

личности, способной понимать и применять важнейшие принципы толерантности в повседневной жизни, уметь предупредить конфликты и разрешить их.

Библиографический список

1. *Декларация* принципов толерантности. Утверждена резолюцией 5.61 генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года [Текст] // Век толерантности: Научно-публицистический вестник. – М.: МГУ, 2001

2. *Ильинская С.Г.* Толерантность как принцип политического действия: история, теория, практика [Текст] / С.Г. Ильинская – М.: Праксис, 2007.

3. *Уолцер М.* О терпимости [Текст] / М. Уолцер – М.: ДИК, 2000.

М.Г. Блинова

РГППУ, г. Екатеринбург

ФАКТОРЫ РИСКА РАЗВИТИЯ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ» У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

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. Проблема синдрома профессионального «выгорания» заслуживает особого внимания в связи с профессиональной подготовкой и переподготовкой специалистов по социальной работе, формированием у них навыков психогигиены и психопрофилактики в профессиональной деятельности. В общественном сознании традиционно укоренилось мнение о позитивных аспектах работы врачей, педагогов, социальных работников. Но, совершенно очевидно, что работа с людьми, в силу специфики этой деятельности, особой ответственности и эмоциональных нагрузок содержит, обязательно, опасность тяжелых переживаний и вероятность возникновения профессионального стресса.

Исследователи этой проблемы отмечают, что негативные психические переживания, затрагивая разные грани трудового процесса: профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение отрицательно сказываются на профессиональном развитии личности. 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 мораль-

но-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника. Поэтому занятие социальной работой профессионально, предполагает предъявление жестких требований к психофизиологическим особенностям специалиста-профессионала и требует научно обоснованных методов отбора, адаптации специалистов по социальной работе и профилактике синдрома эмоционального "выгорания". Согласно современным данным, под "психическим выгоранием" понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. 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 [4, с.16]. 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) [1, с.22]. 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. Одним из показателей синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности являются состояния психической напряженности, вызванные конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящими к ощущениям дискомфорта, тревоги, фрустрации, пессимистическим настроениям [1, с.32].

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 их действия, 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, более молодого возрас-

та. Однако большинство исследователей считают, что возраст, пол, стаж работы и другие социально-демографические характеристики не связаны прямо с профессиональным "выгоранием".

Формирование синдрома "выгорания" в профессиональной деятельности социального работника может быть связано с такими факторами, как ситуация изменения или утраты социального статуса; ситуация потери работы; ситуация риска; ситуации с экстремальными условиями; неопределенные ситуации и т.п. Характерными для "выгорающих" ситуаций являются перегрузки - слишком много клиентов, много требований, избыток информации. При увеличении перегрузок "помогающие" специалисты начинают неосознанно стремиться к уменьшению контакта – меньше лично вовлекаются во взаимодействие, чаще прибегают к формальным правилам и ритуалам, используют более безличные методы работы.

Риск возникновения "эмоционального выгорания" личности специалиста в социальной работе может увеличиваться в следующих случаях: монотонности работы, при недостаточности признания и положительной оценки, строгой регламентации времени работы, работы с "немотивированными" клиентами, недостаточной поддержки со стороны коллег и их излишнего критицизма, нехватки условий для самовыражения личности, неразрешенных личностных конфликтов специалиста, неудовлетворенности профессией.

Факторы, приводящие к эмоциональному стрессу и другим негативным явлениям в деятельности специалистов делят обычно на личностные и организационные. Ряд исследователей считают, что важную роль в развитии стресса и синдрома выгорания играют личностные характеристики, такие как высокий уровень невротизма, тревожность, низкая самооценка, неэффективные стратегии поведения в стрессовых ситуациях, слабая или сверхсильная рабочая мотивация, низкая личностная выносливость и некоторые другие [8, с.125].

Исследователи отмечают, что даже в рамках одного типа профессий есть организации, где наблюдается большой процент работников с профессиональным выгоранием, и организации, где выгорание встречается гораздо реже. Некоторые исследователи считают, что выгорание работников, в большей степени, характеризует особенности учреждения и организации труда в ней, чем особенности его личности.

На сегодняшний день различают три дополняющих друг друга подхода к созданию объяснительных моделей возникновения профессионального выгорания [3, с. 4]:

1) индивидуально-психологический: в нем подчеркивается характерное для некоторых людей несоответствие между их слишком высокими ожидания-

ми от работы и действительностью, с которой им приходится сталкиваться ежедневно;

2) социально-психологический: в нем причиной феномена выгорания считается специфика самой работы в социальной сфере, отличающийся большим количеством нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми;

3) организационно-психологический: причина выгорания связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре: недостатком автономии и поддержки, ролевыми контактами, неадекватной или недостаточной обратной связью руководства в отношении отдельного работника и т. д.[2].

Начальный этап развития выгорания имеет сходные черты с увлеченностью работой, поскольку «выгорающий работник» изначально имеет высокую, чрезмерно положительную установку в отношении деятельности, но со временем сильная зависимость от работы может привести к истощению ресурсов, перенапряжению и усталости работников [7, с. 85].

Еще одна психологическая характеристика тесно связанная с выгоранием, - непомерно высокие требования к себе, стремление к совершенству, не всегда достижимому. Входящие в эту категорию личности ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью [6, с. 74].

Множество исследований по проблеме выгорания посвящено изучению *эмпатии*. Изучение взаимосвязи эмпатии и выгорания у специалистов различных социальных профессий, проведенное многими исследователями, свидетельствует, что способность сопереживания выступает в качестве некоторого буфера, препятствующего выгоранию. Факт меньшей предрасположенности к выгоранию лиц с высокой эмпатичностью объясняется, очевидно, тем, что тонкое понимание переживаний других людей, противостоит дегуманизации межличностных отношений, а эмоциональное сопереживание – это определенная эмоциональная «подпитка» или некоторый дополнительный ресурс для «горения без затухания» [6, с. 61].

Наряду с этими потенциальными факторами риска «выгорания» выделяют такие как нереализованные жизненные и профессиональные ожидания; неудовлетворенность достигнутыми результатами; разочарование в других людях или в избранном деле. Сюда же можно отнести обесценивание и потерю смысла своих усилий, переживание одиночества, ощущение бессмысленности активной деятельности [5, с.8]. Работа с людьми часто заключается в том, что невозможно правильно оценить результаты своей деятельности. Трудно доказать, что результат определенной деятельности специалиста будет положительным или отрицательным.

Таким образом, выгорание можно рассматривать и как следствие неправильно организованного труда, неподготовленности персонала, низкой личной психологической сопротивляемости, а, следовательно, необходимости введения инноваций при подготовке и переподготовке кадров социальной работы, учитывая существующие факторы риска и технологии и методы их снижения.

Библиографический список

1. *Бойко В. В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст] / В. В. Бойко – М.: Наука, 1996. - 154 с.

2. *Борщева Н.М.* Проблема профессионального выгорания [Текст] / Н.М. Борщева // Социальные науки: опыт и проблемы подготовки специалистов по социальной работе: Материалы VI Всероссийской научно-практической конференции 11-12 апреля, 2006 г. (РГППУ)/Под общей ред. К. В. Кузьмина, вып.1. - 2006. С. 279.

3. *Водопьянова Н. Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С., Старченкова. – СПб: Питер, 2005 – 336 с.

4. *Лэнгле А.* Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа [Текст] / А. Лэнгле Вопросы психологии. - 2008. - №2. – С. 3-16.

5. *Михайлова О. Б.* Долой профессиональное выгорание, или как жить долго счастливо на работе [Текст] / О. Б. Михайлова // Секретарское дело. – 2007 - №11. – С. 6-12.

6. *Полунина О. В.* Увлеченность работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей [Текст] / О. В. Полунина // Психологический журнал. - 2009. - №1. – С. 73-81.

7. *Рогинская Т. И.* Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т. И. Рогинская - Психологический журнал – 2002. - №3. – С. 85-95.

8. *Холостова В. И.* Профессионализм в социальной работе [Текст] / В.И. Холостова – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2008. – 236 с.

М.Г. Блинова, Т.С. Логинова
РГППУ, г. Екатеринбург

БРОДЯЖНИЧЕСТВО КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ

Современная социально-экономическая ситуация в стране складывается таким образом, что, относительно, большая часть населения находится за чертой бедности. Россия переживает сейчас период реформирования общества. Появление новых элементов и структур сопровождается разрушением старых. В условиях социального кризиса возникают и формируются наиболее острые социальные проблемы, среди которых проблема бродяжничества [1, с.23.].