

3. Леви В.Л. «Искусство быть собой»-М;1977
4. *Осухова Н.Г.* Профессиональное выгорание, или Как сохранить здоровье и не «сгореть» на работе. Учебно-методическое пособие. М.:2011- 52с.
5. *Рогинская Т.И.* Синдром выгорания в социальных профессиях/ Т.И.Рогинская. Психологический журнал – М.: 2002. – № 3 – с. 85–95.
6. *Скугаревская М.М.* Синдром эмоционального выгорания//Медицинские новости. 2002 год,
7. *Ян Стюарт, Вэнн Джойс.* Современный транзактный анализ. Издательство «Социально-психологический центр», Санкт-Петербург, 1996.

Семенов А.А.

СПбГИПСР, г. Санкт-Петербург

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ КАК РИСК, СВЯЗАННЫЙ С ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

На сегодняшний день ни одно развитое государство не может обойтись без социальных работников, прошедших подготовку в университетах и специальных учебных заведениях. Социальные работники профессионально помогают всем нуждающимся решать проблемы, возникающие в их повседневной жизни, в первую очередь тем, кто не защищен в социальном плане (пожилым людям, инвалидам, детям, лишенным нормального семейного воспитания, лицам с психическими расстройствами, алкоголикам, наркоманам, больным СПИДом, семьям из «групп риска», лицам с девиантным поведением). Они не только снимают социальную напряженность, но и участвуют в разработке законодательных актов, призванных более полно выразить интересы различных слоев населения.

Профессия социального работника, имея различные формы и названия, известна в разные исторические эпохи и разные культуры. Первое упоминание о социальной работе как таковой относится к 1750 г. до н. э. В это время в Вавилоне создавались коды справедливости – гражданские акты, призывавшие людей к любви к ближнему, заботе о бедных. В Древней Греции социальная работа была известна как «филантропия» (что в переводе с греческого означает «проявление любви в отношении человечества»), в Риме – как «народная традиция». Древние инки процесс помощи определяли как «минка», языческие славянские племена как «слепня». Функции социальных работников выполняли земские уполномоченные по призрению (призрение – от «призреть, призреть», т. е. обратить взор) слепых, бедных, безнадзорных детей, безродных и бездомных людей пожилого возраста. Успех этой деятельности,

как и любой другой, зависел от знаний, жизненного опыта и профессионального мастерства этих людей [1].

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.

Социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек – человек», так называемый синдром «эмоционального выгорания» или феномен «эмоционального выгорания», проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Это связано также с тем, что в своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

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 и т.д.

На развитие синдрома «сгорания» оказывает воздействие и организационный фактор. Его влияние связано с тем, что работа может быть сложной по содержанию, но недостаточно организованной, не оцениваемой должным образом, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т.д. Распространению синдрома также способствует неопределенность функций, предъявляемых социальному работнику [3].

Существенную роль в «эмоциональном выгорании» играет ролевой фактор. Учеными были проведены исследования посвященные изучению взаимосвязи между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и

«сгоранием». Они выявили, что это особенно проявляется в тех профессиональных ситуациях, в которых общие действия слабо согласованы, нет интеграции усилий, присутствует конкуренция, тогда как результат труда зависит от слаженности и скоординированности действий. Анализ уровней «сгорания», проведенный в двух различных группах, показал, что распределение ответственности и коллегиальность в работе ограничивает развитие синдрома «сгорания», несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше обычной. Таким образом, появлению синдрома «сгорания» способствует наличие ролевого конфликта в деятельности социального работника.

Следующим неблагоприятным фактором связанным с риском возникновения эмоционального выгорания у социального работника являются профессиональные кризисы, неоднократно проявляющиеся в течение всей профессиональной деятельности, в том числе и у высокопрофессиональных специалистов. Они могут возникать, например, на начальном этапе профессиональной деятельности, при переходе к смежной специальности внутри профессии, при необходимости переквалификации и т. д. При кризисе наблюдается снижение профессиональной самооценки, может проявляться ощущение истощенности своих возможностей страх идти даже на оправданный риск, усиление защитных мотивов, снижение интереса к дальнейшему росту ли, наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции. Риск возникновения «эмоционального выгорания» личности специалиста в социальной работе увеличивается в таких случаях: монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным; вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки; строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения; работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы; напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм; нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации; работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования; неразрешенные личностные конфликты консультанта [2].

Если социальному работнику не удастся преодолеть кризисное состояние, синдром «выгорания» могут возникнуть личностные деформации,

характеризующиеся угасанием позитивных установок, усилением негативного отношения к себе или к другим [3].

Деформация личности – это изменения, нарушающие целостность личности, снижающие ее адаптивность и профессионально-эффективное функционирование. Деформация является следствием «выгорания», когда защитные механизмы ослабевают настолько, что социальный работник не может противостоять губительным факторам и начинается процесс разрушения.

Таким образом, в социальной работе можно выделить две группы отрицательных факторов: объективные (организационные и ролевые) – порождаемые, условием самой работы или неправильной её организацией. Это, например, переутомление, чрезмерная психологическая напряжённость в работе с клиентами, отрицательный социально-психологический климат в коллективе; субъективные – особенности личности [1].

С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала.

С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов.

Практика показывает, что процесс трудовой деятельности в ситуациях, когда специалист переживает психотравмирующие факторы может приводить к снижению как трудоспособности человека, так и эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентации в труде.

Синдром «выгорания» – сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, 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. У специалиста, испытывающего синдром эмоционального «выгорания», появляются различные симптомы физических недомоганий, головные боли, бессонница, потеря аппетита или склонность к перееданию, злоупотреблению успокаивающими или возбуждающими средствами [2].

В связи с этим, важнейшей задачей органов управления, в ведении которых находятся социальные службы и учебные центры, осуществляющие подготовку и переподготовку социальных работников, является сохранение здоровья социальных работников, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в социальной работе. Важно повышать психологическую культуру

социальных работников и проводить психологические тренинги, консультации с ними. Социальные работники должны хорошо представлять себе профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал.

На развитие «эмоционального выгорания» и деформацию личности специалиста в социальной работе влияет группа личностных, организационных, ролевых факторов, которые действуют в такой сложной взаимосвязи и взаимозависимости, что в каждом отдельном случае предсказать стопроцентное возникновение эмоционального «выгорания» практически невозможно. Обычно причина «выгорания» – это комбинация вредоносных факторов, но индивидуальная ситуация профессионального развития может усугублять или сглаживать их влияние.

Библиографический список

1. *Асеева И.И.* Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб [Текст] / И. И. Асеева // *Работник социальной службы: Профессиональный научно-практический и методический журнал.* - 2008. - № 1. - С. 75-103.

2. *Доценко О.Н.* Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социэкономических профессий [Текст] / О. Н. Доценко // *Психологический журнал.* - 2008. - Том 29, № 5. - С. 91-100.

3. *Бойко В.В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. - СПб.: Сударыня, 1999. - 32 с.

Шаин Е. Г.

ТГПУ им. Л.Н. Толстого, г. Тула

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДЕФОРМАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ И ВОЗМОЖНОСТИ ПРОФИЛАКТИКИ

В практике деятельности специалистов по социальной работе имеют место и профессиональные деформации.

В психологической литературе описана общая схема возникновения деструкций личности [см. 4], во многом справедливая и для профессиональных деформаций. Профессиональные деструкции – изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками процесса. Такие деструкции зарождаются в периоды профессиональных кризисов, когда специалист сталкивается с необходимостью разрешения особенно сложных профессиональных ситуаций.