

СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

В статье рассмотрены причины и сущность синдрома профессионального выгорания как широко распространенного явления в сфере социальной работы, его последствия для специалистов и клиентов социальной работы. Предложена система мер, направленных на противодействие профессиональному выгоранию.

Ключевые слова: социальная работа, специалист социальной работы, профессиональное выгорание.

Социально-экономические и социально-психологические условия современной жизни приводят к объективным нарушениям психоэмоциональной сферы человека. Профессиональная деятельность социального работника, вне зависимости от вида исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Социальная работа – эмоционально наполненная деятельность, предъявляющая к личности специалиста следующие требования: умение сопереживать и регулировать свою деятельность при возникновении трудностей [5, с. 112–115].

Сложности, свойственные социальной работе в целом, усиливаются некоторыми обстоятельствами: размытыми границами профессиональной компетенции, недостаточным количеством технологий для решения профессиональных задач. В таких условиях особая роль принадлежит личности социального работника. Это основной ресурс, от которого зависит, получит ли клиент необходимую поддержку и помощь в решении своих проблем. В России повышенное значение роли личности специалиста по социальной работе обусловлено еще и тем, что клиенты, ожидая помощи, полагаются целиком на него и зависят от него в значительной степени. Социальные работники чувствуют себя наделенными соответствующими полномочиями, и несут определенную ответственность за судьбы других. Такие установки повышают вероятность установления неэффективных отношений между клиентами и специалистами по социальной работе [1, с. 24–26].

Расплывчатые границы профессиональной компетенции, неопределенность круга должностных обязанностей приводят к тому, что одни работники оказываются чрезмерно перегруженными, а другие – недогружены. Работа в сверхурочное время, большое количество клиентов, значительность решаемых проблем, иногда отсутствие самостоятельности в принятии решений и должно-

*Дубровина Ольга Анатольевна – магистрант, кафедра социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, mrs-12-1@mail.ru.

го вознаграждения за труд – все это достаточно серьезные причины для развития профессионального стресса у представителей данной профессиональной группы. Социальные работники входят в определенную группу риска по развитию у них синдрома профессионального выгорания [6, с. 25–27].

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоциональных, энергетических и личностных ресурсов человека. Профессиональное выгорание возникает в результате накопления негативных эмоций без соответствующей «разрядки», или освобождения от них. В Международной классификации болезней (МКБ-10) синдром эмоционального выгорания отнесен к рубрике Z73 – «стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни».

Синдром включает в себя три главные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редуциацию профессиональных достижений. В результате «сгорания» человек теряет психическую энергию, у него развиваются психосоматическая усталость, появляются немотивированное беспокойство, тревога, раздражительность, возникают вегетативные расстройства, снижается самооценка, утрачивается осознание смысла собственной профессиональной деятельности.

В социальной сфере деперсонализация предполагает циничное, бесчувственное и негуманное отношение к труду и объектам своего труда (клиентам). Личностные стрессы социального работника могут быть вызваны следующими факторами:

- ситуации изменения или утраты социального статуса;
- ситуация потери работы;
- ситуация риска;
- ситуации с экстремальными условиями;
- неопределенные ситуации и т.п.

Негативное влияние на здоровье оказывают постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает работник в процессе социального взаимодействия с клиентом, постоянного проникновения в суть его проблем, а также по причине личной незащищенности и других морально-психологических факторов. Контакты с клиентами становятся обезличенными и формальными, возникают негативные установки, носящие скрытый характер и проявляющиеся в сдерживаемом раздражении, которое со временем приводит к неизбежным конфликтам. Возникновение чувства некомпетентности у специалистов в своей профессиональной сфере редуцирует профессиональные достижения [7, с. 41–42]. Все это приводит к постепенному нарастанию синдрома эмоционального выгорания.

В деятельности специалистов социальной работы выделяют три основные стадии развития синдрома профессионального выгорания.

1-я стадия – в поведении появляются признаки «провалов в памяти», чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию. Положительных эмоций становится все меньше, в семейных

отношениях появляется отстраненность. Продолжительность формирования стадии – 3–5 лет.

2-я стадия – появляется снижение интереса к работе, нарастает апатия, к концу рабочей недели усиливается нежелание общаться с коллегами, друзьями и близкими. Ни положительные, ни отрицательные ситуации не вызывают эмоционального отклика. Клиент воспринимается на уровне неодушевленного предмета, само присутствие которого порой неприятно. Продолжительность формирования стадии – 5–15 лет.

3-я стадия – личностное выгорание. Изменяется представление о жизненных ценностях. В условиях выгорания происходит полная потеря интереса к трудовой деятельности, снижение удовлетворения работой, утрата эффективности и веры в свои профессиональные возможности, падение самооценки. Возникает эмоциональное равнодушие. Продолжительность формирования стадии – 10–20 лет.

К основным симптомам профессионального выгорания специалистов социальной работы относятся:

- 1) чувство безразличия, эмоционального истощения;
- 2) чувство постоянной хронической усталости, причем по утрам, сразу после сна;
- 3) бессонница, днем постоянно сонное состояние, желание спать;
- 4) раздражительность, частые немотивированные вспышки гнева, отказ от общения с окружающими и уход в себя;
- 5) развитие негативного отношения к своим коллегам, клиентам;
- 6) ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее – все труднее и труднее;
- 7) сомнения в полезности профессиональной деятельности, обесценивание профессиональных достижений и переживания относительно своей профессиональной и личной несостоятельности;
- 8) творческая деятельность сменяется формальным исполнением обязанностей;
- 9) потеря чувства юмора, опустошенность;
- 10) снижение качественных и количественных показателей трудовой деятельности;
- 11) появление мыслей о незаслуженности своего положения в обществе, о собственном несовершенстве.

Ограниченные ресурсы, требовательные клиенты, решение труднейших обстоятельств, низкая заработная плата и постоянно изменяющиеся внешние условия – все это делает стресс профессиональным заболеванием социального работника. Рассмотрим факторы, которые приводят к профессиональному стрессу и другим негативным явлениям в деятельности специалистов в социальной сфере.

1) Личностный фактор. Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте. При значимости своей деятельности специалист социальной работы становится практически неуязвим к профессиональному сгора-

нию. Развитию синдрома выгорания способствует неудовлетворенность своим профессиональным ростом, недостаток самостоятельности и излишняя зависимость от мнения окружающих тебя людей.

2) Ролевой фактор. На развитие синдрома профессионального выгорания влияют профессиональные ситуации, в которых совместные действия специалистов в значительной степени не согласованы. В то же время слаженная, согласованная коллективная работа при распределении ответственности предохраняет работника от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка при этом может быть существенно выше.

3) Организационный фактор. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

Управление стрессом в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе и профилактика профессионального выгорания могут быть эффективными, когда основываются на системном подходе, предполагающем целый комплекс противодействий.

В борьбе с отрицательными проявлениями стресса, как правило, используются следующие средства:

1) снижение стрессогенности возникающих ситуаций на рабочем месте и в повседневной жизни;

2) лечение уже возникших соматических проявлений заболевания, вызванных длительным переживанием стресса;

3) психологическая поддержка и помощь специалисту для повышения индивидуальной устойчивости к стрессу.

В «управлении стрессом» (стресс-менеджмент) можно выделить две основных задачи: профилактика стресса и его коррекция. Подходы к решению этих задач дополняют друг друга и, вместе с тем, каждая из них имеет свою специфику. Профилактика стресса, прежде всего, – это устранение потенциальных источников стресса, как во внешней, так и во внутренней среде человека. Немаловажное значение имеет обучение формированию практических навыков саморегуляции, управления собственным психологическим и эмоциональным состоянием, а также основам позитивного самовосприятия. Правильное использование этих навыков позволяет значительно повысить общий уровень работоспособности человека и эффективно восстановить затраченные энергетические ресурсы.

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны направляться на снятие действия стрессового агента: снятие производственного напряжения, повышение профессиональной мотивации, установление баланса между затраченными усилиями и получаемым результатом.

Резюмируя сказанное, можно сделать следующие выводы.

1. В настоящее время нет единого взгляда на определение и структуру синдрома эмоционального выгорания. Синдром выгорания – процесс постепен-

ной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения от своей деятельности. Он рассматривается исследователями как результат неудачно разрешенных стрессовых ситуаций на рабочем месте [2; 3; 7].

2. Снижение риска профессионального выгорания и повышение стрессоустойчивости социальных работников может быть достигнуто с помощью различных видов воздействия, с использованием эффективных технологий вмешательства для преодоления выгорания.

3. Разработка и внедрение профилактических стратегий и разработки программ помощи «выгорающим» специалистам представляется важной и перспективной для сохранения их здоровья, продления профессионального долголетия.

Существенная роль в профилактике возникновения синдрома эмоционального выгорания отводится, прежде всего, самому «выгорающему» специалисту. Для профилактики эмоционального выгорания представляется целесообразным:

- постановка и определение краткосрочных и долгосрочных целей;
- для обеспечения психического и физического благополучия необходимо использование технических перерывов (отдых от работы);
- овладение приемами управления стрессом – релаксация, ауторегуляция, самопрограммирование, супервизорство;
- профессиональное развитие и самосовершенствование (циклы повышения квалификации, конференции, симпозиумы, конгрессы);
- поддержание хорошей физической формы [4; 8].

Список использованной литературы

1. Золотарева Т.Ф. Основы психологической самопомощи социального работника / Т.Ф. Золотарева, М.Р. Минингалиева. – М., 2001.
2. Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания // Библиотека Института Психотерапии и клинической психологии. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=2> (08.04.2014).
3. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23. – №3. – С. 85–95.
4. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 3–9.
5. Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность: учебное пособие / Отв. ред. проф. А.А. Козлов. – М.: КНОРУС, 2005.
6. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.
7. Шингаев С.М. Профессиональное выгорание и повышение стрессоустойчивости педагогов: Учебно-методическое пособие / С.М. Шингаев. – СПб.: СПбАПО, 2009.

8. Crane M. Why burn-out doctors get sued more often / M. Crane // Medical Economics. – 1988. – vol. 75(10). – P. 210–212.