РАЗДЕЛ III. ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Т. А. Заглодина

РГППУ, Екатеринбург

Копинг–стратегии как методы профилактики синдрома эмоционального выгорания у молодых специалистов по социальной работе

Одним из психологических феноменов, влияющих на здоровье специалиста, является «эмоциональное выгорание», которое приводит не только к переживанию негативных эмоций, изменению отношения к работе, к себе, коллегам, но и к ряду соматических заболеваний.

Копинг–стратегии (англ. coping – справляться) – это стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы физическому, личностному и социальному благополучию, осуществляемые в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах функционирования личности и ведущие к успешной адаптации. Они включают когнитивную, эмоциональную и поведенческую составляющие для уменьшения или разрешения условий порождающих стресс.

Термин «coping» впервые был использован в 1962 г. Л. Мерфи [4, с 10] в контексте стремления индивида решить определенную проблему. Основные положения концепции копинг–процессов были разработаны Р. Лазарусом в книге «Психологический стресс и копинг–процессы». Совместно с С. Фолкманом они рассматривают совладание как постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия, направленные на управление специфическими требованиями, которые оцениваются с точки зрения соответствия ресурсам индивида. М. Перре отмечал влияние психологических характеристик личности на выработку конструктивных копинг–стратегий. Д. Амирхан [1, с. 36] считал,

что выбор индивидом тех или иных копинг–стратегий является достаточно стабильной характеристикой на протяжении всей жизни, мало зависящей от типа стрессора.

Объединение защитных механизмов и копинг–механизмов в целостную систему психологической адаптации личности представляется вполне естественным и целесообразным [2, с. 36], так как механизмы приспособления личности к стрессовым и другим жизненным ситуациям чрезвычайно многообразны – от активных гибких и конструктивных копинг–стратегий, до пассивных, ригидных и дезадаптивных механизмов психологической защиты.

Актуальной проблемой в социальной работе, требующей научной разработки является не только адаптация зарубежных методик по профилактике и предотвращению профессиональных деформаций, но и создание новых, с учетом специфики российского общества.

В 2013 году была проведена серия исследований, посвященных выявлению профессиональных деформаций у молодых специалистов социальной сферы.

Цель исследования – проанализировать факторы, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания у молодых специалистов по социальной работе для разработки технологии по профилактике и преодолению профессиональных деформаций.

Исследование, по выявлению синдрома эмоционального выгорания и степени использования копинг–стратегий в практике работы специалистов по социальной работе проводилось на базе нескольких учреждений социальной сферы с государственной и частной формой подчинения: Государственная инспекция труда; Свердловская региональная общественная организация «А»; Управление социальной защиты населения; Университет г. Екатеринбурга.

В исследовании были использованы следующие методики:

- методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко;

- Как преодолеть трудности? Опросник Способы совладающего поведения Р. Лазаруса. (Копинг–тест Лазаруса);
- наблюдение за работой молодых специалистов социальной сферы на предмет выраженности у них профессиональных деформаций;
- интервью специалистов по социальной работе;
- анализ источников литературы, посвященных теме профессиональных деформаций личности.

Изначально, исследование на выявление основных симптомов эмоционального выгорания было проведено на студентах 4–х курсов, специальности «социальная работа», с целью – проследить предрасположенность деструктивного реагирования на стрессовые ситуации, которыми являются столкновение с социальными проблемами и экстремальными условиями труда в практической деятельности по месту прохождения практики или в работе волонтерами.

Результаты анкетирования студентов показали, что у 79% сформировалась одна из трех стадий эмоционального выгорания, следовательно, процесс профессиональной деформации личности начинается еще на стадии ее становления, в период обучения основам профессии специалиста по социальной работе. Так, большинство находится уже на второй стадии синдрома, когда происходит неадекватное ограничение диапазона эмоций, появляется ощущение перенасыщения контактами с людьми и появляются попытки облегчить или сократить свои обязанности.

Данные факторы деструктивно влияют на формирование компетенций будущих специалистов, разрушая представления о процессе оказания помощи, о клиентах социальных служб, о необходимости профессиональной этики и о профессии в целом.

С целью выявления профессиональных деформаций и копинг–стратегий, направленных на их преодоление исследование было проведено на 6 специалистах, работающих в государственных и общественных организациях социаль-

ной сферы. Каждый прошел индивидуальное тестирование по представленным выше методикам и глубинное интервью, посвященное выяснению мотивов, установок и отношению к поставленной проблеме.

Отличительной характеристикой проведенного исследования стала форма и тип организаций, в которых работали респонденты. Они различались по форме собственности – государственные и некоммерческие. Соответственно и результаты исследования существенно отличались, что позволило нам сделать предположение о том, что бюрократический подход, применяемый в деятельности государственных организаций, усиливает риск возникновения выгорания.

Проведение анкетирования молодых специалистов с общим стажем от 5 месяцев до 3 лет выявило, что симптомы профессионального выгорания встречаются в деятельности специалистов организаций социальной сферы, независимо от формы подчинения [3, с. 303]. Но если в государственных организациях специалисты находятся на разных стадиях прогрессирования деформаций, то в общественной организации речь идет лишь об отдельно взятых симптомах, связанных, в основном с эмоциональной сферой.

В общественной организации «А» наблюдаются семейные отношения в коллективе, высоко развитые корпоративные ценности. Коллеги имеют общую цель и принципы построения деятельности, которые озвучивают в унисон, даже находясь в разных местах. Их отличает сплоченность – наличие «мы» и осознание своей работы, направленной на развитие социальной сферы. Во главе их организации стоит руководитель, который обладает личностью лидера и является для сотрудников авторитетом, объектом любви и подражания. Данные факторы направлены не только на профилактику выгорания, но и на поддержание положительной атмосферы в организации, на улучшение ее эффективности.

В Государственном учреждении – вместо лидера стоит назначенный руководитель и подчинение его условиям и стилю руководства влияет на развитие синдрома эмоционального выгорания. В государственных организациях все

упирается в бюджет и финансирование, поэтому для руководителя важно продумать вопрос о формировании корпоративных ценностей и культуры, направить свои усилия на то, чтобы коллектив их разделял. Для этого необходимо построить с начала трудоустройства диагностику сотрудников, для профилактики профессиональных деформаций, с целью выявления личностных характеристик, для организации, в соответствии с ними комфортных условий труда. Эффективным способом совладания с выгоранием будет избегание «формализма» в отношениях руководитель – специалист и специалист – клиент. Проведение совместных мероприятий, тренингов коллектива, не только на базе своей организации, но и во взаимодействии с другой службой повысит сопротивляемость служащих стрессу.

Исследование не только подтвердило тезисы авторов, занимающихся проблемой выгорания, но и выделило в них ряд противоречий. Синдром эмоционального выгорания складывается не просто из индивидуальных проявлений копинг–стратегий, или степени реакции человека на стресс. На него влияет и степень сплоченности коллектива, наличие команды профессионалов, работающих для решения общей цели, осознание специалистом необходимости профилактики психических расстройств, при работе в системе «человек – человек». И наличие у грамотного руководителя опыта применения апробированных методик, повышающих стрессоустойчивость коллектива и эффективно влияющих на работу социальных организаций для продуктивного решения проблем клиентов.

Список литературы

1. *Амирхан Д.* Фактор аналитического измерения копингов: показатель копинг–стратегий. / Д. Амирхан – Москва: Медицина, 1990. – 98 с.

2. *Асеева И. Н.* Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб / И. Н. Асеева // *Работник социальной службы.* 2008. №1. С. 75 – 103.

3. *Заглодина Т. А.* Копинг–стратегия как метод профилактики синдрома эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе / Т.А. Заглодина // *Психолого–социальная работа в современном обществе: проблемы и решения: материалы международной научно–практической конференции 18–19 апреля 2013 г., с. 302–304.*

4. *Копинг–поведение* как сознательные стратегии преодоления стрессовых ситуаций и методы их определения: пособие для врачей и психологов / Б. Д. Карвасарский, В. А. Абабков, А. В. Васильева, Г. Л. Исурина и др. Санкт-Петербург: Изд–во НИПНИ им. В. М. Бехтерева, 2007. 28 с.

А. А. Семенов

СПбГИПСР, Санкт–Петербург

Исследование факторов профессионального выгорания и социального здоровья специалистов социальной работы

В настоящее время, годы кризиса не с лучшей стороны сказались на социальных работниках, и никто даже не пытался помочь им в трудных жизненных обстоятельствах. А ведь на их личность оказывается влияние с разных сторон жизни, они одновременно играют множество статусных ролей. Социальный работник может быть одновременно показателем прошлого, настоящего и будущего. Профессиональное выгорание неотъемлемое состояние каждого работника и зависит оно не только от внешних факторов среды, но и от состояния его здоровья, которое имеет три компонента: физический, психический и социальный. Так как социальный работник постоянно находится в