

**УДК 159.9**

## **Зависимость оценок социально-психологического климата от уровня эмоционального выгорания (в оценках сотрудников организаций системы социального обслуживания)**

**Фальковская Ксения Игоревна**

Кандидат социологических наук, магистр психологии,  
доцент кафедры социальной медицины и социальной работы,  
Московский государственный медико-стоматологический университет,  
111401, Российская Федерация, Москва, ул. 1-я Владимирская, 15/2;  
e-mail: kseniafalk@mail.ru

### **Аннотация**

Статья посвящена установлению зависимости социально-психологического климата от уровня эмоционального выгорания. Для изучения данной зависимости использованы две методики известных отечественных психологов Р.С. Немова и В.В. Бойко: «СПСК» – социально-психологическая самооценка коллектива и «Диагностика эмоционального выгорания личности». В исследовании приняли участие 30 специалистов по социальной работе и заведующих отделениями организаций социального обслуживания г. Москвы (декабрь 2016 года). Для изучения взаимосвязей между шкалами опросников был использован коэффициент корреляции Ч. Спирмена. Основная гипотеза исследования подтвердилась частично: испытуемые с низким уровнем эмоционального выгорания оценивали свой коллектив как позитивно, так и негативно по ряду параметров, но никто из сотрудников с высоким уровнем эмоционального выгорания не оценил его положительно.

### **Для цитирования в научных исследованиях**

Фальковская К.И. Зависимость оценок социально-психологического климата от уровня эмоционального выгорания (в оценках сотрудников организаций системы социального обслуживания) // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2018. Т. 7. № 6А. С. 247-254.

### **Ключевые слова**

Социально-психологический климат, эмоциональное выгорание, организации социального обслуживания, методика Р.С. Немова «СПСК» – социально-психологическая самооценка коллектива, опросник В.В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания личности», коэффициент корреляции Ч. Спирмена.

## Введение

Социально-психологический климат играет первостепенную роль в оптимизации профессиональной деятельности человека независимо от уровня ее должности и специфики. Этот факт уже давно установлен в зарубежной и отечественной социальной психологии. Для диагностики социально-психологического климата в организации в первую очередь необходимо выявить особенность межличностной коммуникации, взаимоотношения по вертикали и горизонтали иерархии, стиль руководства, отношение сотрудника к труду, к самому себе, наличие и частоту возникновения стрессогенных ситуаций и многие другие факторы. В тех случаях, когда их сочетание приводит к формированию негативного социально-психологического климата, это также приводит к эмоциональному выгоранию персонала. Изучению этой зависимости посвящена данная статья.

## Основная часть

В настоящем исследовании мы изучали деятельность специалистов, занятых в системе социального обслуживания г. Москвы. Особенность социальной работы заключается в ее направленности на организацию услуг с целью обеспечения гармоничного существования человека в обществе. Основная роль в этом, естественно, отводится персоналу системы социального обслуживания, от профессиональных качеств, физического и психологического состояния которого зависит уровень оказания помощи нуждающимся. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник или специалист в процессе коммуникации с получателем социальных услуг, проникновение в суть его социальных проблем, в ряде случаев – личная психологическая и даже физическая незащищенность от их влияния оказывают негативное воздействие на здоровье [Шмелева, Денисова, 2011]. Наряду с врачами, учителями и психологами специалисты системы социального обслуживания часто подвергаются синдрому эмоционального выгорания. В среднем среди них около 85% имеют те или иные симптомы этого состояния [Жариков, 2011].

Рассматривая в целом взаимосвязь социально-психологического климата с синдромом эмоционального выгорания, следует обратить особое внимание на профессиональные факторы риска выгорания. Как пишет известный отечественный исследователь Г.С. Никифоров, сравнительный анализ выгорания в разных профессиях на основе западных исследований крайне затруднен, так как авторы используют разный инструментарий для оценки этого феномена. Также в них очевидны значительные социокультурные особенности респондентов, которые не позволяют стандартизировать результаты. В связи с этим Г.С. Никифоров с коллегами провел собственное исследование на основе единого инструментария – опросника Н.Е. Водопьяновой (она адаптировала методику американских психологов К. Маслач и С. Джексона). В нем приняло участие 506 человек, все – представители «коммуникативных» профессий: учителя, врачи, медицинские сестры, социальные работники, менеджеры среднего и высшего звена, банковские служащие и риелторы и др. [Никифоров, 2003].

Исследование установило, что во всех группах специалистов встречается достаточно большое количество лиц с высоким и средним уровнем эмоционального выгорания. Наибольшее количество «выгоревших» обнаружено среди учителей средних школ: 71% учителей имеют высокое эмоциональное истощение и 64% – редукцию личных достижений (из 54 человек, все женщины). Медицинские работники также продемонстрировали эмоциональное

истощение и деперсонализацию (врачи-терапевты и медицинские сестры хирургических и реанимационных отделений, 93 человека, все женщины). Среди социальных работников 55% имеют высокое эмоциональное истощение и 54% – редукцию личных достижений (из 40 человек, все женщины) [там же].

Особое внимание представляет вопрос о взаимосвязи неудовлетворенности психологической атмосферой и эмоциональным выгоранием. Г.С. Никифоров приводит данные о том, что в результате некоторых исследований обнаружилась положительная связь между этими параметрами. В рассматриваемом исследовании, в котором удовлетворенность психологической атмосферой оценивалась с помощью методики Ф. Фидлера, было обнаружено, что, чем больше «деперсонализация», тем больше неудовлетворенность психологической атмосферой и меньше оптимизм (по шкале «бодрость – оптимизм») [там же].

В нашем исследовании проведено изучение этой взаимозависимости у специалистов по социальной работе и заведующих отделениями в организациях системы социального обслуживания г. Москвы (с целью соблюдения конфиденциальности названия организаций не сообщаются). Исследование проведено в декабре 2016 года. Выборка испытуемых сплошная. Это 30 слушателей программы профессиональной переподготовки «Социальная работа в организациях социального обслуживания», проходивших обучение в Институте дополнительного профессионального образования Департамента труда и социальной защиты г. Москвы. Социально-демографические характеристики испытуемых следующие: 26 испытуемых – женщины, 4 – мужчины. Средний стаж работы – 7 лет, средний возраст – 35,5 лет. Все сотрудники имеют высшее или среднее профессиональное образование.

Основная гипотеза исследования заключалась в том, что оценка социально-психологического климата коллектива будет зависеть от степени эмоционального выгорания сотрудников: чем ниже их уровень эмоционального выгорания, тем позитивнее они оценивают социально-психологический климат. Частные гипотезы касались стажа испытуемых и пола: чем выше стаж трудовой деятельности, тем более выражен синдром эмоционального выгорания; мужчины менее подвержены эмоциональному выгоранию, чем женщины. Гипотезы не претендуют на оригинальность: наша задача заключалась в рассмотрении уже известных фактов, относящихся в целом к «коммуникативным» профессиям, непосредственно для системы социального обслуживания населения.

Для изучения зависимости оценок социально-психологического климата от уровня эмоционального выгорания сотрудников нами были использованы две методики известных отечественных психологов Р.С. Немова и В.В. Бойко: «СПСК» – социально-психологическая самооценка коллектива (далее СПСК) и «Диагностика эмоционального выгорания личности» (далее СЭВ). На первом этапе анализа были использованы методы описательной статистики и рассчитаны показатели для каждого испытуемого по обеим методикам. Затем для изучения взаимосвязей между шкалами опросников был использован коэффициент корреляции Ч. Спирмена, который, в отличие от коэффициента корреляции Пирсона, не чувствителен к выбросам и не зависит от параметров распределения.

Основной интерес с точки зрения гипотезы исследования представляет вопрос взаимосвязи итогового показателя по методике СЭВ с отдельными шкалами методики СПСК. Среди шкал (показателей) Р.С. Немов выделил следующие: стремление к сохранению целостности группы, сплоченность (единство отношений), контактность (личные взаимоотношения), открытость, организованность, информированность, ответственность.

Для визуального представления исследуемых взаимосвязей нами были построены графики

регрессии. На оси абсцисс представлены баллы по итоговому показателю СЭВ, а по оси ординат – по рассматриваемой шкале СПСК. В этом пространстве были размещены все наблюдения (результаты всех испытуемых) и аппроксимированы прямой линией регрессии. Данные в табличном и графическом виде в данной статье представим только для демонстрации взаимосвязи СЭВ с первой шкалой СПСК.

Итак, при статистическом анализе полученных данных была обнаружена статистически значимая взаимосвязь между итоговым показателем эмоционального выгорания и шкалой СПСК «Стремление к сохранению целостности группы». Так, коэффициент корреляции итогового показателя СЭВ и шкалы «Стремление к сохранению целостности группы» составляет минус 0,471 на уровне значимости  $p \leq 0,009$ . Это означает, что данные шкалы демонстрируют умеренную отрицательную взаимосвязь. Данные представлены в таблице 1.

**Таблица 1 - Корреляция итогового показателя СЭВ и шкалы СПСК «Стремление к сохранению целостности группы»**

	Параметры	Числовые данные
Коэффициент корреляции Ч. Спирмена	Коэффициент корреляции	$R_s = -0,471$
	Уровень значимости	$p \leq 0,009$
	Количество испытуемых	30

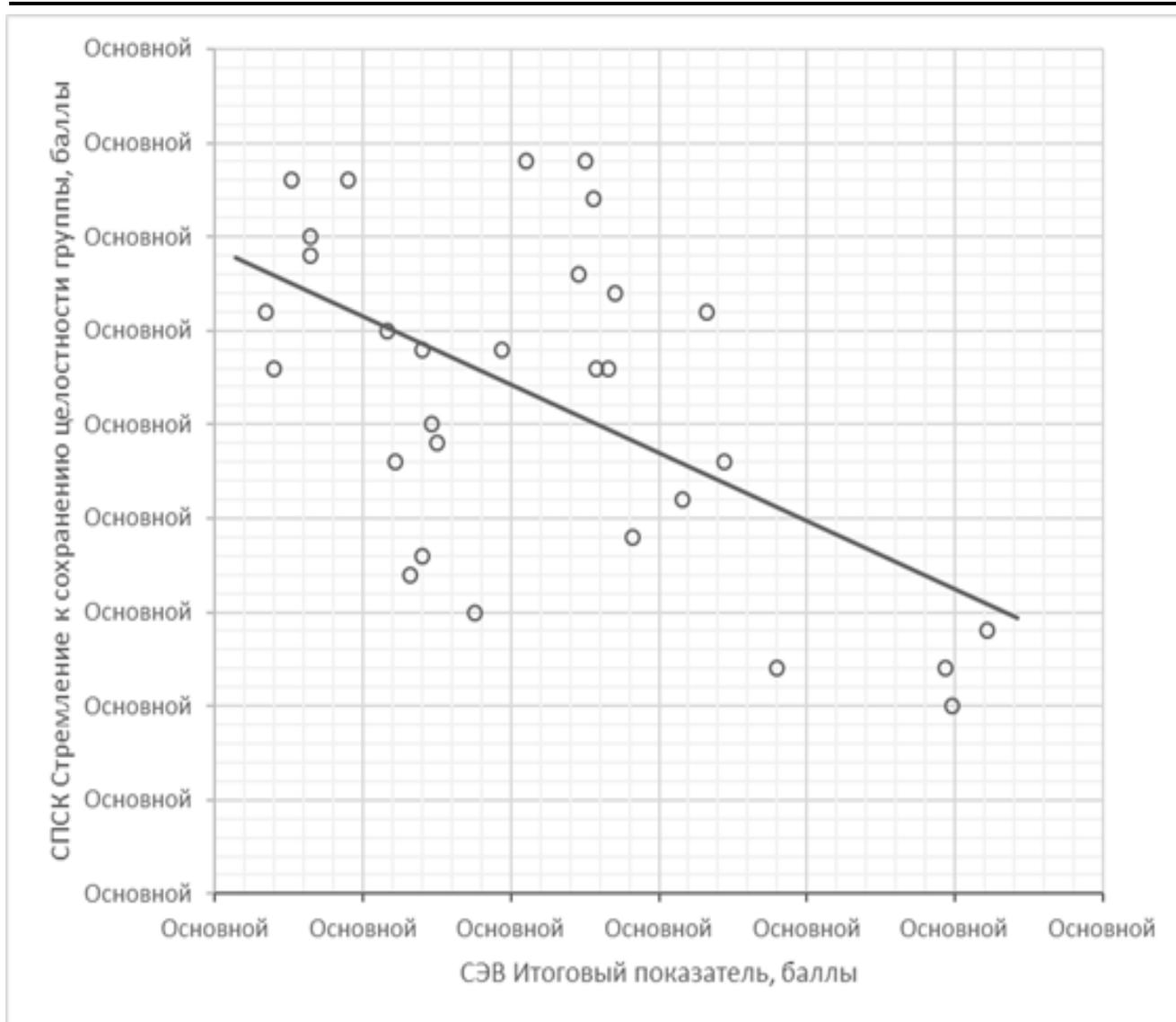
График и коэффициент корреляции (рис. 1) указывают на наличие умеренной отрицательной взаимосвязи между изучаемыми переменными. Это значит, что сотрудники, которые по методике СЭВ показали высокий уровень эмоционального выгорания, по методике СПСК показали низкий уровень стремления к сохранению целостности группы, и наоборот. При этом из графика видно, что существуют испытуемые, которые по тесту СПСК не стремятся к сохранению целостности группы и имеют низкий показатель эмоционального выгорания, но не существует испытуемых, которые имели бы высокие баллы по показателю эмоционального выгорания и в то же время стремились бы к сохранению целостности группы.

Далее рассмотрим обнаруженную нами взаимосвязь между итоговым показателем СЭВ и шкалой СПСК «Сплоченность». Результаты исследования указывают на наличие умеренной отрицательной взаимосвязи между изучаемыми переменными, поэтому есть основания полагать, что люди с более высоким уровнем эмоционального выгорания воспринимают свой рабочий коллектив как значимо менее сплоченный, и наоборот.

На следующем шаге анализа мы выявили взаимосвязь между итоговым показателем СЭВ и шкалой СПСК «Контактность». Полученные результаты указывают на наличие отрицательной взаимосвязи между изучаемыми переменными, из чего следует, что люди с более высоким уровнем эмоционального выгорания полагают, что их коллеги являются менее контактными, а люди с низким уровнем эмоционального выгорания воспринимают своих коллег как более контактных.

Далее рассмотрена статистическая взаимосвязь между итоговым показателем СЭВ и шкалой СПСК «Открытость». Полученные данные указывают на наличие умеренной отрицательной взаимосвязи между изучаемыми переменными, и поэтому есть основание считать, что люди с более высоким уровнем эмоционального выгорания воспринимают свой рабочий коллектив как менее открытый, и наоборот.

Продолжая исследовать статистическую зависимость, можно сделать вывод, что люди с более высоким уровнем эмоционального выгорания воспринимают свой рабочий коллектив как значимо менее организованный, и наоборот.



**Рисунок 1 - Взаимосвязь итогового показателя СЭВ и показателя «Стремление к сохранению целостности группы» СПСК**

Сотрудники с более высоким уровнем эмоционального выгорания воспринимают свой рабочий коллектив как менее способствующий информированности сотрудников, то есть такой, в котором люди могут не знать свои права и обязанности, правила поведения в коллективе, итоги работы и так далее (верно также и обратное). В данном случае, однако, несмотря на общее направление взаимосвязи, в выборке обнаружили несколько испытуемых, которые отличаются высоким уровнем эмоционального выгорания по методике СЭВ, но при этом оценивают своих коллег как умеренно (а не низко) информированных.

Следующий шаг анализа показал, что люди с более высоким уровнем эмоционального выгорания воспринимают своих коллег по работе как менее ответственных, и наоборот. При этом данная взаимосвязь, хоть и остается значимой, по величине коэффициента корреляции меньше остальных рассмотренных взаимосвязей.

Кроме того, во всех случаях, за исключением показателя организованности, большая часть наблюдений распределилась во втором и третьем квадрантах координатной плоскости, причем

относительно равномерно, тогда как в первом квадранте испытуемых не было вообще, а в четвертом – небольшое количество испытуемых. Из этого можно сделать два предварительных вывода. Во-первых, большей части исследованных нами людей свойственен низкий или умеренный уровень эмоционального выгорания, и, во-вторых, что люди с низким уровнем эмоционального выгорания могут оценивать свой коллектив как позитивно, так и негативно по ряду параметров, но при этом никто из испытуемых с высоким уровнем эмоционального выгорания не оценивает свой коллектив позитивно.

На следующем этапе анализа мы перешли к рассмотрению взаимосвязей между стажем работника и показателями по обоим методикам. Во-первых, была обнаружена статистически значимая связь между трудовым стажем и показателем СЭВ «Переживание психотравмирующих обстоятельств». Так, коэффициент корреляции между этими параметрами составляет 0,423 и является значимым на уровне  $p \leq 0,02$ . Это означает, что данные шкалы демонстрируют умеренную положительную взаимосвязь. График регрессии и коэффициент корреляции указывают на наличие умеренной положительной взаимосвязи между изучаемыми переменными. Таким образом, мы можем сделать вывод, что люди с большим трудовым стажем более остро переживают психотравмирующие обстоятельства, связанные с работой, и наоборот. Кроме того, нами была обнаружена статистически значимая взаимосвязь между трудовым стажем и показателем СЭВ «Психосоматические и психовегетативные нарушения». График регрессии и коэффициент корреляции указывают на наличие умеренной положительной взаимосвязи между изучаемыми переменными, поэтому мы сделали вывод, что люди с большим трудовым стажем чаще отмечают психосоматические психовегетативные нарушения.

### Заключение

В начале исследования нами были сформулированы одна основная и две частные гипотезы. Основная гипотеза, связанная с предположением, что оценка социально-психологического климата коллектива будет зависеть от эмоционального состояния сотрудников, частично подтвердилась. Результаты исследования показали, что испытуемые с низким уровнем эмоционального выгорания могут оценивать свой коллектив как позитивно, так и негативно по ряду параметров, но при этом никто из испытуемых с высоким уровнем эмоционального выгорания не оценивает коллектив позитивно.

По частным гипотезам получены следующие результаты. Трудовой стаж связан с некоторыми параметрами СЭВ, но этих связей меньше, чем можно было бы ожидать, да и те связи, которые были обнаружены, нуждаются в дополнительной проверке. Наиболее значимая статистически положительная связь выявлена между стажем трудовой деятельности и показателем СЭВ «Психосоматические и психовегетативные нарушения». Также выявлено, что люди с большим трудовым стажем более остро переживают психотравмирующие обстоятельства, связанные с работой, и наоборот. Проверить вторую частную гипотезу, связанную с предположением, что мужчины менее подвержены эмоциональному выгоранию, чем женщины, не удалось в связи и недостаточным количеством испытуемых.

Данное исследование не претендует на оригинальность и масштабность. Его основная задача заключается в том, чтобы еще раз обратить внимание на значимость изучения синдрома выгорания в социальной работе и выявление его взаимосвязи с социально-психологическим климатом в организациях социального обслуживания.

---

## Библиография

1. Батаршев А.В. Психодиагностика в управлении: Практическое руководство. М.: Дело, 2005. 496 с.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
3. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.И. Социально-психологический климат коллектива и личность. М.: Мысль, 1998. 193 с.
4. Водопьянова Н.Е. Психическое «выгорание» // Мир медицины. 2001. № 7-8. С. 39-40.
5. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Психическое «выгорание» и качество жизни // Психологические проблемы самореализации личности. 2002. Вып. 6. С. 140-154.
6. Жариков П.Н. Борьба с синдромом «профессионального выгорания» социальных работников // Работник социальной службы. 2011. № 4. С. 91-103.
7. Калашникова А.Е. Социально-психологический климат в трудовом коллективе // Психология, социология и педагогика. 2014. № 5. С. 19-22.
8. Немов Р.С. Психология. Общие основы психологии. М.: Владос, 2013. 687 с.
9. Немов Р.С. Психология. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. М.: Владос, 2016. 640 с.
10. Никифоров Г.С. (ред.) Психология здоровья. СПб.: Питер, 2003. 607 с.
11. Парыгин Б.Д. Социальная психология. СПб., 2003. 616 с.
12. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. СПб.: Речь. 2002. 483 с.
13. Савельева М.В. Теория и методология управления социально-психологическим климатом в медицинских учреждениях: дис. ... докт. псих. наук. М., 2012. 355 с.
14. Шмелева Н.Б., Денисова О.А. Профессиональное выгорание и деятельность социального работника // Отечественный журнал социальной работы. 2011. № 3. С. 69-72.

### **Dependence of assessments of the socio-psychological climate on the level of emotional burnout (in the estimates of employees of social service organizations)**

**Kseniya I. Fal'kovskaya**

PhD in sociology, Master of Psychology,  
Associate Professor of Social medicine and Social Work Department,  
Moscow State Medical and Dental University,  
111401, 15/2, 1<sup>st</sup> Vladimirskaya st., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: kseniafalk@mail.ru

#### **Abstract**

In order to diagnose the socio-psychological climate in an organization, it is first necessary to identify the interpersonal communication, the vertical and horizontal relationships of the hierarchy, the leadership style, the attitude of the employee to work, to himself, the presence and frequency of stress situations, and many other factors. In cases where their combination leads to the formation of a negative socio-psychological climate, this also leads to emotional burnout of staff. The article is devoted to establishing the dependence of the socio-psychological climate on the level of emotional burnout. To study this dependence, two methods of famous Russian psychologists R. Nemov and V. Boyko were used (SPSK, the socio-psychological team's self-assessment and "Diagnosis of personal emotional burnout". 30 Moscow specialists on social work and heads of departments of social services were involved in this research in December 2016. To study the relationship between the scales of the questionnaires, the Spearman's coefficient was used. The main hypothesis was partially confirmed: the specialists with low level of emotional burnout evaluated their team both

positively and negatively for a number of parameters, but none of the specialists with a high level of emotional burnout rated it positively. This study does not claim originality and scale. Its main task is to once again draw attention to the importance of studying the burnout syndrome in social work and identifying its relationship with the socio-psychological climate in social service organizations.

### For citation

Fal'kovskaya K.I. (2018) Zavisimost' otsenok sotsial'no-psikhologicheskogo klimata ot urovnya emotsional'nogo vygoraniya (v otsenkakh sotrudnikov organizatsii sistemy sotsial'nogo obsluzhivaniya) [Dependence of assessments of the socio-psychological climate on the level of emotional burnout (in the estimates of employees of social service organizations)]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 7 (6A), pp. 247-254.

### Keywords

Socio-psychological climate, emotional burnout, social services, R.S. Nemov's questionnaire SPSK: the socio-psychological team's self-assessment, V.V. Boyko's questionnaire "Diagnosis of personal emotional burnout", Spearman's correlation coefficient.

### References

1. Batarshv A.V. (2005) *Psikhodiagnostika v upravlenii: Prakticheskoe rukovodstvo* [Psychodiagnosics in Management: A Practical Guide]. Moscow: Delo Publ.
2. Boiko V.V. (1999) *Sindrom «emotsional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii* [Burnout syndrome in professional communication]. St. Petersburg: Piter Publ.
3. Boiko V.V., Kovalev A.G., Panferov V.I. (1998) *Sotsial'no-psikhologicheskii klimat kollektiva i lichnost'* [Socio-psychological climate of the team and personality]. Moscow: Mysl' Publ.
4. Kalashnikova A.E. (2014) *Sotsial'no-psikhologicheskii klimat v trudovom kollektive* [Socio-psychological climate in the workplace]. *Psikhologiya, sotsiologiya i pedagogika* [Psychology, sociology and pedagogy], 5, pp. 19-22.
5. Nemov R.S. (2013) *Psikhologiya. Obshchie osnovy psikhologii* [Psychology. General principles of psychology]. Moscow: Vldos Publ.
6. Nemov R.S. (2016) *Psikhologiya. Psikhodiagnostika. Vvedenie v nauchnoe psikhologicheskoe issledovanie s elementami matematicheskoi statistiki* [Psychology. Psychodiagnosics. Introduction to scientific psychological research with elements of mathematical statistics]. Moscow: Vldos Publ.
7. Nikiforov G.S. (ed.) (2003) *Psikhologiya zdorov'ya* [Health Psychology]. St. Petersburg: Piter Publ.
8. Parygin B.D. (2003) *Sotsial'naya psikhologiya* [Social Psychology]. St. Petersburg.
9. Pochebut L.G., Chiker V.A. (2002) *Organizatsionnaya sotsial'naya psikhologiya* [Organizational social psychology]. St. Petersburg: Rech' Publ.
10. Savel'eva M.V. (2012) *Teoriya i metodologiya upravleniya sotsial'no-psikhologicheskim klimatom v meditsinskikh uchrezhdeniyakh. Doct. Dis.* [Theory and methodology of management of the socio-psychological climate in medical institutions. Doct. Dis.]. Moscow.
11. Shmeleva N.B., Denisova O.A. (2011) *Professional'noe vygoranie i deyatelnost' sotsial'nogo rabotnika* [Professional burnout and the activity of a social worker]. *Otechestvennyi zhurnal sotsial'noi raboty* [Domestic Journal of Social Work], 3, pp. 69-72.
12. Vodop'yanova N.E. (2001) *Psikhicheskoe «vygoranie»* [Mental burnout]. *Mir meditsiny* [The world of medicine], 7-8, pp. 39-40.
13. Vodop'yanova N.E., Starchenkova E.S. (2002) *Psikhicheskoe «vygoranie» i kachestvo zhizni* [Mental burnout and quality of life]. *Psikhologicheskie problemy samorealizatsii lichnosti* [Psychological problems of self-realization of the individual], 6, pp. 140-154.
14. Zharikov P.N. (2011) *Bor'ba s sindromom «professional'nogo vygoraniya» sotsial'nykh rabotnikov* [The fight against the syndrome of professional burnout of social workers]. *Rabotnik sotsial'noi sluzhby* [Social Worker], 4, pp. 91-103.