

## СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В УЛАН-УДЭ

В данной статье мы проанализировали особенности эмоционального выгорания социальных работников клиентских служб Управления социальной защиты населения по г. Улан-Удэ. Нами было обследовано 55 социальных работников. Выборку составили женщины, средний возраст которых – 40,5 лет. Результаты исследования показали, какие симптомы эмоционального выгорания присутствуют и в чем причины.

**Ключевые слова:** социальные работники; эмоциональное выгорание; профессиональное выгорание; симптомы эмоционального выгорания; профилактика эмоционального выгорания; клиентские службы

*Antonova Nadezhda Sergeevna**Kryazheva Lyubov Sergeevna*

Buryat state University, Ulan-Ude, Russian Federation

## CURRENT STATE OF THE PROBLEM OF EMOTIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORKERS IN SOCIAL PROTECTION INSTITUTIONS IN ULAN-UDE

In this article we have analyzed the features of emotional burnout of social workers of customer services of the Department of social protection of the population in Ulan-Ude. We examined 55 social workers. The sample consisted of women with an average age of 40,5 years. The results of the study showed what symptoms of emotional burnout are present and what are the reasons.

**Keywords:** social workers; burnout; burnout; symptoms of burnout; prevention of burnout; customer service.

Специалисты по социальной работе входят в группу риска по развитию у них синдрома эмоционального выгорания. Специалистам по социальной работе по сути своей деятельности, вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственно профессиональное заболевание, называемое синдромом эмоционального сгорания.

Для исследования профессионального выгорания социальных работников в учреждениях социального обслуживания города Улан-Удэ были выбраны клиентские службы, относящиеся к Управлению социальной защиты населения по г. Улан-Удэ – обособленному подразделению РГУ «Центр социальной поддержки населения» города Улан-Удэ.

Нами было обследовано 55 социальных работников. Выборку составили женщины, средний возраст которых – 40,5 лет. Из них в возрасте от 23 до 37 лет – 34%, от 38 до 44 лет – 34%, от 45 до 57 лет – 32%. В зависимости от стажа профессиональной деятельности респонденты были разделены на три группы: от 1 до 5 лет – 36%, от 6-8 лет – 33%, от 9 до 21 года – 31%.

В ходе проведенного исследования нами были изучены основные симптомы, характерные для профессионального выгорания. Результаты ответов на первый вопрос «Как часто Вы испытываете чувство эмоционального опустошения, вам ничего не хочется и ничто не радует?», для 62% респондентов не свойственно испытывать чувство эмоционального опустошения. 22% часто имеют сниженный эмоциональный фон, равнодушие или эмоциональное перенасыщение. Для 3% эти чувства являются постоянными.

Следующий вопрос звучал так: «После работы хочется ли Вам поделиться с близкими людьми о прошедшем дне?» 27% опрошенных охотно рассказывают о своей работе. Для них не свойственна деформация отношений с другими

людьми. 18% стараются общаться с кем-то как можно меньше, так как очень сильно устают на работе. Здесь проявляются усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к клиентам и другим окружающим. И у 54% опрошенных всё зависит от настроения. Осуществление трудовой деятельности зависит от общего эмоционального фона настроения и эмоциональных реакций личности, отражающих оценку происходящего. Эмоциональная неустойчивость и высокая ситуативная тревожность нарушают эффективное протекание деятельности, а иногда и вообще разрушают ее.

На вопрос «Возникает ли у Вас чувство, когда Вы не можете помочь клиенту, не в состоянии войти в его положение, не сочувствуете и не сопереживаете?» респонденты ответили, что такое чувство их сопровождает всегда 67%, возникает, но я стараюсь его преодолеть – 29%, нет, не возникает – 4%

После продолжительного рабочего дня у работника очень часто начинают развиваться головные боли, иногда сотрудник не успевает пообедать в течение дня. Это сильно сказывается на его самочувствии. И специалистам был задан вопрос: «Часто ли у Вас возникают головные боли и расстройства желудочно-кишечного тракта?» 11% респондентов никогда не испытывают подобные ухудшения состояния организма. Редко такие проявления возникают у 75%. 14% указали, что у них часто возникают данные боли.

Социальный работник выполняет роль конфликтолога, помогая предупреждать и разрешать конфликтные ситуации своих клиентов. Однако в профессиональной среде также возможны случаи, когда какие-либо разногласия между специалистом и клиентом, между двумя специалистами перерастают в конфликты. Конфликтные межличностные отношения являются источниками

профессионального стресса, который в свою очередь оказывает воздействие на профессиональное выгорание. И в связи с этим респондентам был задан вопрос: «Случаются ли у Вас вспышки раздражения или конфликтные ситуации на работе?» Данные результаты показывают, что часто конфликты случаются всего у 2% опрошенных, случаются, но редко у 76% опрошенных и нет, никогда – 22%.

При профессиональном выгорании могут развиваться или усилиться хронические заболевания, в ходе которых может произойти частичная или полная утрата способности работать. И для специалистов был поставлен вопрос: «Есть ли у Вас хронические заболевания и какие?» Было выявлено, что 31% имеет какие-либо хронические заболевания. У 69% подобных заболеваний нет.

У социальных работников, подверженных профессиональному выгоранию, могут возникать тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все как надо, не сократят ли меня и т.п. Затем, чтобы показать реализацию стремления социальной работы и выполнения результативной профессиональной деятельности по поддержанию клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию, социальный работник обязан обладать значительным запасом профессиональных умений, навыков, располагать серьезными знаниями в области наук о человеке, разбираясь в ценностных и моральных установках, которые заложены в каждом человеке. Однако ошибок в работе не избежать даже самому опытному работнику. Респондентам был задан вопрос «Как Вы относитесь к своим ошибкам в работе?» 55% относятся к ошибкам позитивно, та как они учат извлекать пользу. Нейтрально относятся к ошибкам, закрывают на них глаза 16% опрошенных. И 29% характеризуют ошибки как негативный опыт, социальный работник начинает негодовать и бесконечно обдумывать свой неудачный опыт.

К социально-дезадаптирующим причинам деятельности социального работника относятся низкая социальная защищенность, необходимость профессионального межличностного взаимодействия в конфликтных ситуациях, информационные перегрузки, многофункциональность социально ответственной деятельности, сложные клиенты, стрессовые ситуации и так далее. Эти причины могут затрагивать разные грани трудового процесса - профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно или положительно сказываться на профессиональном развитии личности. Социальным работникам был задан вопрос: «Считаете ли Вы, что выполняемая Вами работа плохо влияет на Ваше здоровье?» 35% опрошенных считают, что работа не оказывает плохого влияния либо в редких случаях. На 11% респондентов работа всегда оказывает самое негативное влияние на здоровье. 55% полагают, что работа оказывает влияние на здоровье, но иногда хорошее, иногда плохое. Выгорание может провоцировать физиологические последствия, которые отражаются в психосоматических расстройствах, таких как бессонница, головные боли, тревожность и др. 16% опрошенных часто думают о работе перед сном и имеют плохой сон.

Осуществление эффективной и квалифицированной помощи своим клиентам невозможно без анализа и обсуждения своей работы с коллегами и начальством. В рамках трудового коллектива могут быть совместного проанализированы трудные случаи и организационные проблемы, происходит обмен опытом, когда специалист не только анализирует свои чувства, но и делится ими с другими. Следующий вопрос для респондентов звучал так: «Есть ли у Вас такая возможность, обсудить проблемы, возникающие на работе, с коллегами и начальством?» 82% часто обсуждают возникающие проблемы со своими коллегами. Они делятся своими переживаниями, задают интересующие их рабочие вопросы, совершенствуя навыки анализа своей деятельности. Для 18% опрошенных такая возможность отсутствует или появляется редко.

Из-за высокой рабочей нагрузки, социальному работнику приходится оставаться после работы или брать ее на дом. Чрезмерная работа без отдыха приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям - хронической раздраженности или чувству подавленности. 67% респондентов на вопрос о том «Подолгу ли Вы задерживаетесь на работе?» ответили, что при необходимости могут задержаться, но ненадолго. И только 5% социальных работников находятся на работе до самого вечера и берут работу на дом.

С целью определения мнения социальных работников о том, как они характеризуют свою работу, каковы основные положительные и отрицательные стороны своей профессиональной деятельности они могут отметить, респондентам был задан вопрос: «Какой из пунктов может охарактеризовать Вашу работу?» Для большей части респондентов (44%) - это требовательные клиенты. 40% указали, что это недостаточное вознаграждение за работу. 38% считает, что их работу характеризует благоприятный психологический климат и эмоциональный настрой в коллективе. Ответ «хорошие отношения с коллективом и руководством» выбрали 32% опрошенных. Оптимальную рабочую нагрузку как особенность своей работы выделили 25% социальных работников. «Необходимость внешне проявлять эмоции, несоответствующие реалиям» - такой ответ указали 24%. Данные результаты показывают, что главными проблемами для профессиональной деятельности социального работника на сегодняшний день являются настойчивые клиенты, проблемы которых не всегда могут решаться за пять минут, а требуют внимательного изучения и подхода. А также низкий уровень заработной платы. В системе социального обслуживания наблюдается дефицит квалифицированных кадров, а это связано с низким уровнем оплаты труда социальных работников, не соответствующим напряженности и интенсивности их труда.

Значительная часть респондентов (44%) отмечает, что во время рабочего дня они постоянно заняты работой. У 27% рабочий день проходит спокойно и легко. А 29% испытывают тревогу, так как рабочий день предугадать невозможно, он всегда

непредсказуем. Данные показывают, что большинство работников имеют повышенную утомляемость, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня, так как не в полной мере могут спланировать свой рабочий день либо в течение рабочего дня не позволяют себе расслабиться и прерваться на непродолжительный отдых.

Для того, чтобы понять, существуют ли у работников интересы вне работы, им был задан вопрос «Чем обычно Вы занимаетесь в свободное от работы время?» 38% опрошенных чаще всего проводят время и отдыхают с семьей. 33% указали, что работают дома. У 29% работников есть свое хобби. А 25% стараются не выходить из дома, так как всё надоело, никого не хочется видеть и слышать.

Совокупность таких факторов как организационные, личностные, профессиональные содействуют развитию синдрома выгорания. Однако каждый из них по-разному влияет на динамику развития. Причинами могут быть ситуации, последствиями которых могут быть психическое напряжение и стресс. Например, трудность рабочей задачи, дефицит времени в условиях срочности, конфликтные ситуации в коллективе и с руководством так далее. Характерными особенностями стресса является наличие экстремальности в содержании и условиях трудовой деятельности.

И респондентам был предложен вопрос: «В стрессовой ситуации на работе Вы чаще всего...» 58% начнут активно действовать. 30% уверены в положительном результате своих действий. 12% не могут собраться с мыслями и начать работу. Специфичность стресса зависит от внешних воздействий и от индивидуального смысла задачи выполняемой деятельности, характеристики ситуации, в которой находится человек. И поэтому осуществление профессиональной деятельности, рабочие моменты могут стать поводом для развития стрессового состояния социальных работников. Но также главные причины стресса заключаются в личностных проявлениях человека, то есть какое мировоззрение и установки имеет человек, каковы его главные потребности, какие мотивы и цели он преследует в своей деятельности, межличностное взаимодействие с людьми и так далее.

85% опрошенных социальных работников знакомы с понятием профессионального выгорания и большинство (87%) определяют его как синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. На вопрос о том «Проводятся ли у Вас в организации различные мероприятия по профилактике профессионального выгорания?» 32% указали, что иногда проводятся. 20% считают, что такие мероприятия проводятся редко. 18% отметили

ответ «да, проводятся часто». 15% отметили, что таких мероприятий нет.

Таким образом, у социальных работников, профессиональная деятельность которых связана со взаимодействием с различными группами населения, в большей степени были выражены:

1. Утрирование своих неприятностей, ошибок, неудач, что в конечном итоге мешало успешной работе сотрудника, заставляя его каждый раз испытывать страх сделать что-то неправильно.

2. Плохой сон. Усталость после ночного сна или бессонница является составляющей эмоционального выгорания. Человек переживая большие эмоциональные и рабочие нагрузки, истощается и вследствие чего он теряет продуктивность в работе, чувствует усталость, страдает повышенной подверженностью соматическим заболеваниям, теряет здоровый сон, начинает принимать снотворное и так далее.

3. Возможная отстраненность от клиента. Главной целью работы социального работника является оказание квалифицированной помощи своим клиентам. Они должны проявлять должное эмоциональное отношение к людям, не испытывать холодности, раздражение, направленное на коллег или на субъектов делового общения, должно полностью исключаться. Но развитие эмоционального выгорания заставляет человека снижать уровень эмоций до минимума, и окружающие люди становятся безразличны.

4. Не оставлять работу вне дома. Определенный процент опрошенных респондентов не могут в свободное время занять себя чем-то другим кроме работы. Жертвы выгорания могут испытывать неуверенность в себе и неудовлетворенность личной жизнью. Если личная жизнь не дает достаточных оснований для самоуважения и доказательств значимости, то «выгорающие» люди еще с большим усердием пытаются найти подтверждение смысла своей жизни и самоактуализироваться в работе. Ежедневная работа с постоянной перегрузкой и психологической зависимостью от нее ведет к накоплению последствий стрессов и истощению запаса жизненной энергии человека.

5. Требовательность клиентов отражается на самочувствии социального работника. Когда человек видит в специалисте единственную помощь для решения своих проблем, он начинает использовать всевозможные способы для того, чтобы ему оказали эту помощь. Компетентность специалиста позволяет проходить через ежедневное многообразие эмоционально и когнитивно сложных ситуаций общения. Но тем самым развиваются предпосылки для обострения эмоциональной отстраненности, проявляющегося в полном исключении эмоций из сферы профессиональной деятельности. А это является одной из главных причин развития эмоционального выгорания.

#### Литература

- Базарова Т. С. Синдром "эмоционального сгорания" как фактор профессионального риска в социальной работе // Вестник Бурятского государственного университета. 2014. Вып. 5: Психология, социальная работа. С. 114-117.
- Бойко В. В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении. СПб.: Сударья, 2010. 28 с.
- Гавриченко А. И. Научные основы профессиональных рисков. Орел: Орлов. гос. аграр. ун-т, 2013. 107 с.