



«Профилактика эмоционального выгорания социальных работников, как способ повышения качества социального обслуживания на дому»

Социальные работники являются комплексными специалистами и находятся в постоянном непосредственном контакте с людьми, поэтому социальные работники наиболее уязвимы и подвержены эмоциональному выгоранию. Так, что же это такое «эмоциональное выгорание».

Термин эмоционального выгорания предложен американским психологом Фреденбергом для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

Кристина Маслач определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения (включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и самочувствия по отношению к клиентам или пациентам).

В настоящее время синдром эмоционального выгорания внесен в Международный классификатор болезней МКБ-10. Ему присвоен диагностический статус (МКБ-10:273 – Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью). Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижение их энергетики в ответ на избранные психотравмирующие воздействия)

Выделяют 2 больших блока факторов, способствующих развитию СЭВ: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Чаще эти факторы называют внешними и внутренними или личностными и организационными.

Группа внешних факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания: хроническая напряженность, психоэмоциональная деятельность, дестабилизирующая организация деятельности (нечеткая организация и планирование труда, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» - мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента...), повышенная ответственность за исполняемые функции и операции, неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

К внутренним факторам относят следующие факторы: склонность к эмоциональной ригидности (эмоциональной сдержанности), интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности.

Выгорание – это группа симптомов, появляющихся вместе. Однако все симптомы ни у кого не проявляются одновременно, потому что выгорание – процесс сугубо индивидуальный. Эйла Пайнс и Кристина Маслач обнаружили:



- изменения в поведении (поведенческие симптомы) – специалист часто смотрит на часы, усиливается его сопротивление выходу на работу;
- откладывает деловые встречи, часто опаздывает (поздно приходит и поздно уходит), утрачивает творческие подходы к решению проблем, работает усерднее и дольше, а достижений становится меньше, уединяется, увеличивает употребление меняющих настроение психоактивных веществ, утрачивает способность удовлетворять свои потребности в развлечениях и восстановлении здоровья, подвержен несчастным случаям;
- изменения в чувствах (аффективные симптомы) – утрата чувства юмора;
- постоянное чувство неудачи, вины, самообвинения;
- гнев, чувство горечи и обиды, повышенная раздражительность, проявляемая на работе и дома;
- ощущение зломерности и придирчивого отношения со стороны других;
- чувство обескураженности и равнодушия;
- изменения в мышлении (когнитивные симптомы) – упорные мысли о том, чтобы оставить работу, неспособность концентрировать внимание, ригидность мышления (неспособность или сложность в приспособлении к изменениям), усиление подозрительности и недоверчивости, менталитет жертвы, циничное, негуманное отношение к коллегам и клиентам, озабоченность собственными потребностями и личным выживанием
- изменения в здоровье (физические симптомы) – нарушенный сон, частые, длительно текущие незначительные недуги, повышенная восприимчивость к инфекционным заболеваниям, усталость и истощение на протяжении целого дня

Главной профилактической мерой профессиональных деформаций личности должен быть постоянный творческий момент в деятельности, расширение вариантов профессиональных задач, разнообразие круга общения.

Существует также немало конкретных способов преградить путь синдрому сгорания:

- ✓ определение краткосрочных и долгосрочных целей
- ✓ культивирование интересов, не связанных со своей профессией. Наилучшее решение этой проблемы состоит в том, чтобы сочетать работу с учебой, исследованиями, написанием научных статей
- ✓ внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны руководства
- ✓ овладение умениями и навыками саморегуляции, поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания
- ✓ удовлетворяющая социальная жизнь, наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс
- ✓ стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всем и умение проигрывать без ненужного самоуничтожения и агрессивности
- ✓ способность к адекватной самооценке без упования только на уважение окружающих
- ✓ открытость новому опыту

- ✓ умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и в жизни
- ✓ чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу
- ✓ участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом
- ✓ наиболее эффективными являются групповые формы работы, специальные занятия в группах профессионального и личного роста, повышение коммуникативной компетентности. Человек может переносить значительный стресс без повышенного риска развития психических или соматических заболеваний, если он получает адекватную социальную поддержку
- ✓ периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно
- ✓ хобби, доставляющее удовольствие
- ✓ природа – источник вдохновения и позитива. Не лишайте себя удовольствия общения с природой: прогуляйтесь после работы по набережной, посидите в городском парке у фонтана – вода создает ощущение спокойствия и равновесия
- ✓ самовнушение, произнесение аффирмаций (устоновок)
- ✓ спорт – лучший способ избавиться от накопившегося негатива



Берегите себя и своих близких! Будьте здоровы!