УДК 364.62:005.958.2:159.942.5

***Фроликова О.А.,***
доцент кафедры социальной работы и педагогики
профессиональной деятельности Орловского филиала РАНХиГС
при Президенте Российской Федерации,
кандидат психологических наук, доцент (Россия)

# ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ С СИНДРОМОМ «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ»

*В рамках статьи рассматриваются причины, особенности проявления синдрома «эмоционального сгорания» у социальных работников. Важное место в статье занимают вопросы психологической поддержки социальных работников с «синдромом эмоционального сгорания».*

*Ключевые слова: социальный работник, синдром «эмоционального сгорания», психологическая поддержка.*

Профессиональная деятельность социального работника независимо от разновидности исполняемой работы относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойствен, как и другим специалистам системы «человек — человек», так называемый синдром «эмоционального сгорания». Данный синдром проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при

работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Это связано также с тем, что в своей деятельности социальный работник помимо профессиональных знаний, умений и навыков в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором». Также характерными признаками синдрома «эмоционального сгорания» у специалистов, занятых в социальной сфере, являются: постоянное переживание чувства усталости, сниженный фон настроения, чувство тревожности, снижение личностной и профессиональной самооценки, появление сомнений по поводу своей профессии, нарушение режима сна и бодрствования, потеря аппетита или постоянное переедание и другие проявления психосоматического характера.

История изучения синдрома «эмоционального сгорания» довольно коротка. Термин введён американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 году. Он определил его как некое расстройство неизвестной природы, возникающее у профессионалов, работающих в кризисных центрах и психиатрических клиниках. Его работа послужила началом настоящего «бума» по изучению синдрома «эмоционального сгорания», и к 1982 году появилось уже более 1000 статей на эту тему[1].

Э. Пайнс определяет широкий круг профессионалов, испытывающих синдром «эмоционального сгорания». Она относит к ним прежде всего социальных работников и психологов, а также консультантов, психиатров, полицейских, тюремный персонал, учителей, медицинских работников, юристов и политиков[2].

На появление синдрома «сгорания» оказывают влияние такие особенности личности, как низкий уровень самоуважения, регрессивный тип совладания, низкий уровень социальной поддержки.

В нашей стране синдром «эмоционального сгорания» изучался очень мало. Можно назвать работы Аминова Н.А., Форманюк Т.В., Барабановой М.В. Также недостаточно разработан инструментарий, позволяющий изучать актуальные направления психологической поддержки социальных работников с синдромом «сгорания».

Главным проявлением эмоционального сгорания является такое негативное проявление профессиональной деятельности, как стандартизация общения, применение в работе стереотипных навыков, одинаковых заготовок, подмена творческой продуктивной деятельности формальным исполнением своих обязанностей.

Кроме этого выделяют следующие признаки и симптомы «эмоционального сгорания» социальных работников.

Изменения в поведении — социальный работник часто смотрит на часы; усиливается его сопротивление выходу на работу; откладывает встречи с клиентами; часто опаздывает. Также он утрачивает творческие подходы к решению проблем; работает усерднее и дольше, а достижения становятся меньше; уединяется и избегает коллег; присваивает собственность учреждения.

Изменения в чувствах — утрата чувства юмора; появляется постоянное чувство неудачи, вины и самообвинения; часто испытывает гнев, чувство обиды и горечи; появляется повышенная раздражительность, проявляемая на работе и дома; ощущение, как будто к нему придираются; чувство обескураженности и равнодушия.

Изменения в мышлении — все более упорные мысли о том, чтобы оставить работу; не способен концентрировать внимание; ригидное мышление, сопротивляющееся изменениям; усиление подозрительности и недоверчивости.

Изменения в здоровье — нарушенный сон; частые, длительно текущие незначительные недуги; повышенная восприимчивость к инфекционным заболеваниям; утомляемость — усталость и истощение на протяжении целого дня; ускорение нарушений психического и соматического здоровья[3].

Роберт Л. Венинг и Джеймс П. Спратли определили пять стадий «эмоционального сгорания». Первая стадия называется «медовым месяцем». Это период значительной энергии, высокого энтузиазма и удовлетворения. Название исходит из понимания того, что даже стресс наслаждения требует

энергии, и эта стадия рассматривается началом процесса сгорания.

Вторая стадия — «нехватка горючего». В нее попадают те, кто не восстанавливает свою энергию. Именно на этой стадии люди обычно осознают, что существует недостаток энергии. Возникает неуловимое чувство потери, спад энтузиазма, и чувство разочарованности часто концентрируется на карьере и рабочих ситуациях. Пять ранних сигналов предупреждения обычно возникают на второй стадии сгорания: 1) неудовлетворенность работой, 2) неэффективность в работе, 3) усталость, 4) расстройство сна, 5) попытки уйти от стресса с помощью курения, потребления алкоголя, наркотиков или кутежей.

Третья стадия — когда «хронические симптомы» обычно проявляются с чувством: «что-то происходит со мной». Ранее имевшиеся симптомы становятся привычными, и появляются новые — симптомы хронического истощения, физической болезненности, страха и депрессии.

На четвертой стадии, или «кризисе», симптомы становятся критическими. Появляются глубокий пессимизм и самомнение, наваждение проблем, повышенная возбудимость. Ввиду дискомфорта возникают физические болезни. Именно на этой стадии сгорание обычно доминирует в жизни своей жертвы.

Некоторые индивидуумы вступают даже на пятую стадию сгорания, называемую «битье о стену», когда жертвы стресса не могут дальше функционировать. Карьера и даже сама жизнь подвергается опасности. Когда это случается, это означает, что сгорание становится так связанным с другими проблемами, такими как алкоголизм, наркомания, сердечные и психические болезни, что они не могут быть разделены[4].

Проанализировав теоретико-эмпирические исследования феномена «синдрома сгорания» у социальных работников, можно сделать вывод, что проблема «эмоционального сгорания» актуальна именно для специалистов, занятых в социальной сфере. Проведя анализ взглядов различных авторов по данной проблеме, можно констатировать следующие факты:

— практически у всех социальных работников в состоянии тревожности помимо негативных переживаний и мыслей наблюдается ухудшение физического состояния;

— у подавляющего большинства социальных работников в состоянии депрессии в большей степени преобладают негативные мысли, переживания, ухудшения физического состояния, чем в состояниях умеренного уровня стресса и тревожности.

Психологическая поддержка социальных работников с «синдромом эмоционального сгорания» должна быть направлена на снятие тревожности, депрессивных состояний, на работу с «эмоциональными», «когнитивными», «физиологическими» проявлениями «синдрома сгорания».

В качестве психологической поддержки социальных работников с синдромом «сгорания», по мнению ряда авторов, могут выступать следующие направления:

— группы различной терапевтической направленности и коммуникативные тренинги;

— индивидуальное консультирование;

— активный отдых, хобби, релаксация;

— телесно ориентированная терапия;

— психокоррекция;

— регулярная психопрофилактика;

— поддержка коллег, тренинги в кругу коллег[5].

Профессиональная помощь психологов при «эмоциональном сгорании» может осуществляться с помощью двух видов терапии: работы с лицами, подверженными «сгоранию», и смягчения действия организационного фактора. Важнейшим принципом предотвращения синдрома «сгорания» является соблюдение требований психогигиены самим социальным работником.

Роль социального работника как профессионала более сложна, чем, например, роль врача или психолога, поскольку она еще не имеет такого же профессионального статуса. Социальному работнику в своей деятельности часто приходится сталкиваться с негативным «обратным трансфертом», то есть с переносом эмоционального отношения клиента к значимым для него ценностям, людям, явлениям. Так, социальному работнику часто приходится испытывать чувство вины в случае, например, суицида клиента. Ещё одним типом «обратного трансферта» является агрессивность, ко-

торая может возникнуть в ходе работы. Ярость клиента может спровоцировать ответную ярость социального работника, вызвать у него чувство раздраженности, оскорбленности, желание отмщения, напряженность и беспокойство. Отрицательно сказываются на психике социального работника психологический дискомфорт, конфликты и эмоциональное напряжение. Ключ к предупреждению таких ситуаций — повышение культуры общения, взаимопомощь и взаимопонимание, доброжелательность, самовоспитание и контроль. Важно своевременно снимать последствия негативного «обратного трансферта», находить правильный выход из кризисной ситуации.

Для кадров соцработы важнейшими «требуемыми свойствами» являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

Требование здоровья обусловлено тем, что социальная работа была и остается одной из трудных в физическом и психологическом отношении. Здесь сталкиваются с самыми печальными сторонами человеческой жизни — старостью, инвалидностью, одиночеством, сиротством, немощностью, беззащитностью, болезнями, причудами, жестокостью и другими.

Следует учесть, что большинство работников составляют женщины, обладающие более высокой степенью восприимчивости, сопереживания, эмоциональности по сравнению с мужчинами.

Поэтому на практике для снятия последствий синдрома «эмоционального сгорания» используются психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты.

По мнению большинства авторов, главными направлениями, предотвращающими «эмоциональное сгорание» специалистов по социальной работе, являются:

1. Развитие знаний, навыков и умений.
2. Улучшение условий труда и отдыха.
3. Развитие содержания труда.
4. Развитие средств труда.
5. Развитие мотивации.
6. Изменения оплаты труда.
7. Социальная защита самих «защищающих».
8. Система психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня.
9. Система улучшения психологического климата в коллективе[6].

Доминирующими факторами сохранения психического здоровья и профессионального развития персонала в структурах социальной защиты и помощи являются первый, третий и девятый. Это объясняется следующими обстоятельствами. Во-первых, в последнее время появились большие возможности для получения высшего образования (в том числе и второго), повышения квалификации. Во-вторых, содержание труда, выполняемого различными работниками системы соцзащиты, более или менее отстоялось в связи со становлением самой системы как сферы трудовой занятости. Однако наряду с этим общим процессом существуют типичные проблемы, которые требуют «развивающих решений»: более точное распределение должностных задач, обязанностей и прав; исключение дублирования при выполнении функций; усталость, наступающая от физических и психологических нагрузок, и др. В-третьих, посильной оказалась проблема улучшения психологического климата в коллективе. В значительной мере это происходит благодаря «нарыванию» ситуации «Если не мы, то кто? Постоянно работать в психологическом дискомфорте оказывается довольно тяжело, и люди стремятся привести в действие неформальные рычаги влияния на отношения между собой, чтобы вывести их на более высокий или, по крайней мере, «компромиссный» уровень.

Существует также немало конкретных способов преградить путь синдрому «эмоционального сгорания»:

— культивирование других интересов (например, сочетание работы с учебой, исследованиями, написанием научных статей);

— внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;

— поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации;

— удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий);

— способность к самооценке без упования только на уважение окружающих;

— открытость новому опыту;

— обдуманные обязательства (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам);

— чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы просто для своего удовольствия, без ориентации на какую-то пользу;

— участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;

— хобби, доставляющее удовольствие.

Итак, чтобы избежать синдрома «эмоционального сгорания», социальный работник должен изредка, но обязательно оценивать свою жизнь вообще — живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, следует решить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Только должным образом заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным работником и избежать синдрома «эмоционального сгорания».

**Библиографический список**

1. Балашов М.М. Лукьянова, М.И. «Специфика подготовки психологов к профессиональной деятельности в различных социально-производственных средах», — Психологическая наука и образование, 1998, № 5.

2. Лотова И.П. Психологические условия эффективности профессиональной деятельности работников социальных служб. — М., 2009.

3. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Корнеева Л.Н. и др.; Под ред. Никифорова Г.С. — СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 2001.

4. Робертс Г. Профилактика выгорания // Вопросы общей психиатрии № 1, 1998.

5. Румянцева П.В. Синдром эмоционального сгорания /http://www.fortunecity.com/millennium/Scooby/454/Vestnic 2/2_13.ht

6. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме». Журнал практического психолога. 2007. № 4.

[1] Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме». Журнал практического психолога. 2007. № 4.

[2] Румянцева П.В. «Синдром эмоционального сгорания» /http://www.fortunecity.com/millennium/

[3] Лотова И.П. Психологические условия эффективности профессиональной деятельности работников социальных служб. — М., 2009.

[4] Робертс Г. Профилактика выгорания // Вопросы общей психиатрии. № 1. 1998.

[5] Балашов М.М. Лукьянова М.И. «Специфика подготовки психологов к профессиональной деятельности в различных социально-производственных средах». — Психологическая наука и образование. 1998. № 5.

[6] Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Корнеева Л.Н. и др.; Под ред. Никифорова Г.С. — СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 2001.

**Frolikova O.A.,** e-mail: vestnik.gmu@yandex.ru

Associate professor of the department of social work and pedagogy of professional activity of the Orel branch of RANE and CS under the President of the Russian Federation, Candidate of Psychological Sciences, associate professor (Russia)

**THE MAIN DIRECTIONS OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT FOR SOCIAL WORKERS WITH THE SYNDROME OF «EMOTIONAL BURNOUT»**

In the article the reasons and peculiar features of social workers' syndrome of "emotional burnout" are viewed. Special attention is paid to the issues of psychological support for social workers with the "syndrome of emotional burnout".

Key words: social worker, the syndrome of "emotional burnout", psychological support.