

Эмоциональное выгорание у специалистов социальных служб

Трантина Татьяна Анатольевна

Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема

студент

Аннотация

В статье рассматривается проблема эмоционального выгорания в профессии социального работника. В статье акцентируется внимание на преодолении эмоционального выгорания у специалистов социальных служб, которое снижает эффективность профессиональной деятельности, повышает конфликтность во взаимоотношениях с получателями социальных услуг, коллегами, способствуют возникновению и закреплению в структуре характера и профессиональных качеств негативных черт, разрушающих психическое здоровье.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, социальный работник, социальная работа, рабочие перегрузки, эмоциональная чувствительность.

Emotional burnout among social service professionals

Trantina Tat'jana Anatol'evna

Sholom Aleichem Priamursky State University

student

Abstract

The article deals with the problem of emotional burnout in the profession of a social worker. The article focuses on the identification of emotional burnout among social service specialists, which reduces the effectiveness of professional activity, increases conflict in relationships with recipients of social services, colleagues, contribute to the emergence and consolidation of negative traits in the structure of character and professional qualities that destroy mental health.

Keywords: emotional burnout, social worker, social work, work overload, emotional sensitivity.

Эмоциональное выгорание — синдром, который является результатом хронического стресса у специалиста, который не был преодолен. Важно понимать — эмоциональное выгорание случается исключительно в профессиональной деятельности. У специалиста может возникнуть чувство разочарования в своей профессиональной деятельности и отсутствия эффективности его труда.

Сфера деятельности социального работника направлена на длительные взаимодействия со своими клиентами, что постепенно введет к эмоциональному истощению. В процессе деятельности у социального

работника часто возникают стрессовые ситуации, что в дальнейшем приводит к негативным последствиям.

Проблема эмоционального выгорания в профессии социального работника в том, что в настоящее время не достаточно исследований посвящается изучению синдрома эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание выражается в физическом и психическом истощении, вызванными многоуровневыми взаимодействиями при работе с людьми. Эмоциональное выгорание как феномен, выявляется у социальных работников в профессии «человек – человек», такое явление чрезвычайно распространено.

Факторами риска, вызывающими эмоциональное выгорание являются:

- чрезмерная рабочая нагрузка;
- тотальный контроль над своей деятельностью;
- отсутствие полномочий на выполнение необходимых действий для достижения рабочих целей;
- неадекватное материальное вознаграждение, признания заслуг руководством или удовлетворенности работой;
- изоляция или частые конфликты с коллегами;
- чувство несправедливости к себе со стороны руководства, фаворитизм или неуважение.
- рабочие цели, противоречащие ценностям специалиста.

В таблице представлены симптомы эмоционального выгорания, которые разделены на признаки трех компонентов выгорания: *истощение, цинизм и отстраненность, а также неэффективность* (табл. 1).

Таблица 1 – Симптомы эмоционального выгорания

| Симптомы истощения | Симптомы цинизма и отстраненности | Симптомы неэффективности |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|
| Отсутствие мотивации | Изоляция | Потеря производительности |
| Раздражительность | Отсутствие удовольствия | Низкая производительность |
| Утомление | Апатия | Пропущенные сроки |
| Бессонница | Нетерпение | Привычные жалобы |
| Проблемы с памятью | Чувство преследования | Отсутствие рабочих целей |
| Чувство безнадежности | Безнадежность | |
| Нервность | Негативное отношение | |
| Головные боли | Чрезмерное использование сарказма | |
| Раздражительность | Разочарование в работе | |
| Проблемы с концентрацией внимания | Потеря удовлетворенности работой | |

| | | |
|---------------------------|---------------------|--|
| Изменение аппетита | Самолечение | |
| Цинизм | Страх перед работой | |
| Депрессия | | |
| Повышенная заболеваемость | | |
| Потеря энергии | | |

Сотрудники могут с большей вероятностью выгореть, если они:

- менее гибки, чем коллеги;
- меньше чем коллеги вовлечены в повседневную деятельность;
- меньше контролируются руководством;
- пассивны;
- имеют низкую самооценку;
- более коллег подвержены стрессу;
- застенчивы;
- имеют завышенные ожидания от результатов своего труда.

Полярной противоположностью эмоционального выгорания является вовлеченность специалиста в рабочий процесс. Люди работающие «по призванию», как правило, устойчивы, когда дело доходит до выгорания. Однако наиболее эффективным способом создания условий для предотвращения эмоционального выгорания у специалистов приходится на организационный уровень.

Автором статьи проведено исследование синдрома эмоционального выгорания среди сотрудников отдела социальной помощи и развития учреждений социального обслуживания, проанализированы результаты исследования.

Степень выраженности, фазы, симптомы эмоционального выгорания измерялись с помощью опросника «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» К. Маслач, в котором эмоциональное выгорание рассматривается как процесс, сопровождающийся определенными стадиями, наличие и степень выраженности которых и позволяет определить данная методика.

Учитывались демографические характеристики участников исследования: возрастной, половой состав, профессиональный стаж.

Всего в исследовании приняло участие 5 человек, из которых 4 (80%) – женщины, 1 (20%) – мужчина. Средний возраст участников составил 34 года. Профессиональный стаж всех участников составлял от 1 года до 20 лет, таким образом, средний трудовой стаж составил 6 лет.

Результаты опроса показали, что у сотрудников отдела присутствует синдром эмоционального выгорания. Низкий уровень эмоционального выгорания выявлен у 1 человека (20%), 3 человека (60%) подвержены среднему уровню профессионального выгорания, у 1 человека (20%) выявлен высокий уровень выгорания. При этом субъективно участники оценили свой уровень стресса ниже, чем было выявлено по тестам: 2 человека (40%) указали, что не видят у себя никаких признаков выгорания, 2 человек (40%)

отметили низкий уровень стресса, 1 человек (20%) указали средний уровень выгорания.

Способами борьбы с эмоциональным выгоранием являются:

- занятия спортом, сбалансированное питание, полноценный отдых и сон;
- планирование времени для ежедневного отдыха;
- корректирование своего рабочего дня;
- медитация может помочь бороться с выгоранием;
- борьба с перфекционизмом.

В качестве рекомендаций автор данной работы предлагает следующие методы профилактики эмоционального выгорания у социальных работников и специалистов по социальной работе:

1. Определение краткосрочных и долгосрочных целей;
2. Использование перерывов в течение рабочего дня;
3. Овладение умениями и навыками саморегуляции;
4. Профессиональное развитие и самосовершенствование;
5. Уход от ненужной конкуренции;
6. Эмоциональное общение с коллегами, близкими и друзьями;
7. Поддержание хорошей физической формы.

Профилактика выгорания – это личная ответственность и приоритетная задача, пренебрежение которой может стоить работы и здоровья. Только от самого человека зависит, будет ли он регулярно отдыхать, чаще гулять, отслеживать и защищать личные границы на работе и использовать практики для профилактики выгорания.

Библиографический список

1. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности М.: Институт психологии РАН, 2005. 330 с.
2. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. №3. С. 90-101.
3. Попов Ю.В., Кмить К.В. Эмоциональное «выгорание» - только лишь результат профессиональных отношений? // Обозрение психиатрии и медицинской психологии им. В.М. Бехтерева. 2012. №2. С. 98-101.
4. Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. Учебное пособие / Под общ. ред. В.А. Бодрова. М.: Пер Сэ. 2003 768 с.
5. Прохоров А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности. М.: ПЕР СЭ, 2005. 352 с.
6. Романова Е.С., Горохова М. Ю. Личность и эмоциональное выгорание Вестник практической психологии образования. 2004. № 1. С. 18-23
7. Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: Дисс. канд. психологических наук. Ярославль, 2001. 173 с.
8. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. СПб.: Питер, 2013. 256 с.

9. Сиднева С. Плата за мастерство. О профессиональной деформации психолога // Школьный психолог. 2010. №6. С.11-13.
10. Малкина-Пых И. Г.. Психологическая помощь в кризисных ситуациях М.: Изд-во Эксмо. 2005. 960 с.
11. Сидоров П.И., Соловьев А. Г., Новикова И. А. Синдром профессионального выгорания: учебное пособие / Под ред. П.И. Сидорова. Архангельск: Северный государственный медицинский университет. М., 2007. - 176 с.
12. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под. ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др.; Курский гос. ун-т. - Курск: КГУ, 2008. 336 с.
13. Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2010.
14. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84-89.
15. Филина С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы // Школьный психолог. 2013. № 36. С.18-19.
16. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 2009. №6. С. 57-64.
17. Холмогорова А.Б., Гаранян Н. Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 1996. №1. С. 7-13.
18. Яценко Т.С. Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися. Киев: ОСВІТА, 2013
19. Юрьева Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников. Киев, 2004. 236 с.