

3. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг: ГОСТ Р 52142–2013 [Электронный ресурс]. — URL: base.garant.ru/70696920/

4. О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги : Постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 [Электронный ресурс]. — URL: www.rosmintrud.ru/docs/government/113

А. В. Чубукова (Барнаул)

ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

В последнее время в нашей стране звучит термин «синдром выгорания» применительно к профессиям, где взаимодействие с людьми является основой деятельности. Работа с людьми предполагает общение, а при общении необходимо проявлять эмоции. Но некоторые профессии требуют переизбытка общения, и результатом может стать безэмоциональность, равнодушие. Одной из таких является профессия специалиста по социальной работе.

Синдром выгорания как проблему рассматривали различные ученые — психологи, социологи, педагоги, как отечественные, так и зарубежные.

В современной специальной литературе авторы для характеристики влияния профессиональной деятельности на личность специалиста и ее проявления используют также выражение «деформация личности».

Деформация личности — это изменение ее качеств и свойств (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием тех или иных факторов, имеющих для нее жизненно важное значение [1, с. 36].

Профессиональная деформация возникает на этапе профессионального обучения, когда формируются профессиональные качества и система этих качеств, позволяющих в дальнейшем стать эффективным специалистом. Тем самым профессиональная деформация является необходимым условием профессионализации личности.

Сегодня же под профессиональной деформацией понимают деструкции, которые возникают в процессе выполнения профессиональной деятельности и негативно влияют на ее продуктивность, ис-

кажают личностные качества, способствуют накоплению негативных признаков.

Характерно, что представители социономических профессий, которые постоянно взаимодействуют с людьми (врачи, педагоги, социальные работники, психологи, милиционеры, руководители разного уровня и др.), в наибольшей степени подвержены профессиональной деформации. Это вызвано тем, что общение с другими людьми обязательно включает и их воздействие на специалиста. Испытывающий эмпатию и сопереживающий клиенту специалист как бы принимает на себя особенности личности своего партнера по деловому общению и его проблемы, что является небезопасным для его психического здоровья [2, с. 236].

В целом, говоря о последствиях воздействия профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, можно выделить:

- 1) позитивные последствия (личностный рост): более глубокое осознание себя, понимание окружающих людей и происходящих событий; анализ жизненных ситуаций. Проявление новых форм самореализации; способность к рефлексии; навыки продуктивного преодоления кризисных и психотравмирующих ситуаций; коммуникативные навыки; противостояние чуждому влиянию; способность к принятию и эмпатии; более широкий взгляд на мир, толерантность к «инакомыслящим»; познавательный интерес;
- 2) негативные последствия (профессиональная деформация): проецирование негативной проблематики на себя и своих близких; навязчивая диагностика себя и окружающих; консультирование окружающих; принятие роли учителя; пресыщение общения; излишний самоконтроль и потеря спонтанности; эмоциональная холодность; цинизм; рационализирование, стереотипизирование и уменьшение чувствительности к живому опыту [3, с. 178].

Одной из наиболее распространенных форм нарушений профессионального здоровья является профессиональное выгорание — выработанный личностью защитный механизм в ответ на психотравмирующие воздействия в сфере профессиональной деятельности.

Понятие выгорания (burnout) связывается с именем американского психиатра Х. Фройденберга, который ввел его для обозначения негативного состояния здоровых людей, оказывающих профессиональную помощь нездоровым людям в условиях интенсивного общения. Первоначально под выгоранием подразумевалось состояние изнеможения, истощения и переживания собственной бесполезности.

В 80-х гг. прошлого века К. Маслач и Дж. Джексон, продолжая исследования burnout, сформулировали характерные признаки последствий рассогласования между работником и профессией. К ним ученые отнесли: физическое и эмоциональное истощение; развитие отрицательной самооценки; негативное отношение к работе; утрату понимания и сочувствия со стороны субъектов делового общения.

В отечественной психологии первые упоминания о феномене выгорания можно найти в работах Б. Г. Ананьева, который употреблял термин «эмоциональное сгорание» (термин, аналогичный понятию «выгорание») для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек» и связанного с межличностными отношениями. Данный феномен, однако, был только зафиксирован, но не подтвержден дальнейшими эмпирическими разработками.

Синдром выгорания не только различно интерпретируется, но и обозначается. Понятие «эмоциональное сгорание» подчеркивает нарушение в эмоциональной сфере, возникающее как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте в условиях профессиональной адаптации. Синдром эмоционального выгорания рассматривается как механизм психологической защиты в ответ на психотравмирующие воздействия, как специальная регулятивная система, стабилизирующая личность и помогающая устранить или свести до минимума чувство тревоги, вызванное осознанием конфликта. Эмоциональное выгорание рассматривается как процесс, разворачивающийся во времени [4, с. 95].

На основе анализа работ ученых можно выделить следующие факторы возникновения синдрома выгорания: неудовлетворенность работой; оплата труда; возраст, стаж работы и удовлетворенность карьерой; пол; личностные факторы; ожидания работников; ролевые факторы (к ним относят ролевой конфликт, ролевую перегруженность, ролевую неопределенность); организационные характеристики (различные характеристики организационной среды, такие как кадровая политика, график работы, характер руководства, система вознаграждений, социально-психологический климат и т. п. могут влиять на развитие стресса на рабочем месте и, как следствие, выгорания).

Таким образом, факторы, влияющие на деформацию специалиста, могут быть объективными (организационные и ролевые), порожаемыми условиями самой работы или неправильной ее организацией (например, переутомление, чрезмерная психологическая напряженность в работе с клиентами, отрицательный социально-пси-

хологический климат в коллективе), и субъективными (например, особенности личности).

Помимо факторов риска развития синдрома выгорания исходную область зоны стабильности определяют следующие факторы: тип высшей нервной деятельности (темперамент); отсутствие врожденной предрасположенности к заболеваниям, физической слабости и болезней родителей, приводящих к инвалидизации, психических заболеваний родителей; отсутствие психологических и физических травм в детском возрасте. Частые болезни в детстве, лишение дома, насилие в семье являются факторами, уменьшающими зону стабильности; наличие семейных традиций является еще одним фактором, определяющим исходную область зоны стабильности.

Именно перечисленные факторы определяют зону стабильности. Чем больше негативных факторов отмечается, тем меньше исходная зона стабильности и тем больше специалист подвержен воздействию факторов риска, способствующих развитию синдрома выгорания.

Таким образом, в современных условиях специалисты социальной сферы являются профессиональной группой, особенно подверженной эмоциональным нагрузкам. Работа таких специалистов предъявляет к ним высокие требования, особо ответственна и потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессиональной деформации. Специалисты социальной сферы постоянно сталкиваются с негативными переживаниями, оказываются в большей или меньшей степени вовлеченными в них.

Библиографический список

1. Юдчиц Ю. А. К проблеме профессиональной деформации // Журнал практического психолога. — 2008. — №7. — С. 35–42.
2. Г. Х. Мусина-Мазнова и др. Инновационные методы практики социальной работы : учеб. пособие. — М., 2014. — 325 с.
3. Орел В. Е. Синдром психического выгорания: мифы и реальность. — Харьков, 2014. — 294 с.
4. Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания. — СПб., 2011. — 159 с.