

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.

Социальная работа относится к профессиональной деятельности с высокой степенью индивидуализации труда, требующей большой эмоциональной нагрузки, сопряжена с ситуацией профессионального риска.

Опыт практической деятельности социальных работников показывает, что процесс трудовой деятельности в ситуациях профессионального риска может приводить к снижению как трудоспособности человека, так и эффективности труда, а также к утрате ценностных ориентаций в труде. По мнению исследователей, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса - профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение.

Основными факторами негативного влияния трудового процесса на личность социального работника являются когнитивные, поведенческие, аффективно-мотивационные и другие стереотипы. Полноценная профессиональная деятельность выражается в том, что социальный работник как субъект труда призван самостоятельно и творчески подходить к определению и решению профессиональных задач; достигать результатов, соответствующих стандартам; уметь анализировать и регулировать технологические процессы.

Благодаря длительному общению с клиентами, глубокому проникновению в суть их проблем, высокой ответственностью за решение проблем другого человека у специалистов данной профессии, так же, как и у других профессионалов, работающих в системе «человек – человек» возникает синдром «эмоционального выгорания». Феномен эмоционального выгорания имеет место тогда, когда у субъекта труда возникают негативные, отрицательные отношения к объекту своего труда, однако при этом объективные условия профессий типа «человек-человек» требуют положительного и внимательного отношения к нему. В результате субъекту приходится сдерживать свои отношения, подавлять их, заменяя на противоположные. Это может привести к неудовлетворенности своим трудом, собой, к эмоциональной разрядке на близких, дезорганизуя профессиональную деятельность и межличностные отношения [5].

Впервые это понятие было введено американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году. Под «эмоциональным выгоранием» понимают специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует, а также в отсутствии профессиональных планов и крушении надежд [4].

Риск возникновения «эмоционального выгорания» личности специалиста социальной сферы увеличивается в ситуации, когда его профессиональная деятельность связана: с монотонностью работы, затратой высоких личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки со стороны клиентов и администрации социальной службы; со строгой регламентацией

времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения; с взаимодействием с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям специалиста помочь им, и с незначительными, трудно ощутимыми результатами такой деятельности, с напряженностью и конфликтами в профессиональной среде, недостаточной поддержкой со стороны коллег, с отсутствием поощрений и условий для самовыражения личности на работе, подавлением инициативы по внедрению инновационных методов работы с клиентами.

Помимо этого, существуют также производственные факторы, такие как: оценка своей работы как незначимой; неудовлетворенность профессиональным ростом; недостаток самостоятельности, излишний контроль; полное поглощение своей работой; ролевая неопределенность вследствие нечетких требований руководства.

Синдром выгорания проявляется в трех группах переживаний (по Маслач и Джексону): эмоциональном истощении – переживания опустошенности и бессилия; деперсонализации – проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости в отношениях с другими людьми; в педагогической сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к детям. Общение с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам; редукции личных достижений – занижение собственных достижений, нежелание вкладывать личные усилия на рабочем месте [1].

Симптомами выгорания являются: постоянное чувство озабоченности по поводу работы; чувство усталости и пустоты, связанное с ней; раздражение, направленное на коллег или на субъектов делового общения; отношение к совершаемой работе как к тяжелой необходимости, а не как к тому, что может приносить удовлетворение [2].

Особенно важным является своевременное выявление симптомов синдрома «эмоционального выгорания», а также его профилактика. Полностью исключить в работе профессионала стресс и профессиональное выгорание невозможно в современных условиях, однако возможно снизить разрушительное влияние на здоровье специалистов. Для этого необходимо:

1. Сформировать у будущего специалиста навыки самоуправления, умения управлять собой в различных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности;

2. Способствовать к формированию и развитию еще в процессе обучения эмоционально-психологической устойчивости и защищенности, необходимых ему для успешной профессиональной деятельности.

3. Усвоить рекомендации по работе с клиентом, необходимые специалисту для сохранения эмоционально-психологической устойчивости [3].

Существуют различные исследовательские методики, направленные на диагностику уровня эмоционального выгорания. Данному синдрому подвержены не только работающие социальные работники, но также он может проявиться на стадии получения высшего профессионального образования. Подтверждением этого являются результаты, проведенного исследования в Социальном Институте Российского государственного профессионально-педагогического университета. В исследовании принимали участие студенты 3 курса и 4 курса обучающиеся по направлению профессиональной подготовки «Социальная работа» в количестве 60 человек. Данным группам был предложен психологический тест на проверку эмоционального выгорания Бойко В.В. Данные, проведенного нами исследования, показали, что 65 % студентов находятся на стадии уже сложившейся резистенции, то есть уже сложившейся деформации личности. В этот период начинают проявляться первые признаки неадекватного эмоционального реагирования, проявления жестокости и стремление отгородиться от проблем клиентов. На стадии истощения находятся 20 % студентов и только 15 % студентов находятся на стадии напряженности.

Таким образом, синдрому эмоционального выгорания подвержены не только практикующие специалисты, но и студенты, которые еще только обучатся навыкам профессионального взаимодействия с клиентами социальных служб и имеют возможность применить, полученные знания и умения в процессе прохождения практики или реализации различных социальных акций.

Библиографический список:

1. *Асеева И.И.* Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб / И.И. Асеева // *Работник социальной службы.* - 2008. - №1. - С.75–103;
2. *Борисова М.В.* Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М. В. Борисова // *Вопросы психологии.* - №2.- 2005.- С.94–104.
3. *Водопьянова Н. Е.* Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // *Психология здоровья* / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб. - 2000.
4. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. – 2005.
5. *Орел В. Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // *Психологический журнал.* Т. 22. - 2002. - № 1. - С. 90-101.