
СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ПСИХОЛОГИИ

УДК 316

DOI 10.26425/1816-4277-2018-7-156-162

Колосова Ольга Анатольевна
канд. психол. наук, ФГБОУ ВО
«Государственный университет
управления», г. Москва
e-mail: olga_kolosova@mail.ru

Ремизова Клавдия Андреевна
аспирант, ФГБОУ ВО
«Государственный университет
управления», г. Москва
e-mail: remizova.akula@yandex.ru

Kolosova Olga
Candidate of Psychological Sciences,
State University of management,
Moscow
e-mail: olga_kolosova@mail.ru

Remizova Klavdia
Postgraduate student, State University
of Management, Moscow
e-mail: remizova.akula@yandex.ru

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

***Аннотация.** Исследовано эмоциональное выгорание у социальных работников. Выгорание определяется как синдром эмоциональной и физической усталости, измотанности и «выжатости». Это серьезная проблема для личности и ее психического здоровья, поэтому авторы приводят различные способы преодоления этого синдрома. Одним из способов эффективной профилактики выгорания могут быть различные виды тренинговых упражнений, семинары, которые помогут социальным работникам приобрести навыки саморегуляции. Проведенное исследование показывает, что создание социально-психологических условий положительно сказывается на эмоциональном и социальном здоровье специалиста.*

***Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, стресс, усталость, профилактика, социальный работник, тренинг, копинг-стратегия.*

SOCIO-PSYCHOLOGICAL CONDITIONS OF PREVENTION OF EMOTIONAL BURNOUT BY SOCIAL WORKERS

***Abstract.** The article describes research of the emotional burnout by social workers. Burnout defines as a syndrome of emotional and physical fatigue, tired and exhausted. It is a serious problem for the person and his mental health, so the authors reveal various ways how to fight this syndrome. One of the ways to effectively prevent burnout can be different types of training exercises, seminars that will help social workers to acquire skills of self-regulation. The study shows that the creation of socio-psychological conditions has a positive impact on the emotional and social health of the specialist.*

***Keywords:** emotional burnout, stress, fatigue, prevention, social worker, training, coping-strategy.*

Эмоциональное выгорание в современной психологии осмысливается как многомерное социальное явление. Не случайно этот феномен стал предметом повышенного внимания исследователей с 70-х гг. XX века и по настоящее время. Такой интерес к синдрому эмоционального выгорания связывают с множеством негативных последствий, к которым он приводит, от профессиональной деформации личности до серьезных психосоматических расстройств.

Изучены особенности протекания данного синдрома, подробно описаны его симптомы и фазы, установлена связь с рабочим стрессом и защитными системами организма.

Среди авторов, занимавшихся данной проблематикой можно отметить работы В. В. Бойко, Г. Фрейденберга, В. Е. Орла [1; 4; 5]. Особое место в психологической литературе занимает изучение факторов выгорания и социально-психологических условий его предупреждения. Несмотря на широкую представленность тематики, посвященной синдрому выгорания, недостаточно разработанным остается вопрос об организации условий профилактики выгорания у представителей коммуникативных сфер, в частности у социальных работников. Создание системы групповых тренингов может быть важным шагом в помощи специалистам социомических профессий в преодолении синдрома выгорания.

Начало изучению синдрома эмоционального выгорания положил Г. Фрейденберг в 1974 г. Он использовал термин «выгорание» для характеристики людей, которые по роду своей профессии вынуждены много и интенсивно общаться с другими людьми. Г. Фрейденберг выделил основные симптомы выгорания: эмоциональное, умственное и физическое истощение, потеря интереса к работе, усталость и апатия [5]. В основном, по его мнению, этому синдрому подвержены представители профессии «человек-человек», однако сейчас уже можно говорить о том, что он представляет опасность для всех работающих людей. Эмоциональное выгорание связано с любым типом взаимодействия и затрагивает основные сферы жизни человека, от личности до социальной адаптации.

В нашей стране В. В. Бойко рассматривает выгорание как защитный механизм личности и выделяет внутренние и внешние факторы его возникновения [1]. К внутренним факторам В. В. Бойко относит эмоциональную ригидность, истощение ресурсов организма, отсутствие способности проявлять сочувствие и сопереживание. Среди внешних факторов наиболее значимыми он считал дестабилизированную организацию деятельности, проявление внутренних и внешних конфликтов, интенсивное и сложное общение с другими людьми.

С позицией В. В. Бойко согласуется точка зрения В. Е. Орла, который выделил личностные и организационные факторы. Выгорание рассматривается, как результат взаимодействия тех и других факторов, и именно поэтому, В. Е. Орел утверждал о сложной природе этого синдрома [4].

Таким образом, мы можем обозначить проблему эмоционального выгорания в коммуникативных профессиях как важную и представленную в психологии во многих аспектах. Также анализ литературы показал недостаточную разработанность и обоснованность мер по профилактике выгорания у социальных работников, учитывая сложность этой профессиональной деятельности. Это побудило нас к поиску новых путей изучения и применения таких мер.

Для осуществления профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников, необходимо создание социально-психологических условий [3]. Под ними мы понимаем комплекс действий, захватывающий широкий диапазон возможностей личности: от внутренних личностных ресурсов до формирования навыков и умений, которые способствуют выходу из состояния эмоционального выгорания и обеспечивающих копинг-стратегии.

Выделим группу социально-психологических условий, влияющих на процесс психологической поддержки социальных работников для преодоления эмоционального выгорания [2].

Развитие у социальных работников умений использования конструктивных способов психологических защит, что включает:

- способность социального работника к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации; овладение алгоритмами осознания, что актуализирует когнитивные механизмы и помогает им понять собственные психологические защиты;
- рефлексивную оценку используемых социальными работниками механизмов психологической защиты в состоянии эмоционального выгорания; овладение социальными работниками алгоритмами осознания собственных психологических защит и выбора тех, которые обеспечат снижение эмоционального выгорания.

Формирование коммуникативной компетентности и гибкости социальных работников в преодолении внутрличностных и межличностных конфликтов, что включает:

- овладение конструктивными техниками общения с клиентами; самодиагностика социальными работниками стиля поведения в конфликтных ситуациях;
- нахождение адекватных путей разрешения конфликта;
- умение пользоваться техниками эффективной коммуникации; умение проводить мониторинг эмоций во взаимодействии;
- умение поэтапно приходить к разрешениям конфликтных ситуаций; овладение конструктивными техниками взаимодействия с коллегами.

Формирование у социальных работников копинг-стратегий на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях, что включает:

- рациональное осмысление ситуации и своих возможностей; овладение социально-приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживаний, устранение негативных эмоций;
- активную мотивацию преодоления психологически сложных ситуаций и способность к адаптации;

- повышение уровня открытости и самораскрытия; преодоление высокого уровня тревожности;
- появление эмоциональной гибкости в поведении социальных работников.

Развитие у социальных работников способности к рефлексии последствий собственной деятельности:

- цельное переживание непосредственного опыта, не искаженного психологическими защитными механизмами, когда мысли и действия согласованы с эмоциями;
- формирование позитивного отношения к себе и другим; процесс постепенного преодоления и изживания невротических факторов собственного внутреннего мира.

Перечисленные социально-психологические условия будут формировать продуктивные копинг-стратегии у социальных работников с синдромом выгорания. В рамках нашего исследования была разработана модель, направленная на развитие эмоциональной устойчивости и социально-психологической компетентности у социальных работников центров социального обслуживания населения. Ее основной особенностью можно назвать включение различных техник, методик и упражнений, с учетом индивидуальных особенностей участников, а также их интересов и потребностей.

Для определения особенностей эмоционального выгорания социальных работников и специфики их взаимодействия с клиентами использованы следующие средства диагностики:

- методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко;
- методика интерперсональной диагностики межличностных отношений Т. Лири, модифицированная Л. Н. Собчик;
- авторская анкета для изучения ценностных и организационных особенностей деятельности социальных работников;
- методы математической статистики: *t*-критерий Стьюдента и метод ранговой корреляции Спирмена.

Данный проект ориентирован на профилактику эмоционального выгорания социальных работников путем проведения психологических тренингов, которые также помогут приобрести эффективные навыки профессионального общения с клиентами и коллегами. Данная разработка программы тренинга «Эмоциональная гибкость социального работника» содержит в себе авторские наработки – позитив-технологии. При создании программы мы руководствовались представлением о профессиональной деформации личности как о психологическом синдроме, имеющем следующие симптомы: эмоциональную ригидность, деперсонализацию, редукцию профессиональных достижений, тревожность и истощение.

Рассмотрим объект программы. Социальные работники, которые по роду своей деятельности, наиболее задействованы в социальной сфере, с любым стажем профессиональной деятельности, включенные в интенсивное взаимодействие с клиентами.

Целью программы является формирование у социальных работников коммуникативных качеств, способствующих личностному росту и профессиональному развитию.

Программа тренинга социально-психологической коррекции синдрома эмоционального выгорания у социальных работников «Эмоциональная гибкость социального работника» направлена на то, чтобы улучшить качество жизни специалиста, работающего с трудными клиентами и нуждающегося в коррекции эмоционального состояния. Кроме того, предлагаемая модель поможет выработать понимание межличностной чувствительности и усвоить на поведенческом уровне знания об особенностях общения с людьми. Специальным блоком программы является обучение приемам позитивной самооценки и формирование навыков преодоления проблем в рабочей ситуации.

Основополагающими методами являются позитив-технологии, направленные на развитие позитивного мышления социальных работников. В основе позитив-технологий лежит метод НЛП – нейролингвистическое программирование, который позволяет научиться правильно воспринимать себя и окружающих. Также в нашем социально-психологическом тренинге явилось актуальным использование медитативных техник и метода арт-терапии. Они применяются для развития личности, успокоения и снятия стрессового напряжения. Арт-терапия и медитация обращаются к внутренним самоисцеляющим ресурсам человека. Эти техники используются в обучении физической и чувственной релаксации, и в результате сводятся к закреплению навыков саморегуляции и самовнушения.

Проективные методы, которые также применялись в тренинге, позволяют сфокусировать внимание на бессознательных чувствах и проблемах социального работника, и в результате выявить диапазон

проблем и вывести на групповое обсуждение. Наиболее существенным признаком проективных методик является использование в них неопределенных стимулов, которые испытуемый должен сам дополнять, интерпретировать и развивать.

Социально-психологический тренинг проводился в Государственном бюджетном учреждении центра социального обслуживания (далее – ГБУ ЦСО) «Московский» Новомосковского административного округа. В эксперименте приняли участие 142 социальных работника. Исследование проходило в три этапа и включало следующий план.

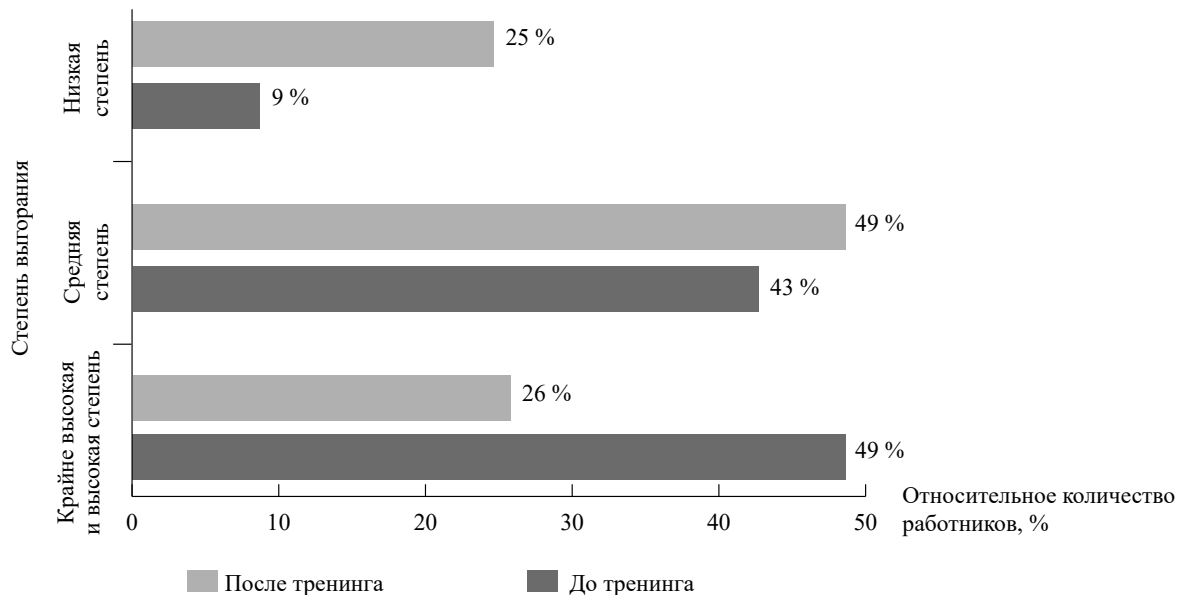
1. Диагностический этап. На этом этапе проводится оценка психологического состояния и мотивации участников, предлагается ряд тестов и анкет.

2. Тренинговый этап. Предполагает применение и использование комплекса различных техник и процедур в соответствии с данными, полученными на первом этапе. К таким техникам можно отнести: арт-терапию, психодраму, деловые игры, техники на пространственное взаимодействие и многое другое.

3. Заключительный этап. Подведение итогов, проводится оценка эффективности с помощью психодиагностических методик.

Перечисленные методы и техники выбраны с учетом репрезентативной системы социальных работников. В общей сложности попытки социально-психологической коррекции личности были предприняты в группах, созданных для психологического обучения социальных работников.

В результате проведенной диагностики по методике В. В. Бойко нами установлено, что ведущим фактором в структуре эмоционального выгорания социальных работников является деперсонализация. На рисунке 1 представлено количество социальных работников с разным уровнем фактора выгорания «деперсонализация» до и после тренинга.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 1. Количество социальных работников с разным уровнем фактора выгорания «деперсонализация» до и после тренинга, %

После тренинга у 25 % социальных работников отсутствуют негативные, циничные установки в отношении работы, коллег, клиентов ЦСО. У каждого второго работника снижены такие особенности, как повышение раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, нежелание контактировать с людьми, критичное отношение к окружающим и некритичное в оценке самого себя.

При сравнении ответов на вопрос анкеты: «Что наиболее осложняет вашу деятельность?» социальных работников (с высоким и низким уровнем деперсонализации) после тренинга, обнаружены достоверные

различия по таким показателям: «трудные клиенты» ($\varphi=1,54$; $p<0,01$), «большой объем рабочей нагрузки» ($\varphi=2,68$; $p<0,01$), «отношения с коллегами» ($\varphi=1,25$; $p<0,05$), «отношения с руководством» ($\varphi=1,01$; $p<0,05$), где φ – достоверность различий между факторами; p – уровень достоверности данных.

Таким образом, можно говорить, что программа тренинга оказала положительное влияние на снижение деперсонализации у социальных работников. Это связано с уменьшением эмоциональной и коммуникативной загруженности, умением общаться с разными клиентами и разрешать конфликты разного уровня.

Изменение показателей когнитивной, поведенческой и эмоциональной сферы социальных работников после тренинга мы начали с анализа их рефлексивных отчетов. Социальным работникам была предложена анкета субъективно-переживаемых изменений во внутреннем мире. Анкета состояла из вопросов, представленных в таблице 1).

Таблица 1

Вопросы анализа рефлексивных самоотчетов социальных работников

Вопросы (психологический уровень)	Варианты ответов
1 вопрос (когнитивный уровень) психологические защиты	до участия в тренингах ничего не слышала о психологических защитах
	что-то читала
	я хорошо знаю о системе психологических защит
2 вопрос (поведенческий уровень)	я стала использовать приемы разрешения конфликтных ситуаций
	мне не всегда удастся понимать стили поведения клиентов и коллег
	я не знаю как решить и устранить конфликтную ситуацию
3 вопрос (когнитивный уровень)	я лучше стала понимать и себя и коллег, обрела уверенность в общении с коллегами
	знания я получила в определенной степени, но я не знаю, как я мне их применить
	после занятий я просто растеряна
4 вопрос (эмоциональный уровень)	я чувствую себя спокойно при общении с разными клиентами
	в определенной степени я стала понимать свои эмоции и чувства
	тревога и неуверенность остались
5 вопрос (поведенческий уровень – готовность действовать)	я готова использовать полученные знания, применять и улучшать взаимодействие с коллегами и клиентами
	я думаю, что я готова справиться только с частью полученных знаний
	меня устраивает все, но я не думаю, что я буду работать над собой

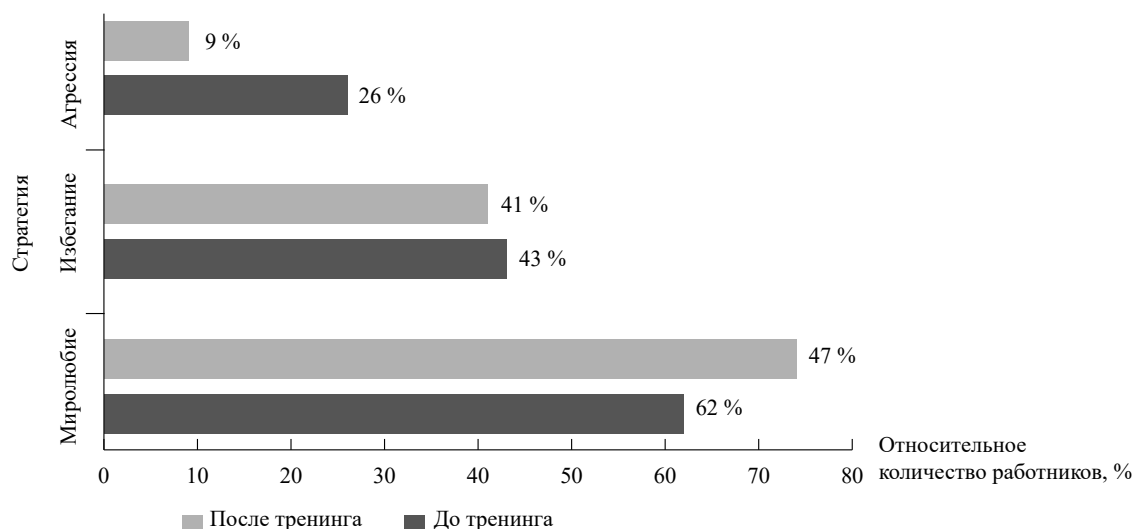
Составлено авторами по материалам исследования

Анализ рефлексивных самоотчетов показал, что у участников занятий произошли положительные изменения на когнитивно-рефлексивном уровне. Социальные работники стали лучше понимать себя и других. Например: «Занятия в группе помогли мне лучше понять себя и других»; «Был приобретен большой опыт и стимул для личностного роста. Выяснилось, что я чаще использую деструктивные защиты, но теперь я знаю об этом и стараюсь их преодолевать». Социальные работники фиксируют снижение внутреннего напряжения, повышение работоспособности: «Почувствовала уверенность в себе, перестала бояться высказывать свое мнение в коллективе». Социальные работники отмечают изменения на поведенческом уровне: появляется гибкость в поведении межличностном взаимодействии с клиентами: «Участие в группе оказалось очень продуктивным. Начала апробировать «копинг-стратегии», сделать это очень непросто. Стараюсь действовать более гибко и конструктивно в той или иной ситуации».

Изменения во внутреннем мире социальных работников характеризуются выбираемыми ими стратегиями психологических защит в межличностном взаимодействии.

Доминирующими стратегиями психологической защиты в межличностном взаимодействии между социальными работниками экспериментальной группы являются:

До тренинга: тип «А» – миролюбие используют 62 % социальных работников; тип «Б» – избегание 43 % социальных работников; тип «С» – агрессия 26 % социальных работников. После тренинга: тип «А» – миролюбие используют 74 % социальных работников; тип «Б» – избегание 41 % социальных работников; тип «С» – агрессия 9 % социальных работников. Это представлено на рисунке 2.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 2. Доминирующие стратегии психологической защиты в межличностном взаимодействии между социальными работниками

Из рисунка 2 следует, что количество социальных работников, выбирающих в общении такую стратегию психологической защиты, как миролюбие, увеличилось. Снизилось количество социальных работников, выбирающих в общении такие стратегии психологической защиты, как избегание и агрессия. Что достоверно подтверждено на статистическом уровне.

Полученные результаты позволяют сделать следующие выводы:

После проведения тренинга по снижению уровня эмоционального выгорания социальных работников отмечаются позитивные изменения показателей в области личностных состояний и социально-психологических характеристик. У социальных работников наблюдается снижение показателей по таким факторам, как деперсонализация и агрессия в межличностном общении.

Социальные работники проявили большой интерес к тренингу «Эмоциональная гибкость социального работника», что положительно сказалось на количественных и качественных показателях, главным образом характеризующих эмоциональные аспекты (эмоциональная отстраненность, тревога и депрессия).

После тренинга снизились показатели фактора эмоционального выгорания «деперсонализация». Это отразилось на стратегиях поведения социальных работников в профессиональном взаимодействии: наиболее часто выбираемой стратегией поведения является миролюбие.

Количественные показатели проявления симптомов эмоционального выгорания социальных работников после тренинга стали значительно ниже. Они получили тот комплекс знаний, который позволяют им использовать навыки межличностного общения и продуктивные копинг-стратегии, которые способствуют снижению проявляемости симптомов эмоционального выгорания.

Результаты являются достоверно значимыми, что доказано и подтверждено статистической обработкой результатов. Это позволило нам констатировать успешность и завершенность экспериментального исследования, решение поставленных задач и достижение цели тренинга.

Таким образом, проведенное нами исследование особенностей эмоционального выгорания социальных работников и специфики их взаимодействия с клиентами подтвердило предположение о том, что создание социально-психологических условий является наиболее эффективным средством профилактики синдрома выгорания. Эти условия могут быть организованы в форме тренинга, обучающих семинаров и лекций, которые будут направлены на отработку навыков саморегуляции своих состояний и коммуникативных умений специалистов социальной сферы.

Библиографический список

1. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
2. Василенко, А. Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 / А. Ю. Василенко. – Хабаровск, 2008. – 28 с.
3. Водопьянова, Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: учеб. пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
4. Орёл, В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. д-ра психол. наук: 19.00.03 / В. Е. Орёл. – Ярославль, 2005. – 449 с.
5. Freudenberger, H. J. Burnout – Past, Present and Future Concerns. *Journal of Social Work in end-of-life & Palliative Care*, 3, I. 1-2, 1975. pp. 1-10.

References

1. Boyko V. V. Sindrom «emocionalnogo vygoranij» v provessionalnom obshhenii / [*Syndrome of «emotional burnout» in professional communication*]. SPb.: Peter, 1999. 105 p.
2. Vasilenko A. U. Lichnostnye faktory profilaktiki emocionalnogo vygoranij v prozesse provessionalnoj samoaktualizacii: avtoref [Personal factors of emotional burnout prevention in the process of professional self-actualization]: autoref. dis. kand. the course of studies. Sciences: 19.00.01 / A. Yu. Vasilenko. Khabarovsk, 2008. 28 p.
3. Vodopjnova N. E., Starchenkova E. S. Sindrom vygoranij: ucheb. Posobie [*Burnout Syndrome*]: studies. manual St. Petersburg.: Peter, 2008. 336 p.
4. Orel V. E. Strukturno-funkcionalnaj organizacij i genezis psihicheskogo vygoranij: dis. d-ra psiholog. nauk: 19.00.03 / [*Structural and functional organization and Genesis of mental burnout*]: dis. d-ra psikhol. Sciences: 19.00.03 / eagle Valery Vasilenko. Yaroslavl, 2005. 449 p.
5. Freudenberger H. J. Burnout – Past, Present and Future Concerns. *Journal of Social Work in end-of-life & Palliative Care*, 3, I. 1-2, 1975. pp. 1-10.