профессиональной роли [5; 8; 21; 23].

Британская группа исследователей под руководством Джудит Джонсон [26] отмечает, что такого рода конфликты испытали социальные работники, которые были призваны в качестве экспертов по принятию Закона о психическом здоровье. Социальные работники столкнулись с противоречием, связанным с необходимостью выступать в качестве защитников пациентов и представителей их интересов и ответственностью за обеспечение безопасности пациентов и других лиц [34]. В данном случае именно конкурирующие ценности администрации и социальных работников были определены как основной источник стресса [7; 23]. Эти показатели особенно очевидны в учреждениях здравоохранения, где ценности социальной работы не всегда эффективны с точки зрения затрат. Прежде всего это связано с тем, что социальные работники обладают небольшой властью или контролем в учреждениях здравоохранения, в которых доминирующая позиция принадлежит врачам. Так, например, социальный работник не может повлиять на выписку пациента, если не решен вопрос с его местом жительства, но при этом он несет ответственность за благополучие своего клиента [21; 29]. Работа, выполняемая социальными работниками, сосредоточена на решении проблем клиентов и часто включает в себя выбор между неудовлетворительными альтернативами. Несмотря на то, что социальных работников обучают быть непредвзятыми по отношению к клиентам, на практике на это взаимодействие влияют личные качества работников, и иногда они даже делают невозможным качественное предоставление запрашиваемой услуги. В результате этого социальные работники проявляют настойчивость и берут на себя (или на свою социальную службу) ответственность за неудачу в работе с клиентом [5; 9; 14; 29].

Социальные работники зачастую не всегда достаточно четко понимают объект своего взаимодействия, характер и продолжительность контактов с клиентами, спектр экспертных функций, которые им необходимо выполнять. Так, по мнению В. Роллинз, общество не всегда верно истолковывает социальную работу, считая, что специалисту достаточно быть «хорошим» или делать то, что имеет здравый смысл, а, по сути, это то, что может сделать каждый. Им было высказано предположение, что существует путаница в отношении ролей и задач в рамках профессиональной деятельности социальных работников, а также в отношении демонстрации ее эффективности [30]. Недооценка значимости роли социального работника со стороны общества, коллег, администрации учреждения, а также клиентов негативно влияет на психическое здоровье социальных работников [5; 16; 19; 30]. Исследовательская группа из Северной Каролины под руководством Лайзы Зерден выявила, что социальные работники испытывают противоречивые ролевые ожидания из-за того, что другие

члены коллектива не понимают роли своей профессиональной деятельности и не ценят того результата, которого они уже достигли [36]. В целом, ролевой конфликт усиливает степень эмоционального выгорания и неудовлетворенности работой, с которыми сталкиваются социальные работники.

Двусмысленность роли возникает тогда, когда присутствует неуверенность относительно масштабов своей работы, а также в ожиданиях со стороны других. Стресс, возникающий из-за неопределенности целей и задач профессиональной деятельности, может в конечном счете привести к неудовлетворенности работой, отсутствию уверенности в себе, пониженному чувству самоуважения, отсутствию мотивации и дальнейшему намерению уволиться [6]. Именно неопределенность ролей является важным источником неудовлетворенности социальных работников.

Современные исследования в области эмоционального выгорания ставят своей целью не только изучение источников стресса, стратегий их преодоления, но и последствия данной реакции, а также определение степени влияния стресса на психическое здоровье социальных работников. Здесь можно констатировать, что основными последствиями стресса являются: заболеваемость, неудовлетворенность работой, эмоциональное выгорание и текучесть кадров.

Бренда Мак из Университета Бемиджи (США), изучая три группы социальных работников (тех, кто работающих: в области охраны здоровья детей, психического здоровья взрослых и физической дисфункции взрослых), обнаружила, что показатель психического расстройства в данных группах был значительно выше, чем в группах нормы для любой другой профессиональной группы [24]. Несомненная важность данного исследования состоит в том, что относительно высокие уровни тревоги, связанной с работой, выявляются среди социальных работников чаще по сравнению с нормативными группами населения и работниками других профессий. В аналогичной работе Лаура Кук из Университета Ист-Англии [13] обнаружила более высокий уровень плохого самочувствия у социальных работников по сравнению с нормативными группами. Симптомы дистресса, связанные с социальной работой, включали физическое истощение (51%) и эмоциональное истощение (38%). Таким образом, оценка психического здоровья показала, что как у работников, помогающих клиентам на дому, так и у социальных работников психическое благополучие было хуже, чем у других профессиональных групп.

Исследование в области профессионального стресса среди социальных работников Великобритании показало, что у 37% респондентов данная реакция была идентифицирована как «случай», т. е. работники описали симптомы, которые можно было бы классифицировать как легкое психическое заболевание. Дальнейшее исследование, в одном из районных отделений социальной службы, показало, что у более половины респондентов (72%) наблюдались признаки пси-

хической заболеваемости, измеренные по опроснику общего здоровья GHQ (General Health Questionnaire) (Д. Голдберг) GHQ28 [26]. Клинические психологи из Эдинбурга Элеонора Лемье-Камберледж и Эмили Тейлор в исследовании, посвященном психологическому напряжению, с которым сталкиваются социальные работники в Хартфордшире, обнаружили, что 55% респондентов испытывали тревогу, а ее уровень увеличивался по мере увеличения воспринимаемых требований к работнику [21].

Альфонс Холледерер из Университета Касселя исследовал стресс и эмоциональное выгорание среди 144 общественных работников в области психического здоровья, 60 работников системы социальной защиты детей и 84 работника служб по делам семьи. Он обнаружил, что уровни эмоционального возбуждения и деперсонализации существенно не различались между работниками системы социальной защиты детей и общественными работниками в области психического здоровья [19]. Среди работников служб по делам семьи зафиксирован значительно более низкий уровень деперсонализации, а 40% опрошенных высказались о дальнейшей смене своей работы. Здесь Мишель Кливленд с коллегами из Британии обнаружили, что 73% респондентов в какой-то момент подумывали об уходе с социальной работы, и при этом половина респондентов рассматривали возможность ухода в начале своей карьеры [12]. Еще ряд исследований также выявил высокий процент социальных работников, намеревающихся либо полностью уйти из профессии, либо оставить свою нынешнюю должность [5; 6; 14].

Когда в 1989 г. в Северной Ирландии среди 176 выездных социальных работников, было проведено исследование при помощи опросника MBI, выяснилось, что 47% опрашиваемых социальных работников имеют средний уровень по частоте и интенсивности эмоционального истощения, а 42% имеют высокую интенсивность по шкале деперсонализации. По субшкале, которая измеряет эмоциональное выгорание, связанное с чувством отсутствия личных достижений, социальные работники демонстрируют высокий уровень. Все респонденты оказались в категории высокого выгорания по частоте проявления (100%) и почти все — по интенсивности (98%).

Таким образом, очевидно, что основным проявлением эмоционального выгорания среди респондентов, занимающихся социальной работой, является чувство личного достижения. Группа исследователей из Университета Огайо пришла к выводу, что недостаточное достижение профессиональных целей характерно для профессий, которые привлекают людей, склонных к идеализации, тех, чьи ожидания впоследствии не реализуются на практике [9].

Группа британских исследователей на базе Университета Бат Спа провела исследование посредством интервью с 1276 людьми (доля откликнувшихся 87%) с целью изучения взаимосвязи между уровнями удовлетворенности, неудовлетворенности и стрессом

среди сотрудников социальных служб [34]. Средний балл по опроснику общего здоровья GHQ (General Health Questionnaire) (Д. Голдберг) был выше по сравнению с предыдущим исследованием, причем сотрудники социальных служб набрали больше баллов, чем персонал других служб. Сотрудники, которые испытывали двусмысленность ролей, имели значительно более высокие показатели по опроснику GHQ, чем те, кто чувствовал уверенность в своей роли и ее понимание. Удовлетворенность работой имеет особое значение, поскольку человек склонен устраиваться на работу, приносящую удовлетворение и оставаться на ней или избегать не удовлетворяющей работы и уходить с нее. О важности удовлетворенности работой свидетельствует устойчивая (отрицательная) корреляция этого показателя с прогулами и текучестью кадров [33].

Подобные исследования иллюстрируют значительное разочарование социальных работников в повседневной практике своей работы. Джилла М. Эйкер из Городского Университета Нью-Йорка провела межкультурное сравнение представлений об удовлетворенности работой, эмоциональным выгоранием и текучестью кадров между национальной выборкой социальных работников в Норвегии и национальной выборкой социальных работников в США. Норвежские социальные работники показали наличие более высокого уровня эмоционального выгорания, неудовлетворенности работой и намерении уволиться с работы, чем американские. Среди источников стресса, связанных с работой, норвежские социальные работники выделили: неопределенность роли, наличие ролевого конфликта, профессиональный вызов, конфликт ценности социальной работы и финансового вознаграждения. Продвижение по службе и рабочая нагрузка, по их мнению, являются источником наименьшего стресса. Лонгитюдное исследование в США позволило выявить, что работа социального работника связана с более высоким стрессом, более низкой удовлетворенностью работой и более высоким уровнем эмоционального истощения, измеренным опросником МВИ. Эйкер обнаружила взаимосвязь между вовлеченностью в рабочий процесс и эмоциональным истощением. Она пришла к выводу, что на социальных работников негативно влияет работа с клиентами, имеющими тяжелые психические заболевания [5]. В целом, ряд исследований показывает, что наиболее сильным предиктором среди всех аспектов эмоционального выгорания является сложность выполняемой работы [5, 9; 12].

Специалисты по медицине труда из Гамбурга изучили статистику больничных листов и риска несчастных случаев, связанных с работой, среди немецких социальных работников, с учетом причин и временных тенденций в обращениях за больничными листами и несчастными случаями [33]. Они проанализировали агрегированные данные по больничным листам 195100 социальных работников из четырех больничных касс и 3037 заявлений о несчастных случаях из страховых учреждений. Психические расстройства являются при-

чиной примерно одной пятой дней больничных социальных работников. Среди трех подгрупп социальных работников повышенному риску несчастных случаев на рабочем месте подвергались лица, осуществляющие уход в закрытых мастерских и учителя в интернатных учреждениях. Чаще всего несчастные случаи происходили из-за падений при поскользывании (30%) и насилия (22%). Это исследование подтверждает, что пропуски по болезни у социальных работников часто вызваны психическими расстройствами.

Согласно отчету о причинах невыхода на работу АОК (государственной страховой компании Германии) [15], профессии социальной работы выделяются по частоте нетрудоспособности в связи с высокой долей психических заболеваний и эмоционального выгорания. Заболеваемость среди социальных работников несколько выше, чем в среднем по другим профессиональным группам в соответствующем секторе экономики.

Социальные работники в Германии также подвергаются повышенному риску несчастных случаев на рабочем месте. В Германии ежегодно выпускается отчет о невыходе на работу («Fehlzeiten-Report»). В соответствии с таким отчетом за 2018 год, 38% социальных работников пострадали от дежурства по вызову или в режиме ожидания, что явно превышает уровень для других профессий (24%). 57% социальных работников часто сталкивались с новыми задачами, к которым им приходилось привыкать, а 41% часто приходилось улучшать существующие процедуры или пробовать что-то новое. Соответствующие пропорции значительно ниже у представителей других профессий (40% и 29% соответственно). Эмоциональные требования также непропорционально высоки в социальной работе; так, 23% социальных работников сообщили, что их работа часто ставит их в ситуации, вызывающие эмоциональный стресс, что значительно превышает долю в 12% для представителей других профессий. 10% социальных работников имеют официально признанную инвалидность — данный процент немного выше, чем у представителей других профессий, который составляет лишь 5%. 41% социальных работников часто испытывали проблемы со здоровьем в виде эмоционального истощения. Доля социальных работников с эмоциональным истощением намного превысила средний показатель в 26% для представителей других профессий. В целом, 13% социальных работников за последние 12 месяцев обращались к врачу или психотерапевту по причине эмоционального истощения, где уровень их лечения также был выше, чем в других профессиях, и составил 7%. Физическое и эмоциональное истощение считается центральным показателем эмоционального выгорания [19].

В Испании в период пандемии COVID-19 проводились различные исследования [17; 25] эмоционального выгорания социальных работников с использованием опросника МВИ, в ходе которых была установлена связь между условиями труда и неудовлетворенностью трудом и стрессом; при этом рабочая нагрузка, отсутствие

управленческой поддержки и жестокое обращение с пользователями услуг определены как прогностические факторы этого явления, что подтверждает и ранее проведенные исследования в мире. По показателям эмоционального выгорания социальных работников определен высокий процент в субшкале ЕЕ (70,3%) [24]. Рохелио Гомес-Гарсиа с коллегами из Вальядолидского университета выявили, что 33,2% и 22,1% испанских социальных работников испытывали высокий уровень эмоционального истощения и деперсонализации, 54,2% испытывали низкую личную успеваемость на работе, а пребывание на больничном в предшествующем году является наиболее важным предиктором эмоционального истощения [17]. Эти данные показывают, что рабочая нагрузка и эмоциональный уровень работников настолько высоки, что следует принять немедленные меры по их снижению.

Количество эмпирических исследований в области изучения эмоционального выгорания и стресса у социальных работников представляется недостаточно обширными, но и те, что представлены в данном обзоре, показывают, что социальные работники испытывают высокий уровень стресса и, как следствие, эмоционального выгорания, особенно если судить по показателю личных достижений МВІ. Также можно заметить, что социальные работники имеют высокий уровень общей тревоги и депрессии и более низкое психическое самочувствие по сравнению с нормативной популяцией. Сложно определить, присутствовала ли уже эта психиатрическая симптоматика или предполагаемые стрессы, испытываемые социальными работниками, привели к тому, что у них развился такой высокий уровень эмоционального расстройства.

Среди различных источников стресса, которые определяются как характерные для социальной работы, по-видимому, два являются неотъемлемыми. Это привлекательность профессии для определенной категории людей и идеалистическая, реформаторская философия профессии. Прочие факторы стресса являются контекстуальными и связаны с организационными проблемами и распределением ролей.

Таким образом, на эмоциональное выгорание социального работника оказывают влияние: 1) проблемы рабочей среды, 2) стресс, связанный с работой и 3) реакция на стресс, связанный с работой.

В целом, можно сделать вывод о важности проведения исследований в области профессионального стресса и эмоционального выгорания у социальных работников в России, с учетом локальной специфики профессиональной деятельности и с применением отечественных подходов и методов.

Роль поддержки социальных работников

Профилактику выгорания и защиту обеспечивают различные формы социальной поддержки. Ряд исследователей социальной работы изучали влияние эмоцио-

нальной поддержки на смягчение воздействия стресса на работе [6; 9; 16; 26]. Социальная поддержка, в первую очередь, действует как смягчающий и промежуточный фактор между эмоциональным выгоранием и неудовлетворенностью работой [5]. Супервизия является основной формой поддержки социальных работников, поскольку они часто обращаются к своим руководителям за помощью в рассмотрении дел и для повышения своей компетенции. Эмоциональная поддержка со стороны руководителя и коллег смягчает воздействие стресса на работе, снижает уровень эмоционального выгорания и минимизирует возможность возникновения проблем с психическим здоровьем. Отсутствие поддержки на работе, особенно поддержки руководства, является коррелятом эмоционального выгорания.

Социальные работники, которые воспринимали команду как оказывающую поддержку, имеют более высокие баллы по показателю личных достижений, что указывает на меньший риск эмоционального выгорания. Изучение воспринимаемой поддержки от супервизора выявляет отсутствие корреляции между воспринимаемой супервизорской поддержкой и оценками социальных работников по субшкалам эмоционального истощения или личных достижений. Однако наблюдается значительная разница в оценках по шкале деперсонализации [23]. Полученные результаты свидетельствуют о том, что социальные работники, которым оказывают поддержку руководители, имеют меньшую тенденцию к эмоциональному выгоранию. Перегрузки на работе приводили к значительному эмоциональному выгоранию, но только тогда, когда социальная поддержка имела низкий уровень.

Заключение

Таким образом, стресс при реализации профессиональной деятельности, как и эмоциональное выгорание, является актуальной проблемой для социальных работников. Изучение исследований разных авторов позволяет сделать вывод о том, что социальная работа — это профессия, которая направлена на улучшение социального функционирования путем оказания практической и психологической помощи нуждающимся людям. А значит, — это деятельность, связанная с решением различных трудностей клиентов. Заметные изменения в социальных ожиданиях и предоставление услуг создали трудности для социальных работников в работе в рамках этой системы, что привело к несоответствию между идеалами социальной работы и результатами их выполнения.

С изменениями в деятельности социальных служб социальные работники столкнулись с этическими дилеммами о том, как наилучшим образом удовлетворить потребности клиентов в современных условиях. Ожидалось, что социальные работники будут справляться с трудной жизненной ситуацией клиентов с ограниченной автономией и ограниченными ресурса-

ми, поэтому неудивительно, что исследования выявили высокую степень эмоционального выгорания в измерении, которое отражает чувство личного достижения. Социальные службы стали для социальных работников одним из источников возникновения стресса, поскольку у них оказалось меньше ресурсов для удовлетворения потребностей клиентов с многочисленными социальными проблемами. Степень, в которой социальные работники способны определять свою собственную сферу деятельности зависит от их

способности активно обсуждать свои желаемые цели и методы, а также противостоять попыткам представителей других профессий определить области компетенции в социальной работе. Ясность работы может быть определена как степень, в которой работник осведомлен о своих собственных полномочиях при выборе методов работы, о сферах, компетенции и ожиданиях со стороны клиентов, руководителей и коллег, что будет способствовать профилактике стресса и эмоционального выгорания у социальных работников.

Литература

1. Лаврова Л.А., Билялов М.Ш. Функциональное состояние системы гипоталамус—гипофиз—кора надпочечников у больных неврастенией [Электронный ресурс] // Казанский медицинский журнал. 1978. Том 59. № 1. С. 8—9. URL: <https://kazanmedjournal.ru/kazanmedj/article/view/60681/43808> (дата обращения: 01.12.2023).
2. Михайлова Т.А. Факторы развития у специалистов по социальной работе синдрома профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Социальные отношения. 2020. № 3(34). С. 58—67. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44098054> (дата обращения: 28.11.2023).
3. Моделирование процесса непрерывного профессионального образования работников социальной сферы / О.А. Бахчиева, С.Л. Савченко, И.Б. Шилина, А.Ю. Шилин. М.: Экспо-Медиа-Пресс, 2018. 223 с.
4. Тимофеева М.Г. Профессиональное выгорание у социальных работников [Электронный ресурс] // Вестник СВФУ. Серия. «Психологические науки». 2023. № 1(29). С. 64—71. URL: <https://www.ppfsvf.ru/jour/article/view/242/231> (дата обращения: 27.11.2023).
5. Aker G. Self-service practices among social workers: Do they predict job satisfaction and turnover intention? // Social work in the field of mental health. 2018. Vol. 16. № 6. P. 713—727. DOI:10.1080/15332985.2018.1494082
6. Akhdut N., Schwartz-Tyree T.M. Internal attributes of work quality and perceived stress among social workers: the mediating role of social environment factors at work // The British Journal of Social Work. 2022. Vol. 53. № 5. P. 2643—2664. DOI:10.1093/bjsw/bcac237
7. Albrecht S.L., Connaughton S., Leiter M.P. The Influence of Change-Related Organizational and Job Resources on Employee Change Engagement // Frontiers in Psychology. 2022. Vol. 13. Article ID 910206. 14 p. DOI:10.3389/fpsyg.2022.910206
8. Alsabti K. The impact of social, family and economic stress on social workers working with people with disabilities // Journal of Social Work. 2022. Vol. 22. № 5. P. 1207—1226. DOI:10.1177/14680173221083466
9. Beer O.W.J., Phillips R., Quinn K.R. Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers // European Journal of Social Work. 2021. Vol. 24. № 2. P. 317—330. DOI:10.1080/13691457.2020.1751591
10. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschpfung. Berlin: Springer, 1989. 158 p.
11. Burnout, Psychological: MeSH Descriptor Data 2023 [Электронный ресурс] // National Library of Medicine. 2023. URL: <https://meshb.nlm.nih.gov/record/ui?ui=D000077062> (дата обращения: 01.12.2023).
12. Cleveland M., Warhurst A., Legud A. Experiencing Resilience through the Eyes of Early Career Social Workers // The British Journal of Social Work. 2019. Vol. 49. № 6. P. 1434—1451. DOI:10.1093/bjsw/bcz064
13. Cook L.L. The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice // Child and Family Social Work. 2020. Vol. 25. № 1. P. 18—26. DOI:10.1111/cfs.12647
14. Dima G., Schmitz L., Simon M.-C. Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic // Sustainability. 2021. Vol. 13. № 13. Article ID 7109. 25 p. DOI:10.3390/su13137109
15. Gesundheitsbericht 2022 Sachsen: Fehlzeiten der AOK-Mitglieder [Электронный ресурс] / Wissenschaftliches Institut der AOK. Chemnitz: AOK PLUS, 2022. 25 p. URL: https://www.aok.de/fk/fileadmin/regional/plus/sv/regional/Gesundheitsbericht_Sachsen_2022.pdf (дата обращения: 02.12.2023).
16. Glumbiková K., Mikulec M. Reflexivity and strategies of emotions (re)construction in social work with families in the Czech Republic // Journal of Social Work Practice. 2020. Vol. 25. № 3. P. 259—271. DOI:10.1080/02650533.2020.1744115
17. Gomez-Garcia R., Alonso-San G.M., Llamazares-Sanchez M.L. Burnout of social workers and socio-demographic factors // Journal of Social Work. 2020. Vol. 20. № 4. P. 463—482. DOI:10.1177/1468017319837886
18. Harter J. Research: The Flexibility Options Your On-Site Employees Want [Электронный ресурс] // Harvard business review. 2023. URL: <https://hbr.org/2023/05/research-the-flexibility-options-your-on-site-employees-want> (дата обращения: 01.12.2023).
19. Holleder A. Working conditions, health and exhaustion among social workers in Germany // European Journal of Social Work. 2022. Vol. 25. № 5. P. 792—803. DOI:10.1080/13691457.2022.2063813

20. How to Prevent Employee Burnout at Your Organization [Электронный ресурс] // Spring Health. 2023. URL: <https://www.springhealth.com/blog/employee-burnout-management-prevention> (дата обращения: 01.12.2023).
21. Lemieux-Cumberlege A., Taylor E.P. An exploratory study on the factors affecting the mental health and well-being of frontline workers in homeless services // *Health and Social Care in the Community*. 2019. Vol. 27. № 4. P. e367—e378. DOI:10.1111/hsc.12738
22. Lister K. *Stress and Burnout in Social Workers: Perceptions of Supervision and the Role of Self-Compassion and Shame*. Norwich: University of East Anglia, 2020. 168 p.
23. Mack B. The Resiliency-Focused Supervision Model: Addressing Stress, Burnout, and Self-Care Among Social Workers // *Achievements in social work*. 2021. Vol. 20. № 3. P. 596—614. DOI:10.18060/23897
24. Martínez-López J.Á., Lázaro-Pérez C., Gómez-Galán J. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis // *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021. Vol. 18. № 10. Article ID 5416. 14 p. DOI:10.3390/ijerph 18105416
25. 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. Article ID 2105. 9 p. DOI:10.3389/fpsyg.2018.02105
26. Mental healthcare staff well-being and burnout: A narrative review of trends, causes, implications, and recommendations for future interventions / J. Johnson, L.H. Hall, K. Berzins, J. Baker, K. Melling, K. Thompson // *International Journal of Mental Health Nursing*. 2018. Vol. 27. № 1. P. 20—32. DOI:10.1111/inm.12416
27. Perlman B., Hartman E.A. *Burnout: Summary and Future Research*. Educational Resources Information Center (U.S.) [Электронный ресурс]. Colorado: Rocky Mountain Psychological Association in the Denver, 1981. 45 p. URL: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED205840.pdf> (дата обращения: 01.12.2023).
28. Physical AND emotional exhaustion state 58535001 [Электронный ресурс] / SNOMED International // Find-A-Code. 2023. URL: <https://www.findacode.com/snomed/58535001--physical-and-emotional-exhaustion-state.html> (дата обращения: 01.12.2023).
29. Rollins W. Social worker—client relationships: Social worker perspectives // *Australian Social Work*. 2020. Vol. 73. № 4. P. 395—407. DOI:10.1080/0312407X.2019.1669687
30. 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. DOI:10.1177/1473325020973337
31. Schonfeld I.S., Chang C.-H. *Occupational health psychology: Work, stress, and health*. New York: Springer Publishing Company, 2017. 376 p.
32. Selye H. *Stress without distress*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins, 1974. 171 p.
33. Sick leave and industrial accidents of social workers in Germany: analysis of routine data / T. Wirth, D. Vandeleur, M. Dulon, A. Nienhaus // *International Archives of Occupational and Environmental Health*. 2019. Vol. 92. № 2. P. 175—184. DOI:10.1007/s00420-018-1370-z
34. Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study / J.M. Ravalier, P. McFadden, K. Boishat, O. Claburn, J. Moriarty // *The British Journal of Social Work*. 2021. Vol. 51. № 1. P. 297—317. DOI:10.1093/bjsw/bcaa078
35. Van Dam A. A clinical perspective on burnout: diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout // *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2021. Vol. 30. № 5. P. 732—741. DOI:10.1080/1359432X.2021.1948400
36. Zerden L.D., Lombardi B.M., Richman E.L. Social workers on the interprofessional integrated team: Elements of team integration and barriers to practice // *Journal of Interprofessional Education & Practice*. 2019. Vol. 17. Article ID 100286. 7 p. DOI:10.1016/j.xjep.2019.100286

References

1. Lavrova L.A., Bilyalov M.Sh. Funktsional'noe sostoyanie sistemy gipotalamus — gipofiz — kora nadpochechnikov u bol'nykh nevrasteniei [Functional state of the hypothalamus-pituitary-adrenal cortex system in patients with neurasthenia] [Elektronnyi resurs]. *Kazanskii meditsinskii zhurnal [Kazan Medical Journal]*, 1978. Vol. 59, no. 1, pp. 8—9. URL: <https://kazanmedjournal.ru/kazanmedj/article/view/60681/43808> (Accessed 01.12.2023). (In Russ.)
2. Mikhailova T.A. Faktory razvitiya u spetsialistov po sotsial'noi rabote sindroma professional'nogo vygoraniya [Factors of professional burnout syndrome among social work specialists] [Elektronnyi resurs]. *Sotsial'nye otosheniya = Social relations*, 2020, no. 3(34), pp. 58—67. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44098054> (Accessed 28.11.2023). (In Russ.)
3. Bakhchieva O.A., Savchenko S.L., Shilina I.B., Shilin A.Yu. Modelirovanie protsessa nepreryvnogo professional'nogo obrazovaniya rabotnikov sotsial'noi sfery [Modeling the process of continuous professional education of social workers]. M.: Ekspo-Media-Press, 2018. 223 p. (In Russ.)
4. Timofeeva M.G. Professional'noe vygoranie u sotsial'nykh rabotnikov [Professional burnout of social workers]. *Vestnik SVFU. Seriya. «Psikhologicheskie nauki» [NEFU Bulletin. Series. "Psychological Sciences"]*, 2023, no. 1(29), pp. 64—71. URL: <https://www.ppfsvfu.ru/jour/article/view/242/231> (Accessed 27.11.2023). (In Russ.)

5. Aker G. Self-service practices among social workers: Do they predict job satisfaction and turnover intention? *Social work in the field of mental health*, 2018. Vol. 16, no. 6, pp. 713—727. DOI:10.1080/15332985.2018.1494082
6. Akhdut N., Schwartz-Tyree T.M. Internal attributes of work quality and perceived stress among social workers: the mediating role of social environment factors at work. *The British Journal of Social Work*, 2022. Vol. 53, no. 5, pp. 2643—2664. DOI:10.1093/bjsw/bcac237
7. Albrecht S.L., Connaughton S., Leiter M.P. The Influence of Change-Related Organizational and Job Resources on Employee Change Engagement. *Frontiers in Psychology*, 2022. Vol. 13, article ID 910206. 14 p. DOI:10.3389/fpsyg.2022.910206
8. Alsabti K. The impact of social, family and economic stress on social workers working with people with disabilities. *Journal of Social Work*, 2022. Vol. 22, no. 5, pp. 1207—1226. DOI:10.1177/14680173221083466
9. Beer O.W.J., Phillips R., Quinn K.R. Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers. *European Journal of Social Work*, 2021. Vol. 24, no. 2, pp. 317—330. DOI:10.1080/13691457.2020.1751591
10. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung. Berlin: Springer, 1989. 158 p.
11. Burnout, Psychological: MeSH Descriptor Data 2023 [Elektronnyi resurs]. National Library of Medicine. 2023. URL: <https://meshb.nlm.nih.gov/record/ui?ui=D000077062> (Accessed 01.12.2023).
12. Cleveland M., Warhurst A., Legud A. Experiencing Resilience through the Eyes of Early Career Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 2019. Vol. 49, no. 6, pp. 1434—1451. DOI:10.1093/bjsw/bcz064
13. Cook L.L. The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice. *Child and Family Social Work*, 2020. Vol. 25, no. 1, pp. 18—26. DOI:10.1111/cfs.12647
14. Dima G., Schmitz L., Simon M.-C. Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 2021. Vol. 13, no. 13, article ID 7109. 25 p. DOI:10.3390/su13137109
15. Wissenschaftliches Institut der AOK. Gesundheitsbericht 2022 Sachsen: Fehlzeiten der AOK-Mitglieder [Elektronnyi resurs]. Chemnitz: AOK PLUS, 2022. 25 p. URL: https://www.aok.de/fk/fileadmin/regional/plus/sv/regional/Gesundheitsbericht_Sachsen_2022.pdf (Accessed 02.12.2023).
16. Glumbíková K., Mikulec M. Reflexivity and strategies of emotions (re)construction in social work with families in the Czech Republic. *Journal of Social Work Practice*, 2020. Vol. 25, no. 3, pp. 259—271. DOI:10.1080/02650533.2020.1744115
17. Gomez-Garcia R., Alonso-San G.M., Llamazares-Sanchez M.L. Burnout of social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 2020. Vol. 20, no. 4, pp. 463—482. DOI:10.1177/1468017319837886
18. Harter J. Research: The Flexibility Options Your On-Site Employees Want [Elektronnyi resurs]. Harvard business review. 2023. URL: <https://hbr.org/2023/05/research-the-flexibility-options-your-on-site-employees-want> (Accessed 01.12.2023).
19. Holleder A. Working conditions, health and exhaustion among social workers in Germany. *European Journal of Social Work*, 2022. Vol. 25, no. 5, pp. 792—803. DOI:10.1080/13691457.2022.2063813
20. How to Prevent Employee Burnout at Your Organization [Elektronnyi resurs]. Spring Health. 2023. URL: <https://www.springhealth.com/blog/employee-burnout-management-prevention> (Accessed 01.12.2023).
21. Lemieux-Cumberlege A., Taylor E.P. An exploratory study on the factors affecting the mental health and well-being of frontline workers in homeless services. *Health and Social Care in the Community*, 2019. Vol. 27, no. 4, pp. e367—e378. DOI:10.1111/hsc.12738
22. Lister K. Stress and Burnout in Social Workers: Perceptions of Supervision and the Role of Self-Compassion and Shame. Norwich: University of East Anglia, 2020. 168 p.
23. Mack B. The Resiliency-Focused Supervision Model: Addressing Stress, Burnout, and Self-Care Among Social Workers. *Achievements in social work*, 2021. Vol. 20, no. 3, pp. 596—614. DOI:10.18060/23897
24. Martínez-López J.Á., Lázaro-Pérez C., Gómez-Galán J. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2021. Vol. 18, no. 10, article ID 5416. 14 p. DOI:10.3390/ijerph18105416
25. Portoghese I., Meshach C., Leiter M.P., Galletta M., Porru F., D'Aloja E., Finco G., Campagna M. 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). *Frontiers in Psychology*, 2018. Vol. 9, article ID 2105. 9 p. DOI:10.3389/fpsyg.2018.02105
26. Johnson J., Hall L.H., Berzins K., Baker J., Melling K., Thompson K. Mental healthcare staff well-being and burnout: A narrative review of trends, causes, implications, and recommendations for future interventions. *International Journal of Mental Health Nursing*, 2018. Vol. 27, no. 1, pp. 20—32. DOI:10.1111/inm.12416
27. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: Summary and Future Research. Educational Resources Information Center (U.S.) [Elektronnyi resurs]. Colorado: Rocky Mountain Psychological Association in the Denver, 1981. 45 p. URL: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED205840.pdf> (Accessed 01.12.2023).
28. SNOMED International. Physical AND emotional exhaustion state 58535001 [Elektronnyi resurs]. Find-A-Code. 2023. URL: <https://www.findacode.com/snomed/58535001--physical-and-emotional-exhaustion-state.html> (Accessed 01.12.2023).

29. Rollins W. Social worker—client relationships: Social worker perspectives. *Australian Social Work*, 2020. Vol. 73, no. 4, pp. 395—407. DOI:10.1080/0312407X.2019.1669687
30. Kwan S.-K., King H.V.-H., Chung J.K.-S., Chui E.V.-T. Safeguarding health equality for the disadvantaged during the COVID-19 pandemic: Lessons learned for the social work profession. *Qualitative Social Work*, 2021. Vol. 20, no. 1—2, pp. 463—469. DOI:10.1177/1473325020973337
31. Schonfeld I.S., Chang C.-H. Occupational health psychology: Work, stress, and health. New York: Springer Publishing Company, 2017. 376 p.
32. Selye H. Stress without distress. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins, 1974. 171 p.
33. Wirth T., Vandeleur D., Dulon M., Nienhaus A. Sick leave and industrial accidents of social workers in Germany: analysis of routine data. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 2019. Vol. 92, no. 2, pp. 175—184. DOI:10.1007/s00420-018-1370-z
34. Ravalier J.M., McFadden P., Boishat K., Claburn O., Moriarty J. Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study. *The British Journal of Social Work*, 2021. Vol. 51, no. 1, pp. 297—317. DOI:10.1093/bjsw/bcaa078
35. Van Dam A. A clinical perspective on burnout: diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2021. Vol. 30, no. 5, pp. 732—741. DOI:10.1080/1359432X.2021.1948400
36. Zerden L.D., Lombardi B.M., Richman E.L. Social workers on the interprofessional integrated team: Elements of team integration and barriers to practice. *Journal of Interprofessional Education & Practice*, 2019. Vol. 17, article ID 100286. 7 p. DOI:10.1016/j.xjep.2019.100286

Информация об авторах

Камнев Александр Николаевич, доктор биологических наук, кандидат педагогических наук, профессор кафедры социальной коммуникации и организации работы с молодежью факультета социальной коммуникации, Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3938-1878>, e-mail: dr.kamnev@mail.ru

Михайлова Татьяна Александровна, кандидат педагогических наук, заведующая кафедрой социальной коммуникации и организации работы с молодежью, Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4553-778X>, e-mail: tmixailova79@yandex.ru

Шилина Ирина Борисовна, доктор исторических наук, кандидат педагогических наук, профессор кафедры социальной коммуникации и организации работы с молодежью факультета социальной коммуникации, Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6226-0436>, e-mail: shilinaib@mgppu.ru

Information about the authors

Alexander N. Kamnev, Doctor of Biology, PhD in Education, Professor of the Department of Social Communication and Organization of Work with Youth факультета Faculty of Social Communication, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0777-1111>, e-mail: dr.kamnev@mail.ru

Tatiana A. Mikhailova, PhD in Education, Associate Professor, Head of the Department of Social Communication and Organization of Work with Youth Faculty of Social Communication, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4553-778X>, e-mail: tmixailova79@yandex.ru

Irina B. Shilina, Doctor of History, PhD in Education, Professor, Dean of the Faculty of Social Communication, Moscow State University of Psychology & Education, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6226-0436>, e-mail: shilinaib@mgppu.ru

Получена 24.02.2023

Received 24.02.2023

Принята в печать 14.11.2023

Accepted 14.11.2023