



МРНТИ 15.21.41

DOI: <https://doi.org/10.32523/2616-6895-2024-147-2-525-537>

Тип статьи: научная статья

Влияние профессионального и эмоционального выгорания на выбор копинг-стратегии в разрезе психологической подготовки социальных работников

М.К. Абдакимова^{ORCID}, Н.С. Гроссул^{ORCID}

Карагандинский университет Казпотребсоюза, Караганда, Казахстан

(E-mail: madina-7373@mail.ru, iskanataly@gmail.com)

Аннотация. В современном обществе социальная работа сталкивается с серьезной проблемой недостатка квалифицированных специалистов, обусловленной низким престижем профессии и значительным профессиональным выгоранием среди практикующих социальных работников. Профессиональное выгорание, являющееся следствием хронического стресса и эмоционального истощения, негативно сказывается на качестве предоставляемых услуг, ухудшая общее качество жизни как самих специалистов, так и общества в целом. Статья подробно рассматривает эту проблематику, фокусируясь на роли копинг-стратегий в управлении стрессом и предотвращении выгорания.

Авторы статьи особое внимание уделяют адаптивным копинг-стратегиям, таким, как поиск социальной поддержки, позитивное переосмысление и развитие профессиональных навыков, которые помогают справляться с профессиональными вызовами и снижают риск развития профессионального выгорания.

В исследовании используются методики диагностики уровня профессионального выгорания и копинг-стратегий, проведенные среди социальных работников города Караганды. Результаты исследования показывают, что эффективные копинг-механизмы могут играть решающую роль в предотвращении или смягчении симптомов профессионального выгорания, улучшая психологическое состояние и профессиональное благополучие социальных работников.

Статья предлагает ряд рекомендаций, направленных на разработку образовательных программ и организационной политики для поддержки социальных работников, включая арт-терапию и тренинги по использованию эффективных копинг-стратегий. Эти меры направлены на повышение устойчивости социальных работников к стрессу, развитие навыков активного совладания с профессиональными вызовами и предотвращение развития выгорания.

В заключение авторы подчеркивают, что интеграция эффективных копинг-стратегий в практику социальной работы является ключевым фактором устойчивости профессионалов к стрессу и выгоранию, что способствует улучшению качества и эффективности предоставляемых услуг и удержанию квалифицированных специалистов в области социальной работы.

Ключевые слова: социальная работа; профессиональное выгорание; копинг-стратегии; стресс; социальная поддержка, эмоциональное истощение; предотвращение выгорания; профессиональная деятельность, удовлетворенность работой; межличностные взаимодействия.

Введение

В настоящее время сфера социальной работы сталкивается с серьезной проблемой недостатка специалистов. Эта проблема имеет многогранные причины и серьезные последствия как для общества, так и для самих социальных работников. Одной из ключевых причин недостатка кадров в данной сфере является низкий уровень востребованности и престижности профессии социального работника. Многие потенциальные специалисты и студенты, определяющиеся с выбором профессионального пути, часто обходят стороной сферу социальной работы, воспринимая ее как недостаточно перспективную и финансово невыгодную.

Однако, кроме недооцененности и стереотипов, проблема кроется и в значительном профессиональном выгорании среди практикующих социальных работников. Профессиональное выгорание, являющееся следствием хронического стресса и эмоционального истощения, ведет к снижению эффективности работы, отсутствию мотивации и, как следствие, к «вымываемости» кадров из сферы. Этот аспект делает профессию еще менее привлекательной для новых кадров и создает замкнутый круг недостатка специалистов.

Обсуждая проблему профессионального выгорания, важно упомянуть роль копинг-стратегий как средства управления и противодействия этому явлению. Копинг-стратегии представляют собой различные методы психологической и поведенческой адаптации, которые индивид использует для снижения или управления стрессом и его отрицательными последствиями [1]. Эффективные копинг-механизмы могут играть решающую роль в предотвращении или смягчении симптомов профессионального выгорания, улучшая общее психологическое состояние и профессиональное благополучие социальных работников.

Профессиональное выгорание негативно сказывается на индивидах, занимающихся профессиями, ориентированными на межличностные взаимодействия ("человек-человек") [2]. Оно ведет к снижению общего качества жизни, ухудшению ментального и физического здоровья, а также снижению уровня личной и профессиональной удовлетворенности. Кроме того, выгорание снижает способность социального работника эффективно взаимодействовать с клиентами, подрывая качество и результативность предоставляемых услуг.

Долгосрочные последствия профессионального выгорания могут включать уход из профессии, что усугубляет проблему дефицита квалифицированных специалистов в сфере социальной работы. Также это негативно сказывается на качестве жизни людей, поскольку ухудшение условий и качества предоставления социальных услуг влияет на их благополучие. Наконец, хронический стресс и эмоциональное истощение могут привести к серьезным заболеваниям, ухудшая здоровье социальных работников.

Исследования в области психологии показывают, что люди в целом [3] и, в частности, специалисты социальной сферы [4], которые применяют адаптивные копинг-стратегии, такие, как поиск социальной поддержки, позитивное переосмысление и развитие профессиональных навыков, чаще справляются с профессиональными

вызовами и стрессами, снижая риск развития профессионального выгорания. Они также способствуют повышению удовлетворенности работой и предотвращают уход из профессии.

Постановка проблемы

Важно признать и адресовать проблему профессионального выгорания как ключевую для понимания и решения кризиса недостатка кадров в социальной работе. Понимание механизмов и динамики выгорания, а также формирование у обучающихся и специалистов, уже вошедших в профессию, эффективных копинг-стратегий и разработка методов поддержки для социальных работников могут способствовать снижению уровня выгорания, улучшению условий труда и, как следствие, повышению престижности и привлекательности профессии. Потому целью данной статьи является выявление наиболее используемых копинг-стратегий у социальных работников, демонстрирующих низкий уровень профессионального выгорания.

Основная новизна статьи касается комплексного подхода к проблеме профессионального выгорания социальных работников и исследования влияния копинг-стратегий на этот процесс. Статья фокусируется на роли копинг-стратегий как механизмов управления стрессом и предотвращения выгорания. Особое внимание уделяется анализу взаимосвязи между различными копинг-стратегиями и конкретными аспектами выгорания, а также профессиональной подготовке и непрерывном образовании социальных работников, что может служить основой для разработки образовательных программ и организационной политики.

Обзор литературы

Концепция «выгорания» впервые была введена в научный оборот американским психологом Гербертом Фрейденбергером в 1974 году. Он использовал термин «burnout» для описания состояния физического, эмоционального и ментального истощения, вызванного длительным и интенсивным стрессом, особенно в профессиональной сфере. Фрейденбергер наблюдал это состояние у работников медицинских и социальных служб, которые на протяжении долгого времени испытывали чрезмерные эмоциональные нагрузки и стресс в связи с их профессиональной деятельностью [5].

В 1981 году Кристина Маслач, американский психолог, сформулировала широко известную «Маслач Burnout Inventory» (МБИ) — специализированную шкалу для измерения выгорания. Она определила выгорание как психологический синдром, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение личных достижений, которые могут возникать среди лиц, работающих с людьми в какой-либо емкости [6].

С тех пор понятие "выгорание" получило широкое распространение в психологии и медицине и стало предметом многочисленных исследований. Особенное внимание в последующих исследованиях было уделено выгоранию в таких профессиях, как

медицина, образование, социальная работа, где работники постоянно находятся в контакте с другими людьми и испытывают высокие эмоциональные нагрузки.

Исследования выгорания охватывают различные аспекты — от механизмов его возникновения и факторов, способствующих развитию этого состояния, до методов его предотвращения и стратегий восстановления. Важным направлением в изучении этого явления стало исследование копинг-стратегий, то есть способов, которыми люди стараются справиться с высокими требованиями профессии и предотвратить или минимизировать выгорание.

Концепция копинга, или совладания со стрессом, впервые получила широкое распространение в психологической литературе в 1960-х и 1970-х годах. Однако предпосылки к развитию этой идеи были заложены еще ранее в работах таких ученых, как Зигмунд Фрейд в контексте механизмов психологической защиты [7] и Вальтер Кеннон с его теорией борьбы или бегства [8].

Одним из ключевых исследователей, занимавшихся разработкой теории копинга, стал Ричард Лазарус, американский психолог, который в 1966 году опубликовал работу «Psychological Stress and the Coping Process», где копинг был определен как процесс управления внешними и/или внутренними требованиями, которые оцениваются как обременительные или превышающие ресурсы индивида. Лазарус и его коллега Сьюзан Фолкман продолжили развивать эту тему, и в 1984 году они опубликовали книгу «Stress, Appraisal, and Coping», которая стала фундаментальным трудом в изучении копинга [9].

Основным в их подходе было понимание копинга как динамического процесса, включающего в себя как когнитивную оценку ситуации (оценку стресса и ресурсов для его преодоления), так и поведенческие и психологические усилия для управления или изменения стрессовой ситуации. Лазарус и Фолкман различали два основных типа копинга: проблемно-ориентированный (направленный на изменение самой стрессовой ситуации) и эмоционально-ориентированный (направленный на управление эмоциональным ответом на стресс) [9].

С тех пор концепция копинга претерпела значительные изменения и уточнения. Она была расширена и дополнена другими исследователями, которые внесли вклад в изучение различных стратегий копинга, их эффективности в разных ситуациях, а также взаимосвязи копинга со многими психологическими и физиологическими процессами. Современные исследования включают в себя изучение культурных, социальных и индивидуальных различий в копинг-стратегиях, а также разработку и оценку программ обучения эффективным способам совладания со стрессом.

Таким образом, история понятия копинг-стратегий отражает его эволюцию от простого описания реакций на стресс к сложному и многогранному пониманию процессов адаптации человека к различным жизненным обстоятельствам.

Поскольку вопрос профессионального и эмоционального выгорания среди социальных работников Казахстана не изучен в научной литературе достаточно, мы можем обратиться к работам, поднимающим данную проблему среди работников других сфер, тесно взаимодействующих с людьми. К примеру, в статье К.О. Казиева и др., посвященной проблеме профилактики выгорания педагогов в вузе, обращается

внимание на психологические механизмы, которые играют ключевую роль в поддержании их психического благополучия. Авторы анализируют стратегии преодоления стресса и укрепления устойчивости, что также может быть применимо для социальных работников [10]. В исследовании эмоционального выгорания среди сотрудников органов правопорядка в Казахстане Г.Т. Ыскак и др. было установлено, что значительная часть сотрудников испытывает высокий уровень эмоционального истощения, особенно те, кто регулярно сталкивается с тяжёлыми и травматическими ситуациями в работе. Важными факторами, способствующими выгоранию, оказались недостаточная поддержка со стороны коллег и руководства, высокие требования и низкая возможность контролировать собственные рабочие процессы. Хотя исследование ориентировано на сотрудников полиции, его результаты и рекомендации могут быть полезны и для социальных работников, которые также часто сталкиваются с эмоционально насыщенными и стрессовыми ситуациями в своей профессиональной деятельности [11].

Методология исследования

С целью изучения проблемы были использованы методика «Индикатор копинг-стратегий» (в адаптации Н.А. Сироты и В.М. Ялтонского) [12] и методика диагностики уровня профессионального выгорания В.В. Бойко [13]. Для выявления статистических закономерностей использовался пакет программы SPSS и коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

В выборку вошли результаты 21 человек, все – женщины-добровольцы, согласившиеся на участие в исследовании и работающие социальными работниками в разнонаправленных организациях г. Караганды. Это 42% от числа тех, кому было предложено участвовать в исследовании. Были отброшены анкеты тех респондентов, которые заполнили бланки ответов не полностью. Первоначально испытуемые были разделены на группы по возрасту и трудовому стажу в сфере социальной работы (средний возраст – 37 лет, средний стаж – 13 лет) с целью изучения влияния данных параметров на степень выгорания, но при дальнейшем расчете корреляции взаимосвязь не была обнаружена, несмотря на логичность данного предположения.

Результаты

На рисунке 1 отражены средние значения, полученные респондентами по методике диагностики уровня профессионального выгорания В.В. Бойко.



Рисунок 1. Гистограмма средних значений для методики диагностики уровня профессионального выгорания В.В. Бойко, где 9 и менее баллов – не сложившийся симптом, от 10 до 15 – складывающийся, от 16 и выше – сложившийся

Как можно заметить из гистограммы, 5 из 12 симптомов в среднем находятся на этапе формирования. Остальные же симптомы считаются не сложившимися вовсе, отсутствуют симптомы с выраженными высокими значениями. Это свидетельствует о том, что среди респондентов практически нет людей, демонстрирующих синдром профессионального выгорания. Такие результаты, на наш взгляд, были получены в связи с добровольностью участия в исследовании: возможно, социальные работники с синдромом профессионального выгорания в большей степени вошли в группу отказавшихся пройти предложенные методики. При рассмотрении результатов каждого респондента было обнаружено, что лишь 2 человека явно демонстрируют профессиональное выгорания и 2 человека находятся на этапе формирования синдрома.

Наибольший результат заметен по шкалам «Редукция профессиональных обязанностей» и «Эмоционально-нравственная дезориентация», которые входят в фазу резистенции, что сообщает о начале защитной реакции организма на длительный стресс и негативные последствия профессиональной деятельности. Респонденты пытаются сохранить свои ресурсы, сокращая усилия и отдачу в работе, что ведет к уменьшению количества и качества выполнения профессиональных задач. Также наблюдается возрастание эмоционального дистресса и снижение профессиональных и личностных ценностей, что проявляется в виде цинизма, отстраненности от работы, утраты интереса и удовлетворенности от профессиональной деятельности. Такое состояние может

привести к этическим конфликтам, снижению сочувствия к клиентам или пациентам и упадку моральных стандартов в работе.

В таблице 1 отражены средние значения, полученные респондентами по результатам методики «Индикатор копинг-стратегий».

Таблица 1

Средние значения, полученные респондентами по результатам методики «Индикатор копинг-стратегий»

Разрешение проблем	Поиск социальной поддержки	Избегание проблем
26,28571	25,61905	20,38095

Это указывает на то, что испытуемые в некоторой степени склонны активно решать возникающие проблемы, анализировать ситуацию и искать способы ее изменения. Они могут прибегать к логическому анализу, планированию и прямому действию для устранения источника стресса или его последствий. Они могут обсуждать свои проблемы с друзьями, семьей или коллегами, искать моральную или практическую помощь, что помогает им снижать напряжение и чувствовать себя лучше. Они не склонны отвлекаться от проблем, игнорировать их или откладывать решение.

В таблице 2 отражены результаты значимой корреляции между копинг-стратегиями, предпочитаемыми социальными работниками и симптомами выгорания, а также общим индексом выгорания. Те симптомы, что не коррелируют со стратегиями совладания, были исключены из таблицы.

Таблица 2

Результаты коэффициента ранговой корреляции Спирмена, где * – значимость корреляции на уровне $p \leq 0,05$, ** – на уровне $p \leq 0,01$

Копинг стратегии	Разрешение проблем	Поиск социальной поддержки	Избегание проблем
Симптомы выгорания			
Переживание психотравмирующих обстоятельств	-0,172	-,452*	0,199
Неудовлетворенность собой	0,010	-0,358	0,564**
Неадекватное эмоциональное реагирование	-0,048	0,072	0,456*
Расширение сферы экономии эмоций	-0,306	-0,338	0,570**
Редукция профессиональных обязанностей	-0,368	-0,082	0,436*
Личностная отстраненность (деперсонализация)	-0,094	-0,133	0,451*

Психосоматические и психовегетативные нарушения	-0,370	-0,285	0,438*
Общий индекс выгорания			

Как видно из таблицы 2, копинг «Разрешение проблем» не коррелирует с какими-либо симптомами, представленными в методике, при этом необходимо отметить.

Копинг-стратегия «Поиск социальной поддержки», в свою очередь, имеет отрицательную корреляцию со шкалой «Переживание психотравмирующих обстоятельств». Чем активнее социальный работник использует копинг в форме поиска социальной поддержки, тем меньше он испытывает негативные последствия от психотравмирующих событий или обстоятельств. Возможно, это связано с тем, что социальная поддержка помогает уменьшить эмоциональное напряжение, предоставляя ресурсы для эффективного совладания с трудностями, тем самым уменьшая влияние психотравмирующих ситуаций на психологическое состояние человека.

Копинг-стратегия «Избегание проблем» положительно коррелирует на уровне значимости $p \leq 0,05$ с такими шкалами, как «Неадекватное эмоциональное реагирование», «Редукция профессиональных обязанностей», «Личностная отстраненность (деперсонализация)», «Психосоматические и психовегетативные нарушения», а также со шкалами «Неудовлетворенность собой», «Расширение сферы экономики эмоций» и общим индексом выгорания на уровне $p \leq 0,01$.

Избегание проблем может быть связано с неправильным управлением эмоциями и соматическими симптомами стресса, что может отражать внутренние конфликты и напряжение. Лица, избегающие проблем, могут отстраняться от своих профессиональных обязанностей и терять личностную вовлеченность в работу, что ведет к ухудшению профессиональной эффективности и отношений на рабочем месте. Также связь избегающего поведения говорит о снижении самооценки и эмоциональной сдержанности, что может быть результатом нерешенных внутренних конфликтов и стресса.

Обсуждение

В связи с выявлением корреляции избегающего совладающего поведения и синдрома выгорания, при этом отсутствия, как таковой, корреляции между более эффективными копингами (но при этом явного их использования испытуемыми), мы предполагаем, что есть необходимость работы с формированием у социальных работников адекватных копинг-стратегий во избежание использования избегания. Так, в контексте взаимосвязи копинг-стратегий и синдрома профессионального выгорания, арт-терапия и тренинги по использованию эффективных копинг-стратегий могут играть важную роль в подготовке социальных работников к профессии и профилактике профессионального выгорания у специалистов данной области.

В работе с обучающимся по образовательной программе «Социальная работа» в рамках психологической подготовки целесообразно использовать тренинги с целью

формирования эффективных копинг-стратегий. Тренинги могут быть ориентированы на развитие навыков активного совладания, решения проблем, управления временем, поиска социальной поддержки и других аспектов эффективного копинга. Целью таких тренингов является укрепление устойчивости социальных работников и студентов к стрессу, развитие навыков, которые помогут им адекватно реагировать на профессиональные вызовы и предотвратить развитие выгорания. Обучение эффективным методам совладания включает в себя как теоретические занятия, так и практические упражнения, в ходе которых участники могут отработать приобретенные навыки в контролируемой среде. Это позволяет социальным работникам лучше понимать и управлять своими эмоциональными реакциями, повышать профессиональную эффективность и общее удовлетворение от работы.

В работе с социальными работниками предлагается арт-терапевтическая работа для снижения эмоционального напряжения. Арт-терапия может стать мощным инструментом для купирования эмоционального напряжения и стресса, часто связанных с профессиональным выгоранием. Арт-терапия обеспечивает безопасную среду для разрядки и самовыражения, позволяя социальным работникам и студентам освободиться от накопленных эмоций без необходимости словесного выражения, что может быть особенно полезно в случаях, когда сложно артикулировать переживания. Множество исследований подтверждают эффективность арт-терапии в снижении уровня стресса, улучшении эмоционального благополучия и развитии личностного роста.

Вывод

В контексте управления профессиональным выгоранием, копинг-стратегии должны рассматриваться как важная часть профессиональной подготовки и непрерывного образования социальных работников. Организации и образовательные учреждения должны предоставлять социальным работникам ресурсы и обучение, направленное на развитие эффективных стратегий совладания, что включает в себя методы релаксации, управление временем, развитие межличностных навыков и построение положительных профессиональных отношений.

Таким образом, интеграция эффективных копинг-стратегий в практику социальной работы является ключевым фактором устойчивости профессионалов к стрессу и выгоранию. Развитие и применение этих стратегий могут помочь смягчить негативные последствия стресса и выгорания, улучшить качество и эффективность предоставляемых услуг, а также способствовать удержанию квалифицированных и мотивированных специалистов в области социальной работы.

Вклад авторов

Абдакимова Мадина Кочкаровна – существенный вклад в концепцию работы, написание текста и критический пересмотр содержания, утверждение окончательного

варианта статьи для публикации, согласие нести ответственность за все аспекты работы, надлежащее изучение и решение вопросов, связанных с достоверностью данных или целостностью всех частей статьи.

Гроссул Наталья Сергеевна – существенный вклад в концепцию работы, написание текста, сбор, анализ и интерпретация результатов работы, согласие нести ответственность за все аспекты работы, надлежащее изучение и решение вопросов, связанных с достоверностью данных или целостностью всех частей статьи.

Список литературы

1. Stevic A., Matthes J. Co-present smartphone use, friendship satisfaction, and social isolation: The role of coping strategies // Computers in Human Behavior. - 2023. - Vol. 149. - doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107960>
2. Abramson A. Burnout and stress are everywhere // Monitor on Psychology. - 2022. - Vol. 53. - P. 79.
3. Wang H., Lee S.Y., Hall N. Coping profiles among teachers: Implications for emotions, job satisfaction, burnout, and quitting intentions // Contemporary Educational Psychology. - 2022. - Vol. 68. - doi: <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2021.102030>
4. Ben-Zur H, Michael K. Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: the role of challenge/control appraisals // Soc Work Health Care. - 2007. - Vol. 45(4). - P. 63-82. - doi: 10.1300/J010v45n04_04.
5. Freudenberger H.J., Richelson G., Burn-out: the high cost of high achievement. - New York: Doubleday, Garden City. - 1981. - 214 p.
6. Leiter M.P., Maslach C. Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience // Burnout Research. - 2016. - Vol. 3. - Is. 4. - P. 89-100. - doi: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
7. Friedman H.S., Markey C.H. Encyclopedia of Mental Health (Third Edition). - Academic Press. - 2023. - 2558 p. - doi: <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00043-6>
8. Bracha H.S., Ralston T.C., Matsukawa J.M., Williams A.E., Bracha A.S. Does “Fight or Flight” Need Updating? // Psychosomatics. - 2004. - Vol. 45. - Is. 5. - P. 448-449. - doi: <https://doi.org/10.1176/appi.psy.45.5.448>.
9. Leandro P.G., Castillo M.D. Coping with stress and its relationship with personality dimensions, anxiety, and depression // Social and Behavioral Sciences. - 2010. - Vol. 5. - P. 1562-1573. - doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.326>
10. Казиев К.О., Муханбетжанова А.У., Мугауина Г.О., Бисенов Ш.Н., Жангазиева Б.С. Некоторые аспекты профилактики профессионального эмоционального выгорания педагогов в вузе // Вестник КазНПУ им. Абая. Серия: Педагогические науки. - 2023. - №4(80). – С. 19-32.
11. Ысқақ Г.Т., Амирбекова М.А., Искакова А.Т. Полиция қызметкерлерінің психикалық қажуы мен өмір сүру сапасын бағалау // ҚазҰУ Хабаршысы. Психология және социология сериясы. - №2 (85). – 52-64 б.
12. Методика «Индикатор копинг-стратегий» [Электрон. ресурс] – URL: <https://clck.ru/NnTbd> (дата обращения: 26.01.2023).
13. Методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко [Электрон. ресурс] – URL: <https://clck.ru/UDSaw> (дата обращения: 26.01.2023).

М.К. Абдакимова, Н.С. Гроссул

Қазтұтынуодағы Қарағанды университеті, Қарағанды, Қазақстан

Кәсіби және эмоционалды күйзелістің әлеуметтік жұмысшылардың психологиялық даярлығы аясында копинг-стратегиясын таңдауға әсері

Аңдатпа. Қазіргі қоғамда әлеуметтік жұмыс саласы білікті мамандардың жетіспеушілігі сияқты маңызды проблемамен бетпе-бет келуде, бұл мамандықтың төмен беделі мен әлеуметтік жұмысшылар арасындағы кәсіби күйзеліс салдарынан болып отыр. Кәсіби күйзеліс, хроникалық стресс пен эмоционалды шаршаудың нәтижесі ретінде, көрсетілген қызметтердің сапасына теріс әсер етеді, мамандардың және бүтіндей қоғамның жалпы өмір сүру сапасын нашарлатады. Мақала бұл проблеманы тереңірек қарастырады, стресс басқаруда және күйзелістен сақтануда копинг-стратегиялардың рөліне назар аударады.

Мақаланың авторлары кәсіби қиындықтармен күресуге және кәсіби күйзеліс даму қаупін төмендетуге көмектесетін әлеуметтік қолдау іздеу, оңды қайта ойлау және кәсіби дағдыларды дамыту сияқты бейімделген копинг-стратегияларға ерекше назар аударады.

Зерттеуде Қарағанды қаласының әлеуметтік жұмысшылары арасында жүргізілген кәсіби күйзеліс және копинг-стратегиялар деңгейінің диагностикалық әдістері қолданылды. Зерттеу нәтижелері тиімді копинг-механизмдер кәсіби күйзеліс белгілерінің алдын алуда немесе жеңілдетуде шешуші рөл атқара алатынын көрсетеді, әлеуметтік жұмысшылардың психологиялық жағдайын және кәсіби жағдайын жақсартады.

Мақала әлеуметтік жұмысшыларды қолдау үшін оқыту бағдарламаларын және ұйымдастыру саясатын әзірлеуге бағытталған бірқатар ұсыныстарды анықтайды, оған арт-терапия және тиімді копинг-стратегияларды пайдалану бойынша тренингтер кіреді. Бұл шаралар әлеуметтік жұмысшылардың стресске төзімділігін арттыруға, кәсіби қиындықтармен белсенді күресу дағдыларын дамытуға және күйзеліс дамуының алдын алуға бағытталған.

Қорытындылай келе, авторлар әлеуметтік жұмыс тәжірибесіне тиімді копинг-стратегияларды интеграциялау мамандардың стресске және күйзеліске төзімділігінің негізгі факторы болып табылатынын атап өтеді, бұл қызметтердің сапасы мен тиімділігін арттырып, әлеуметтік жұмыс саласында білікті мамандарды сақтауға көмектеседі.

Түйін сөздер: әлеуметтік жұмыс, кәсіби күйзеліс, копинг-стратегиялар, стресс, әлеуметтік қолдау, эмоционалды шаршау, күйзелістен сақтану, кәсіби қызмет, жұмысқа қанағаттану, адамдар арасындағы өзара қарым-қатынас.

M.K. Abdakimova, N.S. Grossul

Karaganda University of Kazpotrebooyuz, Karaganda, Kazakhstan

The Impact of Professional and Emotional Burnout on the Choice of Coping Strategies in the Context of Psychological Training of Social Workers

Abstract. In contemporary society, social work faces a serious problem of a shortage of qualified professionals. This shortage caused by the low prestige of the profession and significant professional burnout among practicing social workers. Professional burnout, a result of chronic stress and emotional

exhaustion, negatively impacts the quality of services provided, deteriorating the overall quality of life for both the specialists themselves and society as a whole. The article examines this issue in detail, focusing on the role of coping strategies in managing stress and preventing burnout.

The authors of the article pay special attention to adaptive coping strategies, such as seeking social support, positive reevaluation, and the development of professional skills, which help to cope with professional challenges and reduce the risk of developing professional burnout.

The study utilizes diagnostic methods for assessing the level of professional burnout and coping strategies among social workers in the city of Karaganda. The results show that effective coping mechanisms can play a crucial role in preventing or mitigating the symptoms of professional burnout, improving the psychological state and professional well-being of social workers.

The article offers a number of recommendations aimed at developing educational programs and organizational policies to support social workers, including art therapy and training in the use of effective coping strategies. These measures are directed at increasing the resilience of social workers to stress, developing skills for actively coping with professional challenges, and preventing burnout.

In conclusion, the authors emphasize that the integration of effective coping strategies into the practice of social work is a key factor in the resilience of professionals to stress and burnout, contributing to the improvement of the quality and effectiveness of the services provided and the retention of qualified specialists in the field of social work.

Keywords: social work; professional burnout; coping strategies; stress; social support; emotional exhaustion; burnout prevention; professional activity; job satisfaction; interpersonal interactions.

References

1. Stevic A., Matthes J. Co-present smartphone use, friendship satisfaction, and social isolation: The role of coping strategies. *Computers in Human Behavior*, 2023, Vol. 149. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107960>
2. Abramson A. Burnout and stress are everywhere. *Monitor on Psychology*, 2022, Vol. 53, P. 79.
3. Wang H., Lee S.Y., Hall N. Coping profiles among teachers: Implications for emotions, job satisfaction, burnout, and quitting intentions. *Contemporary Educational Psychology*, 2022, Vol. 68. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2021.102030>
4. Ben-Zur H., Michael K. Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: the role of challenge/control appraisals. *Soc Work Health Care*, 2007, Vol. 45(4), P. 63-82. doi: 10.1300/J010v45n04_04
5. Freudenberger H.J., Richelson G. Burn-out: the high cost of high achievement. New York: Doubleday, Garden City, 1981. 214 p.
6. Leiter M.P., Maslach C. Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 2016, Vol. 3, Is. 4, P. 89-100. doi: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
7. Friedman H.S., Markey C.H. *Encyclopedia of Mental Health (Third Edition)*. Academic Press, 2023, 2558 p. doi: <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00043-6>
8. Bracha H.S., Ralston T.C., Matsukawa J.M., Williams A.E., Bracha A.S. Does "Fight or Flight" Need Updating? *Psychosomatics*, 2004, Vol. 45, Is. 5, P. 448-449. doi: <https://doi.org/10.1176/appi.psy.45.5.448>

9. Leandro P.G., Castillo M.D. Coping with stress and its relationship with personality dimensions, anxiety, and depression. *Social and Behavioral Sciences*, 2010, Vol. 5, P. 1562-1573. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.326>

10. Kaziev K.O., Muhanbetzhanova A.U., Mugauina G.O., Bisenov SH.N., Zhangazieva B.S. Nekotorye aspekty profilaktiki professional'nogo emocional'nogo vygoraniya pedagogov v vuze [Some aspects of prevention of professional emotional burnout of teachers at the university], *Vestnik KazNPU im. Abaya. Seriya Pedagogicheskie nauki* [Bulletin series of pedagogical sciences], 4(80), 19-32 (2023).

11. Ysqaq G.T., Amirbekova M.A., İskakova A.T. Polisia qyzmetkerleriniñ psihikalyq qajuy men ömir süru sapasyn baғalau [Assessment of mental exhaustion and quality of life of police officers], *QazÜU Habarşysy. Psihologia jäne sosiologia seriasy* [The Journal of Psychology & Sociology], 2(85), 52-64 (2023).

12. Metodika «Indikator koping-strategij» [Electronic resource]. Available at: <https://clck.ru/NnTbd> (Accessed: 26.01.2023). [in Russian].

13. Metodika diagnostiki urovnya professional'nogo vygoraniya Bojko [Electronic resource]. Available at: <https://clck.ru/UDSaw> (Accessed: 26.01.2023). [in Russian].

Авторлар туралы мәлімет

Абдакимова Мадина Кочкаровна – педагогика ғылымдарының кандидаты, меңгеруші, психология, педагогика және әлеуметтік жұмыс кафедрасының доценті, Қарағандылық Қазпотребсоюз университеті, Қарағанды, Қазақстан.

Гроссул Наталья Сергеевна – психология, педагогика және әлеуметтік жұмыс кафедрасының оқытушысы, Қарағандылық Қазпотребсоюз университеті, Қарағанды, Қазақстан.

Сведения об авторах

Абдакимова Мадина Кочкаровна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии, педагогики и социальной работы, Карагандинский университет Казпотребсоюза, Караганда, Казахстан.

Гроссул Наталья Сергеевна – преподаватель кафедры психологии, педагогики и социальной работы, Карагандинский университет Казпотребсоюза, Караганда, Казахстан.

Information about authors

Abdakimova Madina Kochkarovna – candidate of pedagogical sciences, head, associate professor of the Department of Psychology, Pedagogy, and Social Work, Karaganda University of Kazpotrebsoyuz, Karaganda, Kazakhstan.

Grossul Natal'ya Sergeevna – lecturer of the Department of Psychology, Pedagogy, and Social Work, Karaganda University of Kazpotrebsoyuz, Karaganda, Kazakhstan.