

СИНДРОМ «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПОНЯТИЯ

.....

М.И. Санькова*

Труд подразделяется на труд в обычных бытовых условиях, труд в тяжелых и необычных условиях, труд в условиях повышенного риска. По определению С.И. Ожегова, риск – это возможная опасность; рисковать – значит подвергаться риску, ставить себя перед возможной неприятностью; рискованный – содержащий в себе риск, опасный [4]. Процесс трудовой деятельности в ситуациях особого риска может приводить к снижению как трудоспособности человека, так и эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентаций в труде. Нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса – профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение [10]. Эти нарушения обычно заключаются в том, что человек не может использовать имеющиеся у него личностные возможности и средства в связи с состоянием психической усталости или утрачивает свои трудовые умения и навыки, в результате чего происходят нарушения и деформации профессиональной деятельности, снижается результативность труда в целом [9]. Профессия «социальный работник» тоже сопряжена со специфическим риском, так как в своей деятельности он имеет дело с неблагополучными, переживающими стресс, страдающими людьми, за здоровье и жизнь которых он берет на себя моральную ответственность [8; 10]. Социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором», что тоже относится к факторам профессионального риска.

Неблагоприятные условия труда, а также несоблюдение требований, предъявляемых к профессиональным и личным качествам, необходимым для эф-

* Санькова Мария Игоревна, магистрант факультета социальной работы Московской высшей школы социально-экономических наук.

Данная работа представляет собой краткое изложение результатов дипломной работы, выполненной под руководством кандидата психологических наук, доцента Е.В. Улько на кафедре социальной психологии и социологии управления Кубанского государственного университета по специальности «Социальная работа».

фективного осуществления профессиональной деятельности, влекут за собой различные нарушения, деформации и профессиональные болезни. Так, социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственно, как и другим специалистам системы «человек – человек», профессиональное состояние, называемое синдромом «эмоционального выгорания» [10].

Цель работы – рассмотреть влияние специфики трудового процесса на некоторые аспекты личности и профессиональные качества социальных работников.

Понятие синдрома «эмоционального выгорания»

Термин «эмоциональное выгорание» (от английского burnout*) был введен американским психиатром Г. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики «психического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами, в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи», или «истощения энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, чувствующих себя перегруженными проблемами других людей» [2; 7; 10; 11].

Первоначальные исследования этого явления носили в основном описательный и эпизодический характер. В 1981 г. Кристина Маслач, одна из ведущих специалистов по изучению «эмоционального выгорания», отходит от абстрактного понятия «энергия», используемого Фрейденбергером для раскрытия сущности данного явления, и определяет «эмоциональное выгорание» как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам». То есть вместо понятия «энергия» К. Маслач вводит более конкретное и расширенное понятие «синдром», под которым понимается сочетание признаков (симптомов), имеющих общий механизм возникновения и характеризующих определенное болезненное состояние (и не только психологическое) организма. К. Маслач подчеркивает, что выгорание – это «не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее, эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением». Это состояние наблюдается у многих профессионалов, работающих в сфере оказания помощи [3; 6; 7; 10; 22].

К. Кондо определяет синдром «эмоционального выгорания» как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Этому определению соответствует и данное им толкование понятия «выгорание», которому подвержены прежде всего те, кто «альтруистически и интенсивно работает с людьми» [10].

* В психологической литературе встречается и другой перевод – «психологическое старение».

Таким образом, если сравнить определения термина «эмоциональное выгорание», то можно сделать вывод о том, что и Г. Дж. Фрейденбергер, и К. Кондо не дают полного раскрытия сути данного явления в своих определениях, затрагивая лишь одну из сторон его проявления, в отличие от Маслач, определение которой наиболее полно раскрывает сущность данного явления. Таким образом, под «эмоциональным выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся у специалистов социальной сферы.

Сущности данного профессионального состояния были посвящены исследования многих зарубежных ученых, таких, как Е. Махер, П. Торнтон, А. Пайпс и др. [10].

Синдром «выгорания» широко известен и исследуется в зарубежной психологии, что же касается отечественной науки, данный феномен как самостоятельный рассматривался довольно редко [6; 7].

Обобщая описания данного синдрома, зарубежные авторы К. Маслач, П. Торнтон, А. Пайпс [10; 18; 21], выделяют основные его составляющие [7].

1. Эмоциональное истощение — чувство эмоциональной истощенности и усталости, вызванное собственной работой.

2. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация проявляется в бесчувственном, негуманном отношении к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. «Клиенты воспринимаются не как живые люди, а все их проблемы и беды, с которыми они приходят к профессионалу, с его точки зрения, есть благо для них» [22].

3. Редукция профессиональных достижений – возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Предложенные три компонента «выгорания» в какой-то степени отражают специфику той профессиональной деятельности, в которой впервые был обнаружен этот феномен. Особенно это касается второго компонента выгорания, а именно деперсонализации, отражающей нередко состояние сферы социального обслуживания людей и оказания им помощи.

Симптомы «эмоционального выгорания»

Выявление синдрома «выгорания» требует прежде всего рассмотрения показателей, или симптомов данного явления. К. Кондо отмечает, что эмоционально напряженная работа сопровождается чрезмерной тратой психической энергии, приводит к психосоматической усталости (изнурению) и эмоциональному истощению (исчерпыванию). В результате появляются беспокойство (тревога), раздражение, гнев, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, одышка, желудочно-кишечные расстройства, головные боли,

пониженное давление, нарушение сна; как правило, возникают и семейные проблемы. К. Маслач в качестве симптомов данного синдрома выделяет чувство эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации; негативное самовосприятие, а в профессиональном плане — утрату профессионального мастерства. В 1983 г. Е. Махер в обзоре обобщает перечень симптомов «эмоционального сгорания»: усталость, утомление, истощение; психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к клиентам; негативное отношение к самой работе; скудность репертуара рабочих действий; злоупотребления химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками; отсутствие аппетита или, наоборот, переедания; негативная Я-концепция; агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев); упадническое настроение и связанные с ним эмоции (цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности); переживание чувства вины.

Таким образом, симптомы «эмоционального выгорания» подразделяются на физиологические, поведенческие и психологические [11; 18; 20]. Настоящее «выгорание» включает в себя определенную степень всех этих компонентов. Некоторые из признаков и симптомов являются бессознательной попыткой получить облегчение без идентификации проблемы [18].

Физиологические симптомы подразделены на три категории [11]:

а) неопределенное чувство напряжения во всем теле: головные боли, тошнота, мышечное перенапряжение, хроническая усталость, чувство истощения, восприимчивость к изменениям показателей внешней среды, астенизация, низкий жизненный тонус, упадок сил, постоянное утомление и слабость;

б) психосоматические расстройства: язвы, расстройства желудочно-кишечного тракта, проблемы с сердцем, бессонница, избыток или недостаток веса, увеличивающаяся восприимчивость к болезням;

в) физические реакции на стресс: учащенный сердечный ритм, одышка, повышенное кровяное давление, высокий уровень холестерина и т. д. [18; 27].

Поведенческие симптомы проявляются в том, что работа для человека становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее все меньше и меньше; работник рано приходит на работу и остается надолго или поздно приходит на работу и рано уходит; работа берется на дом [18; 27]. Кроме того, они проявляются в гиперактивности, чрезмерном курении, злоупотреблении кофеином, алкоголем и наркотическими веществами. Страдающие от «выгорания» имеют тенденцию к изоляции от рабочего окружения и стремятся быть менее вовлеченным в дела организации.

Набор *психологических симптомов* может быть подразделен на чувство депрессии, гнева и фрустрации, нарушение познавательных и двигательных функций организма, включая недостаток концентрации внимания и чувство постоянного беспокойства; чувства беспомощности, безнадежности, безыс-

ходности; плаксивости, вплоть до безудержного рева; депрессии; недостаток эмоциональной энергии, необходимой для активной ежедневной жизни; неопределенное чувство будто что-то не так, чувство скуки, сниженный уровень энтузиазма, чувства обиды, разочарования, неуверенности, чувство вины, невостремленности, раздражение; обращение внимания на несущественные детали; подозрительность; чувство всемогущества; ригидность; неспособность принять решение; дистанцирование от коллег; повышенное чувство ответственности за клиентов; негативное отношение к самому себе, работе и в жизни в целом; самокритичность [18; 27].

Стадии проявления синдрома «эмоционального выгорания»

Сила и степень синдрома «эмоционального выгорания» зависит от особенностей человека. Но несмотря на то, что выгорание – процесс сугубо индивидуальный, выделяются несколько классификаций стадий эмоционального выгорания.

По классификации Спаниоль и Капуто, построенной на внешних проявлениях «эмоционального выгорания», на первой стадии симптомы проявляются в легкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерывов в работе.

На второй стадии «выгорания» симптомы проявляются регулярно и труднее поддаются коррекции. Обычные способы лечения здесь неэффективны. Человек может чувствовать себя истощенным даже после хорошего сна или выходных. Для заботы о себе ему требуются дополнительные усилия.

Признаки и симптомы третьей стадии «выгорания» являются хроническими. На данной стадии могут развиваться физические и психологические проблемы, например, язвы и депрессии; попытки заботы о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь может не дать быстрого облегчения. Человек может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни в целом [6; 7].

В классификации К. Маслач, построенной на внутренних психосоматических проявлениях, также выделяются три стадии [19; 22].

На первой стадии «выгорания» человек истощен эмоционально и физически, жалуется на головные боли, простуду и пр.

Для второй стадии характерны два набора симптомов: 1) развивается отрицательное, циничное, обезличенное отношение к людям, с которыми он работает (включая и персонал, и клиентов); 2) возникают негативные мысли относительно себя из-за чувств, которые профессионал испытывает к клиенту. Чтобы избежать этих негативных чувств, человек уходит в себя, выполняет только минимальное количество работы и не хочет ни с кем ссориться; могут проявляться признаки и симптомы одной или обеих групп.

Заключительная стадия, полное «выгорание», которая, согласно Маслач, обнаруживается нечасто, выливается в полное отвращение ко всему на свете.

Человек обижен на самого себя и на все человечество. Жизнь кажется ему неуправляемой, он не способен выражать свои эмоции и не может сосредоточиться [22].

Приведенные классификации сходны по общей идее.

Факторы, влияющие на процесс выгорания

Зарубежными авторами [2; 6; 7; 10; 11; 17; 18; 20] предлагается следующая схема факторов синдрома «эмоционального выгорания»:

- социально-демографические (возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы);
- индивидуальные (личностные особенности, выносливость, локус контроля, стиль сопротивления стрессу, самооценка, нейротизм (тревожность), глубина контакта с клиентом, участие в принятии решений; обратная связь, экстраверсия);
- организационные (условия работы, рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня, содержание труда, число клиентов, взаимоотношения в коллективе и ролевая двойственность).

По результатам зарубежных исследований особо чувствительны к «выгоранию» молодые люди (19–25 лет) и люди старшего возраста (40–50 лет) [6]. Склонность к «выгоранию» молодых объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто несоответствующей их ожиданиям, а уязвимость старших объясняется их возрастными физическими и психологическими особенностями [10].

Менее заметно влияние пола. Ряд исследователей считает, что мужчины в большей степени подвержены процессу выгорания, чем женщины [24], в то же время другие исследователи приходят к совершенно противоположным заключениям [14; 16]. Однако установлено, что у мужчин более высокие показатели по деперсонализации, а женщины в большей степени подвержены эмоциональному истощению [14; 16; 24]; ученые связывают эту разницу, с одной стороны, с преобладанием у мужчин инструментальных ценностей, а с другой – с большей эмоциональной отзывчивостью и менее выраженным отчуждением по отношению к своим клиентам у женщин [24]. Кроме того, считается, что женщины испытывают более высокие нагрузки еще из-за того, что выполняют домашние обязанности [6]. Имеются исследования, свидетельствующие о наличии связи между семейным положением и «выгоранием»: более предрасположены к «выгоранию» не состоящие в браке, особенно мужчины, причем холостяки сильнее предрасположены к «выгоранию», чем разведенные мужчины [19].

Есть некоторые данные о положительной связи между уровнем образования и степенью «эмоционального выгорания». Причиной этого могут служить завышенные притязания у людей с более высоким уровнем образования; однако эта связь наблюдается только в отношении деперсонализации, а эмоциональное истощение не зависит от данного фактора [19]. Редукция же

профессиональных достижений дает совершенно обратную картину, имея наибольшие значения у испытуемых со средним, нежели высшим образованием. Исследователи интерпретируют эти корреляции сложностью взаимоотношений между уровнем образования и содержанием выполняемого труда.

К индивидуальным особенностям относят выносливость, индивидуальные стратегии сопротивления «выгоранию», локус контроля, самооценку, активный и пассивный образ жизни, а также мотивы выбора профессиональной деятельности.

Оказывается, «выгоранию» сильнее всего подвержены динамичные, талантливые, харизматичные, целеустремленные мужчины и женщины, т. е. те, кто выкладывается на все 100 %, за какое бы дело они ни взялись [18].

Г. Дж. Фрейденбергер называет склонными к «выгоранию» людей, которые перегружены ответственностью и повседневными обязанностями: это те, кто работает слишком много в течение продолжительного времени с очень большой интенсивностью. Способствуют «выгоранию» и стремление к непрерывному успеху, или гиперответственность; наличие небольшого количества интересов помимо работы или их отсутствие; уверенность человека в том, что он является единственным, кто способен сделать эту работу [7; 10].

К. Маслач пишет о том, что данное явление присуще ряду профессионалов, деятельность которых весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который с эмоциональной точки зрения часто очень трудно поддерживать продолжительное время. Так как клиенты обращаются к социальному работнику за помощью, за лечением или поддержкой, они говорят о себе то, что не является предметом их счастья или гордости, то, что они предпочли бы держать в секрете, то, что их смущает и о чем трудно рассказать кому-либо еще [18; 22].

Ряд ученых считает, что личностные особенности гораздо сильнее влияют на развитие «выгорания» не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и факторами рабочей среды. Остановимся на более важной из них – личностной выносливости. Данная характеристика в зарубежной психологии определяется как способность личности быть высокоактивной каждый день, осуществлять контроль за жизненными ситуациями и гибко реагировать на разного рода изменения. Практически все авторы отмечают, что выносливость связана со всеми тремя компонентами «выгорания»: эмоциональным истощением, деперсонализацией, редукцией профессиональных достижений [1].

Другое популярное направление исследований за рубежом – выявление связи между «выгоранием» и индивидуальными стратегиями сопротивления выгоранию. Обзор работ, посвященных данной теме, показывает, что высокий уровень «выгорания» тесно связан с пассивными тактиками сопротивления стрессу и, наоборот, люди, активно противодействующие стрессу, имеют низкий уровень «выгорания» [6; 7]. Обнаружены и некоторые половые различия в использовании стратегий сопротивления «выгоранию». Так, Грингласс отмеча-

ет, что женщины продуктивнее, чем мужчины, используют стратегии избегания стрессовых ситуаций [6].

Самооценка, хотя и предрасполагает к «выгоранию», но сама может быть отражением факторов окружающей среды или даже отражением воздействия «выгорания». Установлено, что люди, ведущие бурную жизнь, постоянно преодолевающие трудности, испытывающие потребность держать все под своим контролем, более подвержены влиянию стрессовых факторов; при этом женщины данного типа «выгорают» сильнее, чем мужчины [16].

Наличие положительной связи между эмоциональной сензитивностью и «выгоранием» подтверждено рядом исследований. Так, люди, способные эмоционально воздействовать на других, «заражая» их своей энергией, но не чувствительные к эмоциям других, имеют большой риск получить «выгорание», что в конечном счете отрицательно отражается на продуктивности их работы [7].

Также выделяют связь мотивации с «выгоранием»: человек, не заинтересованный в выполнении своей работы, «выгорает» намного быстрее, чем тот, у кого высокая мотивация к данному труду.

К организационным факторам относят условия и содержание труда, степень самостоятельности, глубину контакта с клиентами, взаимоотношения в коллективе и ролевую амбивалентность.

Основной упор в изучении влияния условий труда на «выгорание» был сделан на временные параметры деятельности и объемы выполняемой работы. Практически все исследования дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют «выгорание» [12]. Макгрес и Рид обнаружили зависимость между продолжительностью рабочего дня и «выгоранием» [23]. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают риск «выгорания», но этот эффект носит временный характер: уровень «выгорания» частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [28].

Под содержанием труда исследователи «эмоционального выгорания» понимают количественные и качественные аспекты работы с клиентами: количество клиентов, частоту их обслуживания, степень глубины контакта с ними. Данные относительно взаимодействия между «выгоранием» и количеством клиентов, обслуживаемых за определенный период, не однозначны; наличие положительной связи между этими переменными подтверждается не во всех исследованиях [15; 23].

Более определенную тенденцию обнаруживает сопоставление глубины контакта с клиентами и острота их проблем, которые обычно способствуют возникновению «выгорания». Наиболее ярко показано влияние этих факторов в профессиональных видах деятельности, где острота проблем клиентов сочетается с минимизацией успеха в эффективности их решения. Это работа с хроническими больными или людьми, страдающими неизлечимыми заболеваниями

(СПИД, рак и пр.). При этом отмечается, что любая критическая ситуация с клиентом, независимо от ее специфики, является тяжким бременем для работника, отрицательно воздействуя на него и приводя в конечном итоге к «выгоранию» [6].

С «выгоранием» тесно связаны степень самостоятельности и независимости сотрудника в работе и возможность принимать важные решения. Практически все исследования подтверждают отрицательную корреляционную зависимость между указанными переменными и «выгоранием».

Проведенные исследования обнаруживают также важность обратной связи, отсутствие которой соотносится со всеми тремя компонентами «выгорания», приводя к повышению уровня эмоционального истощения и деперсонализации, снижая профессиональную эффективность [25].

Принципиальное значение имеет стимулирование работников; эта проблема рассматривалась в русле категории вознаграждения работников за их труд – материального и морального, в виде одобрения со стороны руководства и благодарности клиентов. Практически все исследователи отмечают, что недостаточное вознаграждение (денежное и моральное) или его отсутствие способствуют возникновению «выгорания» [13; 26]. При этом некоторые исследователи считают, что для работников в предотвращении выгорания важно не абсолютное количество вознаграждения, а его соотношение с собственным затраченным трудом и трудом своих коллег, что в данном контексте обозначается как справедливость [21].

Что же касается взаимоотношений в коллективе, то социальные работники, получающие социальную поддержку со стороны руководства и коллег, могут лучше сопротивляться стрессовым воздействиям и тем самым быть менее подверженными «выгоранию».

Наконец, последние из организационных факторов, имеющие тесные взаимоотношения с «выгоранием» – ролевой конфликт и ролевая амбивалентность. Под ролевым конфликтом понимается противоречие между функциями работника, которые он выполняет. Ролевая амбивалентность предполагает отсутствие значимой информации для эффективного выполнения деятельности, т. е., чем сильнее противоречие между функциями работника и чем меньше информации он получает, тем быстрее человек «выгорает».

Таким образом, исследователи более или менее согласованно выделяют три группы факторов «эмоционального выгорания» и обнаруживают неоднозначные их влияния на человека; устойчивость и подверженность выгоранию во многом зависит от личностных качеств человека, его положительных либо отрицательных установок на свою жизнь и работу в целом.

«Эмоциональное выгорание» в процессе трудовой деятельности

Рассмотрим проявление «выгорания» с точки зрения функционирования организации. «Выгорание» как эмоциональное состояние может быстро рас-

пространяться среди сотрудников через психологический механизм заражения. Как и у человека, у организаций проявляются различные симптомы этого явления. В. Е. Орел выделяет следующие [7]:

- высокая текучесть кадров;
- снижение вовлеченности сотрудников в работу;
- поиск «козла отпущения»;
- антагонистический групповой процесс и наличие парных группировок;
- режим зависимости, проявляющийся в виде гнева на руководство, беспомощности и безнадёжности;
- развитие критического отношения к сотрудникам;
- недостаток сотрудничества среди персонала;
- прогрессирующее падение инициативы;
- рост чувства неудовлетворенности от работы.

«Выгорание» в организации повышается, если на работника возлагается ответственность за принятие решения при отсутствии соответствующих полномочий, если имеет место неадекватная обратная связь о выполненной работе, чересчур жесткая конкуренция, а также периоды, когда организация находится в процессе реорганизации [18].

По мнению К. Маслач и М. Лейтер, особенность подхода которых заключается в сосредоточении на взаимодействии личностных и ситуационных факторов, «эмоциональное выгорание» является следствием несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения «выгорания». Авторы рассматривают «выгорание» как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности. Они выделяют шесть сфер такого несоответствия.

1. Несовпадения между требованиями, предъявляемыми к работнику и его ресурсам. Основным является предъявление повышенных требований к личности и ее возможностям. «Выгорание» может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами.

2. Несовпадение между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жесткой и нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контроля за ней. Результат этой активности — ощущение бесполезности своей работы и отсутствие ответственности за нее.

3. Несовпадение работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, что переживается работником как непризнание труда.

4. Несовпадение личности и работы ввиду потери чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в обществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение, утешение, поддержку, радость, хорошее настроение от тех людей, которых они любят и

уважают. К сожалению, в некоторых видах деятельности работники изолированы друг от друга или поддерживают лишь формальные контакты. Однако наиболее деструктивным элементом в обществе являются постоянные и не решаемые конфликты между людьми. Они продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки.

5. Несоответствие между личностью и работой в результате отсутствия представления о справедливости на работе. Справедливость обеспечивает признание и закрепление самооценки работника.

6. Несоответствие между этическими принципами личности и требованиями работы.

Данный подход представляется перспективным, поскольку позволяет найти совокупное влияние различных факторов в каждом конкретном случае «выгорания», обеспечить адекватные превентивные меры и перейти от рассмотрения «выгорания» к его устранению [20].

Процесс «выгорания». Если обратить внимание на вопрос о развитии процесса выгорания, то оно коварно в самом начале. Человек, подверженный выгоранию, часто мало осознает его симптомы; коллегам, как правило, более понятно, что происходит. В этом случае необходимо позаботиться о нем. Иногда полезен разговор с уважаемым сотрудником, который поможет ему увидеть то, что происходит в последнее время. Но не всегда человек, страдающий от «выгорания», способен увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Личность нуждается в поддержке, понимании и комфорте, а не в конфликтах [7].

Срок наступления, проявления и последствия «выгорания» зависят как от индивидуальных особенностей, так и от окружающей обстановки. В некоторых видах профессиональной деятельности стрессы неизбежны. Кроме того, люди действительно нуждаются в определенном уровне напряжения для того, чтобы делать дело и получать от него удовлетворение. Так что некоторая доля давления необходима, и поэтому стресс не является причиной «выгорания». Люди чаще всего преуспевают на стрессовой работе, требующей постоянного стремления к успеху, если они чувствуют свою значимость и поощряются за свою работу, если они уверены в том, что их работа имеет важное значение. Стресс становится вредным и ведет к «выгоранию», если он достигает исключительно высоких уровней, когда человек, находящийся под его воздействием, чувствует, что не может с ним справиться. Он «выгорает» тогда, когда работа теряет смысл и когда продолжительный стресс перевешивает вознаграждение и поддержку. Люди по-разному реагируют на стресс, но почти все они будут испытывать его в том случае, если на них оказывать сильное бесконтрольное постоянное давление без соответствующей поддержки. Кроме того, по мнению Кери Чемисс, «у людей, которые испытывают скуку или фрустрацию от работы, наблюдаются изменения в химическом составе крови, они-то больше всего предрасположены к раковым заболеваниям» [6].

Наиболее склонны к «выгоранию» молодые люди, которые недавно закончили обучение и впервые приступили к профессиональной деятельности. В течение первых шести месяцев работы многие из этих людей начинают «выгорать». Они приходят в уныние, испытывают фрустрацию, разочарование и потребность сменить работу, что характерно для «выгорания». Склонность молодых к «выгоранию» объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям [7]. Один из источников этих ожиданий – набор сложившихся мнений о профессионализме и работе профессионалов, которые формируются у нас под влиянием господствующей культуры. Например, мы ожидаем, что профессионал, закончив обучение и получив диплом, автоматически становится компетентными и способен справиться с любой проблемой. И, конечно, молодые профессионалы сами ожидают от себя компетентности. Они чувствуют себя неадекватными, когда сталкиваются с ситуациями, к которым не были подготовлены. Но проблема состоит не только в их собственных нереальных ожиданиях, но и в наших ожиданиях, заложенных культурой.

Также склонны к «выгоранию» профессионалы, работающие в сфере оказания помощи. Это люди, работа которых так или иначе требует вовлечения в прямой непрерывный контакт с различного рода клиентами – здоровыми людьми, пациентами, детьми, заключенными и др. Деятельность этих профессионалов по своему характеру весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который с эмоциональной точки зрения часто очень трудно поддерживать продолжительное время. Трудно, потому что час за часом, день за днем, год за годом, они имеют дело с проблемами людей. Общение между профессионалом и клиентом часто эмоционально насыщено, что порождает трудности для обеих сторон.

Профессия социального работника предъявляет жесткие требования к психофизиологическим особенностям и профессиональным качествам специалиста-профессионала. Постоянные стрессовые ситуации, проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические, организационные и социально-демографические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье и профессиональную деятельность социального работника, что влечет за собой различные нарушения, деформации и профессиональные болезни.

Библиографический список

1. Гришина Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. СПб.: СПбГУ, 1997. С. 143–156.
2. Золоторева Т.Ф., Мингалева М.П. Основы психологической самопомощи социального работника. М.: МГСУ, 2001.
3. Психическая напряженность. Фрустрация: Хрестоматия / Сост. И.В. Герасимова. Владивосток: б.и., 2002.

4. *Ожегов С.И., Шведова Н.Ю.* Толковый словарь русского языка. 3-е изд., стереотип. М: АЗЪ, 1995.
5. *Орел В.Е.* Исследование обвинительной установки как феномена профессиональной деформации // Психология и практика: Ежегодник. Ярославль: ЯрГУ, 1998. Т. 4. Вып. 1.
6. *Орел В.Е.* Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль: ЯрГУ, 1999. С. 29–40.
7. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 90–101.
8. *Подвойский В.П.* Профессиональная деформация специалистов социальной работы // Социальная работа: теория, технология, образование. М., 1997. № 2. С. 3–9.
9. Теория и методика социальной работы: Учеб. пособие. М.: Союз, 1994. Ч. 1.
10. *Фирсов М.В., Студенова Е.Г.* Теория социальной работы: Учеб. пособие для студентов вузов. М.: ВЛАДОС, 2000.
11. *Brunt G.* Burnout // URL: <http://www.corporatetraining.co.za>.
12. *Byrne B.M.* Burnout: Testing for the Validity, Replication, and Invariance of Causal Structure Across Elementary, Intermediate, and Secondary Teachers // American Educational Research Journal. 1994. Vol. 31. № 3. P. 645–673.
13. *Cordes S.L.* Patterns of Burnout among Managers and Professionals: A Comparison of Models // Journal of Organizational Behavior. 1997. Vol. 18. № 6. P. 684–701.
14. *Daniel J., Shabo I.* Psychological Burnout in Professional with Permanent Communication // Studia Psychologica. 1993. Vol. 35. № 4–5. P. 412–414.
15. *Gibson F., McGrath A., Reid N.* Occupational Stress in Social Work // British Journal of Social Work. Vol. 19. № 1. P. 1–18.
16. *Gross G.R., Larson S.J.* Gender Differences in Occupational Stress among Correctional Officers // American Journal of Criminal Justice: Special Issue: Personnel Issues in Criminal Justice. 1994. Vol. 18. № 2. P. 219–234.
17. *Kreisher K.* Burned Out // Children`s Voice Article, 2002. July-aug. // URL: <http://www.friendsocialworker.com/socialworkburnout.htm>.
18. *Luban R.* What is burnout? // Palo Alto (Cal.), 1996 // URL: <http://www.friendsocialworker.com/socialworkburnout.htm>.
19. *Maslach C., Leiter M.P.* Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto (Cal.), 1996. P. 30–45.
20. *Maslach C., Leiter M.P.* The Truth About Burnout. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
21. *Maslach C.* Prevention of burnout: New perspectives // Applied and Preventive Psychology. 1998. Vol. 7. № 1. P. 63–74.
22. *Maslach C.* The Professional Burnout // Public welfare. 1978. № 1. P. 34–57.
23. *McGrath A., Reid N.* Occupational Stress in Nursing // International Journal of Nursing Studies. 1989. Vol. 26. № 4. P. 343–358.
24. *Ogus E.D., Grenglass E.R., Burke R.J.* Gender-Role Differences, Work Stress and Depersonalization // Journal of Social Behavior and Personality. 1990. Vol. 5. № 5. P. 387–398.
25. *Schaufeli W.B.* The Burnout Companion for Research and Practice: A Critical Analysis of Theory, Assessment, Research and Interventions. Washington DC: Taylor and France, 1999.

26. *Siefert K.* Job Satisfaction, Burnout and Turnover in Health Care Social Workers // Health and Social Work. 1991. Vol. 16. № 3. P. 193–202.
27. *Togher I.* Dealing with Work Burnout // Children`s Voice Article, 2002. May-June. // URL: <http://www.friendsocialworker.com/socialworkburnout.htm>.
28. *Westman M., Eden D.* Effects of a Respite Form Work on Burnout: Vacation Relief and Fade-Out // Journal of Applied Psychology. 1997. Vol. 82. № 4. P. 516–527.