

7. Психология профессионального здоровья : учеб. пособие / под ред. проф. Г. С. Никифорова. – СПб : Речь, 2006. – 480 с.

Давыденко Е.А.
АГУ, г. Астрахань

«СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Социальная работа как вид профессиональной деятельности требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств, без которых осуществление социальной помощи практически невозможно.

Социальные работники работают в беспокойной обстановке, требующей устойчивого внимания и напряжения, единственным постоянством которой является ее постоянная изменчивость.

Работа с людьми в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса. Стресс вызывается множеством требований, которые непрерывно суммируются в различных сферах жизнедеятельности. По мнению исследователей, негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно сказываться на профессиональном развитии личности.

Профессиональная деятельность социального работника, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Если социальный работник учится реагировать адаптивным способом, он более успешно и эффективно действует и повышает свою функциональную активность и уверенность, тогда как дезадаптивные реакции могут привести его по нисходящей спирали к «сгоранию». Когда требования постоянно преобладают над ресурсами, у социального работника нарушается состояние

равновесия. Непрерывное или прогрессирующее нарушение равновесия неизбежно ведет к «эмоциональному сгоранию».

«Сгорание» - не просто результат стресса, а следствие неуправляемого стресса. Синдром «выгорания» выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

В настоящее время не существует единой точки зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Синдром «эмоционального выгорания» некоторые авторы (Е. Махер, К. Кондо) рассматривают как разновидность стресса, где клиенты социальных служб выступают в качестве стрессогенных факторов. Однако другие исследователи не отождествляют эффекты выгорания и профессиональные стрессы, рассматривая «эмоциональное выгорание» не как разновидность стресса, а как результат влияния комплекса стрессогенных факторов (С. Маслач, А. Г. Абрумова, В. В. Бойко).

Э. Пайнс определяет широкий круг профессионалов, испытывающих синдром «эмоционального сгорания». Она относит сюда психологов, консультантов, психиатров, социальных работников, полицейских, тюремный персонал, учителей, медицинских работников, юристов и политиков (Pines A., 1982).

На появление «феномена сгорания» оказывают влияние такие особенности личности как «низкий уровень самоуважения, регрессивный тип совладания, низкий уровень социальной поддержки». Таким образом, синдром «эмоционального сгорания» можно определить как «нарушения в эмоциональном состоянии профессионалов, работающих в условиях тесного и интенсивного взаимодействия с другими людьми в эмоционально напряжённой атмосфере».

В. В. Бойко рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности.

Во время своей профессиональной деятельности социальные работники могут находиться далеко не в комфортных условиях. Это касается не только

физиологических факторов, связанных с нездоровыми условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на слуховой аппарат и голосовой и т. д. Прежде всего речь идёт о психологических и организационных трудностях, связанных с данным видом профессиональной деятельности, а именно: экстренный характер работы, необходимость всё время «быть в форме», невозможность выбора клиента, невозможность эмоциональной разгрузки и другие.

Также важным аспектом профессиональной деятельности специалиста, занятого в социальной сфере, является общение с людьми, переживающими психологический кризис, когда диапазон негативных эмоций крайне разнообразен, а интенсивность их максимально выражена. Клиент, испытывая страдание и чувство горя, стремится разделить свои эмоции с социальным работником, и тем самым перестает чувствовать себя наедине со своими проблемами. Специалист, оказывается в этом случае объектом, которому предназначаются эти негативные чувства. Он эмоционально присоединяется к ним, разделяет их с клиентом, создает атмосферу сочувствия, принятия, т.е. работает в режиме эмпатии. Социальный работник на некоторое время как бы идентифицируется с клиентом и таким образом проясняет для себя, понимает нюансы его эмоционального переживания.

Как показывают результаты исследований, развитие «выгорания» более вероятно у людей с меньшей степенью зрелости и самодостаточности, более импульсивных и нетерпеливых, не имеющих семьи, но нуждающихся в тех, кто мог бы их поддерживать или одобрять, имеющих цели и притязания, которые не вполне согласуются с реальностью. К этому также добавляется указание на то, что с возрастом вероятность развития выгорания уменьшается, то есть ему более подвержены начинающие работники, люди более молодого возраста.

В настоящее время обсуждение вопроса «эмоционального выгорания» работников, в первую очередь, «коммуникативных» и «социальных» профессий, специфика работы которых заключается в постоянном взаимодействии и общении с другими людьми, как положительно, так и отрицательно окрашенном, стало актуальным. На сегодняшний день насчитывается незначительное число работ, посвященных изучению феномена «выгорания» в профессиональной деятельности социальных работников, что свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями разработке данной проблемы.

Профессия социального работника одна из таких профессий, где на профессионале лежит огромный груз ответственности по установлению доверительных отношений и умению управлять эмоциональной напряженностью делового общения.

«Эмоциональное выгорание» очень сильно влияет на человека, подрывая его здоровье и желание работать, и более опасно в начале своего развития, т.к. "страдающий" от "выгорания" профессионал не осознает его симптомов. Проблема «эмоционального выгорания» является востребованной и требует дальнейших исследований и доработок.

Социальная работа предъявляет жесткие требования к психофизиологическим особенностям специалиста-профессионала и требует научно обоснованные методы отбора, адаптации специалистов по социальной работе и профилактики синдрома эмоционального «выгорания».

Библиографический список

1. *Бойко В. В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Наука, 1996. - 154 с.
2. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - 2001. - № 11.- С. 2 - 16.
3. *Лысенко Ю.Н.* Эффективность профессиональной деятельности / Самарский Гос. Пед. Ун-т – Самара: изд-во Сам. ГПУ, 1998 – 358 с.
4. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. - № 3. – 2001.
5. *Трунов Д.Г.* «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме». Журнал практического психолога, 1998, № 5.

О.М. Кирилук

СПбГУСЭ, г. Санкт-Петербург

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Социальная работа – сложная, эмоционально нагруженная деятельность, предъявляющая к личности специалиста особые требования: умение рефлексировать и оптимально регулировать свою деятельность при столкновении с трудностями [2].

Социальные работники постоянно соприкасаются с клиентами социальных служб – людьми, которые сами не способны справиться со своими проблемами, нуждаются в посторонней помощи.

Трудности, присущие социальной работе в целом, усугубляются некоторыми российскими особенностями, в частности, молодостью этого социального института в нашей стране и, как следствие – размытыми границами профессиональной компетенции, отсутствием достаточного