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

контакте с социумом, то, скорее всего в большей степени на его профессиональное выгорание будет влиять именно социальное здоровье.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) как психологический феномен впервые был заявлен в начале 70-х годов двадцатого века американским психологом Х. Фрейденбергером для описания деморализации, разочарования и крайней усталости. Это явление было описано им как ухудшение психического и физического самочувствия в результате истощения энергии в процессе перегрузки проблемами других людей, т.е. «истощение» в процессе профессиональной деятельности.

К. Маслач считала, что СЭВ – синдром эмоционального и физического истощения, вызывающий деформацию самооценки, отрицательно сказывающийся на отношении к работе, и снижающий понимание и сочувствие к клиентам [3].

Синдром выгорания проявляется в трех группах переживаний (по Маслач и Джексону): эмоциональном истощении – переживания опустошенности и бессилия; деперсонализации – проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости в отношениях с другими людьми; в педагогической сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к детям. Общение с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам; редукции личных достижений – занижение собственных достижений, нежелание вкладывать личные усилия на рабочем месте [1].

Симптомами выгорания являются: постоянное чувство озабоченности по поводу работы; чувство усталости и пустоты, связанное с ней; раздражение, направленное на коллег или на субъектов делового общения; отношение к совершаемой работе как к тяжелой необходимости, а не как к тому, что может приносить удовлетворение [2].

Выгорание опасно тем, что оно представляет собой не эпизод, а конечный результат процесса «сгорания дотла». Жертвы выгорания могут испытывать неуверенность в себе и неудовлетворенность личной жизнью. Если личная жизнь не дает достаточных оснований для самоуважения и доказательств значимости, то «выгорающие» люди еще с большим усердием пытаются найти подтверждение смысла своей жизни и самоактуализироваться в работе. Ежедневная работа с постоянной перегрузкой и психологической зависимостью от нее ведет к накоплению последствий стрессов и истощению запаса жизненной энергии человека».

Авторы одномерного подхода рассматривают истощение в качестве главной причины (компонента), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считают следствием. Риск выгорания угрожает не только представителям социальных профессий.

Двухфакторная модель. Ее авторы – Д. Дирендопк, В. Шауфели, Х. Сиксма. Здесь выгорание рассматривается как двухмерная конструкция, состоящая из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй — деперсонализация — проявляется в изменении отношений либо к окружающим, либо к себе. Он получил название «установочного».

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Вторая составляющая (деперсонализация) сказывается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам и т. п.[1].

Третья составляющая выгорания – редукция личностных достижений – может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои

профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей, но отношению к другим.

Предложенные три компонента выгорания в какой-то степени отражают специфику той профессиональной сферы, в которой впервые был обнаружен данный феномен. Особенно это касается второго компонента выгорания – деперсонализации, показывающей нередко состояние сферы социального обслуживания людей и оказания им помощи.

Исходя из этой модели, выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание подвергло определенному видоизменению и понимание его основных компонентов: эмоционального истощения, цинизма, профессиональной эффективности.

С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

Четырехфакторная модель. В четырехкомпонентной модели выгорания один из его элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора, а профессиональная успешность рассматривается как отдельный фактор (Greenetal., 1991);

Процессуальные модели выгорания.

Они рассматривают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к реципиентам (субъектам профессиональной деятельности). Специалисты пытаются создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно разви-

вается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

Дж. Гринберг (2002) предлагает рассматривать выгорание как пяти-ступенчатый прогрессирующий процесс.

1. Первая стадия («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника быстро теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность, (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью [2].

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно трудоголиков, приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опас-

ных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

Динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман описывает развитие процесса выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы. Это: физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение); аффективно–когнитивные реакции в виде асоциальных или иррациональных установок, неконструктивных переживаний и чувств (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация); поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность) [3].

Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания – личностный, ролевой и организационный [4]:

- личностный фактор. Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на эмоциональное выгорание. Но у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Испытывающие недостаток автономности более подвержены «выгоранию»;

- ролевой фактор. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию

эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий;

- организационный фактор. Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания — дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами.

Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания – наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.) [4].

Помимо этих факторов, так же выделим еще две группы факторов:

- внешние, объективные факторы, связанные с деятельностью. Сюда входят (неблагоприятный социально–психологический климат коллектива, который складывается под влиянием сложной системы взаимоотношений и выражается в определенном эмоциональном состоянии коллектива; недостатки в организации деятельности: излишняя регламентация, высокая степень автономности, неудачное распределение нагрузки, плохое стимулирование труда, неясные перспективы карьерного роста, характер включения в управление организацией);

- внутренние, субъективные факторы, связанные с индивидуальными особенностями личности профессионала, влияющие на процесс возникновения и развития выгорания: высокий уровень нейротизма как показатель эмоцио-

нальной неустойчивости индивида, эмоциональной лабильности, неуравновешенности нервно–психических процессов, проявляющийся в повышенной возбудимости, реактивности и высокой степени откликаемости, низком пороге переживания дистресса и преобладания негативно окрашенных эмоциональных состояний; наличие рассогласования в ценностной сфере, что выражается в невозможности реализации значимых смыслообразующих жизненных целей, а также приоритетных типов поведения, предпочтительного образа действий и значимых свойств личности в своей профессиональной деятельности; низкий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции эмоций и поведения.

В своем исследовании мы изучали именно социальный компонент здоровья и его влияние на профессиональное выгорание, так как профессиональная деятельность социального работника проходит в постоянном взаимодействии с социальным окружением. Социальное здоровье человека определяется степенью гармоничности отношений и социальной зрелости его личности.

В данном исследовании принимало участие 30 социальных работников работающих в социальных учреждениях Красногвардейского района г. Санкт–Петербурга (каждый работник имеет стаж работы 20 лет).

Для проведения психодиагностического исследования нами были использованы следующие методики:

- опросник «Субъективная оценка межличностных отношений» (Духновский С. В.).
- методика диагностики коммуникативной установки (Бойко В. В.).
- для оценки профессионального выгорания социальных работников использовалась методика «Профессиональное выгорание» Водопьяновой Н. Е., Старченковой Е. С.

Далее рассмотрим результаты проведенного исследования.

1. По итоговому баллу методики СОМО социальные работники набрали 146,4 балла, они входят в нормативный диапазон ($149,3 \pm 32,9$), а значит отношения достаточно гармоничные. Отношения носят стабильный характер, предполагающий длительное сохранение взаимодействия в группе, вызывающее положительные чувства, эмоциональный комфорт. Учителя стремятся учитывать индивидуальные особенности друг друга. Отношения носят открытый, естественный характер.

2. Итоговый балл по методике «Диагностика коммуникативной установки» представителей исследуемой выборки (39,9) входит в нормативный диапазон ($41,32 \pm 19,49$), что свидетельствует о достаточно толерантном отношении социальных работников к своему социальному окружению, но в то же время и о наличии у них стереотипного, шаблонного подхода к оцениванию ситуаций социального взаимодействия.

Подводя итог исследованию социальных работников по критерию социальной зрелости личности, следует отметить:

- для социальных работников данной выборки характерен высокий уровень ответственности (результаты по методике «Локус контроля»);
- социальные работники высоко оценивают осмысленность собственной жизни (результаты по методике СЖО);
- для обследованных социальных работников свойственен средний уровень коммуникативной толерантности (результаты по методике «Диагностика коммуникативной установки»).

Таким образом, оценивая в целом степень социальной зрелости обследованных социальных работников, следует отметить ее недостаточно высокий уровень.

В соответствии с моделью К. Маслач и С. Джексон профессиональное выгорание рассматривается как ответная реакция человека на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в

себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Как свидетельствуют исследования, большие значения по шкалам «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация» соответствуют высокой степени выгорания, а по шкале «Редукция персональных достижений» – наоборот.

Средние значения показателей обследованных социальных работников по шкалам входят в нормативные значения, а это значит, что в группе существуют социальные работники, как с высокой, так и с низкой степенью выгорания.

Выявленным в ходе исследования социальные работники с крайне высокой степенью профессионального выгорания рекомендуется участие в психокоррекционных мероприятиях.

На основе проведенной диагностики факторов профессионального выгорания можно предложить следующие рекомендации для социальных работников: больше общаться с коллегами по работе и анализировать ситуацию вокруг себя, стараться получать от работы положительные эмоции и научиться получать удовлетворение от труда, находить время на отдых, стараться переключаться с одного вида деятельности на другой, в ситуации конкурентности и соревнования не пытаться занять лидирующую позицию, поддерживать адекватную самооценку и не бояться просить помощи и поддержки у окружающих в преодолении сложных жизненных ситуациях.

Для администрации социальных учреждений мы разработали следующие рекомендации:

- информирование о существовании синдрома профессионального выгорания. Многие социальные работники не понимают, того что происходит с ними и как справиться с тем или иным негативным состоянием, присущим профессиональному выгоранию;

- организация психологических консультаций социальных работников. Необходимо на время пригласить в учреждение где работают специалисты

специалиста, который помог бы им скорректировать самооценку личности в отношении своих коммуникативных и интеллектуальных проявлений, оценить опасность того или иного состояния и принять своевременные меры по его нормализации;

- при выявлении «выгоревших» лиц, необходима их реабилитация – желательно проведение специалистом индивидуальной работы с каждым в отдельности либо в группе, где акцент будет сделан на актуализацию личностных ресурсов, обретение смысла профессиональной деятельности, укрепление веры в собственные силы;

- ввести программу мотивации и поощрения работников, внести в организацию структуру профессионального роста и персональной карьеры;

- участие в специализированных психо–коррекционных мероприятиях, таких как тренинги личностного роста, тренинги личностной толерантности, коммуникативных тренингах.

Таким образом, можно подвести итог, с возрастом вероятность развития выгорания уменьшается, ему более подвержены начинающие работники, люди более молодого возраста. Однако большинство исследователей считают, что возраст, пол, стаж работы и другие социально–демографические характеристики не связаны прямо с профессиональным «выгоранием». Социальное здоровье личности является одним из показательных факторов профессионального выгорания, оно позволяет прогнозировать изменение общего здоровья человека (снижение социального здоровья может повлечь за собой социальную дезадаптацию и ухудшение психического и физического здоровья).

Список литературы

1. *Асеева И. И.* Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб / И. И. Асеева

// Сборник «Работник социальной службы: профессиональный научно–практический и методический журнал». 2008. №1. с.75–103.

2. *Борисова М. В.* Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов. / М. В. Борисова // Сборник «Вопросы психологии» март–апрель 2005г. №2. с.94–104.

3. *Грабе М.* Синдром выгорания – болезнь нашего времени / М. Грабе Санкт–Петербург: Речь, 2008. 96с.

4. *Прокохина М. И.* Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников / М. И. Прокохина // Сборник «Социальные технологии, исследования». 2007. №6. с.98–103.