

## SOCIALIZATION AND ADAPTATION OF PERSONNEL AT THE WORKPLACE

*K.B. Gerasimov*

*Samara National Research University, Samara*

**Abstract.** The article suggests that active learning and competency development have a positive effect on adaptation and, therefore, on the competitive advantages of an organization. It is proved that training is a key component of the socialization of each level in the workplace. The study revealed three main attributes of adaptation as the immediate results of the socialization process: the establishment of relationships, the adoption of culture and knowledge of work.

**Keywords:** adaptation, socialization, personnel, competitiveness, organization.

### References

1. Gerasimov B.N. Introduction to management: theory, methodology, technology. Samara: SIBiU Publ., 2014. 384 p.
2. Krasina F.A. Human resources management. Tomsk: El Content Publ., 2013. 158 p.
3. Mikhailina G.I., Matraeva L.V., Mikhailin D.L. et al. Personnel Management. Moscow: «Dashkov and C°», 2016. 280 p.
4. Chunina M.E., Tikhonov A.I. Improving the adaptation system of bank employees // Moscow Economic Journal. 2019. № 1. p. 48.
5. Chechina O.S. Organization of labor. Workshop. Samara: SamGTU Publ., 2008. 107 p.

## ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

*В.В. Куреева*

*Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королева, Самара*

**Аннотация.** Актуальность изучения синдрома эмоционального выгорания обусловлена тем, что его негативные последствия влияют на результативность деятельности не только отдельного работника, но и всей организации в целом. В статье представлены и изучены дефиниции понятия. Определены основные факторы и причины, которые влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания. Рассмотрена методика по профилактике данного синдрома.

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, профессиональный стресс, профилактика, эмоциональное истощение, социальный работник.

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе, независимо от разновидности выполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Социальная работа является достаточно сложной, поскольку специалист должен находить общий язык с клиентом, постоянно вникать в суть его проблем, а также уметь найти выход из конфликтных ситуаций.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что негативные последствия эмоционального выгорания значительно влияют на результативность деятельности не только отдельного работника, но и всей организации в целом.

В ходе профессиональной деятельности социальный работник постоянно попадает в стрессовые ситуации.

Вопросами эмоционального выгорания занимались отечественные исследователи, (В.В. Бойко, В.Е. Орел, Н.Е. Водопьянова, С.Г. Сафаргалиева, Н.В. Самоукина, Т.В. Решетова, Н.В. Гришина, Т.В. Форманюк и др.), а также зарубежные (Х. Фройденберг, К. Маслач, Р. Бродский, Х. Фишер, В. Шауфели).

Существуют различные определения эмоционального выгорания. Для того чтобы выявить его особенности необходимо рассмотреть дефиниции данного понятия.

Как видно из таблицы 1, осмысление дефиниций разных исследователей показало нам, что данное понятие очень многогранно. В нашем исследовании под «эмоциональным выгоранием» мы понимаем «некоторое состояние, которое связано с эмоциональным и психическим истощением, возникающее вследствие продолжительных профессиональных стрессов и приводящее к снижению эффективности и результативности деятельности персонала».

Данный синдром проявляется в усилении внутреннего напряжения, раздражительности, беспокойстве, утомлении, усталости и тд. Из этого следует, что у работника возникает негативное отношение не только к его работе, но и к людям, с которыми он работает. Эмоциональное выгорание приводит снижению вовлеченности и лояльности персонала, к повышению уровня текучести кадров, возникновению конфликтов и споров в трудовом коллективе. Помимо рабочих моментов последствия эмоционального выгорания, как правило, имеют свое отражение и в семейных отношениях (снижается эмоциональный тонус, присутствует повышенный голос, а также возникают конфликты и тд.).

Таблица 1 – Дефиниции понятия «Эмоциональное выгорание»

Термин	Определение	Источник
Эмоциональное выгорание	1) Это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой стереотип эмоционального, чаще всего профессионального проведения.	Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении.: СПб.: 1999. 99-105 с. [1]
	2) Это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.	Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания: [Электронный ресурс]: Медицинская газета. 2005. № 43. URL: <a href="http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article_1322.html">http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article_1322.html</a> . (дата обращения: 02.04.2017). [2]
	3) Специфическое состояние умственного, эмоционального и психического истощения, связанное с профессиональной деятельностью и возникающее у психически здоровых людей, ранее успешно функционировавших на определенном уровне профессионального мастерства.	Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. – М.: Изд-во Ин-та психологи РАН, 2005. – 329 с. [Электронный ресурс] // URL: <a href="https://www.litres.ru/v-e-orel/sindrom-psihicheskogo-vygoraniya-lichnosti/chitat-onlayn/page-2/">https://www.litres.ru/v-e-orel/sindrom-psihicheskogo-vygoraniya-lichnosti/chitat-onlayn/page-2/</a> (дата обращения – 19.05.2019). [3, с. 4]
	4) Долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов.	Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практич. пособие.– 3-е изд., испр. И доп. – М.: Юрайт, 2017. – 343 с. [4, с. 4]
	5) Особое состояние эмоционального истощения, изнеможения с чувством собственной бесполезности, при этом выделила вытекающие симптомы: дегуманизация, деперсонализация, негативное самовосприятие, а в профессиональной сфере – утрата профессионального мастерства.	Фирсов М.В. Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Владос, 2001. – 432 с. [5]

В формировании синдрома эмоционального выгорания играют различные факторы. Л.М. Митина выделяет социальные, личностные факторы среды. В.Е. Орел выделяет индивидуальные и организационные факторы, Н.Е. Водопьянова – социально – психологические, личностные и профессиональные [6]. Основные факторы, которые способствуют эмоциональному выгоранию, делят на индивидуальные (возрастные, половые, социальные и тд.) и организационные (связанные с содержанием и условиями самой профессиональной деятельности) [7].

Причины возникновения эмоционального выгорания напрямую связаны с профессиональной деятельностью (стрессовые ситуации, конфликты, чрезмерная требовательность), с образом жизни (большой объем обязанностей, отсутствие помощи, нехватка отдыха) и личными чертами (желание все держать под контролем, пессимистический взгляд на жизнь) [8].

Наибольшее развитие данная проблема получила в социально-психологическом подходе. Одна из самых распространенных является трехкомпонентная модель, предложенная К. Маслач, С. Джексоном, А. Пинсом. Авторы модели отмечали, что из-за особенностей условий труда, специфики профессиональной деятельности, специалисты в сфере услуг вынуждены большое количество времени взаимодействовать с другими людьми. Общение с большим количеством граждан вызывает устойчивое эмоциональное напряжение. Помимо этого специалистам приходится работать с трудным контингентом людей, например, пенсионерами, тяжело – больными людьми, подростками и тд. Эмоциональное выгорание у социальных работников проявляется в чувстве безразличия к качеству выполняемых задач, в развитии равнодушного или негативного отношения, как к клиентам, так и к коллегам, а также снижении рабочей продуктивности.

Одной из характерных черт эмоционального выгорания является быстрота распространения. Те, кто подвержен выгоранию, взаимодействуя с другими людьми в процессе трудовой деятельности, могут «образовать» целую группу «выгорающих». Профессор К. Чернисс в своем исследовании отмечает, что руководитель организации несет большую ответственность за развитие выгорания [9]. Руководители должны проводить профилактические мероприятия, как с коллективом в целом, так и с отдельным сотрудником. Для предупреждения формирования синдрома руководителю необходимо установить обратную связь с подчиненными, организовать различные тренинги, «внедрить» ротацию кадров, предоставить возможность самосовершенствования и профессионального обучения и многое другое. Кроме того, одной из причин эмо-

ционального выгорания являются не только специфика профессиональной деятельности и личностные особенности, но и организационная культура. Некоторые исследователи предполагают, что на формирование синдрома оказывают влияние такие составляющие как условия труда и система управления и качества контроля в организации, а другие выделяют низкий уровень заработной платы и рабочие перегрузки.

В качестве рекомендаций можно применять методику Бойко В.В. «Диагностика уровня эмоционального сгорания», которая представлена в виде опросника. Данная методика позволяет описать подробную картину синдрома профессионального выгорания, а именно, оценить фазу (фаза «Напряженности», фаза «резистенция», фаза «истощение») и выраженность ведущих симптомов «сгорания» в каждой фазе, а затем на этом основании наметить профилактические меры.

Обобщая итоги проведенного анализа, приходим к тому, что одним из главных источников эмоционального выгорания социальных работников является взаимодействие с людьми. В связи с этим необходимо изучать специфику работу социальных работников, личностно-профессиональные особенности и факторы, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания. Не стоит забывать, синдром эмоционального выгорания развивается постепенно, и очень важно проводить его профилактику на ранних этапах. Несмотря на то, что многие авторы и психологи занимались данной темой, мы можем сказать, что это не устраняет саму проблему эмоционального выгорания, поскольку большинство исследований являются теоретическими.

### **Список использованной литературы**

1. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания в профессиональном общении.: СПб.: 1999. 99-105 с.
2. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания: [Электронный ресурс]: Медицинская газета. 2005 г. № 43. URL: [http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article\\_1322.html](http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article_1322.html). (дата обращения: 02.04.2017).
3. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. – М.: Изд-во Ин-та психологи РАН, 2005. – 329 с. [Электронный ресурс] // URL: <https://www.litres.ru/v-e-orel/sindrom-psihicheskogo-vygoraniya-lichnosti/chitat-onlayn/page-2/> (дата обращения – 19.05.2019).
4. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практич. пособие.– 3-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 343 с.

5. Фирсов М.В. Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Владос, 2001. – 432 с.

6. Чистякова, С. Что делать, если вы заметили первые признаки выгорания? / С. Чистякова // Директор школы. – 2010 – № 4 . – С. 51– 54

7. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. – 2005.

8. Труног В.Г. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст] / В.Г. Труног. – М.:ЮРИСТ, 200. – 234 с.

9. Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет. М., 1998. 132 с.

## FEATURES OF EMOTIONAL BURNING OF SOCIAL WORKERS

*V. V. Kireeva*

*Samara National Research University, Samara*

**Abstract.** The relevance of studying the burnout syndrome is due to the fact that its negative consequences affect the performance of not only an individual employee, but also the entire organization as a whole. The article presents and studies the definitions of the concept. The main factors and causes that affect the development of burnout syndrome are identified. The method of prevention of this syndrome is considered.

**Keywords:** emotional burnout, professional stress, prevention, emotional exhaustion, social worker.

## ВОЗМОЖНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ КРАУДСОРСИНГОВЫХ ПРОЕКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

*К.П. Наливалкина, Д.А. Калмыкова*

*Самарский национальный исследовательский университет*

*имени академика С.П. Королёва, г. Самара*

**Аннотация.** Перспектива получения творческих и инновационных идей заставляет все большее число компаний обращаться к крауд-технологиям. В статье рассмотрены возможности применения краудсорсинга в деятельности современной российской организации, описаны преимущества внедрения краудсорсингового проекта, этапы его разработки. Сбор уникальных практик и коллективное взаимодействие участников проекта позволяют HR-службе расширить собственные перспективы развития и создать новые стратегические инициативы.