

4. В результате проведённого исследования можно говорить об экспериментально доказанном влиянии уровня притязаний личности на предпочтение определённых способов словесного поощрения.

Фаткуллина Ю.И.

Шахматова О.Н.

Психолого-педагогические проблемы коммуникации в социальной работе

В последнее время уделяется большое внимание подготовке социальных работников, а именно формированию психолого-педагогической культуры и навыков профессионального общения, позволяющих наиболее оптимально и эффективно строить взаимодействие с клиентом, а также избежать нервного истощения и срывов. Особые эмоционально-психологические трудности в деятельности социальных работников возникают из-за социальной незащищённости и высокой стрессированности людей, у которых масса неразрешимых личных проблем.

Общение социального работника является мощным потребителем его энергии, и поэтому для отдельных периодов профессионального развития могут быть свойственны так называемые «болезни общения»: «истощение», «эмоциональное выгорание», герметизация личности и уход от контактов.

Термин «эмоциональное выгорание» впервые введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере, при оказании психологической помощи. К 1982 году в англоязычной литературе было опубликовано большое количество статей по «эмоциональному выгоранию». В отечественной литературе изучением эмоциогенных факторов профессиональной деятельности занимались Л.Ф. Колесникова, Т.Н. Егорова, М.М. Рубинштейн, А.С. Шафранова. Но их исследования в этой области касаются лишь профессиональной деятельности учителей.

«Эмоциональное выгорание» – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия; представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения; динамический процесс, возникающий поэтапно в соответствии с механизмом развития стресса. При «эмоциональном выгорании» налицо все три фазы стресса:

- 1) нервное (тревожное) напряжение, которое создает хроническая неблагоприятная психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, трудность контингента;
- 2) резистенция (сопротивление), проявляющаяся в том, что человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;
- 3) истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Симптомы «эмоционального выгорания»:

- а) усталость, утомление, истощение;
- б) психосоматические недомогания;
- в) бессонница;
- г) негативное отношение к клиентам, к самой работе;
- д) отсутствие аппетита или, наоборот, переедание;
- е) агрессивные чувства (раздражительность, тревожность, беспокойство);
- ж) упадническое отношение и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, чувство бессмысленности.

Для выявления синдрома «эмоционального выгорания» применяется опросник «Эмоциональное выгорание» (по В.В. Бойко), который позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания» и в какой фазе стресса их наибольшее число. А также, к какой фазе формирования стресса относится доминирующие симптомы. На основе анализа полученных данных можно дать достаточно объ-

ективную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Нами было проведено исследование синдрома «эмоционального выгорания», в котором приняли участие социальные работники города Екатеринбурга. Полученные данные показали, что большинство социальных работников связывают свою работу с большими психоэмоциональными нагрузками, причем 23,5% опрошенных переживают так называемый синдром «отравления людьми», когда эмоционально насыщенная профессиональная деятельность способствует постепенной утрате контактного взаимодействия даже с близкими людьми, приятелями и знакомыми. Также выявлено, что возраст и стаж работы не влияет на уровень «эмоционального выгорания». Так, социальные работники в возрасте 20-24 года, у которых стаж работы 1,5-4 года, более подвержены нервным срывам и для сопротивления нарастающему «выгоранию» предпочитают действовать по принципу «хочу или не хочу»: если сочту нужным – уделю внимание, либо пытаются облегчить или сократить те профессиональные обязанности, которых требуют эмоциональных затрат.

Для решения коммуникативных проблем в социальной работе рациональнее использовать приемы саморегуляции, обучение которым проводится на тренинге делового общения. Целью тренинга является создание у участников группы так называемого рабочего эмоционального состояния, то есть после тренинга любой участник группы должен уметь включаться в некий оптимальный коммуникационный режим.

Основные задачи программы саморегуляции:

- 1) обучение снятию нервно-психического напряжения (приемы релаксации);
- 2) формирование навыков саморегуляции, позволяющих в любой обстановке самостоятельно вызывать то эмоциональное состояние, которое позволит наиболее эффективно решать конкретные практические задачи (ведение деловых переговоров, ликвидация конфликтных ситуаций и так далее).