

УДК 159.944

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

Н.Н. Ярушкин, Н.Н. Сатонина

Самарский государственный социально-педагогический университет
Самарский государственный технический университет

Определяются факторы профессионального выгорания социальных работников, знание которых может способствовать их своевременному выявлению и совершенствованию системы мероприятий, направленных на предупреждение данного явления. Используется классификация, в которой выделяются объективные и субъективные факторы профессионального выгорания специалистов социальной сферы. Проведенное исследование позволило установить взаимосвязь профессионального выгорания сотрудников социальной службы с удовлетворённостью трудом, эмоциональным выгоранием и уровнем субъективного контроля.

***Ключевые слова:** профессиональное выгорание, модели выгорания, факторы профессионального выгорания.*

Актуальность рассматриваемой в данной статье проблемы заключается в том, что процессы урбанизации, миграции населения и интенсификации профессиональной деятельности сопровождаются возрастающим числом межличностных конфликтов, в результате которых люди испытывают значительные эмоциональные перегрузки, что может приводить к их психоэмоциональной истощенности. Особую психоэмоциональную истощенность испытывают специалисты, находящиеся в процессе постоянной коммуникации с другими людьми. Их профессиональная деятельность соответствует профессиям типа «человек – человек». К представителям таких профессий относятся специалисты социальной сферы. Они подвержены риску возникновения стрессовых состояний и различных психосоматических расстройств. Кроме того, с течением времени у них могут происходить личностные изменения, связанные с так называемым синдромом профессионального выгорания, обусловленным не только спецификой их профессиональной деятельности, но и индивидуально-психологическими особенностями работников. Однако факторы, способствующие профессиональному выгоранию специалистов социальной сферы, ещё недостаточно изучены, что затрудняет разработку профилактических мероприятий. В связи с этим представляется важным выявление статистически значимой взаимосвязи некоторых психологических особенностей социальных работников с уровнем их профессионального выгорания.

Для практической реализации этой цели уточняется содержание понятия «профессиональное выгорание», определяется вероятный перечень факторов, влияющих на этот процесс, на основе эмпирического исследования выявляются взаимосвязи конкретных индивидуально-психологических факторов с профессиональным выгоранием социальных работников.

Профессиональное выгорание – это неблагоприятная реакция на

стресс на работе, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты [3, с. 105]. При профессиональном выгорании наблюдается значительный спад мотивации к профессиональной деятельности, утрата профессиональных умений и навыков, снижение работоспособности, эмоциональная неуравновешенность, снижение уровня эмпатии по отношению к окружающим людям, выраженная склонность к конфликтным ситуациям и т. д. Впоследствии могут возникать соматические заболевания или невротические расстройства.

Известны различные психологические модели выгорания. Согласно одномерной модели, выгорание – это состояние физического и психологического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Для представителей коммуникативных профессий, к которым относится профессия социального работника, такие ситуации не являются редкими.

Двухмерная модель рассматривает выгорание как «двухмерный конструкт», состоящий из эмоционального истощения и деперсонализации, что проявляется в изменении отношения либо к себе, либо к другим.

Наиболее распространенной является трехкомпонентная модель синдрома выгорания К. Маслача и С. Джексона, согласно которой выгорание понимается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукации личных достижений. Важным дополнением в этой модели является третий компонент, который проявляется в негативном оценивании самого себя, своих профессиональных достижений и успехов и т. д.

К. Маслач и С. Джексон [2] выделяют следующие характеристики синдрома «burnout»: безразличие и циничное отношение к клиентам и пациентам; эмоциональное опустошение; появление чувства неудовлетворенности от трудовой деятельности, деструктивная критика в оценке достижений профессиональной сферы; негативное отношение к себе (деперсонализация); ухудшение качества жизни и состояния психофизического здоровья, появление психосоматических заболеваний; понижение межличностных отношений в семейной и деловой сферах.

При разработке профилактических мероприятий важным является понимание объективных и субъективных причин профессионального выгорания специалистов социальной сферы. На профессиональное выгорание работников влияют как внешние, так и внутренние источники стресса. К внешним источникам стресса относятся: проблемы на работе (переутомление, дефицит времени, ролевые конфликты, связанные с руководством, коллегами и клиентами, проблемы в карьерном росте, неудовлетворительный социально-психологический климат в трудовом коллективе), семейные проблемы, жизненный кризис, финансовые трудности и т. д. К внутренним (личностным) источникам стресса, влияющим на профессиональное выгорание, А.О. Прохоров относит уровень тревожности, уровень нейротизма, толерантность к ситуациям неопределённости, поведенческий паттерн типа А [3, с. 367].

Мы полагаем, что данный перечень факторов, связанных с профессиональным выгоранием, неполон. Считаем, что интегральным показателем позитивного или негативного влияния основных проблем, связанных с работой, выступающего в качестве важного фактора профессионального выгорания работников, может служить уровень удовлетворённости своей работой, который отражает удовлетворённость заработной платой, условиями труда, стилем руководства, возможностями профессионального продвижения, содержанием работы и т. д.

К числу других внутренних (личностных) источников стресса, способствующих профессиональному выгоранию работников социальной сферы, по нашему мнению, следует отнести уровень эмоционального выгорания и уровень субъективного контроля данных работников.

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. Такое выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами [4, с. 161]. В.В. Бойко раскрывает содержание понятия «эмоциональное выгорание» как выработанный человеком механизм эмоциональной защиты в виде полного или частичного удаления эмоций из психотравмирующего случая [1]. Оптимизацией условий профессиональной деятельности работника (социально-психологический климат, стиль и методы руководителя, мероприятия по сплочению коллектива и предупреждению конфликтов и т. д.) можно добиться снижения уровня эмоционального выгорания социальных работников и, соответственно, профессионального выгорания.

Другим внутренним фактором профессионального выгорания является уровень субъективного контроля работников. Известно, что уровень субъективного контроля связан с ощущением человеком своей силы, достоинства, ответственности за происходящее, самоуважением, социальной зрелостью и самостоятельностью личности.

Для проверки предположений о взаимосвязи профессионального выгорания с удовлетворенностью работой, уровнем эмоционального выгорания и уровнем субъективного контроля сотрудников социальной службы было проведено эмпирическое исследование. В качестве методик исследования были использованы методики: «Диагностика профессионального выгорания», авторы – К. Маслач, С. Джексон (адаптация Н.Е. Водопьяновой); «Диагностика уровня эмоционального выгорания», автор – В.В. Бойко; «Оценка удовлетворенности работой», автор – В.А. Розанова; «Уровень субъективного контроля», автор – Дж. Роттер.

Исследование проводилось в центре психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Выборка состояла из 35 испытуемых – социальных работников. Для выявления взаимосвязей профессионального выгорания работников социальной службы с уровнем их эмоционального

выгорания, удовлетворенностью работой, уровнем субъективного контроля был проведен корреляционный анализ, на основе которого выявлены умеренная прямая взаимосвязь показателей профессионального выгорания с показателями эмоционального выгорания ($r = 0,44$ при $p < 0,05$) и обратная взаимосвязь с показателями удовлетворенности трудом ($r = -0,37$ при $p < 0,05$) и уровнем субъективного контроля ($r = -0,54$ при $p < 0,05$).

Таким образом, проведенное исследование позволило выявить ряд психологических факторов в виде индивидуально-психологических особенностей личности работников социальных служб, создающих предрасположенность к профессиональному выгоранию. К ним относятся: удовлетворенность своей работой, наличие эмоционального выгорания и уровень субъективного контроля. Учет этих факторов необходим при проведении психологического профессионального отбора новых работников в социальные службы, а также их психокоррекции у действующего персонала.

Список литературы

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М., 2004. 480 с.
2. Первичная профилактика психических, неврологических и психосоциальных расстройств / под. ред. А.Н. Моховикова. М.: Смысл, 2010. 127 с.
3. Прохоров А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности. М.: ПЕР СЭ, 2005. 352 с.
4. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учеб. пособие. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. 672 с.

PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL CONDITIONS OF PREVENTION OF PROFESSIONAL BURNOUT OF SOCIAL SERVICE EMPLOYEES

N. N. Jarushkin¹, N. N. Satonina²

¹Samara State University of Social Sciences and Education, Samara

²Samara State Technical University, Samara

Is devoted to identifying the factors of professional burnout of social workers, whose knowledge can contribute to their timely identification and improvement of the system of measures aimed at preventing this phenomenon. The classification is used, according to which objective and subjective factors of professional burnout of social specialists are singled out. The study made it possible to establish the relationship between professional burnout of social service employees with satisfaction with work, emotional burnout and level of subjective control.

Keywords: *professional burnout, burnout models, factors of professional burnout.*

Об авторах:

ЯРУШКИН Николай Николаевич – доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры общей и социальной психологии, ФГБОУ ВО «Самарский государственный социально-педагогический университет» (443090, Самара, ул. М. Горького, 65/67), e-mail: nyarushkin@mail.ru

САТОНИНА Неля Николаевна – кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры экономики и управления организацией, ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (443001, Самара, Молодогвардейская ул., 244), e-mail: n.n._satonina@rambler.ru