

*Панченко Олег Анатолійович,
Панченко Людмила Валентинівна,
Садчикова Олена Геннадіївна,
Мінакова Олена Миколаївна*

ПСИХОДІАГНОСТИКА И ПСИХОКОРРЕКЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Панченко О. А., Панченко Л. В., Садчикова О. Г., Мінакова О. М.
**ПСИХОДІАГНОСТИКА ТА ПСИХОКОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.** У роботі наводяться дані психодіагностичного дослідження соціальних працівників Територіального центру соціального обслуговування на наявність емоційного вигорання. Наведено аналіз отриманих даних. У 18% не діагностовано, у 67% в стадії формування, у 15% синдром емоційного вигорання сформований. За результатами психодіагностичного дослідження розроблений тренінг з профілактики емоційного вигорання для даного контингенту. Тренінг був спрямований на: ознайомлення учасників з поняттями, які характеризують емоційне вигорання; відпрацювання умінь і навичок психологічної саморегуляції і трансформації негативних переживань у позитивний емоційний стан; вміння організовувати свій час для власного саморозвитку.

Ключові слова: емоційне вигорання, соціальні працівники, психодіагностика, психологічний тренінг.

Панченко О. А., Панченко Л. В., Садчикова Е. Г., Мінакова Е. Н.
**ПСИХОДІАГНОСТИКА И ПСИХОКОРРЕКЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ.** В работе приводятся данные психодиагностического исследования социальных работников Территориального центра социального обслуживания на наличие эмоционального выгорания. Приведен анализ полученных данных. У 18% не диагностирован, у 67% в стадии формирования, у 15% синдром эмоционального выгорания сформирован. По результатам психодиагностики разработан тренинг по профилактике эмоционального выгорания для данного контингента. Тренинг был направлен на: ознакомление участников с понятиями, которые характеризуют эмоциональное выгорание; отработку умений и навыков психологической саморегуляции и трансформации отрицательных переживаний в положительное эмоциональное состояние; умение организовывать свое время для собственного саморазвития.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, социальные работники, психодиагностика, психологический тренинг.

Постановка проблемы. Традиционно и в общественном сознании, и в научной литературе при изучении профессиональной деятельности специалистов социономических профессий (врачей, педагогов, социальных работников и т. д.) акцент делается, прежде всего, на позитивных аспектах работы с людьми. Вместе с тем совершенно очевидно, что именно работа с людьми в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых пе-

реживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса (Аникина, 2007) [1].

По мнению исследователей, негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса – профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно сказываясь на профессиональном развитии личности. Работа с людьми предполагает общение, а общение предполагает проявление эмоций. Одной из таких «общительных» профессий является социальная работа. Социальный работник весь рабочий день проводит в общении с людьми, причем специалист обязан оказать квалифицированную помощь. Если материальную помощь оказывает государство, то моральная поддержка ложится на плечи социального работника, что обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности и даже стресса (Бойко В.В., 1996) [2].

Проблема синдрома эмоционального выгорания специалистов, обслуживающих пожилых и нуждающихся в помощи 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 (Михайлов Б. В., 2001) [4]. Это и близкие родственники, и друзья, а также клиенты – пожилые люди, которые вынуждены обращаться за помощью к данным специалистам, и поэтому становятся «заложниками синдрома».

Синдром эмоционального выгорания социальных работников, обслуживающих пожилых людей на дому, вызван рядом специфических особенностей их деятельности. К их числу можно отнести огромную ответственность за жизнь и здоровье пациентов пожилого и старческого возраста, которая тяжким грузом ложится на их плечи; длительное нахождение в «поле» отрицательных эмоций – страдания, боли, отчаяния, раздражения и так далее, которые так или иначе по механизму эмоционального заражения передаются сотрудникам соц-центров, кроме того, пожилые клиенты умирают, что тоже влияет на состояние сотрудников социальных центров; заработную плату сотрудников, которая явно не соответствует степени их социальной ответственности, что вызывает чувство неудовлетворённости своей профессией Орел В.Е., 1999) [5].

К психологическим симптомам эмоционального выгорания относятся:

- повышенная раздражительность, чувство усталости и депрессия;
- разочарование в личной жизни и работе;
- потеря самоуважения и уверенности в себе;
- снижение интереса в работе;
- чувство неадекватности, безнадежности, бессмысленности происходящего и необъяснимого чувства вины,
- частая смена настроения;
- немотивированное беспокойство о будущем;
- личностная отстраненность, когда значимые события, происходящие вокруг человека, вызывают у него слабый эмоциональный отклик либо просто его не волнуют;

– чувство несостоятельности, безысходности, потери уверенности в завтрашнем дне.

– развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов (Михайлов Б.В., 2001; Толочек В.А., 2005)[4; 6].

Анализ психологической литературы показал, что, несмотря на то, что многие авторы выделяют условия и факторы, способствующие формированию синдрома эмоционального выгорания (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, Е. Малер, К. Маслач, Т.А. Немчин, В.Е. Орел, Г. Селье, Т.В. Форманюк, Х. Фроудинберг, А.С. Шафранова и др.), публикации, описывающие особенности формирования, тренинговые программы, направленные на профилактику синдрома выгорания у социальных работников, обслуживающих пожилых людей на дому, недостаточно применяют.

Материалы и методы. С целью диагностики и выявления эмоционального выгорания нами было проведено исследование на базе Территориального центра социального обслуживания г. Константиновки, Донецкой области. Время проведения декабрь 2013 г. – июнь 2014 года. Выборку составили 40 человек (женщины, средний возраст – 46,4 года).

Для выявления синдрома эмоционального выгорания, а также возможных влияний данного состояния на жизнедеятельность социальных работников, обслуживающих пожилых людей на дому, применяли следующие психодиагностические методики: «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, Тест-опросник «Поведение в конфликтной ситуации» К. Томаса, «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Снявского, В.А. Федорошина, «Диагностика уровня эмпатии» И.М. Юсупова, «Ценностные ориентации» М. Рокича.

В результате анализа данных психодиагностики все испытуемые были распределены по трем группам (рис. 1).

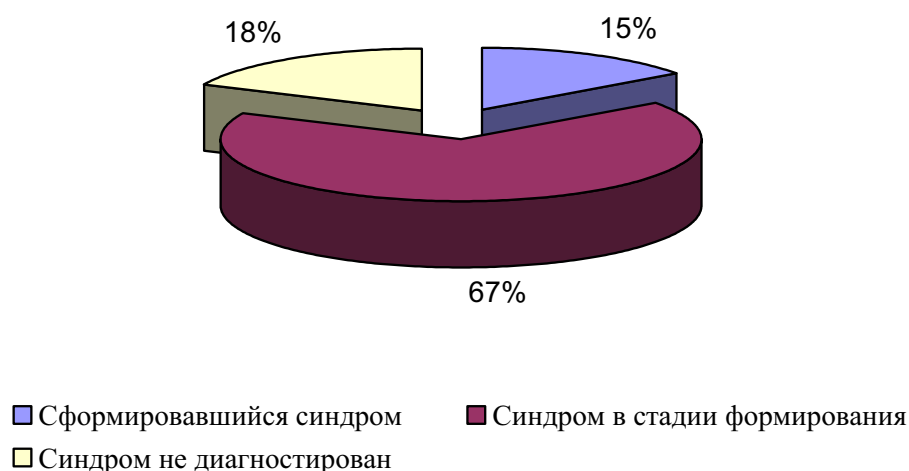


Рис. 1. Синдром эмоционального выгорания

В первую группу вошли 6 чел. (15%), у которых диагностирован сформированный синдром эмоционального выгорания. Для данных соцработников были характерны эмоциональный дефицит и эмоциональная отстра-

ненность, чувство беспомощности, бесперспективность своего профессионального будущего, «пустота настоящего», неудовлетворенность прожитыми годами, потеря чувства радости и чувства юмора, повышенная раздражительность — и на работе, и дома, нарушение сна, рассеянность.

В этой группе соцработников диагностирован высокий уровень организаторских способностей – у 1 чел. (16%), средний уровень – у 1 чел. (16%), низкий уровень у 4 чел. (68%). Высокий уровень коммуникативных способностей диагностирован у 4 чел. (67%), средний – у 2 чел. (33%). Средний уровень эмпатии выявлен у 4 чел. (68%), низкий – у 1 чел. (16%), высокий – у 1 чел. (16%).

В конфликтной ситуации с подопечными для 4 чел. (45%) характерно соревнование, т.е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому; 3 чел. (34%) свойственно сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон; к компромиссу склонны 3 чел. (34%); стараются избежать конфликтной ситуации 2 чел. (23%), приспосабливаются 2 чел. (23%).

Для более углубленного изучения эмоционального состояния соцработники данной группы прошли тестирование по методике «Клинический опросник для выявления и оценки невротических расстройств К.К. Яхина, Д.М. Менделевича». В результате проведенной диагностики у 4 чел. (67%) диагностирован клинически значимый уровень по шкалам невротической депрессии, астении, вегетативных нарушений. У 3 чел. (50%) клинически значимый уровень по шкале тревоги. У 5 чел. (84%) диагностирован клинически значимый уровень по шкале вегетативных нарушений. Эти данные свидетельствуют о том, что в группе соцработников эмоциональное выгорание привело к формированию клинических симптомов.

Вторая группа. Данную группу составили 27 чел. (67%). По полученным данным психодиагностики, у испытуемых данной группы синдром эмоционального выгорания находился в стадии формирования. Характерными симптомами являются неадекватное эмоциональное избирательное реагирование и эмоционально-нравственная дезориентация. Типичными были жалобы на потерю желаний и стремлений, на снижение внимания. Отмечалось чувство внутренней напряженности, тревожности, неуверенности, были выделены расстройства сна, которые проявлялись в виде ранних пробуждений, затрудненного засыпания, отсутствия по утрам чувства отдыха и бодрости. Попытки компенсации эмоциональных проявлений отличались небольшой стойкостью и динамичностью, что привело к формированию дезадаптивных способов снятия стресса и редукации профессиональных обязанностей. Это появлялось в негативном и циничном отношении к подопечным, оскудении репертуара профессиональных действий.

В этой группе соцработников диагностирован низкий уровень организаторских способностей у 17 чел. (62%), средний уровень – у 5 чел. (19%), высокий – у 5 чел. (19%). Высокий уровень коммуникативных способностей диагностирован у 21 чел. (74%), средний – у 6 чел. (26%). Средний уровень эмпатии выявлен у 20 чел. (74%), низкий – у 3 чел. (12%), высокий – у 4 чел. (15 %).

В возникающих конфликтных ситуациях для 11 чел. (41%) характерно соревнование, т.е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому; для 20 чел. (74%) свойственно сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон; к компромиссу прибегают 19 чел. (71%), стараются избежать конфликтной ситуации 18 чел. (67%), приспосабливаются 19 чел. (71%).

Третья группа. В эту группу вошли 7 чел. (18%). У данной группы соцработников синдром эмоционального выгорания не диагностирован. Высокий уровень коммуникативных способностей диагностирован у 4 чел. (58%) из данной группы, средний – у 3 чел. (43%). Организаторские способности средние – у 2 чел. (28%), низкие – у 5 чел. (72%). Высокий уровень проявления эмпатии выявлен у 2 чел. (28%), у 5 чел. (72%) – средний.

Были продиагностированы ценностные ориентации соцработников, уровень корпоративной культуры, изучена мотивационная сфера, которая включает скрытые убеждения, неосознаваемые установки и верования, отражающие отношение к миру в целом, к человеку и к работе, при исследовании степени корпоративной идентичности, влияющей на лояльность проведения работы по профилактике сопротивления изменениям.

Во всех трех группах ценностные ориентации совпали. В группе терминальных ценностей в блоке конкретных ценностей на первых местах были выбраны: здоровье (60%), счастливая семейная жизнь (37,5%), наличие хороших и верных друзей (15%), интересная работа (15%), материально обеспеченная жизнь (12,5%); в блоке абстрактных ценностей: любовь (30%). На последних местах были выбраны абстрактные ценности: развлечения (70%), красота природы и искусства (55%), творчество (67%).

В группе инструментальных ценностей в первую очередь испытуемые выбрали в блоке этических ценностей: ответственность 14 чел. (35%), широта взглядов 7 чел. (18%), ценности общения – воспитанность 20 чел. (50%), ценности дела – аккуратность 13 чел. (33%), исполнительность 10 чел. (25%). На последнем плане для соцработников такие ценности: смелость в отстаивании своих взглядов (28%), образованность (30%), ценности общения – нетерпимость к недостаткам в себе и другим (33%), этические ценности – высокие запросы (57,5%).

Таким образом, проведя анализ полученных результатов психодиагностики, социальные работники находятся в зоне риска формирования эмоционального выгорания. У большинства испытуемых есть вовлеченность в сферу труда и семейно-бытовую. Досуговая активность находится на низком уровне, т.к. красоту природы и искусства, творчество соцработники выбрали в последнюю очередь. Они объясняют такую ситуацию нехваткой времени. Однако, исходя из полученных результатов методики «Коммуникативных и организаторских способностей» проблема заключается в низком уровне организаторских способностей (57,5%).

Как правило, человек с трудом перестраивает свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко может справиться

с проблемой эмоционального выгорания. Последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний [4].

Полученные результаты свидетельствуют о необходимости проведения мероприятий по оптимизации и рациональной организации своего рабочего времени и досуга, по овладению навыками саморегуляции, избирательного отношения к возникающим в процессе работы трудностям.

Для профилактики эмоционального выгорания нами был составлен тренинг профилактики эмоционального выгорания социальных работников.

Тренинг состоял из 10 занятий по 60 мин. Занятия проводились 2 раза в неделю, каждое из них было посвящено одной из тем: «Знакомство», «Мир чувств и эмоций», «Удивление», «Непонимание», «Обида», «Стресс», «Конфликты, пути выхода из него», «Стили поведения: агрессивное, уверенное, неуверенное», «Проявление любви и радости», «Подведение итогов».

Цель тренинга:

1. Познакомить участников с понятиями, которые характеризуют эмоциональное выгорание;

2. Отработать умения и навыки психологической саморегуляции и трансформации отрицательных переживаний в положительное эмоциональное состояние;

Умение организовывать свое время для собственного саморазвития;

Данный тренинг был направлен на решение следующих задач:

1. Формирование адекватного отношения к трудностям, возникающим в профессиональной деятельности;

2. Развитие у соцработников навыков самооценки неблагоприятных психических состояний;

3. Развитие умения использовать психотехнические приемы, способствующие достижению и поддержанию высокой психической, духовной и физической формы;

4. Расширение возможностей использования механизмов реальной компенсации, обеспечивающей восприятие профессиональной жизни, как творческой задачи. Развитие творческого потенциала позитивно действует на здоровье и душевное состояние человека, и приносит пользу в профессиональной деятельности.

Для занятий был выбран групповой принцип работы. Преимущество такого вида работы состоит в том, что групповой опыт противодействует отчуждению, группа отражает общество в миниатюре, есть возможность получение обратной связи и поддержки от участников, в группе участники могут экспериментировать с различными стилями отношений.

Параллельно с проведением основного тренинга, с первой группой соцработников проводили психотерапевтическую работу психиатры и психотерапевты.

Участники тренинга по его окончанию расширили восприятие образа собственного «Я», освоили приемы, способствующие раскрытию новых ресурсов жизненной энергии, сформировать гармонию ума, души и тела.

После тренинга была проведена повторная психодиагностика. В резуль-

тате проведенного тестирования у 19 чел. (48%) синдром эмоционального выгорания находился в стадии формирования, у 21 чел. (52%) синдром эмоционального выгорания не диагностирован. У 28 чел. (70%) выявлен высокий уровень коммуникативных способностей, у 12 чел. (30%) – средний. У 29 чел. (73%) диагностирован средний уровень организаторских способностей, у 11 чел. (37%) – низкий. Высокий уровень проявления эмпатии характерен для 4 чел. (10%), средний для 36 чел. (90%). К ценностям ориентациям, которые соцработники выбрали в первую очередь, после тренинга добавились такие ценности, как творчество и нетерпимость к недостаткам в себе и другим.

Во время проведения тренинга участницы отмечали, что выбранные темы являются интересными и актуальными. От занятия к занятию активность соцработников в работе повышалась. Они смогли осознать свои личные особенности и целенаправленно использовать как внутренний ресурс в различных профессиональных ситуациях. Освоили техники саморегуляции.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Проявления симптомов эмоционального выгорания у соцработников затрагивает профессиональную и личностную сферы жизнедеятельности. В работе наносит психологическую травму подопечным, особенно, проявление безразличия. В семье отношения могут испортиться из-за проявлений раздражительности и постоянной усталости, эмоциональной холодности. Также отсутствует саморазвитие и собственное самостановление.

Применение психологических методик способствует своевременному выявлению синдрома эмоционального выгорания. В результате проведенной психодиагностики у 6 чел. (15%) диагностирован сформировавшийся синдром эмоционального выгорания, у 27 чел. (82%) синдром эмоционального выгорания находился в стадии формирования, у 7 чел. (18%) синдром эмоционального выгорания не диагностирован. У 26 чел. (65%) выявлен высокий уровень коммуникативных способностей, у 14 чел. (35%) – средний. У 17 чел. (42%) диагностирован средний уровень организаторских способностей, у 23 чел. (58%) – низкий. Высокий уровень проявления эмпатии характерен для 4 чел. (25%), средний для 33 чел. (83%), низкий у 3 чел. (8%). Из ценностных ориентаций для соцработников на первом плане стоят конкретные ценности, личная жизнь, ценности дела и ценности общения. На последнем плане для соцработников смелость в отстаивании своих взглядов, образованность, нетерпимость к недостаткам в себе и другим, высокие запросы. Также необходимо отметить, при повторной диагностике у соцработников показатели по шкалам невротической депрессии, вегетативных нарушений соответствуют уровню «предболезни», по шкалам астении, тревоги соответствуют уровню «здоровья».

Своевременная психодиагностика эмоционального состояния способствует предотвращению возникновения астенизации нервной системы.

Проведение тренингов по профессиональной компетентности способствует профилактике эмоционального выгорания, развитию внутреннего потенциала, творческого подхода к решению возникающих проблемных ситуаций, рационального использования своего рабочего времени.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аникина Г. В. Эмоциональное выгорание. Причины и пути коррекции / Г.В. Аникина // Вестник психосоциальной и коррекционно- реабилитационной работы. – 2007. – № 1–2. – С. 36-40.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко. – М. : Наука, 1996. – С. 67-75.
3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб., 2005. – С 25-31.
4. Михайлов Б.В. Синдром «выгорания», его причины и способы коррекции / Б.В.Михайлов, М.А. Гавриленко // Архив психиатрии. – 2001. – № 4. (27). – С. 34-46.
5. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В.Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – 1999. – № 3. – С. 76-97.
6. Толочек В.А. Современная психология труда / В.А. Толочек. – СПб.: 2005.– С. 256-479.

SPISOK ISPOL'ZOVANNYH ISTOCHNIKOV

1. Anikina G. V. Jemocional'noe vygoranie. Prichiny i puti korrekcii / G.V. Anikina // Vestnik psihosocial'noj i korrekcionno- reabilitacionnoj raboty. – 2007. – № 1 - 2. – S. 36-40.
2. Bojko V. V. Jenergija jemocij v obshhenii: vzgljad na sebja i drugih / V.V. Bojko. – M.: Nauka, 1996. – S. 67-75.
3. Vodop'janova N. E. Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika / N.E. Vodop'janova, E.S. Starchenkova. – SPb., 2005. – S. 25-31.
4. Mihajlov B. V. Sindrom «vygoranija», ego prichiny i sposoby korrekcii / B.V. Mihajlov, M.A. Gavrilenko // Arhiv psihiatrii. – 2001. – № 4. (27). – S. 34-46.
5. Orel V. E. Issledovanie fenomena psihicheskogo vygoranija v otechestvennoj i zarubezhnoj psihologii / V.E. Orel // Problemy obshhej i organizacionnoj psihologii. – 1999. – № 3. – S. 76-97.
6. Toloček V. A. Sovremennaja psihologija truda / V.A. Toloček. – SPb.: 2005.– S. 256-479.

Panchenko O.A., Panchenko L.V., Sadchikova E.G., Minakova E.N.
PSYCHODIAGNOSTICS AND PSYCHOCORRECTION EMOTIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORKERS. The paper gives the data of psychodiagnostic investigation of social workers of the Territorial center of social service for the presence of emotional burnout. The analysis of the received data. 18% is not diagnosed, 67% at a stage of formation, 15% of the emotional burnout syndrome formed. According to the results of psycho-diagnostics developed training on the prevention of emotional burnout for this contingent. The training was aimed at: to familiarize the participants with the concepts that characterize emotional burnout; development of skills of psychological self-regulation and transformation of negative feelings in a positive emotional state; ability to organize their time for their own self-development. Symptoms of emotional burnout of social workers affects the professional and personal spheres of life. Timely diagnostics emotional state contributes to the prevention of occurrence asthenia nervous system. Trainings on professional competence, contributes to the prevention of emotional burnout, development of internal potential, rational approach to solving problem situations, the development of creativity.

Keywords: emotional burnout, social workers, diagnostics, psychological training.

Отримано: 14.07.2014