

- ✓ симптом «редукции профессиональных обязанностей».

Фаза «истощения» - характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности. Данная фаза включает в себя:

- ✓ симптом «эмоционального дефицита»;
- ✓ симптом «эмоциональной отстраненности»;
- ✓ симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации»;
- ✓ симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» [1,

с. 116].

Эмоциональное выгорание специалистов по социальной работе зависит от разных причин, способствует различными предпосылками и выявляется определенными симптомами. Эмоциональное выгорание происходит у тех людей, которые долгое время испытывают стресс на рабочем месте. Также зачастую «эмоциональное выгорание» напрямую зависит от стажа работы специалиста по социальной работе, чем дольше специалист работает на своём рабочем месте, тем больше вероятность эмоционального выгорания. Следовательно, важно заниматься профилактикой эмоционального выгорания сотрудников учреждений социального обслуживания населения.

Библиографический список:

1. *Бойко В.В.* Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении [Текст] / В.В.Бойко. – СПб, 2009. – 278 с.
2. *Большой психологический словарь* [Текст] / авт. Сост. Б.Мещеряков, В.В Зинченко. – Прайм-Еврознак, 2004. – 672 с..
3. *Макарова, Г.А.* Синдром эмоционального выгорания [Текст] / А.Г. Макарова. – М.: Речь, 2010. – 381 с.
4. *Решетова Т.В.* Личность, семья болезнь [Текст] / Т.В. Решетова. – М., Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга, 2007. – 276 с.
5. *Труног В.Г.* Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст] / В. Г. Трунов. – М.: ЮРИСТ, 2008. – 234 с.

Королева С. В., Марчук Ю. Н.
УрГПУ, Екатеринбург

РИСК ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Напряженность, динамичность, стремительность социально-экономических и политических изменений в России становятся источниками стресса для всех членов общества. Рушатся привычные стереотипы, мышление, утрачиваются прежние системы ценностей. Это становится причиной

неуверенности людей в себе, своих поступках, в своем выборе и принятии решений. Наиболее незащищенными и уязвимыми оказываются старики, дети и подростки, больные и инвалиды, граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Эмоциональное и поведенческое напряжение людей отражается на психологическом состоянии специалистов социальной сферы. В связи с этим возникает проблема профессионального выгорания в деятельности специалиста по социальной работе.

Социальная работа как вид профессиональной деятельности предъявляет жесткие требования к специалисту: он должен обладать определенными профессиональными знаниями, умениями и навыками. Это умение применить на практике полученные знания, владение навыками межличностного общения, знание всех правовых основ, знание особенностей различных категорий клиентов, умение работать в команде, следовать профессионально-этическим нормам, а также стремление к самосовершенствованию, умение устанавливать контакт с людьми, чуткость и эмоциональная сдержанность, навыки работы в стрессовых и эмоционально сложных ситуациях: самоконтроль, умение переключаться и управлять своими эмоциями и поведением. Кроме того, успешная деятельность невозможна без определенных личностных качеств работника: толерантность, гуманистическая направленность, эмпатийность, вежливость.

Профессия социального работника относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Социальная работа была и остается одной из трудных в физическом и психологическом отношении профессий, т.к. объектами социальной работы являются: старость, инвалидность, одиночество, сиротство, беспомощность, незащищенность, разного рода заболевания, жестокость. Негативное влияние на здоровье специалиста по социальной работе оказывают постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает этот работник в процессе взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть его проблем, а также личная незащищенность и другие морально-психологические факторы. Специалистам по социальной работе, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек – человек», так называемый синдром профессионального выгорания или, «эмоционального выгорания» как называют его некоторые авторы [2].

Данный термин достаточно распространен в наше время. В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе особое место занимают отношения с коллегами и руководством. В связи с тем, что в основе профессионального выгорания специалиста по социальной работе лежат проблемы общения с людьми, взаимодействие с коллегами может стать еще одним источником стресса. По мнению В. В. Бойко, эмоциональное (профессиональное) выгорание – форма профессиональной деформации личности. А. А. Рукавишников основывает свое определение выгорания на том,

что это психологическое явление характерное для лиц, не страдающих психопатологией, и которое проявляется в дисфункциональных установках и поведении, снижении профессиональной мотивации. Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова рассматривают профессиональное выгорание как специфический вид профессионального заболевания лиц, взаимодействующими с людьми. Мы в своей работе придерживаемся данного определения, потому что оно отражает характеристику, свойственную профессиональному выгоранию специалиста, связанную с риском [5].

В книге «Содержание и методика психосоциальной работы» Сафонова Л. В. выделяет внешние и внутренние факторы, провоцирующие выгорание. Внешние факторы это:

- хронически напряженная психоэмоциональная деятельность. Специалисту, работающему с людьми (клиенты, коллеги), приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения; дестабилизирующая организация деятельности. Основные ее признаки общеизвестны: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» и т. п.;

- повышенная ответственность за исполняемые функции. За день интенсивной работы с трудным контингентом (старики, больные и инвалиды, жертвы насилия, люди с постстрессовыми и посттравматическими нарушениями и т.п.) самоотдача и самоконтроль столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются.

- неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Она определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали – в системе «руководитель – подчиненный» и по горизонтали – в системе «коллега – коллега»;

- психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. Это клиенты с аномалиями характера, нервной системы и патологиями психического развития; с посттравматическими нарушениями; с ограниченными возможностями; участники и инвалиды военных действий; участники катастроф и экстремальных жизненных событий и др.

Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание:

- склонность к эмоциональной ригидности (негибкость, жесткость, неподатливость). В профессиональной деятельности человек иногда утрачивает эмоциональную отзывчивость, вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию. Возникает эмоциональная ригидность как средство психологической защиты, в основном у тех, кто менее восприимчив и более

эмоционально сдержан;

- интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности. Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую профессиональную роль;

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности: в сфере профессионального общения человек безразличен, равнодушен, душевно черств; человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности [3].

Проанализировав факторы, мы в своей работе выделяем риски, которые связаны с эмоциональной, физиологической, мотивационной и коммуникационной сферами, сопровождающиеся следующими симптомами профессионального выгорания: усталость, бессонница, головокружение, утомляемость, раздражительность, тревожность, безразличие, пессимистическое настроение, уменьшение интереса к работе, чувство апатии и опустошенности, уменьшение общения с людьми. Специалист по социальной работе начинает выполнять свои обязанности чисто формально, утрачивает творческие подходы к решению проблем клиента, отдается своей профессиональной деятельности с меньшим воодушевлением, контакты с людьми становятся обезличенными. У него развивается чувство вины, сомнения в правильности принятых решений, безразличие к полученным результатам, сомнению подвергается правильность выбора своей профессии, мысль о профессиональной деятельности вызывает чувство страха, бессонницу и плохое настроение.

В настоящее время разработано большое количество методик по выявлению профессионального выгорания. Рассмотрим опросники, разработанные на основе методики американских психологов К. Маслач и С. Джексона и отечественного ученого В. В. Бойко.

Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона и адаптированный Н. Водопьяновой, Е. Старченковой предназначен для диагностики «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «профессиональных достижений». Тест содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие – по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания. Диагностируя выгорание, следует учитывать возрастные и гендерные особенности, а также стаж работы сотрудника. При исследовании ответов и подсчете результатов следует учитывать значения по

всем трем субшкалам и их взаимосвязь. Именно эта взаимосвязь определяет динамику процесса развития профессионального выгорания [4].

Методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко представляет собой опросник, созданный Бойко В.В. в 1996 году. В отличие от западных исследователей, В.В. Бойко предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям, для каждой из которых характерны те или иные симптомы. Это отличает опросник Бойко от опросника К. Маслач и С. Джексон.

По мнению В. В. Бойко, также как реакция на стрессовые ситуации различна у разных людей, являясь индивидуальной реакцией, симптомы синдрома выгорания строго индивидуальны и не проявляются все одновременно, представляя собой индивидуальные вариации. Развитие синдрома зависит от комбинации профессиональных, организационных и личностных факторов стресса. В зависимости от доли той или иной составляющей процесса будет различаться и динамика развития синдрома. В.В. Бойко выделяет 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде определенных симптомов: фаза напряжения; фаза резистентности; фаза истощения.

Опросник состоит из 84 пунктов, группирующихся в 12 шкал. В свою очередь, шкалы группируются в три фактора, соответствующих трём выделенным Бойко стадиям эмоционального выгорания. Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «сгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. Фактор с наибольшим количеством баллов является ведущим в общей картине синдрома профессионального выгорания у работника [1].

Наилучшим способом преодоления синдрома выгорания является предотвращение возникновения этого состояния. Для профилактики профессионального выгорания целесообразны следующие меры: использовать перерывы для эмоциональной и физической разгрузки; при возможности, переключаться на другие интересы в рабочее время; обучиться способам управления стрессом; поддерживать хорошую физическую форму, правильно питаться и во избежание переутомления соблюдать режим дня. Кроме того, важно рассчитывать свои нагрузки и своевременно повышать квалификацию для самосовершенствования и развития. Для работника также будет полезно овладеть навыками позитивного мышления, жизнерадостного восприятия происходящих событий.

Подведя итог вышесказанному, можно сделать следующий вывод: профессиональное выгорание в социальной работе проявляется в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы и клиентов. Главная причина профессионального выгорания в социальной работе – интенсивные межличностные взаимодействия при работе с психологически трудными клиентами. Важную роль в профилактике выгорания играет как сама

организация, благоприятный климат и сотрудничество в коллективе, так и умения, знания и профессионализм самого работника. Только высокий уровень профессиональной компетенции, способность к эмоциональной и социальной гибкости, эмоциональная устойчивость, высокий уровень самосознания и следование здоровому образу жизни повышают эффективность специалиста, труда, способствуют его личностному и профессиональному росту, активному профессиональному долголетию.

Библиографический список:

1. *Бойко В. В.* Методика диагностики уровня эмоционального выгорания. // Практическая психодиагностика / ред. Райгородского Д.Я. – Самара, 1999.

2. *Бусовикова, О. П.* Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников / О.П. Бусовикова, Т.Н. Мартынова // Сибирская психология сегодня: Сборник научных трудов». – Вып. 2. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2003. – 410 с.

3. *Сафонова Л. В.* Содержание и методика психосоциальной работы [Текст] : учеб. пособие / Сафонова Л. В. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 224 с.

4. *Электронная библиотека Alibet.Net* [Электронный ресурс] : Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Режим доступа: http://www.alibet.net/writer/3930/books/11456/raygorodskiy_d_ya/prakticheskaya_p_sihodiagnostika_metodiki_i_testyi_uchebnoe_posobie/read

5. *Социальная сеть работников образования* [Электронный ресурс] : Профессиональное выгорание педагогов (проблемы и решения). – Режим доступа : <http://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2013/10/14/professionalnoe-vygoranie-pedagogov-problemy-i-resheniya>

Кузьмина Е. С., Уфимцева Н. Ф.
РГППУ, г. Екатеринбург

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Социальная работа является сложной, эмоционально нагруженной деятельностью, которая предъявляет к личности специалиста особые требования, обусловленные спецификой содержания социальной работы, неопределенностью границ и уровней профессиональной компетентности, недостаточной проработанностью критериев оценки эффективности социальной работы.