**Рецензенты:**

Доктор психологических наук,

профессор СГСПУ

*Т.В.Семенова*

Кандидат психологических наук,

доцент СГСПУ

*Р.Ф.Ихсанов*

**Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области:** материалы и доклады региональной научно-практической конференции (Самара, 24 июня 2016г.)

В сборнике представлены статьи по актуальным проблемам синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения. В этих публикациях обобщены практики по диагностике, коррекции и профилактике синдрома эмоционального выгорания у специалистов центров социального обслуживания населения Самарской области.

Материалы сборника предназначены для специалистов учреждений социального обслуживания населения, исследователей, психологов, педагогов, студентов и других специалистов, работающих в социальной сфере и всех интересующихся вопросами гармонизации эмоциональной сферы.

Издание подготовлено в рамках исследовательского проекта «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области», осуществленного Общественной организацией «Самарский областной профессиональный союз работников социальной защиты населения» совместно с кафедрой социологии социальной сферы и демографии Самарского национального исследовательского университета имени академика С.П. Королева за счет грантовых средств Конкурса социальных проектов социально ориентированных некоммерческих организаций в Самарской области в 2015 году, проведенном в соответствие с Перечнем мероприятий государственной программы Самарской области « Поддержка социально ориентированных некоммерческих в Самарской области» на 2014-2015 годы, утвержденной постановлением Правительства Самарской области о 27.11.2013 года № 676.

**СОДЕРЖАНИЕ**

Вступительное слово………………………………………………………….…….5

**Катина Л.Н.** Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области……………………………………………………………………………….5

**Логинова И.А.** Особенности работы с синдромом эмоционального выгорания у специалистов отделений срочных социальных услуг……………………..…...14

**Чернышова Е. Л.**Особенности проявления синдрома «эмоционального выгорания» у работников социальной сферы в профессиональной деятельности……………………………………………………………………..…24

**Чердымова Е.И.** Особенности воздействия социально-психологического тренинга на структурные компоненты сознания личности……………………………………………………………………….……36

**Бессонова И.В.** О практической значимости проведения психореккционных тренингов по профилактике синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания…………………………43

**Родионова Т. Г.** Профилактика профессионального эмоционального выгорания социальных работников и специалистов отделения срочного социального обслуживания в ГБУ СО «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов Железнодорожного района г.о. Самара…………………………………………...46

**Тюрина А.М.** Анализ результатов диагностики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников отделения срочного социального обслуживания Промышленного и Красноглинского районов……………………………………51

**Травина Т.Е., Тимохина Е.М.** Выявление эмоционального выгорания у сотрудников центра социального обслуживания…………………………….…56

**С.Ю.Попова, Е.Ф.Ильмендеева, Ю.В.Сетина, Л.Г.Мельникова, А.А.Мифтеева.** Профилактика синдрома эмоционального выгорания специалистов Центров социального обслуживания………………………………………………………………………73

Сведение об авторах……………………………………………………………….84

**ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО**

Катина Л.Н.

Общественная организация «Самарский областной профессиональный союз работников социальной защиты населения»

Общественный совет министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области

Проблема синдрома эмоционального выгорания специалистов, обслуживающих пожилых людей на дому, является актуальной на сегодняшний день, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих социальных работников, их деятельность и самочувствие, но и на тех, кто находится рядом с ними. Это и близкие родственники, и друзья, а также клиенты — пожилые люди, которые вынуждены обращаться за помощью к данным специалистам, и поэтому становятся «заложниками синдрома».

Специалисты, работающие в этих учреждениях, по сути, являются посредником между наиболее уязвимыми категориями и государством, обществом в целом. Они нередко берут на себя роль ответственного за все беды и чаяния людей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Излишняя вовлеченность в профессиональную деятельность, когда весь день на работе приходится выслушивать других людей и углубляться в их заботы, способствует появлению эмоциональной напряженности. Постоянное эмоциональное напряжение становится негативным, что в конечном итоге приводит к появлению у специалистов социальной службы, так называемого синдрома эмоционального выгорания — процесса физического, эмоционального и умственного истощения, т. е. Реакция организма на продолжительное воздействие стрессов определенной интенсивности, включающей развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к получателям социальных услуг и коллегам.

Учитывая вышеизложенное, Самарским областным профессиональным союзом работников социальной защиты населения подготовлен социальный проект «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области»

Направленность проекта — повышение уровня социально-психологического состояния специалистов учреждений социального обслуживания населения, специфика работы которых приводит к нервно-психическому перенапряжению, и как следствие, возникновение СЭВ, способствующего снижению или утрате профессионализма.

В центрах социального обслуживания работают отделения срочных социальных услуг. Отделения предназначены для оказания неотложной помощи разового характера гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также пожилым гражданам и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

Срочное социальное обслуживание включает в себя социальные услуги из числа предусмотренных федеральным перечнем гарантированных государством социальных услуг: организация деятельности по созданию приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов; оказание социальной помощи в виде денежных выплат по социальному контракту; оформление граждан в стационарные учреждения социального обслуживания; обеспечение отдельных категорий граждан путевками на санаторно-курортное лечение; обеспечение инвалидов (ветеранов) техническими средствами реабилитации и содействие в осуществлении услуг по ремонту технических средств реабилитации; организация деятельности пункта технических средств реабилитации и др.

Всего по области в отделениях срочных социальных услуг работает 274 специалиста по социальной работе, которыми осуществляется обслуживание по вышеуказанным направлениям 234 877 человек.

Необходимо отметить, что работа специалистов этих отделений сопряжена с неудовлетворенностью, отрицательными эмоциями, а порой и негативными высказываниями со стороны посетителей, потребителей социальных услуг. Это вызвано тем, что с каждым годом вырастает потребность в этих услугах у населения области, недостаточное финансирование приводит к созданию очередности, затягиванию времени на получение услуг нуждающимися гражданами.

Так, потребность в получении санаторно-курортных путевок в 2014 году составила более 81 тыс.человек, из которых:

- федеральных льготополучателей 35432 человека;

- региональных льготополучателей 46000 человек;

Путевки же получили 8692 человека, из которых:

- федеральных льготополучателей 7197 человек;

- региональных льготополучателей 1495человек, что составило всего 11%. Такое положение и с обеспечением техническими средствами реабилитации, в списках учета на обеспечение техническими средствами реабилитации числится более 67 тыс. человек. Таким образом, очередность на получение путевок составляет в среднем 5 лет, а средств реабилитации — 3 года.

Свою неудовлетворенность решением проблем и оказанием помощи клиенты социальных услуг в большей степени высказывают специалистам отделений срочных социальных услуг во время часов приема.

Разный уровень — порой низкий — владения методиками эффективного восстановления эмоционально-психологических сил, а также условий для поддержания психологического благополучия, наряду с невысоким уровнем заработной платы и стимулирующих материальных факторов (указанная категория сотрудников не попадает под действие «Дорожной карты» по повышению уровня заработной платы социальным работникам) приводит к тому, что специалисты отделений увольняются с работы, наблюдается большая текучесть кадров.

Учитывая вышеизложенное, Областным Профсоюзом работников социальной защиты населения был разработан **Социальный проект «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области».**

*Основаниями для разработки социального проекта являются:*

1. Соглашение между министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области и областным профессиональным союзом работников социальной защиты населения о регулировании социально-трудовых отношений в 2013-2015 годах по учреждениям социального обслуживания населения, подведомственным министерству.

В рамках Соглашения предусмотрены взаимные обязательства сторон по развитию социального партнерства, обеспечению гарантий социально-трудовых прав работников учреждений.

Со стороны областного Профсоюза предусмотрено оказание содействия министерству, учреждениям, совместно с первичными профсоюзными организациями, в работе по улучшению условий и охраны труда, создании работникам безопасных условий труда.

Совместной задачей определено проведение мероприятий, направленных на воспитание здорового образа жизни, повышения ответственности за свое здоровье.

2. Устав Общественной организации «Самарский областной профессиональный союз работников социальной защиты населения».

В соответствии с Уставом Профсоюз разрабатывает и участвует в грантовых конкурсах социальных проектов, проводимых на региональном и федеральных уровнях с целью повышения качества жизни членов Профсоюза, создания им достойных условий труда и отдыха, профилактике и охраны здоровья, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического климата в трудовом коллективе, обеспечения дополнительных мер социальной защиты и поддержки работников.

*Цель социального проекта:*

Разработка программы профилактики синдрома эмоционального выгорания (далее – СЭВ), и в соответствии с ней, осуществление совокупности мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья специалистов отделений срочных социальных услуг, находящихся в зоне повышенного риска профессионального выгорания, предупреждение их «болезненных» психо-эмоциональных реакций в процессе профессионального общения.

*Задачи социального проекта:*

- создание Центра СЭВеров (СЭВер – специалист, владеющий навыками профилактики СЭВ);

- осуществление диагностики эмоционального выгорания у специалистов отделений срочных социальных услуг ЦСО и определение стадии развития данного профессионального состояния у этих специалистов;

- разработка программ по профилактике СЭВ и проведение тренинговых занятий со специалистами отделений срочных социальных услуг и психологами ЦСО;

- разработка и издание методических рекомендаций, а также формирование комплекта раздаточных материалов для психологов ЦСО, работающих с категорией социальных работников, находящихся в зоне повышенного риска профессионального выгорания;

- внедрение в практику работы психологов ЦСО осуществление деятельности по профилактике СЭВ со специалистами ЦС.

*Основные этапы (мероприятия) социального проекта:*

*I ЭТАП*

1. Изучение теоретических основ и сложившихся практик работы с СЭВ, осуществление отбора методик для диагностики СЭВ.
2. Создание Центра СЭВ (СЭВер – специалист, владеющий навыками профилактики СЭВ)

*II ЭТАП*

Осуществление диагностики СЭВ у специалистов отделений срочных социальных услуг ЦСО, находящихся в зоне повышенного риска профессионального выгорания, детальное изучение и анализ полученных данных.

*III ЭТАП*

1. Проведение 6-ти фокусированных групповых интервью с руководителями, психологами и специалистами отделений срочных социальных услуг ЦСО.
2. Подготовка отчета, содержащего обобщенные данные о тех социальных работниках, у которых присутствует СЭВ, фазах развития и уровня сформированности данного синдрома.
3. Разработка для психологов ЦСО программы профилактики СЭВ у специалистов по социальной работе отделений срочных социальных услуг ЦСО, у которых обнаружен синдром эмоционального выгорания.

*IV ЭТАП*

Проведение 5-ти выездных «кустовых» тренинг-семинаров (по зональному принципу) для психологов учреждений ЦСО организационным основам и практикам реализации разработанной в ходе проекта профилактической программы работы с СЭВ.

*Перечень ЦСО, на базе которых будут проведены тренинг-семинары для психологов:*

- г.о. Самара; Тольятти; Кинель.

- м.р. Безенчукский; Сергиевский.

*V ЭТАП*

1. Проведение на базах 23 ЦСО психокоррекционных тренингов по профилактике СЭВ со специалистами по социальной работе отделений срочных социальных услуг.
2. Повторная диагностика социальных работников, находящихся в зоне повышенного риска профессионального выгорания.
3. Проведение сравнительного анализа данных диагностики участников проекта до и после мероприятий проекта.

*VI ЭТАП*

1. Проведение региональной научно-практической конференции по теме «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области»;
2. Издание методических рекомендаций для специалистов ГБУ СО «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов»
3. Разработка памяток для специалистов отделений срочной социальной помощи ГБУ СО «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов»;

*Учреждения ГБУ «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов» Самарской области – участники проекта*

|  |  |
| --- | --- |
| Городской округ Самара (районы) | Городские округа |
| 1. *Железнодорожный* | *10. Жигулевск* |
| 1. *Кировский* | *11. Кинель* |
| 1. *Красноглинский* | *12. Новокуйбышевск* |
| 1. *Куйбышевский* | *13. Октябрьск* |
| 1. *Ленинский* | *14. Отрадный* |
| 1. *Октябрьский* | *15. Чапаевск* |
| 1. *Промышленный* |
| 1. *Самарский* |
| 1. *Советский* |
| Муниципальные районы |
| *16. Безенчукский* |
| *17.Богатовский* |
| *18. Волжский* |
| *19. Елховский* |
| *20. Кинельский* |
| *21. Красноярский* |
| *22.Красноармейский* |
| *23.Сергиевский* |

В результате осуществления социального проекта будут получены *количественные результаты:*

* Проведено 6 фокус-групп с руководителями ЦСО, психологами и специалистами по социальной работе отделений срочного социального обслуживания (по 2 группы с каждой категорией специалистов), всего не менее 40 человек;
* Проведено 5 выездных «кустовых» тренинг-семинаров для 23 психологов ЦСО Самарской области;
* Подготовлены методические рекомендации (методическое пособие) с разработанными программами психокоррекционных тренингов по профилактике СЭВ на СD-носителях в количестве 110 шт.;
* Проведена региональная научно-практическая конференция по теме проекта с участием в ней не менее 150 человек;
* Сформирован сборник статей и выступлений научно-практической конференции в эл. версии.

*Качественные результаты:*

* Разработана инновационная, психокоррекционная программа по профилактике СЭВ для специалистов отделений срочных социальных услуг, находящихся в зоне повышенного риска «профессионального выгорания»;
* Разработана модель повышения квалификации психологов ЦСО по профилактике СЭВ;
* Снижен уровень эмоционального напряжения у специалистов по социальной работе отделений срочных социальных услуг;
* В практику работы психологов ЦСО внедрена деятельность по профилактике СЭВ у специалистов ЦСО.

**ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С СИНДРОМОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ОТДЕЛЕНИЙ СРОЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Логинова И.А.

ФГАОУ ВО «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева», Самара

Неотъемлемым элементом государственной системы социальной защиты населения является социальное обслуживание, осуществляемое главным образом через сеть социальных учреждений, предоставляющих социальные услуги. В настоящее время в Самарской области насчитывается 47 государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

В центрах социального обслуживания, наряду с другими отделениями, работают отделения срочного социального обслуживания. Отделения предназначены для оказания неотложной помощи разового характера гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также пожилым гражданам и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке. Таким образом, специалисты данных отделений, по сути стали посредниками между наиболее уязвимыми категориями населения и государством, обществом в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые они попадают в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы приводят к возникновению так называемого синдрома «эмоционального выгорания». Находясь в ситуации постоянного эмоционального напряжения от работы с другими людьми, особенно с теми, кто находится в тяжелой жизненной ситуации, специалисты сталкиваются с болезненной для них проблемой «эмоционального выгорания». Особенно значительны последствия такого синдрома в масштабе организации, поскольку стресс и эмоциональное выгорание сотрудников приводит к снижению эффективности работы и большой текучести кадров.

В рамках реализации Социального проекта «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области» мы поставили перед собой цель разработать и апробировать модель программы профилактики и предупреждения синдрома эмоционального выгорания, которая позволит дополнить и развить психологическую компетентность специалистов социальной сферы, освоить приемы и методы саморегуляции эмоциональных состояний, повышения самооценки и настроения, коррекции и профилактики снятия эмоционального напряжения.

Для реализации данной цели необходимо было решить ряд задач.

Первая из которых состояла в выявлении тех специалистов, у кого присутствует синдром эмоционального выгорания, и предоставлении подробнейшей картины данного синдрома с изучением уровня эмоционального выгорания у специалистов отделений срочных социальных услуг,.

Существуют разные точки зрения на проблему «эмоционального выгорания». Ряд исследователей под «эмоциональным выгоранием» понимают «сжигание», «опустошение», или износ человека на работе, влекущий в свою очередь различные нарушения на психосоматическом и вегетативном уровне. Другие ученые такое понимание синдрома эмоционального выгорания считают несколько упрощенным и односторонним, утверждая, что за «выгоранием» стоят серьезные психологические и психофизические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия.

Известный ученый Бойко В.В., наиболее полно описавший данное явление, определяет синдром эмоционального выгорания как сложный комплекс, переплетенных между собой симптомов сутью которого остается некий механизм психологической защиты человека, заключающийся в виде полного или частичного исключения эмоций, в ответ на избранные психотравмирующие воздействия в процессе профессиональной деятельности. Как следствие, эмоциональное выгорание В.В.Бойко считает формой профессиональной деформации личности, от которой страдают, в равной степени, как сама личность, так и субъекты ее профессиональной деятельности; поскольку наносится ущерб самому процессу общения.

Методика «Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко предоставляет подробнейшую картину синдрома эмоционального выгорания. С её помощью мы диагностировали симптомы эмоционального выгорания, уровень сформированности и фазы развития синдрома эмоционального выгорания у специалистов отделений срочных социальных услуг:

1) *нервное (тревожное) напряжение –* его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) *резистенция, то есть сопротивление, –* человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) *истощение –* оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

В выборку нашего исследования вошли 250 специалистов отделений срочных социальных услуг центров социального обслуживания Самарской области. Был применен многоступенчатый отбор единиц наблюдения. На первом этапе была применена случайная выборка с систематическим отбором единиц наблюдения (каждое второе ЦСО, итого 23 ЦСО). На втором этапе был применен сплошной опрос (то есть опросили всех социальных работников в каждом из 23 ЦСО).

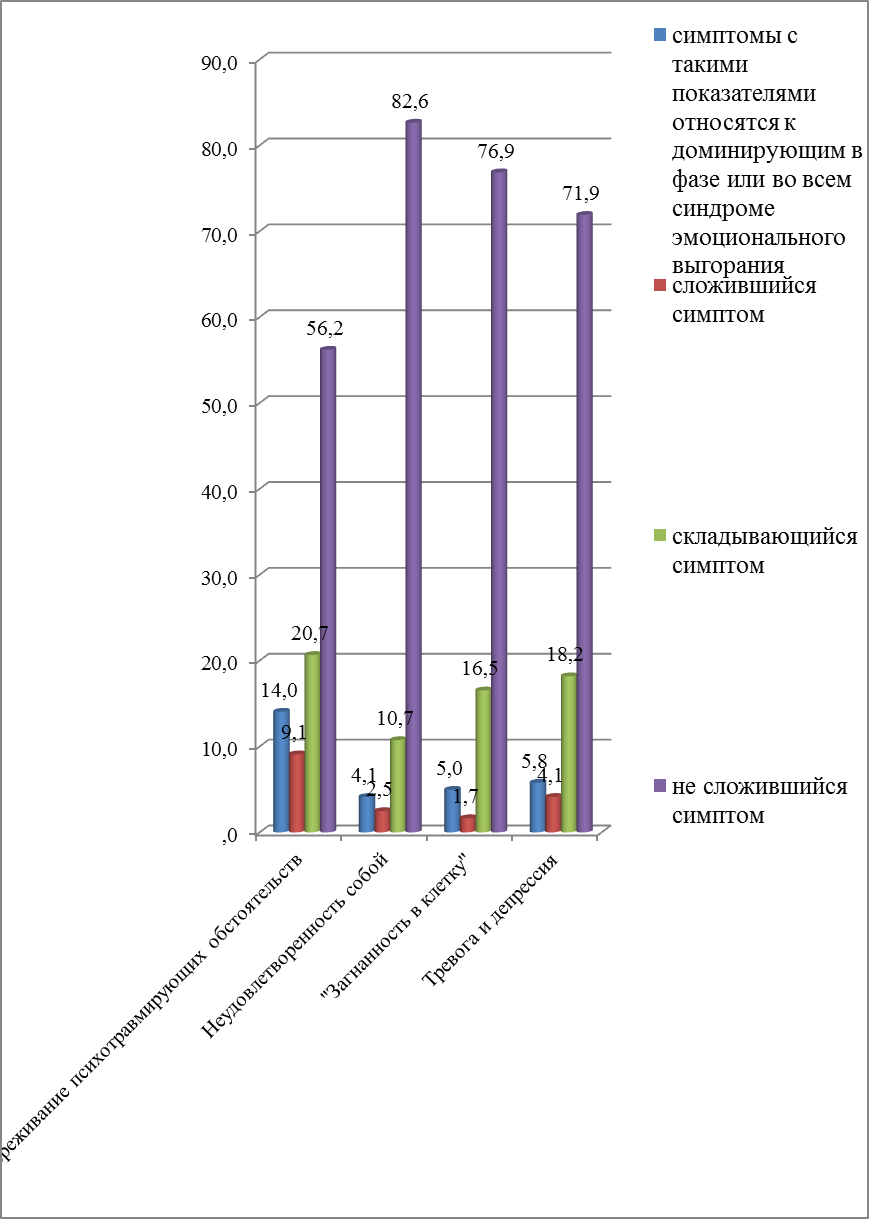
Согласно анализу, у семи из десяти специалистов отделений срочных социальных услуг Самарской области синдром эмоционального выгорания находится во второй фазе «резистенция». Причем у каждого пятого она уже сформирована, и более чем у трети находится в стадии формирования. Возможно, проявление данной фазы носит такой масштабный характер в связи с тем, что она направлена на активное сопротивление стрессу, который окружает специалистов отделений срочных социальных услуг. Специалисты ЦСО стремятся оградить себя от стрессового воздействия неблагоприятной социальной среды.

У каждого четвертого специалиста ЦСО синдром эмоционального выгорания находится на первой стадии «напряжение». Причем более чем у семнадцати процентов данная фаза находится на стадии формирования, а у каждого десятого уже сформирована.

В фазе «истощение» синдром эмоционального выгорания находится практически у четверти специалистов ЦСО. При этом у каждого десятого она уже сформирована, а у более чем пятнадцати процентов находится в стадии формирования. Это заставляет предположить, что практически 1/4 специалистов отделений срочных социальных услуг ЦСО уже столкнулись с проблемами физиологического и эмоционального характера, а именно с падением общего тонуса своего организма и снижением работоспособности.

Для каждой из указанных фаз были определены ведущие симптомы «выгорания».

В группе специалистов с выявленным эмоциональным выгоранием в фазе «напряжение» наиболее выражен симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств», он встречается практически у каждого второго специалиста и проявляется в активном переживании за свою деятельность, реагировании на факторы, порождающие раздражение и стресс для организма (см. рисунок 1).



**Рисунок 1. Симптомы фазы «напряжение»** (в % от числа опрошенных)

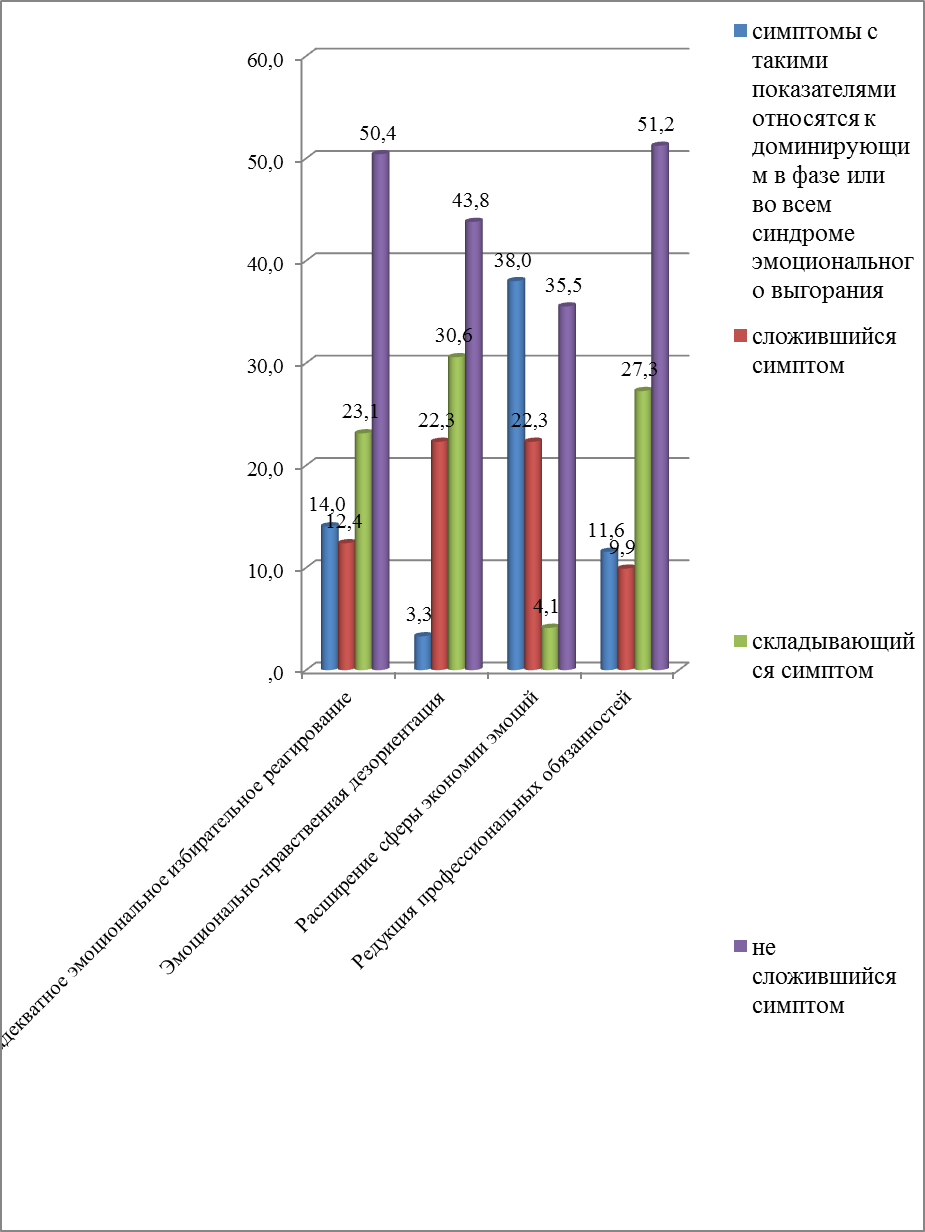
В группе специалистов ЦСО с формирующейся или сформированной фазой «резистенция» выявлен доминирующий симптомом «расширение сферы экономии эмоций», который встречается более чем у трети респондентов. Данный симптом появляется тогда, когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. То есть специалист неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации субъектов деятельности; эмоциональный контакт устанавливается не со всеми субъектами, а по принципу «хочу — не хочу» — неадекватным или избирательным образом, что оказывает воздействие на уровень профессионализма самого специалиста (см. Рисунок 2).

У специалистов ЦСО в фазе «истощение», ведущим симптомом является «эмоциональная отстраненность», так как практически каждый второй специалист характеризуется наличием данного симптома (см. Рисунок 3).

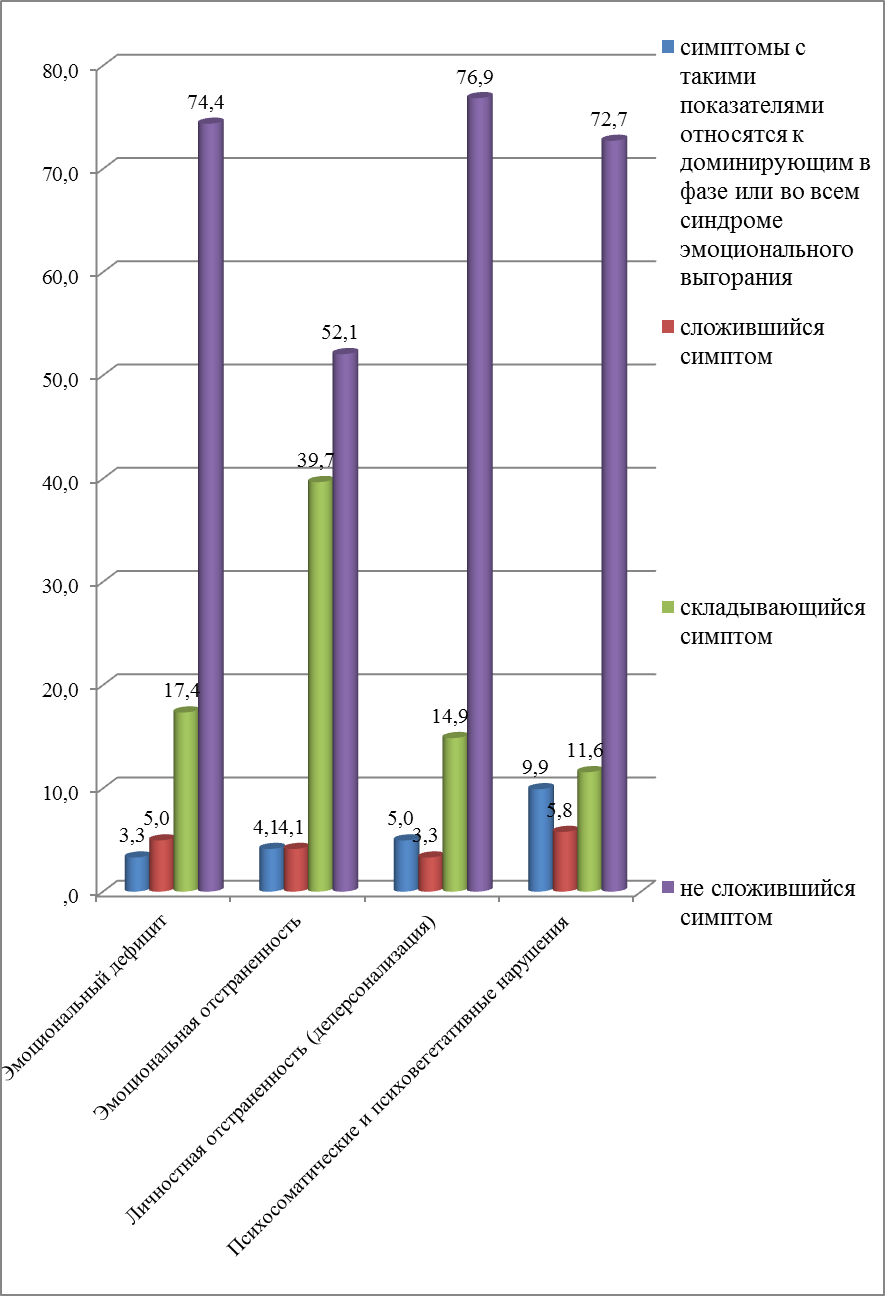
Одной из задач нашего анализа являлось изучение влияния стажа работы на развитие синдрома эмоционального выгорания у специалистов отделений срочных социальных услуг ЦСО Самарской области.

Уровень развития синдрома эмоционального выгорания в первой фазе «напряжение» зафиксирован у четырех из десяти специалистов ЦСО со стажем работы до 1 года, и лишь у одного из десяти - со стажем более 20 лет. То есть, если специалист со стажем до 1 года, адаптируясь к специфике профессиональной деятельности специалиста ЦСО, активно переживает неудачи или сложности, которые встречаются в его трудовой деятельности, то у специалистов с большим опытом работы более 20 лет этой проблемы уже нет.

Уровень развития синдрома эмоционального выгорания во второй фазе «резистенция» зафиксирован у шести из десяти специалистов со стажем до 1 года и лишь у трех из десяти со стажем более 20 лет. То есть, если специалисты со стажем до 1 года, получая негативные эмоции, могут остро реагировать на них, тем самым, ухудшая собственное самочувствие, вследствие чего возможно развитие хронических или других видов заболеваний. То специалисты ЦСО, имеющие стаж работы более 20 лет выработали свои индивидуальные способы защиты.



**Рисунок 2. Симптомы фазы «резистенция»** (в % от числа опрошенных)



**Рисунок 3. Симптомы фазы «истощение»** (в % от числа опрошенных)

Уровень развития синдрома эмоционального выгорания в третьей, завершающей фазе «истощение» зафиксирован у трех специалистов из десяти со стажем работы до 1 года и у такого же количества со стажем работы от 6 до 10 лет. В то время как в других группах специалистов данная фаза зафиксирована лишь у небольшой части. Обращает внимание, что у участников исследования, со стажем работы свыше 20 лет ни у одного не была выявлена сформировавшаяся фаза «истощение», и лишь у 12,5% данная фаза находится в стадии формирования.

Таким образом, наш анализ позволил определить какие симптомы у специалистов отделений срочных социальных услуг Самарской области доминируют; какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»; объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности; в каких направлениях надо влиять на обстановку в профессиональном коллективе, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам. Наряду с этим были выявленны особенности протекания синдрома эмоционального выгорания у специалистов с разным стажем профессиональной деятельности.

Следующей задачей нашего анализа было проведение 6 фокусированных групповых интервью по 7 человек в каждом, в которые были выборочно включены представители разноплановых специалистов ЦСО (руководящий состав, психологи, сотрудники других отделений) с целью объективизации нагрузок и последствий выполнения ими своих должностных обязанностей. В ходе фокус-групп были использованы различные техники и методики, повышающие качество и глубину получаемых данных. Среди них, помимо вопросных методик, были использованы зондирующие методы (техники шкалирования и ранжирования), ассоциативные методы (техника вербальных ассоциаций), а также проективные методики: незаконченные предложения, моделирование ситуаций, мини-дебаты, фантазии и изобразительные методы.

В ходе реализации третьей задачи была разработана программа тренинговых занятий для социальных работников, у которых обнаружен синдром эмоционального выгорания. Данная программа направлена на формирование навыков саморегуляции, управления собственным психоэмоциональным состоянием, а также навыками позитивного самовосприятия. Были разработаны рекомендации формирующие умение снимать стрессы, общаться с «тяжелыми» клиентами, разрешать конфликтные ситуации.

Таким образом, в результате реализации проекта была создана и внедрена психокоррекционная программа по профилактике и коррекции СЭВ для специалистов отделений срочного социального обслуживания ЦСО области, находящихся в зоне повышенного риска профессионального выгорания. Разработана современная научная методология обучения и повышения квалификации психологов ЦСО.

**ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ СИНДРОМА «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»У РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Чернышова Е.Л.

Самарский государственный социально-педагогический университет, Самара

«Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек», – эту метафору можно положить в основу исследований психологического феномена – синдрома эмоционального выгорания.

В последнее время проблема исследования феномена эмоционального "выгорания" встала особенно остро. Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошённости вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. Профессиональная деятельность специалистов социальной сферы, 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 они попадают 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.

Значение проблемы эмоций едва ли нуждается в обосновании. Какие бы условия и детерминанты не определяли деятельность человека, действенными они становятся лишь в том случае, когда им удается проникнуть в сферу его эмоциональных отношений, преломиться и закрепиться в ней. Эмоции со всей очевидностью обнаруживают свое влияние на производстве, в семье, в познании и в искусстве, в педагогике, в творчестве и в душевных кризисах человека.

У человека главная функция эмоций состоит в том, что благодаря эмоциям мы лучше понимаем друг друга, можем, не пользуясь речью, судить о состоянии друг друга и лучше настраиваться на совместную деятельность и общение. Каждый из нас в процессе общения испытывает влияние партнеров. С одними людьми общаться легко и просто, они словно притягивают к себе, с другими мы чувствуем себя напряженно - они как будто отталкивают незримой волной. Находясь на значительном расстоянии, мы иногда чувствуем состояние близкого нам человека. Порой партнер заражает нас своей энергией, а иногда нам передается его пессимизм**.**

Социальным работникам, по роду своей деятельности, вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек - человек», так называемый синдром «эмоционального выгорания», проявляющийся как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью [1].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».

Его характерными особенностями являются: повышенная подверженность депрессиям; непрекращающееся беспокойство; эмоциональное истощение; пониженное чувство удовлетворения от работы и др. Все это - широко распространенная реакция на ситуацию постоянного эмоционального напряжения от работы с другими людьми, особенно с теми, кто находится в тяжелом положении и постоянно сталкивается с трудностями. Для отдельного человека выгорание становится очень болезненной проблемой, в масштабе же организации стресс и выгорание сотрудников приводят к снижению эффективности работы и большой текучести кадров.

Многие руководители, да и сами профессионалы под «эмоциональным выгоранием» понимают «сжигание», «опустошение», или износ человека на работе, влекущий в свою очередь различные нарушения на психосоматическом и вегетативном уровне.

Такое понимание синдрома эмоционального выгорания является несколько упрощенным и односторонним. На самом деле, за ним стоят серьезные психологические и психофизические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия. Известный ученый Бойко В.В., наиболее полно описавший данное явление, определяет синдром эмоционального выгорания как сложный комплекс, переплетенных между собой симптомов, но сутью его остается некий механизм психологической защиты человека, заключающийся в виде полного или частичного исключения эмоций, в ответ на избранные психотравмирующие воздействия в процессе профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности, от которой страдают, в равной степени, как сама личность, так и субъекты ее профессиональной деятельности; наносится ущерб самому процессу общения [1].

Современные авторы отмечают, что структура профессиональной деятельности не остается постоянной, ее содержание изменяется с личностным ростом специалиста. Развитие личности стимулирует преобразование профессиональной деятельности, наполнение ее новым смыслом через процесс персонализации [6].

Профессиональная позиция строится, прежде всего, на отношении профессионала к жизни вообще - позитивном (жизнеутверждающем) или негативном (жизнеотрицающем), к себе и другим людям. Думается, что именно отношение к себе, умение ставить перед собой цели достижения определенного уровня профессионального и личностного совершенствования, нравственная зрелость личности позволяют не только успешно осуществлять профессиональную деятельность, но и избегать состояния "утраты себя", которое может быть вызвано психотравмирующим влиянием профессии [6].

На основании выделенных С.Л. Рубинштейном способов жизненного пути А.Р. Фонарев характеризует три модуса человеческого бытия, которые определяют, каким образом используются, проявляются различные индивидуальные особенности в процессе жизнедеятельности и к чему они приводят - развитию, стагнации или регрессу:

1. Модус служения. Основное жизненное отношение - любовь к другим людям, что позволяет человеку выходить за пределы своих актуальных, наличных возможностей.

2. Модус социальных достижений. Основное отношение к жизни — это соперничество, что обуславливает повышенную тревожность, неуверенность в себе. Часто это является препятствием для успешного становления профессионала.

3. Модус обладания. Другой человек является только объектом, средством для достижения собственных целей, нравственные преграды отсутствуют, что делает истинный профессионализм просто невозможным [6].

Интересно, что модус обладания не является причиной эмоционального выгорания, потому что прежде, чем что-либо потерять или растратить, надо это иметь.

Модус социальных достижений может являться причиной формирования синдрома «эмоционального выгорания», когда личность не в состоянии осуществлять по-прежнему профессиональную деятельность (обнаруживает невозможность работать, руководствуясь принципами конкуренции, добиваясь повышения служебного положения или признания собственных заслуг в глазах окружающих).

Парадокс в том, что именно модус служения часто инициирует возникновение и развитие симптомов эмоционального выгорания. При модусе служения профессионал, изначально обладающий позицией жизнеутверждения, сам структурирует свою профессиональную позицию, руководствуясь принципами практической этики, «ибо только через идеальную представленность в других людях и других людей в себе и возможно развитие собственной личности, что позволяет не раствориться в них». [6] Возможно, влияние социальных факторов, перечисленных ниже, оказывается одной из причин деформации профессионалов:

- непризнание истинных заслуг;

- ограничение права на свободу выбора (стиля жизни, направления научного исследования и т.п.);

- несоответствие нравственно-этических требований к профессии реальной ситуации на рабочем месте;

- ограничение активности профессионала по овладению новыми знаниями, препятствие к внедрению новых технологий и прогрессивных методов (когда «инициатива наказуема»);

- принижение социального статуса профессии (в том числе и в материальном плане), ее значимости;

- семейно-бытовые проблемы [6].

В этом случае специалист испытывает разочарование вследствие несовпадения реальной профессиональной ситуации с идеальными представлениями о ней.

Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк были подробно описаны кризисы профессионального становления личности, разделенные ими на нормативные (то есть часто встречающиеся при переходе от одной стадии профессионализации к другой) и ненормативные (вызванные психотравмирующими факторами, случайными или неблагоприятными обстоятельствами). В характеристике каждого нормативного кризиса мы можем обнаружить симптомы эмоционального выгорания. Речь в данном случае идет не о наличии или отсутствии этих симптомов при каждом кризисе профессионализации (ведь, безусловно, отдельные симптомы присутствуют постоянно). Значение имеет способность профессионала выходить из кризиса, искать продуктивные пути противостояния эмоциональному выгоранию, преодолевать дезадаптацию с помощью поиска нового смысла в деятельности.[2]

При кризисе наблюдается снижение профессиональной самооценки, может проявляться ощущение исчерпанности своих возможностей страх идти даже на оправданный риск, усиление защитных мотивов, снижение интереса к дальнейшему росту ли, наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции. Риск возникновения эмоционального выгорания личности специалиста в социальной работе увеличивается в таких случаях:

- монотонность работы;

- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;

- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;

- работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы;

- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;

- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;

- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;

- неразрешенные личностные конфликты консультанта.

Выделяют различные факторы, играющие существенную роль в эмоциональном выгорании, а также три типа факторов в возникновении синдрома эмоционального выгорания у работников социальной сферы.

1. Социальный фактор.

2. Личностный фактор. "Сгорают", как правило, не изначально равнодушные и безучастные к своей работе, а, профессионалы, для которых деятельность изначально значима, сознательно выбрана, предполагает известное эмоциональное отношение, ориентацию на других людей. Сочувствующий, увлекающийся, ориентированный на других, при недостаточной связи с реальностью, неумении оценивать критически неблагоприятные факторы, низкой устойчивости к стрессорам может стать носителем быстро прогрессирующего синдрома «эмоционального выгорания». Но существует и противоположное мнение. По Б. Махер, "авторитаризм" и «низкая степень эмпатии» в сочетании с фанатичной преданностью делу и реакцией на стресс, агрессивностью и апатией при невозможности достичь в короткий срок желаемых результатов может инициировать возникновение симптомов синдрома «эмоционального выгорания» [4].

3. Фактор среды (организационный фактор). Его влияние связано с тем, что работа может быть сложной по содержанию, но недостаточно организованной, не оцениваемой должным образом, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т.д. Распространению синдрома также способствует неопределённость функций, предъявляемых социальному работнику [4].

Т.В.Форманюк в своей работе выделяет такой вариант симптомокомплекса эмоционального выгорания: чувство эмоционального истощения, изнеможения, дегуманизация, деперсонализация, тенденция развивать негативное отношение к клиентам, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Еще в 1982 г. Т.В. Форманюк выделила в качестве ключевых признаков эмоционального сгорания следующие:

1. Индивидуальный предел, потолок возможностей нашего эмоционального Я противостоять истощению, противодействовать "сгоранию" самосохраняясь.

2. Внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания.

3. Негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия.[7]

Как мы можем видеть по описанию перечисленных симптомов, содержание синдрома эмоционального выгорания тесно связано с содержанием синдрома хронической усталости. Эти два синдрома являются содержательными характеристиками профессиональной деформации, и, несмотря на видимую схожесть симптомов, существуют значительные отличия. Синдром хронической усталости связан с изначальным принятием готовых форм знаний о мире, себе и других людях; фантомизацией врачебного сознания и приобретением функционального подхода к другому человеку (отношение как к объекту), а, следовательно, и к себе. Синдром «эмоционального выгорания» приобретают профессионалы, изначально обладающие большим творческим потенциалом, ориентированные на другого человека, фанатично преданные своему делу.

Содержательные характеристики «синдрома эмоционального выгорания» можно списать через изменение профессиональных и личностных качеств (их деформацию), присутствие которых просто необходимо для успешного осуществления профессиональной деятельности и личностного роста.

Профессионал с «синдромом эмоционального выгорания» неизбежно утрачивает свой авторитет, как у клиентов, так и коллег. Авторитет связан, прежде всего, с профессионализмом и личным обаянием. Когда он из-за равнодушия и негативного отношения к своей работе не в состоянии вдумчиво, внимательно выслушать клиента, проявляет агрессивность и раздражительность - он утрачивает доверие к себе как профессионалу и уважение своих клиентов и коллег [5].

Социальные, экономические, политические процессы, проис­ходящие в России, коренным образом изменили социальную сферу общества. Растущая быстрыми темпами социальная и имуществен­ная дифференциация населения, появление большого числа бежен­цев, безработных, маргинальных групп, неблагоприятная экологи­ческая и демографическая обстановка - это реалии сегодняшнего дня.

В этих условиях требуют настоятельного решения вопросы, свя­занные с социальной помощью, поддержкой, реабилитацией отдель­ных индивидов, групп лиц, разных категорий населения. При со­здании и развитии государственных и общественных структур, зани­мающихся проблемами социальной работы, возникает острая потреб­ность в подготовке квалифицированных кадров – профессионалов.

Личностный аспект специалиста в его подготовке, профессио­нальной деятельности и ее результативности - существенная основа повышения эффективности социальной работы в целом [8].

Эффективность деятельности социальной службы выражается и в психическом самочувствии граждан, которым оказывается по­мощь; это означает, что подбор кадров, которые способны быть близкими, эмпатичными этим категориям граждан, влияет на повышение эффективности системы социальной работы.

Таким образом, личностно-профессиональные особенности социальных работников оказывают непосредственное и существенное влияние на качество социальной работы, а через нее и на дей­ственность проводимой социальной политики государства. Специалист социальной сферы играет активную роль в структурировании, программировании и координации действий различных систем социальной помощи населению. Он также оказывает большое влияние на личность или группу людей. Осуществление влияния является основой интерактивной деятельности социального работника. В практике социальной работы это означает обеспечение эффективности продвижения к намеченной цели при помощи соответствующих методов. Влияние есть не что иное, как двусторонний процесс взаимодействия, который может быть успешным при наличии, с одной стороны, способности социального работника оказывать эффективное воздействие на сознание клиента, а с другой стороны, при наличии у клиента способности правильно и благосклонно воспринимать направленное на него воздействие, а также сам факт оказания на него воздействия со стороны. Этот процесс всегда двусторонний и потому, что на человека оказывают влияние не только слова социального работника, его убеждения, но и его личностные качества, а также отношение клиента к нему как субъекту воздействия. Еще и потому этот процесс двусторонний, что в процессе воздействия на клиента социальный работник неизбежно испытывает на себе его воздействие: его отношение к сказанному и его отношение к личности социального работника.

Другая сфера применения знаний и умений социального работника - дифференцированный подход к клиентам. Здесь необходимо знание потребностей и интересов человека на различных этапах жизненного пути, кризисных состояний, последствий физических и психических недомоганий.

Важное место отводится специализации социального работника в оказании помощи клиентам: одни специализируются в области профилактики правонарушений, другие совершенствуются в оказании помощи бедным и заброшенным, третьи - в работе с детьми, у которых нет родителей. Такая специализация требует знания соответствующих теорий и концепций, опоры на эмпирические исследования. Необходимо знать, как подойти к анализу ситуации, разработать программу оказания помощи, какие методы применить для решения проблем, знать соответствующие законы и политику государства по этим вопросам.

И, наконец, социальный работник располагает знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными услугами по месту жительства, таких, как больницы, школы, детские учреждения, государственные органы. Знает, как функционируют эти системы, специфику их деятельности, какое влияние они оказывают на клиентов, как выйти на эти системы, знает законы, которые регламентируют их деятельность и т.д. [3].

Статус социального работника является отражением того положения, которое он занимает в обществе. Репутация социального работника складывается в процессе взаимодействия его с окружающей средой. Чем больше людей общается с ним и убеждается в его глубоких знаниях, высокой компетентности, богатом жизненном опыте, в его благожелательности, внимательности к людям, честности и открытости, коммуникабельности и обязательности, тем выше его репутация.

Обобщая знания о специфике деятельности социального работника и его личных качествах, можно сказать**,** что социальная работа как вид профессиональной деятельность требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств, без которых осуществление социальной помощи практически невозможно. Среди значимых качеств можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности. Высокий профессионализм социальных работников позволяет достигать наибольшего эффекта от вложенных в социальное обеспе­чение населения средств. Через психологические особенности лично­сти социального работника осуществляется процесс упорядоченного, осознанного влияния субъективного фактора на со­циальные процессы в обществе, личность, и личные качества социального работника по­зволяет повысить действенность социальной политики при имеющих­ся для этого у государства экономических ресурсах.

Литература:

1. Бойко В.В.Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
2. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Основы личностно ориентированного образования. - Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та. 2001. -51 с.
3. Зимняя И.А. Социальная работа как профессиональная деятельность// Социальная работа.– 1992.– №2.– стр. 54-67.
4. Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок. - М.: ИНФРА-М, 1999. - 368 с.
5. Турачев Ю., Иовлев Б. и др. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека. – М. - 1976.
6. Фонарев А.Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации // Вопросы психологии. 1997. №2., с.88-93
7. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального» сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя //Вопросы психологии. – 1994.- №6. – с.57-63
8. Шевеленкова Т.Д. Личностные качества социального работника как проблема его профессиональной характеристики// Социальная работа.– 1997.– №2.

**ОСОБЕННОСТИ ВОЗДЕЙСТВИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА НА СТРУКТУРНЫЕ КОМПОНЕНТЫ СОЗНАНИЯ ЛИЧНОСТИ**

Чердымова Е.И.

ФГАОУ ВО «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара

*Сознание – величайшая ценность, данная человеку без особых претензий (стремлений), специальных усилий или, тем более, благодарностей за владение этой ценностью с его стороны. В повседневной жизни человек не часто прибегает к осознанным формам сознания (рефлексия, самосознание), когда обстоятельства не подталкивают его к осмыслению и целенаправленному преодолению трудностей, препятствий, противоречий и переживаний, а, достигнув эффекта, старается тут же избавиться от просветляющей ноши (различные формы расслабления).*

*Г.В.Акопов*

Проблема сознания в равной мере может быть отнесена к любой научной дисциплине, так или иначе связанной с человеком. Для гуманитарных наук – это проблема осмысления (осознания) сложившегося или избираемого предметного содержания; для естественных наук – проблема осмысления сложившихся или вновь конструируемых методов воздействия на исследуемый объект.

Определение сознания представляет не только научную проблему, но и весьма важную прикладную и практическую задачу, в частности, в таких сферах социальной жизни, как правовая регламентация (вменяемость, степень осознания и т.д.); детство, старение, болезнь (сознательность); образование, организационное управление, менеджмент и т.д. (полнота осознания), межличностное взаимодействие, психотерапия (самосознание, саморегуляция) и др. Унитарность и междисциплинарность подходов, не всегда надежно рефлектируемых, со всей очевидностью проявляются в различных определениях сознания, во многих из которых трудно выделить качественную специфику, сущностную характеристику (табл. 1).

**Трактовки категории «сознание»Таблица 1**

| **Автор** | **Определение** |
| --- | --- |
| А.Г. Спиркин | Осознанное бытие и отношение «Я» к «не Я», субъективный образ объективного мира, свойство высокоорганизованной материи, идеальная сторона целеполагающей практической деятельности человека, высшая форма психического отражения действительности (1972) |
| Б.В. Зейгарник | Высшая, связанная с речью, функция мозга, отражающая в обобщенном виде реальную действительность и целенаправленно регулирующая деятельность человека (1976) |
| А.Р. Лурия | В отличие от животных, человек обладает новыми формами отражения действительности – не наглядным чувственным, а отвлеченным опытом. Такая особенность и характеризует **сознание человека**. Эта черта – способность человека переходить за пределы наглядного, непосредственного опыта и есть фундаментальная особенность его сознания (1979) |
| П.В. Симонов | Знание, которое с помощью слов, материальных символов и обобщенных образов художественных произведений может быть передано, может стать достоянием других членов общества (1987) |
| Ю.М. Орлов | Осознание действия и его обстоятельств. После того как прекращаются умственные или практические действия, сразу же исчезает и сознание (1991) |
| Н.Н.Брагина, Т.А. Доброхотова | Свойство пространства и времени головного мозга (1994) |
| А.С. Горбатенко | Особое свойство психики, специально направленное на самоконтроль жизнедеятельности индивида, в том числе, на контроль функционирования самой психики (1994) |
| А.М. Иваницкий | Сознание есть оперирование знанием, способность к направленной передаче информации от одного лица к другому в виде абстрактных символов (слов, художественных образов и т. п.). Эти символы или знаки должны быть выучены или найдены самим субъектом, а не быть врожденными, и в этом случае контакт, коммуникацию пчел, муравьев и других насекомых невозможно квалифицировать как проявления сознания (1994) |
| Г.Г.Шпет | Сознание чего-нибудь. Это «что-нибудь» раскрывается как система отношений, присутствие в которых для «Я» необязательно, – оно может быть здесь, но может и не быть (1994) |
| П.Б. Шошин | Чувство собственного существования; чувство присутствия в данном месте и в настоящий момент; идентификация себя в мире (различие себя и мира) (1994) |
| Л.И.Божович | Является центром, в котором интегрируются все психологические новообразования, определяя тем самым личность субъекта, как «высшую психологическую систему» – ее структуру, ее возрастные и индивидуальные особенности (1995) |
| В.И.Слободчиков Е.И. Исаев | Знание субъекта о мире и своем месте в нем как проявление способности отделить в представлении себя, свое («Я») от своего жизненного окружения; сделать свой внутренний мир, свою субъективность предметом осмысления и понимания, а также главной способностью «практического преобразования» этих проявлений (1995) |
| Р.С.Немов | В основе сознания лежит «рефлексивная способность», т.е. познание сознанием психических явлений и самого себя, а именно: «ощущение себя познающим субъектом, способность мысленно представить существующую и воображаемую действительность, контролировать собственные психические и поведенческие состояния, управлять ими (1997) |
| В.М. Розин | Человеческое сознание – это сознание в языке, сознание культурное и сознание как самосознание (1999) |
| П.Я. Гальперин | Основа регуляции действий личности (1999) |
| Е.А. Климов | Процесс рефлексирования, т. е. способность человека отдавать себе тот или иной отчет о происходящем вокруг него или в его внутреннем мире и в организме (1999) |
| А.В. Петровский | Целостный образ действительности, реализующий мотивы и отношения субъектов и включающий в себя его самопереживание, наряду с переживанием внеположности мира, в котором существует субъектно (2000) |
| В.М.Аллахвердов | Отражает эмпирическое явление – осознанность, эмпирический факт представленности субъекту картины мира и самого себя. Выраженная в словах способность испытуемого отдавать себе отчет в том, что происходит. Некий теоретический (гипотетический) механизм, порождающий или трансформирующий осознаваемую информацию, например, преобразующий результаты каких-либо информационных или физиологических процессов в осознаваемые явления» (т.е. «работа механизма сознания») (2000) |

Таким образом, можно констатировать, что мы не имеем сколько-нибудь строгого определения понятия «сознание». Сознание не только неопределимая, но и свободная система. Проблема структурирования и ограничения свободной системы решается самой жизнью. Она опровергает миф об абсолютной свободе сознания [1]. Тем не менее, сознание периодически «рвется» и иногда вырывается из клетки бытия, во всяком случае, постоянно стремится к абсолютной свободе. В этом процессе произвольность действительно выступает сущностной характеристикой сознания, а реальная достижимость свободы обусловлена системой адекватных связей, коммуникаций или контактов человека с внешним миром и самим собой средствами внимания, памяти, перцепции, аффекта, мышления и воли – только в интегрированной совокупности образующих единство сознания. [2]

Если субординировать структурные компоненты сознания и связать между собой по определенной внутренней логике, то можно представить компоненты, показатели и критерии развития сознания [3].

Результаты представлены в табл. 2

**Таблица 2**

**Компоненты, показатели и критерии оценки развитости сознания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компоненты | Показатели | Критерии |
| Когнитивный | Знания | эрудиция |
| Ценностно-мотивационный | Отношения | ценности |
| Ориентационный | Установки | ориентации |
| Конативный | Намерения | субъективная норма |

Когнитивный компонент сознания представляет собой познавательную и аккумулятивную функции личности. Ценностно-мотивационный компонент сознания отражает рефлексивно-порождающую функции и включает ценности и идеалы, в основе которых лежат позиция, социальные нормы и правила, регулирующие повседневную жизнь и деятельность.

Ориентационный компонент сознания представляет собой ориентации и установки на прогнозирование влияния деятельности на ситуацию. Важнейший компонент сознания – конативный**.** Намерение к деятельности в соответствии с имеющимся императивом – использованием специальных знаний в конкретных условиях [4].Формирование блока принятия решений, после тренинговой работы, основано на учете следующего:

1. Само решение рассматривается как выбор одной альтернативы из нескольких.

2. Создается общая схема принятия решений: а) осознание проблемы; б) разрешение проблемы; при этом формирование блока принятия решения предполагает: освоение (выработка) решающего правила, способа решения; формирование критерия достижения цели и предпочтительности выбора способа решения; в) проверка решения; г) коррекция выбора (там, где это возможно).

3. Выделяются два основных типа решений: а) детерминированные (основанные на строгой логике); б) вероятностные (основанные на просчете наиболее благоприятной вероятности достижения цели) [5].

Литература:

1. Большой психологический словарь/ сост. и общ. ред. Б.Мещеряков, В.Зинченко. -СПб.Прайм-Еврознак. -2003.
2. Быкова А.В., Чернышова Е.Л., Юркина Л.В. Психология сознания: Методическая разработка по курсу «Психология». – М.:МАКС Пресс, 2015.-64 с.
3. Чердымова, Е.И. Конативный компонент в структуре экопрофессионального сознания // Вестник СамГУ. – 2014. – №9 (120). – С. 55-58.
4. Чердымова, Е.И. Основы формирования экологического сознания личности [Текст]: монография / Е.И.Чердымова. – Самара: ПГСГА, 2010. – 98 с.
5. Чердымова, Е.И. Экологическое намерение личности Экологическое намерение личности [Текст]: монография / Е.И.Чердымова. - Москва УРАО, 2013. – 238 с.

**О ПРАКТИЧЕСКОЙ ЗНАЧИМОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОКОРРЕКЦИОННЫХ ТРЕНИНГОВ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Бессонова И.В.

ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Куйбышевского района г.о. Самара»

В последние годы в России все чаще говорят о синдроме эмоционального выгорания работников сферы социального обслуживания.

Синдром эмоционального выгорания – самая распространенная и опасная болезнь тех, кто непосредственно работает с людьми, чья деятельность невозможна без общения.

Социальная работа как вид профессиональной деятельности требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств, без которых осуществление социальной помощи практически невозможно.

Среди значимых качеств можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, терпимость, вежливость, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость.

Отделение срочных социальных услуг осуществляет оказание неотложной помощи разового или временного характера, направленной на поддержание жизнедеятельности, гражданам пожилого возраста и инвалидам, а также отдельным гражданам и семьям, попавшим в экстремальные ситуации, остро нуждающимся в социальной поддержке и лицам с ограничением жизнедеятельности.

Специалисты отделения срочных социальных услуг одни из первых сталкиваются с проблемами людей, которые обращаются к ним за помощью в тяжелых и кризисных ситуациях.

Именно общение зачастую является наиболее доступной и необходимой помощью для обратившихся.

Совершенно очевидно, что именно работа с людьми в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения эмоционального выгорания и профессионального стресса.

Синдром эмоционального выгорания является сложным психофизиологическим феноменом, который выражается как физическое, умственное и эмоциональное истощение вследствие продолжительной эмоциональной нагрузки.

Синдром эмоционального выгорания выражается в депрессивном состоянии, недостатке энергии и энтузиазма, отрицательной установке в отношении работы и жизни, чувстве усталости и опустошенности, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда.

Синдром выгорания включает в себя группы симптомов, которые проявляются вместе, но поскольку выгорание как процесс протекает у каждого индивидуально, то и симптомы у всех выражаются по-разному и имеют разную комбинацию.

Первая фаза – «напряжение» служит предвестником и запускающим механизмом в формировании синдрома выгорания и сопровождается ощущением тревожности, снижением эмоционального фона, подавленным настроением, депрессией, равнодушием и эмоциональным перенасыщением.

Вторая фаза – «резистенция» (сопротивления). Действие этой фазы прослеживается с момента появления напряжения, как только человек начинает осознавать его наличие, он стремится избежать действия эмоциональных факторов с помощью полного или частичного ограничения эмоционального реагирования в ответ на конкретные психотравмирующие воздействия.

Третья фаза – «истощение». Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызываемое собственной работой. Характеризуется падением общего энергетического тонуса.

В связи с этим организация работы по сохранению психологического здоровья специалистов отделения срочных социальных услуг является одной из наиболее актуальных задач.

Разработанный специалистами психокоррекционный тренинг направлен именно для решения данной задачи.

Основная цель тренинга – профилактика психологического здоровья специалистов социальных служб, ознакомление с приемами саморегуляции.

*Задачи тренинга:*

* Знакомство с понятием эмоционального выгорания.
* Определение своего отношения к профессии.
* Анализ проявления признаков выгорания, выделение источников неудовлетворения профессиональной деятельностью.
* Снижение уровня эмоционального выгорания.

Тренинг состоит из трех частей. Первая часть направлена на создание атмосферы доверия, доброжелательности и принятия участниками тренинга друг друга, вторая часть направлена на знакомство и освоение навыков эмоциональной саморегуляции, третья часть направлена на формирование навыков позитивного самовосприятия и рефлексии.

На наш взгляд, было бы эффективно проводить данный психокоррекционный тренинг по профилактике СЭВ (синдрома эмоционального выгорания) со специалистами отделений срочных социальных услуг.

**ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ И СПЕЦИАЛИСТОВ ОТДЕЛЕНИЯ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГБУ «ЦСО ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА Г.О. САМАРА»**

Родионова Т.Г.

ГБУ СО "ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов Железнодорожного района г.о. Самара

Социальные работники и специалисты Центра социального обслуживания относятся к категории помогающих профессий. Это значит, что им приходится работать в состоянии напряжения, перегрузки, неудовлетворительных взаимоотношений с подопечными, коллегами, длительном пребывании в поле «отрицательных эмоций», которые по механизму эмоционального заражения передаются всем участникам процесса – провоцирует профессиональный стресс.

Приоритетным направлением в работе с социальными работниками и сотрудниками продолжает оставаться профилактика профессионального выгорания. Обеспокоенность работодателей выгоранием сотрудников объясняется тем, что оно начинается незаметно, а его последствия негативно сказываются на эффективной деятельности организации и здоровье работников.

*Внешние признаки эмоционального выгорания проявляются в:*

* Снижении иммунитета (обострении насморков, мигреней);
* Постоянных опозданиях и «отпрашиваниях» из – за сильной усталости;
* Мрачном настроении, раздражительности, беспокойстве;
* Пассивности, желание переложить ответственность на другого;
* Увеличении конфликтных ситуаций на работе или в семье.

Полностью исключить в работе профессиональный стресс и профессиональное выгорание невозможно. Однако можно существенно уменьшить их разрушительное влияние на здоровье сотрудников центра.

Деятельность по профилактике эмоционального выгорания начинается с момента приёма на работу. Каждый сотрудник проходит психологическую диагностику, на которой выявляется их психоэмоциональное состояние.

*Для психодиагностики используются следующие методики:*

1. Диагностика уровня эмпатических способностей по методу В. В. Бойко;
2. Определение уровня тревожности по Спилбергеру – Ханину;
3. Определение уровня тревоги и депрессии по методике HADS «госпитальная шкала тревоги и депрессии»;
4. Определение индекса жизненной удовлетворенности.

На индивидуальной консультации происходит обсуждение результатов тестирования, и оказывается психологическая помощь и поддержка.

В течение года проводится мониторинг социальных работников, проработавших (от 1 года; более 5 лет) с помощью психодиагностики эмоционального выгорания по методике В. В. Бойко. В 2016 году также проводился мониторинг, в котором приняло участие 65 социальных работников и 8 специалистов отделения срочного социального обслуживания.

Результаты диагностики профессионального эмоционального выгорания

представлены в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень профессионального эмоционального выгорания в группах социальных работников | | | |
| Норма  (15 чел) | Низкий  (11 чел) | Средний  (19 чел) | Высокий  (20 чел) |
| 23 % | 17 % | 29 % | 31 % |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень профессионального эмоционального выгорания в группе специалистов отделения срочного социального обслуживания | | | |
| Норма  (5чел) | Низкий  (3 чел) | Средний (0) | Высокий (0) |
| 62,5% | 37,5% | % | % |

С сотрудниками, у которых по результатам тестирования наблюдается высокий уровень эмоционального выгорания, проводятся индивидуальные консультации и коррекционные занятия.

Специалистами отделения социальной реабилитации разработана программа по профилактике и преодолению эмоционального выгорания «Феникс». Программа рассчитана на 10 занятий. Занятия проводятся в 9 группах социальных работников численностью по 5 - 10 человек один раз в месяц. Продолжительность одного занятия 60 - 90 минут. Программа направлена на коррекцию основных симптомов выгорания:

* Эмоционального истощения, опустошенности и усталости, вызванные работой;
* Деперсонализации (цинизм), бесчувственного, негуманного отношения к клиентам;
* Редукция профессиональных обязанностей, чувства некомпетентности в своей работе, осознания неуспеха в ней.



Во время работы по программе социальные работники учатся приемам эффективного общения с клиентами; конструктивному поведению в конфликтах; позитивному реагированию на стрессовую ситуацию; отстаиванию и защиты своей точки зрения и позиции; сохранению и улучшению психофизического здоровья; повышению самооценки и чувству уверенности и тд.; также проводятся сеансы эмоциональной разгрузки, используются техники регулирования эмоционального состояния (техники дыхания, мышечное расслабление).

В течение года 1 раз в месяц проводятся занятия, направленные на повышение психологической грамотности специалистов в каждом отделении (всего 9 отделений надомного обслуживания).

Темы, которые обсуждаются на занятии следующие:

* Синдром эмоционального выгорания, способы преодоления и профилактики;
* Овладение навыками конструктивного взаимодействия в конфликте, управление конфликтом
* Психологические особенности пожилого человека;
* Эффективные способы общения с пожилыми людьми;
* Язык и этикет общения с людьми, имеющие инвалидность по зрению и слуху, а также трудности при передвижении.

В рамках социального проекта «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждений социального обслуживания населения Самарской области» была проведена работа со специалистами срочного социального обслуживания (в количестве 8 человек).

Деятельность осуществлялась в три этапа с 09.02.2016г. по 09.06.2016 г.

* Первичная диагностика (по методике «Диагностика эмоционального выгорания В. В. Бойко»);
* Коррекционный тренинг с синдромом «эмоционального выгорания»;
* Повторная диагностика (по методике «Диагностика эмоционального выгорания В. В. Бойко»);



Своевременная диагностика уровня стресса и психологическая помощь позволяет им изменить свое отношение к возникающим проблемам на работе. Посещение комнаты эмоциональной разгрузки, развитие навыков саморегуляции, повышение психологической грамотности позволяет специалистам срочного социального обслуживания эффективнее справляться со своими профессиональными обязанностями.

Эффективность оказания психологических услуг у социальных работников и сотрудников отделения срочного социального обслуживания Центра социального обслуживания можно оценивать по следующим критериям:

* Повышение самообразования социальных работников и сотрудников Центра социального обслуживания;
* Применение техник регулирования эмоционального состояния;
* Сохранение и улучшение психофизического состояния здоровья социальных работников;
* Улучшение межличностных отношений в коллективе и с клиентами;
* Повышение самооценки и чувства уверенности в себе.

**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ДИАГНОСТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛЕНИЯ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО И КРАСНОГЛИНСКОГО РАЙОНОВ**

Тюрина А.М.

ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Промышленного района г.о.Самара»

**Синдром эмоционального выгорания** – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально - энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

В рамках реализации программы, направленной на психопрофилактику и психокоррекцию СЭВ у сотрудников отделений срочного социального обслуживания, была дважды проведена диагностика уровня СЭВ по методике Бойко.

Методика В.В. Бойко, использованная для диагностики степени выраженности синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) у сотрудников отделения срочного социального обслуживания ЦСО Промышленного района и у сотрудников отделения срочного социального обслуживания (далее – ОССО) и заведующих отделения на дому ЦСО Красноглинского района, позволяет определить ведущую фазу эмоционального выгорания и «удельный вес» тех или иных симптомов в каждой фазе. Под «удельным весом» здесь понимается доминирование того или иного симптома у значимого числа респондентов. Это дает нам возможность подкорректировать разработанную программу конкретно под выявленные проблемные зоны сотрудников ОССУ и сделать ее более эффективной. Кроме того, анализ симптомов СЭВ дает возможность предпринять индивидуальные меры психопрофилактики, психогигиены и психокоррекции.

Также данная методика помогает нам вычленить ресурсные зоны человека, то есть те, которые дают возможность человеку быть в психологически устойчивым, компенсируют те проявления СЭВ, которые так или иначе снижают продуктивность сотрудника и удовлетворенность жизнью.

Наконец анализ симптомов СЭВ демонстрирует и подтверждает доминирующую фазу СЭВ у сотрудников ОССУ.

Ниже будут проанализированы симптомы СЭВ с «удельным весом», который показал значимый результат более чем у 35% респондентов.

Всего были проанализированы данные 17 тестируемых.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Фаза СЭВ** | **Симптомы СЭВ** | **Стадия формируется (кол-во чел./в %)** | **Стадия сформировалась**  **(кол-во чел./в %)** |
| **Напряжение** | «Переживание психотравмирующих обстоятельств» | 3/17,6 | 9/52,9 |
| «Неудовлетворенность собой» | 0 | 2/11,8 |
| «Загнанность в клетку» | 6/35,3 | 1/5,9 |
| «Тревога и депрессия» | 5/29,4 | 3/17,6 |
| **Резистенция** | «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» | 5/29,4 | 5/29,4 |
| «Эмоционально-нравственная дезориентация» | 8/47,1 | 2/11,8 |
| «Расширение сферы экономии эмоций» | 2/11,8 | 6/35,3 |
| «Редукция профессиональных обязанностей» | 7/41,2 | 4/23,5 |
| **Истощение** | «Эмоциональный дефицит» | 3/17,6 | 1/5,9 |
| «Эмоциональная отстраненность» | 7/41,2 | 2/11,8 |
| «Деперсонализация» | 5/29,4 | 1/5,9 |
| «Психосоматические и психовегетативные нарушения» | 2/11,8 | 4/23,5 |

Из таблицы видно, что наиболее выраженными симптомами СЭВ у сотрудников являются (симптомы, которые явно выражены более чем у 35% респондентов):

1. «переживание психотравмирующих обстоятельств» (на стадии сформированности у 52,9% респондентов);
2. «загнанность в клетку» (на стадии формирования у 35,3% респондентов);
3. «эмоционально-нравственная дезориентация» (на стадии формирования у 47,1% участников тренингов);
4. «расширение сферы экономии эмоций (на стадии сформированности у 35,3% респондентов);
5. «редукция профессиональных обязанностей» (на стадии сформированности 41,2% респондентов);
6. «эмоциональная отстраненность» (на стадии сформированности у 41,2% участников тренинга).

Обозначенные симптомы являются как бы «проблемными зонами» среди конкретных сотрудников ОССУ ЦСО Промышленного и Красноглинского районов, под решение которых нужно подбирать те упражнения и задания из программы СЭВ, которые будут наиболее эффективными.

Обозначенные симптомы указывают на то, что более 35% участников тренинговых занятий испытывают значимое воздействие СЭВ и находятся в стадии напряжения и резистенции. Более чем половина респондентов испытывает воздействие стресса на рабочем месте. Этому есть несколько причин: молодой возраст, неадекватное восприятие своих возможностей для решения профессиональных задач; большой объем задач; неумение фильтровать негативные сигналы со стороны получателей социальных услуг.

Дезориентация в эмоциональной и нравственной сферах – еще одна группа симптомов, которая доминирует у участников тренинга. Потребность снизить эмоциональную вовлеченность в решение проблем получателей социальных услуг так же вызвана стрессовыми ситуациями в профессиональной сфере.

Также из таблицы можно выделить ресурсные симптомы (т.е. удельный вес которых мало выражен, выявлен меньше чем у 15% респондентов как в стадии формирования симптома, так и в стадии сформированности симптома). К ним относятся симптомы:

1) «неудовлетворенность собой» (на стадии сформированности – 0, на стадии формирования – 11,8% респондентов);

2) «эмоциональный дефицит» (на стадии формирования - у 17,6%, а на стадии сформированности – у 5,9% участников тренинга);

3) «психосоматические и психовегетативные нарушения» (на стадии сформированности симптома выявлено у 23,5% респондентов, а на стадии формирования уже у 11,8%).

Выявленные выше симптомы нельзя игнорировать, так они несут в себе положительный потенциал, который можно и нужно использовать при подборе тех или иных упражнений психокоррекционной программы. Так, в данном случае, эти показатели указывают нам, что в целом у участников тренинговых занятий как в Промышленном, так и в Красноглинском районах, не сформирована фаза «истощение», что, безусловно, является позитивным моментом как в их профессиональной, так и в личной сфере. Работа, направленная на развитие эмоционального интеллекта только усилит возможности сотрудников ОССУ противостоять СЭВ на соматическом и психологическом уровнях.

Также важно отметить симптом «неудовлетворенность собой», который тоже имеет место быть лишь у 11,8% респондентов. То есть остальные 89,2% респондентов позитивно воспринимают себя ка профессионала, что также можно использовать для снижения воздействия СЭВ.

Таким образом, в данной статье мы увидели как анализ симптомов СЭВ у сотрудников ОССУ Промышленного и Красноглинского районов показывает возможности некоторой корректировки программы под конкретные задачи. Так, вышеперечисленные симптомы, которые доминируют в данной группе респондентов, указывают на то, что в программе необходимо уделять внимание методам релаксации, медитации, развитию эмоционального интеллекта (развитие эмпатии, понимание невербальных сигналов, умение осознавать и обозначать эмоцию и т.д.), групповому взаимодействию, ассертивному принятию неконструктивной критики и т.п.

**ВЫЯВЛЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Травина Т.Е., Тимохина Е.М.

ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск», Самарская область, городской округ Чапаевск, ул. Ленина д. 42

1. Введение

Современное общество, обилие информации и ритм жизни существенно увеличивают нагрузку на психологическое состояние человека. Погоня за прибылью, отсутствие правильной организации работы с коллективом и клиентами, организационные и профессиональные стрессы и другие факторы оказывают влияние на эмоциональное состояние человека. Ответной реакцией психики на повышение данной нагрузки является «эмоциональное выгорание». Эмоциональное выгорание - механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия.

Вследствие эмоционального выгорания снижается продуктивность работы человека. Особенно опасно данное состояние в тех сферах, где требуется постоянный межличностный контакт – "коммуникативных" и "социальных" профессий, специфика работы которых заключается в постоянном взаимодействии и общении с другими людьми, как положительно, так и отрицательно окрашенном. На начальных стадиях возникновения данного состояния человек не осознает его симптомов и не может вовремя принять меры для улучшения ситуации.

Профессия психолога одна из таких профессий, где на сотруднике лежит огромный груз ответственности по установлению доверительных отношений и умению управлять эмоциональной напряженностью делового общения. В связи с указанным фактом актуальной задачей является определение эмоционального состояния сотрудников психологической службы.

Целью данной работы является выявление, оценка и снижение уровня эмоционального выгорания у сотрудников психологической службы центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

В ходе решения поставленной задачи необходимо решить ряд задач:

1. Определение методики выявления и оценки эмоционального состояния
2. Определение комплекса мер по снижению эмоционального выгорания у сотрудников
3. Проведение практических исследований в соответствии с выбранной методикой

2. Выявление и оценка эмоционального выгорания

Тестирование (англ. test - испытание, проверка) - экспериментальный метод психодиагностики, применяемый в эмпирических социологических исследованиях, а также метод измерения и оценки различных психологических качеств и состояний индивида.

Тесты позволяют:

* дать оценку индивида в соответствии с поставленной целью исследования;
* обеспечивают возможность получения количественной оценки на основе квантификации качественных параметров личности и удобство математической обработки;
* являются относительно оперативным способом оценки большого числа неизвестных лиц;
* способствуют объективности оценок, не зависящих от субъективных установок лица, проводящего исследование;
* обеспечивают сопоставимость информации, полученной разными исследователями на разных испытуемых.

Одним из вариантов теста может быть опросник, но при условии, что он отвечает требованиям, предъявляемым к тестам. Опросник - это сборник вопросов, которые выбираются и располагаются по отношению друг к другу в соответствии с требуемым содержанием.

В литературе освещаются некоторые методики для определения эмоционального состояния человека. Для выявления и оценки эмоционального выгорания можно использовать опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры. Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие расчёты:

- определение суммы баллов, раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». За каждое совпадение ответов с ключом, ответ оценивается тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса. Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30;

- расчёт суммы показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого производится сложение результатов по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

- определение итогового показателя синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12 симптомов.

Можно выделить следующие фазы стресса, сопутствующего синдрому эмоционального выгорания:

I фаза - напряжение. Служит предвестником и «запускающим механизмом» в формировании «эмоционального выгорания». Напряжение включает в себя следующие проявления, как:

* Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств. Проявляется усиливающимся осознанием трудноустранимых или неустранимых психотравмирующих факторов профессиональной деятельности.
* Симптом неудовлетворенности собой
* Симптом «загнанности в клетку». Это состояние интеллектуального затора, тупика.
* Симптом тревоги и депрессии. Он является крайней точкой в формировании напряженности при развитии «эмоционального выгорания».

II фаза - резистенция (сопротивление). На этой фазе человек начинает осознанно или неосознанно стремиться к восстановлению психологического комфорта, пытаться снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Попытки оградить себя от неприятных впечатлений сопровождаются следующими проявлениями:

* Симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования. Ограничиваются диапазон и интенсивность включения эмоций в профессиональное общение.
* Симптом эмоционально-нравственной дезориентации. Эмоции не пробуждают или слабо стимулируют нравственные чувства.
* Симптом расширения сферы экономии эмоций. На работе до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что не хочется общаться даже с близкими людьми.
* Симптом редукции профессиональных обязанностей. Термин «редукция» означает сокращение, упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукции проявляется попытками облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

III фаза - истощение. Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эта фаза представлена следующими симптомами:

* Симптом эмоционального дефицита. К профессионалу приходит ощущение, что он не может соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны его трогать.
* Симптом эмоциональной отстраненности. Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные.
* Симптом личностной отстраненности, или деперсонализации. Отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку - субъекту профессионального действия: он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций
* Симптом психосоматических и психовегетативных нарушений. Это переход реакций организма человека с уровня эмоций на уровень психосоматики

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

* 9 баллов и меньше - не сложившийся симптом;
* 10-15 баллов - складывающийся симптом;
* 16 и более - сложившийся симптом.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или всем синдроме «эмоционального выгорания».

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, несколько каждая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

* 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;
* 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
* 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

3. Комплекс мер для снижения эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорания является защитной реакцией психики человека на возрастание психологической нагрузки. Для снижения уровня данного состояния необходимо проведение упражнений на расслабление и подготовку психики сотрудников к повышению уровня воспринимаемых нагрузок. Решение данных задач осуществляется в несколько этапов, на каждом из которых выполняются определенные упражнения:

1 этап – установление эмоционального и зрительного контакта в группе

* Упражнение «Поза Наполеона».

Участникам показывается три движения: руки скрещены на груди, руки вытянуты вперед с раскрытыми ладонями и руки сжаты в кулаки. По команде ведущего: «Раз, два, три!», каждый участник одновременно с другими должен показать одно из трех движений (какое понравится). Задача в том, чтобы вся группа или большинство участников показали одинаковое движение.

 Комментарий ведущего: Это упражнение показывает, насколько вы готовы к работе. Если большинство показали ладони, значит, они готовы к работе и достаточно открыты. Кулаки показывают агрессивность, поза Наполеона – некоторую закрытость или нежелание работать.

* Упражнение “Карусель общения”.

 Участники по кругу продолжают фразу, заданную ведущим.

 “Я люблю…”, “Меня радует…”, “Мне грустно когда…”, “Я сержусь, когда… ”, “Я горжусь собой, когда…

* Упражнение «Единый ритм»

Цель: установить зрительный контакт со всеми участниками.

Участники группы один за другим, а потом все вместе в едином темпе исполняют определенный ритм, заданный ведущим.

* Упражнение «Тест геометрических фигур»

Участникам предлагается выбрать одну из пяти геометрических фигур: квадрат, треугольник, круг, прямоугольник, зигзаг – и разбиться на группы в соответствии с выбранной фигурой.

Комментарий ведущего: ПРЯМОУГОЛЬНИК: изменчивость, непоследовательность, неопределенность, возбужденность. Любознательность, позитивная установка ко всему новому, смелость, низкая самооценка, неуверенность в себе, доверчивость. Нервозность, быстрые, резкие колебания настроения, избегание конфликтов, забывчивость, склонность терять вещи, непунктуальность. Новые друзья, имитация поведения других людей, тенденция к простудам, травмам, дорожно-транспортным происшествиям.

 ТРЕУГОЛЬНИК: лидер, стремление к власти, честолюбие, установка на победу. Прагматизм, ориентация на суть проблемы, уверенность в себе, решительность. Импульсивность, сила чувств, смелость, неукротимая энергия, склонность к риску. Высокая работоспособность, буйные развлечения, нетерпеливость. Остроумие, широкий круг общения, узкий круг близких и друзей.

 ЗИГЗАГ: жажда изменений, креативность, жажда знаний, великолепная интуиция. Одержимость своими идеями, мечтательность, устремленность в будущее. Позитивная установка ко всему новому, восторженность, энтузиазм, непосредственность. Непрактичность, импульсивность, непостоянство настроения, поведения. Стремление работать в одиночку, отвращение к бумажной работе, безалаберность в финансовых вопросах. Остроумие, душа компании.

 КВАДРАТ: организованность, пунктуальность, строгое соблюдение инструкций, правил. Аналитическое мышление, внимательность к деталям, ориентация на факты. Пристрастие к письменной речи, аккуратность, чистоплотность, рациональность, осторожность, сухость, холодность. Практичность, экономность, упорство, настойчивость, твердость в решениях, терпеливость, трудолюбие. Профессиональная эрудиция, узкий круг друзей и знакомых.

 КРУГ: высокая потребность в общении, контактность, доброжелательность, забота о другом. Щедрость, способность к сопереживанию, хорошая интуиция. Спокойствие, склонность к самообвинению и меланхолии, эмоциональная чувствительность. Доверчивость, ориентация на мнение окружающих, нерешительность. Болтливость, способность уговаривать, убеждать других, сентиментальность, тяга к прошлому. Склонность к общественной работе, гибкий распорядок дня, широкий круг друзей и знакомых.

2 этап осознание личности. Цель этапа заключается в осознание себя как личности, находящейся на определенном промежутке жизненного пути и профессиональной деятельности.

* Упражнение «Лестница»

Всем участникам тренинга раздаются листочки со схематичным изображением лестницы (рис. 1), и предлагается внимательно ее рассмотреть и отметить свое местонахождение на лестнице на сегодняшний день. По мере прохождения упражнения ведущий задает участникам вопросы:

 - Подумайте и ответьте, Вы поднимаетесь вверх или опускаетесь вниз?

 - Устраивает ли Вас Ваше местоположение на лестнице?

 - Что мешает Вам находиться наверху?

 - Вы в силах устранить причины, которые мешают вам двигаться вверх?

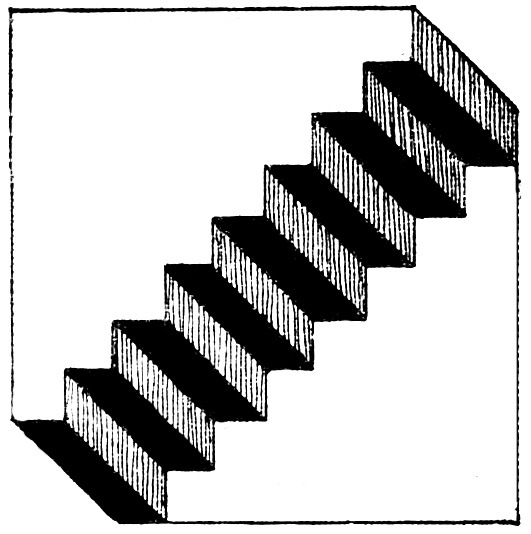


Рис. 1. Графическая интерпретация оценки личности

* Упражнение «Ассоциации»

Какие ассоциации вызывает у Вас слово «работа»

Освоение способов саморегуляции эмоционального состояния

* Упражнение «Распредели по порядку».

Цель: донести до участников тренинга важность умения переключения социальных ролей для сохранения психического здоровья и творческой активности; осознание своего «Я». Участникам предлагается распределить по порядку (по степени значимости, на их взгляд) следующий перечень (Таблица 1):

Таблица 1. Оценка значимости понятий.

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень | Оптимальное распределение перечня |
| - дети | 1. Я |
| - работа | 2. Муж (жена) |
| -муж (жена) | 3. Дети |
| - Я | 4. Работа |
| - друзья, родственники | 5.Друзья, родственники |

Через некоторое время предложить вариант оптимального распределения перечня.  Затем участникам предлагается поразмыслить над полученными результатами.

3 этап расслабление. Целью этапа является: ознакомление с приемами саморегуляции. Для данного этапа применяется техника аутотренинга, и в частности аутотренинг »Полёт бабочки», состоящий из трех фаз:

* Расслабление.

Устраивайтесь удобно...  
Чувствуйте себя совершенно непринужденно...  
Сама поза вызывает расслабление мышц...  
вы лежите на мягком, зеленом лугу...  
Наверху ярко светит солнце...  
Вокруг вас растут цветы...  
Теплый ветерок нежно овевает ваше тело...  
Ветерок покачивает траву и стебли цветов вокруг вас...  
Вдохните аромат цветов...  
Посторонние звуки постепенно приглушаются... отдаляются...  
Звуки несутся издалека... мимо сознания...  
Уходят все тревоги, заботы дня... здесь только отдых... и покой...  
Отсутствие напряжения приятно...  
Расслабляются мышцы рук...  
Руки полностью расслабляются...  
Расслабляются мышцы ног...  
Ноги полностью расслабляются...  
Расслабляются мышцы туловища...  
Расслабляются мышцы живота...  
Расслабляются мышцы спины...  
Расслабляются мышцы груди...  
Приятное тепло во всем теле...  
Расслабляются мышцы лица... зубы разжаты...  
Язык расслаблен...  
Расслаблены губы...  
Лоб разглаживается...  
Разглаживаются все складки лба...  
Полная безмятежность...  
Тихо... уютно... удобно... спокойно...  
Все тело обволакивается приятным, ласковым теплом...  
Тепло растворяет все ощущения... уносит их...  
Тепло проникает в каждую клеточку тела...  
Тело растворяется в окружающем пространстве...  
Границы тела исчезают...  
Вас окутывает туман...  
Приятный, теплый, серебристый туман...  
Все тело растворяется в тумане...  
Мозг... успокаивается...  
Мысли... замедляются...  
Медленнее... медленнее... медленнее...  
Вы дышите легко... и ровно...  
Дыхание спокойное... ритмичное...  
Вы полностью расслаблены... и спокойны...  
Мягкое, приятное тепло во всем теле...  
Глаза можно закрыть...  
Сосредоточься на ощущении тепла и покоя...  
Перенесите свое внимание на грудь...  
На ней сидит прекрасная бабочка...   
Рассмотрите бабочку...  
Всмотрись в игру красок... и тончайшие узоры на ее крыльях...  
Бабочка готова взлететь...  
Но бабочка остается на месте...  
На каждом вдохе и выдохе... вам кажется, что она вот-вот взлетит...  
И вы готовы отправиться в полет вместе с ней...  
Следите за движением крыльев бабочки...  
Бабочка наконец взлетает...  
вы летите за бабочкой...  
Легкий, приятный полет...  
Ласковый, теплый ветерок овевает ваше тело...  
Впитайте в себя все звуки и образы...  
Насладитесь полетом...  
Бабочка привела вас в удивительное место... свободное от всех забот и волнений...  
Здесь вы в полной безопасности...  
Вас окружает мощное энергетическое поле золотистого света...  
Свет защищает вас от всех негативных внешних воздействий...  
Ощутите энергию этого света...  
Свет свободно течет через ваше тело...  
Наполняет вас своей энергией...  
Это ваш мир...  
Мир, в котором вам подвластно все...  
Вы хозяин и архитектор этого мира...  
Сделайте его таким, как вы желаете...

* Самостоятельная работа.

Пора возвращаться...  
Серебристый туман окутывает вас...  
Вы находитесь в облаке мягкого, прохладного тумана...  
Приятный, прохладный туман подхватывает вас...   
Вы плавно плывешь к началу путешествия...  
Путешествие заканчивается...   
Легкий, прохладный ветерок рассеивает туман...  
Приятный белый солнечный свет полностью рассеял туман...  
Вы возвращаетесь на луг...

* Активация.

Вы чувствуете бодрость, хорошее настроение...  
Ваши мысли наполняются энергией...  
Дыхание становится более глубоким...  
Вдох длинный... глубокий...  
Выдох короткий, энергичный...  
Длинный... глубокий вдох...  
Короткий, энергичный выдох...  
Скованность рук проходит...  
Скованность ног проходит...  
Пошевелите пальцами рук... сложите руки в замок...  
Потянулись... хорошо, с удовольствием потянулись...  
Глубоко вздохнули... так, чтобы холодок пробежал по спине...  
Вдохнули... выдохнули...  
Еще потянулась разок...  
Активнее!  
А теперь улыбнитесь.  
Улыбайтесь, улыбайтесь!  
Сеанс окончен.

После завершения аутотренинга проводится анализ результатов его проведения. Сотрудникам предлагается ответить на ряд вопросов:

* Как себя чувствуете после проведенного сеанса?
* Удалось ли расслабиться?
* Ощущаете ли прилив энергии, жизненных сил?
* Можем ли мы дальше продолжать занятие?

4. Проведение практических исследований

Сотрудники центра социального обслуживания ежедневно сталкиваются с задачами помощи пожилым людям и инвалидам. Одним из аспектов решения данным задач является качественное предоставление психологической помощи указанным гражданам. Эффективность психологической помощи напрямую связана с эмоциональным состоянием психолога, оказывающего данную помощь. Вследствие этого необходимо заранее выявлять возникновение состояние эмоционального выгорания у сотрудников центра и принимать меры по уменьшению уровня данного состояния.

Для выявления эмоционального выгорания среди сотрудников социальной службы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск» были проведены практические исследования по предложенным выше методикам.

В ходе исследования проведено обследование 10 человек разных возрастных категорий. Возраст сотрудников составлял от 30 до 55 лет. Стаж работы в профессии указан в таблице 2.

**Таблица 2. Стаж сотрудников центра социального обслуживания.**

|  |  |
| --- | --- |
| Стаж, лет | Кол-во сотрудников |
| 5 | 6 |
| 20 | 2 |
| 25 | 2 |

В соответствии с описанными методиками проведен опрос сотрудников. Результат проведения тестов отображен в таблице 3

**Таблица 3. Обработка данных тестирования на эмоциональное выгорание социальных работников.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Симптомы/количество людей | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| "НАПРЯЖЕНИЕ" |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 2 | 1 | 0 | 4 | 1 | 2 | 5 | 0 | 3 | 1 |
| II. Неудовлетворенность собой | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| III. Загнанность в клетку | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| IV. Тревога и депрессия | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3 |
| Показатель выраженности симптома | 8 | 5 | 4 | 7 | 6 | 6 | 13 | 7 | 15 | 6 |
| "РЕЗИСТЕНЦИЯ" |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 0 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| II. Эмоционально-нравственная дезориентация | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| III. Расширение сферы экономии эмоций | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 0 |
| IV. Редукция профессиональных обязанностей | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 2 | 0 | 1 |
| Показатель выраженности симптома | 6 | 13 | 4 | 3 | 6 | 4 | 8 | 12 | 4 | 5 |
| "ИСТОЩЕНИЕ" |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоциональный дефицит | 4 | 3 | 3 | 7 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| II. Эмоциональная отстраненность | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| III. Личностная отстраненность (деперсонализация) | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| IV. Психосоматические и психовегетативные нарушения | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Показатель выраженности симптома | 9 | 4 | 5 | 14 | 4 | 3 | 4 | 7 | 5 | 6 |

5. Результаты работы

Поставленные цели и задачи были выполнены, в частности, по профилактике психологического здоровья социальных работников, ознакомление с приёмами саморегуляции, а также знакомство с понятием эмоционального выгорания и его характеристиками. Были подведены итоги проявления признаков выгорания, выделения источников неудовлетворённости профессиональной деятельностью с дальнейшим определением своего отношения к работе, вылечение «проблемности» в распределении психической энергии, снижения уровня эмоционального выгорания сотрудников. Для проведения данного исследования были использованы следующие материалы и оборудование: магнитофон со сборником мелодий для релаксации, бумага, ручки, памятки. В тренинге принимали участие социальные работники разных возрастных категорий, возраст их составлял от тридцати до пятидесяти пяти лет. Исследование проводилось в 3 этапа, в комнате эмоциональной разгрузки.

Первый этап включал в себя упражнения на готовность к работе, установление доверительного контакта между участниками группы как зрительного, так и тактильного. Для этого были использованы методики: «Поза Наполеона», «Карусель общения», «Единый ритм и « тест геометрических фигур».

Исследование позволило сделать вывод о том, что большинство участников группы настроены на работу, открыты для общения. Были выявлены личностные качества, свойственные каждому участнику связанные с профессиональной деятельностью.

Второй этап включал в себя такие диагностики как: «Лестница», «Ассоциации», «Распредели по порядку…». Целью данных методик являлось донесение до участников тренинга важности усвоения переключения социальных ролей для сохранения психического здоровья и творческой активности, осознание своего «Я», а также освоение способов саморегуляции эмоционального состояния. Участникам группы было дано время на размышление после данных методик.

На заключительном этапе провелись релаксационные упражнения, аутотренинг. После, группа обменивалась впечатлениями и мнениями.

На основании проведённого тренинга можно говорить о том, что проведённая работа имела положительное влияние для развития изучаемых сторон социальных работников. После чего были даны рекомендации по данной теме и проведено повторное тестирование на тему: «Синдром эмоционального выгорания». Сравнительный анализ показал, что уровень эмоционального выгорания сотрудников не изменился (таб. 4).

**Таблица 4 Оценка уровня синдрома эмоционального выгорания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | До проведения тренинга, % | После проведения, % |
| Высокий | 0 | 0 |
| Средний | 15 | 15 |
| Низкий | 85 | 85 |

**ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯМ СПЕЦИАЛИСТОВ ЦЕНТОРОВ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

С.Ю.Попова, Е.Ф.Ильмендеева, Ю.В.Сетина, Л.Г.Мельникова, А.А.Мифтеева.

ГБУ СО ЦСО м.р.Сергиевский

В течение последних десятилетий проблема исследования феномена эмоционального «выгорания» встала особенно остро. Профессиональная деятельность влияет на состояние и эмоции любого специалиста, вызывает изменения в оценке ситуации и в действиях человека в соответствии с требованиями деятельности и своими возможностями (В.А. Бодров, Л.Г. Дикая, А.Б. Леонова, В.И. Медведев). Развивающееся в этих условиях эмоциональное выгорание становится основным фактором профессиональной деформации личности. В Центрах социального обслуживания основная часть профессиональной деятельности связана с обслуживанием пожилых людей и инвалидов, что относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Стрессовые ситуации, в которые попадают специалисты отделений и социальные работники в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Склоны к эмоциональному выгоранию люди-интроверты, психологические особенности которых не подходят для постоянных коммуникативных контактов с людьми. Такие личности не обладают избытком жизненной энергии, отличаются скромностью и застенчивостью, склонны концентрироваться на предмете своей деятельности, именно такие люди чаще всего меняют профессию, не выдерживая эмоционального дискомфорта.

**Условия и методы исследования**

Психологами м.р.Сергиевский была проведена работа по исследованию синдрома эмоционального выгорания по методике Бойко. Было протестировано 94 человека, все женщины. Возраст варьировался от 21 до 65 лет. Стаж - от 1 года до 23 лет. Исследование проводилось на базе Центров социального обслуживания м.р.Сергиевский и м.р.Елховский. В тестировании приняли участие специалисты по социальной работе и социальные работники.

**Результаты и обсуждение**

Результаты тестирования представлены в Таблице 1,Таблице 2 и Таблице 3

**Количественные результаты методики выгорания Бойко у специалистов ЦСО м.р.Сергиевский**

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Напряжение | | | Резистенция | | | Истощение | | |
| Стадии формирования | I\* | II\* | III\* | I\* | II\* | III\* | I\* | II\* | III\* |
| Стаж работы |
| 1-3 года | 5 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4-10 лет | 15 | 5 | 1 | 7 | 7 | 4 | 16 | 3 | 2 |
| 11-20 лет | 13 | 6 | 1 | 12 | 5 | 5 | 15 | 4 | 2 |
| Более 20 лет | 12 | 2 | 0 | 9 | 3 | 2 | 12 | 2 | 1 |
| Итого человек | 45 | 14 | 2 | 31 | 18 | 12 | 45 | 10 | 6 |
| % | 73,8 | 23 | 3,2 | 50,8 | 29,5 | 19,7 | 73,8 | 16,4 | 9,8 |

\*I- фаза не сформировалась (до 36 баллов)

\*II- фаза в стадии формирования (37-60 баллов)

\*III- фаза сформировалась ( 61 и более балла)

**Количественные результаты методики выгорания Бойко у специалистов ЦСО м.р.Елховский**

**Таблица2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Напряжение | | | Резистенция | | | Истощение | | |
| Стадии формирования | I\* | II\* | III\* | I\* | II\* | III\* | I\* | II\* | III\* |
| Стаж работы |
| 1-3 года | 9 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 7 | 2 | 0 |
| 4-10 лет | 7 | 5 | 0 | 7 | 4 | 1 | 9 | 3 | 0 |
| 11-20 лет | 7 | 1 | 0 | 5 | 1 | 2 | 6 | 2 | 0 |
| Более 20 лет | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Итого человек | 27 | 6 | 0 | 22 | 8 | 3 | 26 | 7 | 0 |
| % | 81,8 | 18,2 | 0 | 66,7 | 24,2 | 9,1 | 78,8 | 21,2 | 0 |

\*I- фаза не сформировалась (до 36 баллов)

\*II- фаза в стадии формирования (37-60 баллов)

\*III- фаза сформировалась ( 61 и более балла)

**Сводные количественные результаты методики выгорания Бойко у специалистов ЦСО м.р.Сергиевский и м.р.Елховский**

**Таблица3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Напряжение | | | Резистенция | | | Истощение | | |
| Стадии формирования | I\* | II\* | III\* | I\* | II\* | III\* | I\* | II\* | III\* |
| Стаж работы |
| 1-3 года | 14 | 1 | 0 | 10 | 5 | 1 | 9 | 3 | 1 |
| 4-10 лет | 22 | 10 | 1 | 14 | 11 | 5 | 25 | 6 | 2 |
| 11-20 лет | 20 | 7 | 1 | 17 | 6 | 7 | 21 | 6 | 2 |
| Более 20 лет | 16 | 2 | 0 | 12 | 4 | 2 | 16 | 2 | 1 |
| Итого человек | 72 | 20 | 2 | 53 | 26 | 15 | 71 | 17 | 6 |
| % | 76,6 | 21,3 | 2,1 | 56,6 | 27,6 | 16 | 75,5 | 18,1 | 6,4 |

\*I- фаза не сформировалась (до 36 баллов)

\*II- фаза в стадии формирования (37-60 баллов)

\*III- фаза сформировалась ( 61 и более балла)

Анализ данных показывает, что у 76,6 % тестируемых фаза напряжения не сформировалась. 21,3% находится в стадии формирования, 2,1% имеют сформировавшуюся стадию.

Фаза резистенции: у 56,6% фаза не сформировалась, у 27,6% фаза в стадии формирования, сформировавшуюся стадию имеют 16%.

Фаза истощения: 75,5%-фаза не сформировалась, 18,1% на стадии формирования, 6,4% имеют сформировавшуюся стадию.

*Полученные результаты позволяют сделать выводы:*

- тревогу вызывает высокий процент тестируемых, которые находятся на стадии формирования.

Первый симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств» проявляется у 20% тестируемых, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

Второй симптом неудовлетворенности собой проявляется у 15% тестируемых. В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

Третий симптом "загнанность в клетку" проявляется у 25%. Когда человек пытается что-либо сделать, сосредотачивает свои возможности – психические ресурсы: [мышление](http://www.koob.ru/superlearning/), установки, смыслы, планы, цели. И если не находит выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

Четвертый симптом «тревоги и депрессии» испытывает 40% тестируемых. Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы. Этот симптом является крайней точкой в формировании I фазы «напряжения» при развитии эмоционального выгорания.

II Фаза «резистенции». Мы обратили внимание на то, что многие социальные работники стремятся к психологическому комфорту и поэтому стараются снизить давление внешних обстоятельств.

Первый симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» проявился у 26,8% тестируемых.

Второй симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» проявился у 19,5% тестируемых. Профессионал не только осознает, что не проявляет должного эмоционального отношения к своему подопечному, но и нравственные чувства социального работника остаются в стороне.

Третий симптом «расширения сферы экономии эмоций» проявился у 29,2% тестируемых. Симптомы эмоционального  выгорания проявляются вне профессиональной деятельности – дома, в общении с приятелями, знакомыми.

Четвертый симптом «редукции профессиональных обязанностей» проявился у 24,4% тестируемых. Специалист пытается облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат, подопечных обделяют элементарным вниманием.

III Фаза истощения - характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Первый симптом «эмоционального дефицита» проявился у 13,1% тестируемых. К  социальному работнику приходит ощущение, что эмоционально он не может помогать своим клиентам, подопечным, не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать.

Второй симптом «эмоциональной отстраненности» проявился у 39,1% тестируемых. Человек почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Третий симптом личностной отстраненности, или деперсонализации проявился у 30,4% тестируемых. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности.

Четвертый симптом «психосоматических и психовегетативных» нарушений проявился у 17,4% тестируемых. «Выгорание» продолжает нарастать – могут происходить отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о трудных больных, подопечных  вызывает плохое настроение.

На основе предоставленных методических рекомендаций Самарского государственного педагогического университета факультета психологии был разработан и проведен тренинг для специалистов отделения срочных социальных услуг м.р.Сергиевский, а для специалистов м.р.Елховский проведен научно-практический семинар по профилактике синдрома эмоционального выгорания (лекция, тестирование и социально-психологический тренинг).

Программа семинара состояла из двух блоков:

1.Теоретический, на котором были рассмотрены стадии, этапы, причины, симптомы СЭВ;

2. Практический, на котором специалисты приняли участие в тренинге.

Для специалистов отделений срочных социальных услуг был подготовлен методический материал для работы по профилактике синдрома эмоционального выгорания, проведено обучение по работе с методикой диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко.

Мы выбрали тренинг как метод психологической работы с группой, так как в тренинговых группах особый акцент делается на создание климата доверия, позволяющего реализовать большую по сравнению с повседневным общением интенсивность открытой обратной связи. В результате участники получают возможность реально увидеть себя со стороны и сориентироваться в собственном сложившемся опыте общения, что представляет необходимую предпосылку и составляющую развития компетентности в общении.

Построение тренинга:

-Для 1-2 стадий СЭВ -когнитивный и ценностно-мотивационный компоненты;

- Для 3-4 стадий СЭВ - ориентационный и когнитивный компоненты.

Тренинг состоит из трех частей.

Первая (вводная) направлена на создание атмосферы доверия, доброжелательности и принятия участниками тренинга друг друга.

Вторая (основная) направлена на знакомство и освоение навыков эмоциональной саморегуляции.

Третья (заключительная) – на формирование навыков позитивного самовосприятия и рефлексии.

В завершении тренинга участникам было предложено выбрать смайлик либо синего цвета с грустным выражением лица ("ожидания не оправдались"), либо оранжевый смайлик с улыбающимся лицом ("ожидания оправдались"). Все участники тренинга выбрали оранжевый смайлик.

Отзывы: Елховка: «Семинар прошел в обстановке добра, взаимопомощи. Все с удовольствием принимали участие в упражнениях, которые показали нам пути взаимодействия с нашими клиентами. Мы научились поднимать настроение себе и друг другу. Постараемся применять полученные знания в своей деятельности».

-  Очень важен и необходим тот материал, который мы обсуждали на тренинге.

-  Появилось умение посмотреть на себя со стороны другими глазами.

-  Хочу принять участие в новых тренингах.

- Спасибо большое за новые открытия.

- Никогда не думала, что могу сделать столько открытий в своей жизни.

Таким образом, работая над проблемой синдрома эмоционального выгорания, мы обратили внимание на то, что специалистов волнуют вопросы семейной психологии и психосоматики. Возможно, проблемы семейных взаимоотношений и психофизическое состояние специалиста коррелируют с синдромом эмоционального выгорания. В перспективе мы предполагаем продолжить работу по исследованию данной проблемы. Мы считаем, что тренинги на развитие межличностных и внутрисемейных отношений, активной жизненной позиции, эмпатии и толерантности надо проводить регулярно, с целью приобретения знаний о своих и чужих эмоциональных реакциях и способах их отреагирования.

Центры социального обслуживания заинтересованы в том, чтобы не происходило заражения синдромом эмоционального выгорания. Для этого проводятся мастер-классы для специалистов, встречи за круглым столом, обсуждение возникающих проблем, культурно-массовые мероприятия и прочее.

Участниками тренинга были разработаны советы, которые помогут не «выгореть»:

1. Относитесь к себе с любовью и старайтесь испытывать к себе симпатию;
2. Выбирайте дело, которое вам нравится, и избегайте занятий, которые не вызывают у вас особого энтузиазма. Это поможет вам обрести счастье в профессиональном плане;
3. Не стоит искать в работе спасение или счастье. Помните, что она является деятельностью, которая хороша по определению;
4. Перестаньте жить за других людей и сконцентрируйтесь на своей жизни;
5. Уделяйте время не только работе, но и своим личным интересам и потребностям;
6. Трезво осмысливайте события прошедшего дня. Можете взять за правило подведение итогов;
7. Перед тем, как помочь кому то, хорошенько подумайте, действительно ли человеке в этом нуждается;

ГБУ СО ЦСО м.р.Сергиевский, методическое объединение психологов «Единство». Психологи: С.Ю.Попова, Е.Ф.Ильмендеева, Ю.В.Сетина, Л.Г.Мельникова, А.А.Мифтеева.

Литература:

* + - 1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. - СПб. Речь, 2003 – 87 с.
      2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. – М.: Наука. - 1997. – С.115-154.
      3. 3. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. / В. В. Бойко – М.: Информац. Изд. Дом Филин, 1983. – 196с.
      4. 4. Большой психологический словарь/ сост. и общ. ред. Б.Мещеряков, В.Зинченко. -СПб.Прайм-Еврознак. -2003.
      5. 5. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактик. – СПб. Питер, 2005. – 336 с.

1. Чернышова Е.Л. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие

**СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ**

**Бессонова И.В. –** психолог ГБУ СО «Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Куйбышевского района г.о. Самара», Самара

**Катина Л.Н. -** Председатель «Самарского областного профессионального союза работников социальной защиты населения», «Заслуженный работник социальной защиты населения РФ», Самара

**Логинова И.А.** – кандидат психологических наук, доцент кафедры социологии социальной сферы и демографии ФГАОУ ВО «Самарского национального исследовательского университета имени академика С.П. Королева, Самара

**С.Ю.Попова, Е.Ф.Ильмендеева, Ю.В.Сетина, Л.Г.Мельникова, А.А.Мифтеева.** – психологи ГБУ СО ЦСО м.р.Сергиевский, методическое объединение психологов «Единство» , Самара

**Родионова Т.Г.** – психолог ГБУ СО "ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов Железнодорожного района г.о. Самара» , Самара

**Травина Т.Е., Тимохина Е.М. -** психологи ГБУ СО «Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск» , Самара

**Тюрина А.М.** - ведущий психолог ГБУ СО «Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Промышленного района г.о.Самара» , Самара

**Чердымова Е.И.** – кандидат психологических наук ФГАОУ ВО «Самарского национального исследовательского университета имени академика С.П. Королева, Самара

**Чернышова Е.Л. *–*** кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и социальной психологии Самарского государственного социально-педагогического университета, Самара