

2. Григорьев С.И., Гусякова Л.Г., Синцова Л.К. Стандарт многоуровневой подготовки социальных работников и социальных педагогов как основа качества подготовки кадров для учреждений социальной сферы. Барнаул, 2001.

3. Сластенин В.А. Социальный педагог и социальный работник: личность и профессия // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт: В 2 т. М.–Тула, 1993.

4. Шмелева Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: Учеб. пособие. М., 2004.

**Н.М.Борщева**

## **ПРОБЛЕМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИЯХ СИСТЕМЫ «ЧЕЛОВЕК–ЧЕЛОВЕК»**

В числе актуальных проблем развития личности профессионала – специалиста социальной сферы – все больший интерес вызывает феномен профессионального выгорания. Синдром выгорания довольно широко разрабатывается в зарубежной психологии со второй половины XX в. Исследованию этого феномена посвящены работы таких авторов, как Х.Фреденбергер, К.Маслач, С.Джексон, А.Пайнс и др.

Внимание отечественных психологов (М.В.Борисова, В.Е.Орел, Т.В.Форманюк и др.) данная проблема привлекла в середине 1990-х гг. Причем вначале она в основном изучалась в контексте проблем профессионального стресса и профессиональной деформации личности в профессиях системы «человек – человек». В последние годы выгорание все чаще рассматривается как самостоятельный феномен, несводимый к другим состояниям, встречающимся в профессиональной деятельности (стресс, депрессия, синдром хронической усталости и др.).

Термин выгорание («*burnout*») в значении «сгорание на работе» первоначально использовался для обозначения состояния эмоционального истощения, которое часто наступает у людей среднего возраста, занятых в сфере оказания помощи другим людям [2; 6]. В настоящее время феномен профессионального выгорания определяется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое затрагивает личность в целом, разрушая ее и оказывая негативное влияние на эффективность профессиональной деятельности. Наиболее распространенной сегодня является трехкомпонентная модель синдрома профессионального выгорания, включающая в себя следующие составляющие:

1. Эмоциональное истощение, связанное с чувством эмоционального опустошения и усталости, которое возникает при избыточной рабочей нагрузке, когда эмоциональные ресурсы человека оказываются исчерпанными, и он чувствует себя неспособным адекватно эмоционально реагировать;
2. Деперсонализация – тенденция развивать негативное отношение к человеку, отрицательное, циничное, либо безразличное восприятие его, защита от негативных эмоциональных переживаний путем обращения с учеником (воспитанником, клиентом, пациентом) как с объектом;

3. Редукция профессиональных достижений, проявляющаяся в возникновении у работника чувства некомпетентности и неуспешности своей профессиональной деятельности, в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, способностей и обязанностей [1; 4; 6].

В качестве причин, обуславливающих психическое выгорание, чаще всего указываются две группы факторов: индивидуальные характеристики работника (социальные, возрастные, половые, а также индивидуально-психологические особенности самого профессионала, включая нейротизм, экстраверсию, локус контроля и др.) и организационные (ситуационные) факторы, связанные с содержанием и условиями самой профессиональной деятельности: острота проблем, глубина контакта с клиентом, обратная связь, справедливая оценка результатов деятельности, рабочие перегрузки, продолжительность рабочего дня и др.) [4; 6].

По результатам исследований феномена выгорания в зарубежной и отечественной психологии можно составить социально-психологический портрет специалиста социальной сферы, у которого с наибольшей вероятностью может проявиться эффект психического выгорания. Наиболее склонны к выгоранию педагоги, социальные работники и медики. Представители этих профессий чаще всего имеют дело с человеческими проблемами, несущими в себе значительный отрицательный эмоциональный заряд, который тяжким бременем ложится на их плечи.

С наибольшей вероятностью выгорание возникает у работников с высоким уровнем притязаний, считающих свою работу высокозначимой и общественно полезной. Люди, сгоревшие на работе, как правило, начинают трудиться, имея высокие идеалы и самые лучшие намерения. В ходе своей работы они понимают, что оказывают слишком слабое влияние на жизнь тех, кому хотят помочь, или, что проблемы, которые они пытаются решить, столь серьезны, а задачи столь трудны, что им никогда не удастся добиться полного успеха. Некоторые из проблем, которые они выбрали для своей работы (нищета, педагогические проблемы, болезни, их профилактика, употребление наркотиков и т.п.), вообще не могут быть решены в обозримом будущем, да еще усилиями одного человека. Кроме того, вместо решения острейших проблем своих клиентов работники, подверженные выгоранию, вынуждены большую часть рабочего времени заниматься рутинной – писать громадное количество всевозможных отчетов, справок, формуляров и т.д. и т.п. Неудачи в достижении своих целей, неспособность решить жизненно важные проблемы своих клиентов, вызывают у них чувство разочарования, которое, в конечном счете, приводит к выгоранию. «Сгоревшие» работники начинают испытывать гнев, фрустрацию и отчаяние. Они могут срывать эти чувства на людях, которым должны помогать, или сдерживать свои эмоции, ведя себя холодно и отстраненно.

Социально-демографические характеристики также весьма показательны. Наиболее подвержены синдрому психического выгорания женщины 40-50 лет, а также мужчины этого же возраста, никогда не состоявшие в браке. Как правило, это ответственные и добросовестные работники, имеющие высокий уровень образования, экстернальный (внешний) локус контроля,

высокий уровень эмоциональной сензитивности и тревожности, пассивные тактики сопротивления стрессу, низкую личностную выносливость и заниженную самооценку.

Нередко выгорание обнаруживается и у молодых работников. Склонность более молодых по возрасту к выгоранию объясняют эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям. Вот почему многие социальные работники, педагоги, воспитатели интернатных учреждений начинают испытывать данный синдром уже через 2-4 года после начала трудовой деятельности [1; 4; 5].

Синдром выгорания чаще испытывают женщины. И не только потому, что они отличаются большей сензитивностью и чаще заняты в сфере социальной защиты и социального обслуживания. Вероятно, более значимо для формирования феномена психического выгорания то, что работающая женщина испытывает более высокие по сравнению с мужчинами рабочие перегрузки из-за домашних и семейных обязанностей. При этом женщина чаще испытывает и более глубоко переживает пресловутый конфликт ролей (роль «отличного работника» зачастую трудно совместима с ролью «хорошей матери» или «заботливой жень»).

Среди организационных (ситуационных) факторов выгорания, куда относятся и характеристики деятельности, и факторы среды и особенности взаимодействия с клиентом, в качестве наиболее значимых выделяют:

- условия работы (объем работы, продолжительность рабочего дня, количество клиентов, их число, обслуживаемое за определенный период, степень глубины контакта с ними, дефицит времени);
- содержание работы, прежде всего глубина проблем клиента, принципиальная возможность их разрешения;
- социально-психологические аспекты организации деятельности (межличностные отношения в организации, как по вертикали, так и по горизонтали, стиль руководства, возможность самостоятельно принимать важные решения, обратная связь, т.е. отношение к работнику, демонстрируемое клиентами, учениками, пациентами);
- справедливое стимулирование работников;
- социальный статус и престиж профессии [4].

Кроме того, на основе кросскультурных исследований можно сделать вывод, что существуют особенности проявления синдрома выгорания у представителей разных культур. Так, меньшая склонность к появлению психического выгорания в коллективистических культурах объясняется с преобладанием в традиционных культурах больших семей, в которых человек получает больше сочувствия и социальной поддержки, и с поощряемым в традиционных культурах импульсивным, катарсическим излиянием чувств в процессе горевания, при переживании психотравмирующих событий (утраты близких и т.п.). В то же время, индивидуализм, нацеленность на личный успех, а также требуемая западной культурной традицией рационалистическая реакция на горе не способствуют совладанию со стрессом. Отсутствие под-

держки близких, «непроработанность» негативных эмоциональных переживаний ведет к концентрации стрессового напряжения и тревоги и, как результат этого, – к нервному срыву, эмоциональному истощению, ухудшению профессиональных показателей.

В исследованиях последних лет все чаще подчеркивается, что для объяснения причин профессионального выгорания недостаточно рассматривать индивидуальные и организационные факторы сами по себе. Выгорание – это, скорее, результат взаимодействия личностных и ситуационных факторов. Поэтому следует рассматривать, прежде всего, *несоответствие* между личностью, ее социально-демографическими и индивидуально-психологическими особенностями и работой независимо от типа профессиональной деятельности (несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику и его ресурсами; несоответствие между трудовым вкладом личности и уровнем ее вознаграждения; несоответствие между этическими принципами личности и требованиями работы и др.). Перспективность такого подхода определяется тем, что он позволяет найти совокупное влияние различных факторов в каждом конкретном случае выгорания и перейти от рассмотрения выгорания к его устранению [4].

Сегодня синдром психического выгорания чаще всего трактуется как глобальный профессиональный кризис, связанный как с индивидуальными особенностями человека и межличностными отношениями, возникающими в процессе трудовой деятельности, так и с работой в целом (с ее содержанием, спецификой и условиями). Данный феномен многие исследователи считают необратимым – раз возникнув у человека, он продолжает развиваться, углубляться, и можно лишь определенным образом затормозить этот процесс. Все чаще психическое выгорание выявляется и в профессиях, не связанных с процессом социального обслуживания людей и оказания им помощи (его испытывают летчики, моряки и т.п.) [3].

Как подчеркивают психологи, занимающиеся данной проблемой, для устранения причин «сгорания на работе» трудно что-либо сделать без перестройки общества и условий профессиональной деятельности специалистов (прежде всего в коммуникативных профессиях) в целом. Тем не менее, избежать выгорания можно, если научиться реалистически подходить к своей работе, ставить перед собой разумные цели, стараться отделить личную жизнь от работы и содействовать изменению характера или организации своей работы.

Однако в контексте решения социальных, педагогических и психологических проблем людей, нуждающихся в социально-педагогической помощи и психологической поддержке (пожилых людей, детей, лишенных родительского попечения и др.) эти рекомендации приводят к трудноразрешимому противоречию. Скажем, сотрудники интернатных учреждений, с одной стороны, выступая главными агентами социализации детей-сирот, призваны создавать доверительные, индивидуализированные и эмоционально насыщенные отношения с воспитанниками, являющиеся важнейшим условием формирования личности ребенка. С другой стороны, для того чтобы избежать профессионального выгорания, они должны «отделять свою личную

жизнь от работы». А это неизбежно формализует, эмоционально упрощает общение с детьми. К сожалению, стремление многих педагогов (в том числе, работников детских домов) не вступать в близкие, лично значимые отношения с воспитанниками все чаще отмечается в исследованиях отечественных и зарубежных психологов [1; 5].

Отмеченные обстоятельства свидетельствуют о необходимости дальнейшего изучения данного феномена и разработки более эффективных подходов к решению вопросов его профилактики. Особенно это актуально для специалистов социальной сферы.

#### Библиографический список

1. *Борисова М.В.* Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // *Вопр. психол.* 2005. № 2.
2. *Крайз Г.* Психология развития. СПб., 2000.
3. *Орел В.Е.* Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // *Проблемы общей и организационной психологии*: Сб. Ярославль, 1999.
4. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // *Психологический журнал.* 2001. № 1.
5. *Форманюк Т.В.* Синдром «эмоционального сгорания» учителя // *Вопр. психол.* 1994. № 6.
6. *Maslach Cr.* Burnout: A multidimensional perspective // *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / Ed. W. B. Shaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC: Taylor&Trancis, 1993. P. 19 – 32.

**О.Ю.Буторина**

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА, НЕОБХОДИМЫЕ В РАБОТЕ С РЕБЕНКОМ-ИНВАЛИДОМ И ЕГО СЕМЬЕЙ**

Одной из самых тревожных тенденций начала XXI в. является неуклонно увеличивающееся число детей с проблемами здоровья, в том числе детей с ограниченными возможностями. В процессе обучения, воспитания и развития личности ребенка с ограниченными возможностями сегодня задействованы многие специалисты: коррекционные педагоги, логопеды, социальные педагоги, психологи и, конечно, специалисты социальной работы.

По определению американских ученых М.Саппса и К.Уэлса, социальная работа – это профессия подвижников, занимающихся улучшением отношений между людьми и их окружением, влияющих на способность этих людей выполнять жизненные функции, реализовывать стремления и ценности, снимать дискомфорт и стрессы, облегчать дистресс.

Работа с детьми-инвалидами, возвращение их из «плена» функциональной ограниченности в полноценную общественную жизнь требует от каждого, кто избрал данную профессию, глубоких профессионально-