

«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

количества технологий решения профессиональных задач, неопределенностью критериев оценки. В этих условиях особая роль принадлежит личности социального работника. Он представляет собой основной ресурс, от которого зависит, получит ли клиент необходимую помощь и поддержку. Повышенное значение роли личности социального работника в России обусловлено еще и сильными патерналистскими установками людей: клиенты ожидают помощи, полагаются на социального работника (который воспринимается как представитель государства), от него зависят. Социальные работники чувствуют себя наделенными полномочиями, держателями информации, ответственными за судьбы других. Такие установки поддерживают авторитарные тенденции в личности, повышают вероятность установления непродуктивных отношений между клиентами и специалистами, анализ которых дан в работе Т.Ф. Золотаревой и М.Р. Минингалиевой [1].

Нечеткие границы профессиональной компетенции, неопределенность круга должностных обязанностей приводит к тому, что одни работники оказываются чрезмерно перегруженными, а другие – недогружены. Сверхурочная работа, большое количество клиентов, важность решаемых проблем, недостаточная самостоятельность в принятии решений, низкое вознаграждение за труд – вот серьезные причины для развития профессионального стресса у социальных работников. Социальные работники входят в группу риска по развитию у них синдрома профессионального выгорания [3].

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. Профессиональное выгорание возникает в результате накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или освобождения от них.

Синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам. Контакты 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. Редукция профессиональных достижений – это

возникновение у специалистов чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней [4].

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. В деятельности специалистов социальной работы можно выделить три основные стадии синдрома профессионального выгорания.

1-я стадия - в поведении появляются признаки «провалов в памяти», сбои в выполнении двигательных действий. Как правило, на такие сбои внимание не обращается, либо они воспринимаются с шуткой. Острота чувств сглаживается, эмоции приглушаются. Положительных эмоций становится все меньше, в отношении членов семьи появляется некоторая отстраненность. Продолжительность формирования стадии 3-5 лет.

2-я стадия - появляется тенденция снижения интереса к работе, нарастание апатии к концу недели, нежелание общаться как с коллегами по работе, так и с друзьями и близкими. Признаки соматических расстройств все отчетливее. Растет раздражительность. Продолжительность формирования стадии 5-15 лет.

3-я стадия - личностное выгорание. Изменяются представления о жизненных ценностях. Полная потеря интереса к работе. Эмоциональное безразличие. Ощущение, что сил постоянно не хватает. Желание общаться с людьми заменяется на избегание встреч и предпочтение одиночества или общение с природой и животными. Продолжительность формирования стадии 10-20 лет.

К основным признакам профессионального выгорания специалистов социальной работы относятся:

- 1) чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения;
- 2) чувство постоянной усталости, причем не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (синдром хронической усталости);
- 3) полная или частичная бессонница / днем постоянное сонное состояние, желание спать;
- 4) повышенная раздражительность из-за незначительных, мелких событий, частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева, отказ от общения или уход в себя);
- 5) дегуманизация, развитие негативного отношения к своим коллегам, клиентам;
- 6) ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее – все труднее и труднее;
- 7) сомнения в общей полезности профессиональной деятельности, обесценивание профессиональных достижений, постоянные переживания относительно своей профессиональной и личной несостоятельности;

8) продуктивная творческая деятельность сменяется формальным исполнением обязанностей;

9) утрата чувства юмора, опустошенность;

10) ухудшение качественных и количественных показателей работы;

11) появление мыслей о незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственными трудовыми усилиями, о собственном несовершенстве.

К факторам, приводящим к профессиональному стрессу и другим негативным явлениям в деятельности специалистов относятся:

1) Личностный фактор. Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте. Если специалист социальной работы чувствует значимость своей деятельности, то он становится неуязвим по отношению к профессиональному сгоранию. Если же работа выглядит в его собственных глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствуют также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих и недостаток самостоятельности.

2) Ролевой фактор. На развитие синдрома профессионального выгорания влияют профессиональные ситуации, в которых совместные действия специалистов в значительной степени не согласованы. В то же время слаженная, согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности предохраняет работника от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка при этом может быть существенно выше.

3) Организационный фактор. На развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределенная (нечеткость функциональных обязанностей) либо не получающая должной оценки.

В связи с тем, что последствия профессионального стресса у работников социальной сферы значительно влияют как на их физическое и психологическое состояние, так и на эффективность их деятельности в целом, встает необходимость предпринимать определенные практические шаги по борьбе и предотвращению синдрома выгорания.

Управление стрессом в профессиональной деятельности специалистов социальной работы и профилактика профессионального выгорания может быть только тогда эффективной и успешной, когда она строится на системном подходе, предполагающем комплекс действий.

В борьбе с негативными проявлениями стресса, как правило, используются следующие средства:

1) стремление максимально снизить стрессогенность внешних ситуаций на рабочем месте и в повседневной жизни;

2) лечение уже возникших заболеваний, вызванных длительным переживанием стресса;

3) собственно психологическая помощь, позволяющая социальному работнику повысить свою устойчивость к стрессу. Это направление носит название «управление стрессом» (стресс-менеджмент). По своему содержанию в нем выделяются два основных класса задач: профилактика стресса и его коррекция. Подходы к решению этих задач дополняют друг друга, вместе с тем каждая из них имеет свою специфику.

Профилактика стресса ориентирована, прежде всего, на устранение потенциальных источников стресса, как во внешней среде, так и внутри человека. В связи с этим важно овладеть методами, позволяющими правильно анализировать складывающиеся жизненные ситуации, давать им адекватные, реалистические оценки и расширять свой поведенческий репертуар. Большое значение имеет обучение навыкам психологической саморегуляции, основанном на упорядоченном использовании различных психотехнических приемов (нервно-мышечной релаксации, идеомоторной, идеаторной тренировки и аутотренинга). При комплексном и, главное, грамотном применении они позволяют повысить общий уровень работоспособности человека и эффективно восстановить затраченные ресурсы в ситуациях повышенного напряжения. Использование психопрофилактических методов за счет формирования новых и более совершенных копинг-стратегий существенно повышает общую устойчивость человека к стрессу.

Психологическая коррекция стресса в значительной степени связана с исправлением уже существующего дисбаланса. Она включает специализированные программы разрешения кризисных ситуаций, «разрушения» негативных поведенческих стереотипов, восстановления деформированных личностных качеств и другие. На практике это означает глубинную проработку индивидуальных и групповых проблем, невозможную без проведения специальных тренингов и психотерапевтических консультаций. Для усиления коррекционного эффекта используются разнообразные дополнительные средства (общеоздоровительные мероприятия, рефлексотерапия, суггестивные воздействия и другое), которые вписываются в единый комплекс восстановительных процедур.

Все многообразие конструктивных методов преодоления стресса можно отнести к трем группам:

1) изменение самой ситуации, вызывающей стресс;

2) изменение отношения специалиста социальной работы к факторам, вызывающим стресс;

3) изменение состояния социального работника.

Резюмируя вышеизложенное, можно сделать следующие выводы:

1. Синдром профессионального выгорания является феноменом личностной деформации и развивается во времени. Начинаясь с сильного и продолжительного стресса на работе, он постепенно захватывает весь процесс профессиональной деятельности специалиста социальной работы. И в том случае, когда требования к социальному работнику регулярно превосходят имеющиеся у него внешние и внутренние ресурсы, происходит нарушение состояния психофизиологического равновесия. Такой прогрессирующий дисбаланс неизбежно приводит к профессиональному (эмоциональному) выгоранию.

2. Снижение риска профессионального выгорания и повышение стрессоустойчивости социальных работников может быть достигнуто с помощью различных видов воздействия, с использованием эффективных технологий вмешательства для преодоления выгорания.

3. Разработка и внедрение профилактических стратегий помощи «выгорающим» специалистам социальной работы представляется важной и перспективной для сохранения их здоровья, продления профессионального долголетия. Риск выгорания уменьшается вследствие инновационных преобразований во внутренней среде социального учреждения, обучения социальных работников навыкам релаксации, когнитивного реструктурирования, позволяющего снизить уровень психологического стресса.

Библиографический список

1. *Золотарева Т.Ф., Минингалиева М.Р.* Основы психологической самопомощи социального работника. – М., 2001.

2. Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / Отв. ред. проф. А.А. Козлов. – М.: КНОРУС, 2005.

3. *Холостова Е.И.* Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.

4. *Шингаев С.М.* Профессиональное выгорание и повышение стрессоустойчивости педагогов: Учебно-методическое пособие. – СПб.: СПбАППО, 2009