

**УТЕНСКОЕ ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ
МЕДИЦИНСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОСОСТОЯНИЯ
ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Заключительная работа

Автор работы

Студ. SD – 15I

Анна Адамова

Руководитель работы

Рамуне Убейкене

Рецензент

Владислав Рагаускас

Доцент

УТЕНА, 2019

Анализ проблем эмоционального выгорания социальных работников в Х центре помощи людям с психическими отклонениями, социальной службе: заключительная работа социального работника. Руководитель работы: лектор Рамуне Убейкене, Утенское высшее учебное заведение, Медицинский факультет, кафедра социального благосостояния, программа-Утена, 2019.

РЕЗЮМЕ

Тема - анализ проблем эмоционального выгорания у социальных работников

Цель работы: Проанализировать проблемы эмоционального выгорания у социальных работников

Задачи исследования:

1. Проанализировать понятие синдрома эмоционального выгорания
2. Проанализировать психосоциальные риски и факторы, вызывающие стресс у социальных работников.
3. Исследовать проблемы эмоционального выгорания у социальных работников.

Методы работы:

- 1 Анализ литературы
- 2 Анализ интернет ресурсов
- 3 Качественный метод исследования - интервью

Структура заключительной работы: работа состоит из введения, из трех частей, из 17 источников литературы и одного приложения. **Объем заключительная работы составляет 34 стр**

Выводы:

Автор приходит к выводу, что развитию синдрома выгорания способствуют факторы условий труда.

Развитию эмоционального выгоранию способствуют три фактора - это личностный, организационный и ролевой.

Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.

Analysis of the problems of emotional burnout of social workers in X center for people with mental disabilities, social service: the final work of a social worker. The head of the work: lecturer Ramuna Ubeychene, Utena Higher Educational Institution, Faculty of Medicine, Department of Social Welfare, Utena program, 2019.

SUMMARY

Topic - analysis of the problems of burnout of social workers

Objective: to study the causes of burnout syndrome for social work professionals and to determine timely prevention.

Objectives of the study:

1. Analysis of the problems of burnout of social workers in the center X
2. Collection and analysis of literature on stress, its impact on the activities of social work professionals. Develop a research tool, conduct interviews with social workers and analyze the results
3. Make conclusions and suggestions.

Work methods:

1. To analyze the concept of emotional burnout syndrome
2. Analyze the psychosocial risks and stressors of social workers.
3. To investigate the problems of burnout in social workers.

The structure of the final work: the work consists of an introduction, from three parts, from 19 sources of literature and one application. The first part describes the symptoms, stages and stages of burnout syndrome. The second part describes the psychosocial risks and stress. The third part describes the problem situation of X center and conclusion.

The volume of the diploma is 34

Final work - will be developed based on the sources of literature, Internet resources and responses to the interview.

Conclusion: The author comes to the conclusion that the factors of working conditions contribute to the development of the burnout syndrome.

Three factors contribute to the development of emotional burnout: personal, organizational and role-playing.

The social worker must have emotional stability, be prepared for mental overload, avoid possible deviations in their own assessments and actions.

Socialinių darbuotojų emocinio išsiliejimo X centro žmonėms su psichikos negalia analizė, socialinė tarnyba: socialinio darbuotojo baigiamasis darbas. Darbo vadovas: dėstytojas Ramuna Ubeykienė, Uteno aukštojo mokslo įstaiga, Medicinos fakultetas, Socialinės gerovės katedra, Utenos programa, 2019 m.

SANTRAUKA

Tema - socialinių darbuotojų perdegimo sindromo sukeltų problemų analizė

Tikslas: išanalizuoti socialinių darbuotojų perdegimo sindromo sukeltas problemas

Tyrimo tikslai:

1. Analizuoti emocinio degimo sindromo sąvoką
2. Analizuoti socialinių darbuotojų psichosocialinę riziką ir stresą.
3. Ištirti socialinio darbuotojo sudegimo problemas.

Darbo metodai:

- 1 Literatūros analizė
- 2 Interneto išteklių analizė
- 3 Kokybinis tyrimo metodas - interviu

Baigiamojo darbo struktūra: darbą sudaro įvadas iš trijų dalių iš 19 literatūros šaltinių ir vienos paraiškos.

Diplomo apimtis - 34 p.

Išvados:

1. Autorius daro išvadą, kad darbo sąlygų veiksniai prisideda prie degimo sindromo vystymosi.
2. Emocinio nudegimo raida prisideda prie trijų veiksnių - tai asmeninis, organizacinis ir vaidmuo.
3. Socialinis darbuotojas turi turėti emocinį stabilumą, būti pasirengęs psichiniam perkrovimui, vengti galimų nukrypimų savo vertinimuose ir veiksmuose.

СОДЕРЖАНИЕ

РЕЗЮМЕ	2
SUMMARY	3
SANTRAUKA	4
ВВЕДЕНИЕ	6
1. ПОНЯТИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	9
2. ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ И СТРЕСС У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ	21
3. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ	26
ВЫВОДЫ	32
ПРЕДЛОЖЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКАМ	34
ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИСТОЧНИКИ	35

ВВЕДЕНИЕ

Человек проводит большую часть жизни на работе. Хочется чувствовать себя комфортно как дома, так и на работе, конечно, человек устает от повседневных домашних дел и на работе, и это естественно, что к концу дня он чувствует себя усталым.

Усталость позволяет человеку, подготовиться ко сну, чтобы восстановить источники энергии. Качество нашей жизни зависит не только от физического, но и от психологического состояния.

Высокий уровень безработицы в Латвии, непосредственно в городе Валка, заставляет людей выбирать профессию, не по душе, а работу на которой находиться не особенно приятно.

Профессиональная деятельность социального работника требует высокого уровня моральной ответственности за здоровье и жизнь людей. В обществе принято искать способы улучшения качества жизни для социально отверженных групп людей, но к сожалению, мало кто задумывается о физическом и моральном состоянии тех, кто помогает другим наладить их уровень жизни. Социальные работники, помогая другим очень часто забывают о себе. Постоянные стрессовые ситуации, взаимодействие с клиентами, постоянное участие в проблемах клиента, личная не защищённость, а также другие психологические факторы, оказывают негативное влияние на здоровье социального работника. Социальные работники, чья работа связана с продолжительностью интенсивных контактов с другими людьми, характеризуется синдромом “эмоционального выгорания”, проявляется в виде физического и духовного истощения. Это связано с тем, что социальный специалист при выполнении своей работы, использует не только свои собственные профессиональные знания и навыки, но и свою личность. Социальные работники в своем роде находятся в форме “эмоционального донора”. У социальных работников высокая психологическая и эмоциональная нагрузка, ответственная работа с высокими требованиями, большим количеством клиентов, низкой социальной моральной и материальной поддержкой, что приводит к изменениям в профессиональной деятельности, которое влияет на производительность труда, качество и состояние здоровья человека. [Бойко В.В. 1999, 54стр]

Социальный работник - это специалист, который оказывает помощь в быту, а также моральную и правовую поддержку незащищенным слоям населения Работа с людьми предполагает общение, а общение предполагает проявление эмоций.

Но некоторые профессии требуют переизбытка общения, и результатом может стать без эмоциональности, равнодушие.

Одной из таких "общительных" профессий является социальная работа. Социальный работник весь рабочий день проводит в общении с людьми, причем специалист обязан оказать квалифицированную помощь, в том числе материальную и моральную. Если материальную помощь оказывает государство, то моральная поддержка ложится на плечи социального работника, что обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности и даже стресса. Последствием этих явлений зачастую становится синдром эмоционального выгорания. Социальные работники, готовясь с утра на работу уже испытывают стресс и приезжают на работу уже уставшие и без настроения. Нет желания работать, неудовлетворенность условиями работы, недоразумениями между коллегами, все сказанное воспринимается в штыки, то есть, нет никакой коммуникации и понимания, а также, проблемы со здоровьем. Актуальность - причины синдрома выгорания у социальных работников в центре помощи Х.

Объект работы: проблемы эмоционального выгорания социальных работников.

Цель работы: Проанализировать проблемы эмоционального выгорания социальных работников

Задачи исследования:

1. Проанализировать понятие синдрома эмоционального выгорания
2. Проанализировать психосоциальные риски и факторы, вызывающие стресс у социальных работников.
3. Исследовать проблемы эмоционального выгорания у социальных работников.

Методы работы:

1. Анализ литературы
2. Качественный метод исследования – интервью

Структура работы

Работа состоит из 3-х частей: 1-теоретическая (23 страницы) и исследовательская (13 страниц), 3-х выводов, 20 источника используемой литературы. Общий объем работы 36 страниц.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1. Знания и их применение

1.1 Ознакомиться с теоретической основой развития эмоционального выгорания у социальных работников.

1.2 Овладеть новейшими теоретическими знаниями об изменении поведения социального работника при развитии эмоционального выгорания.

2. Уметь провести качественное исследование и анализ выявленных проблем.

2.1 Сможет проанализировать и объяснить влияние эмоционального выгорания на поведение социального работника.

2.2 Будет в состоянии принимать независимые решения, используя профессиональные знания.

3. Специальные навыки

3.1 Сможет распознавать и оценивать потребности и сильные стороны человека, группы, сообщества, планировать, осуществлять и оценивать процесс социальной помощи и ее результаты.

3.2 Применяя различные методы социальной работы, создавая отношения взаимного доверия с клиентом, представляя права и интересы клиентов.

3.3 Будет в состоянии сотрудничать с представителями различных учреждений в предоставлении услуг социальной работы и расширения прав и возможностей отдельных лиц, семей, общин, способствуя тем самым социальному обеспечению.

4. Социальные навыки

4.1 Умеет эффективно общаться и сотрудничать, создавая полноценные коммуникационные отношения с клиентом, группой, сообществом, коллегами и работая в команде, принимая на себя социальную ответственность.

1. ПОНЯТИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Эмоциональное выгорание происходит постепенно- с начало человек чувствует, как меняется его привычный рабочий режим, повседневные обязанности по работе просят больше усилий, потом еще большая усталость, эмоциональное напряжение и не удовлетворенность. Сотрудник, который попал в такое состояние, с начало пытается адаптироваться и ищет способ как это выдержать. Все же выполнение обязанностей просит больше употребление энергии и весь организм работает напряженно и запас энергии заканчивается. Если нагрузка не сильно большая и у человека есть способ компенсации, то есть хобби которое приносит радость, отличные друзья, оказывающие поддержку и нет дополнительных обязанностей дома, то начальная фаза выгорания может длиться очень долго, даже несколько лет. Начальную фазу окружающие даже могут не заметить, но в момент, когда наступает физическое и душевное выгорание это замечают уже и окружающие. Явная, необъяснимая усталость появляется до сих пор у активных и здоровых людей, в чьей жизни вроде ничего не изменилось Люди, у которых есть синдром выгорания, становятся апатичными, слегка раздражительными и подавленными. Выполняя свою работу, они недовольны всем, в том числе их коллегами, которые становятся чрезмерно требовательными к ним, негативно реагируют на любые предложения и идеи коллег. Такие люди начинают терять интерес к работе, ухудшается и работоспособность, берут работу даже на выходные и таким образом загоняют себя в угол. В работе теряется эластичность, отказываются рассматривать альтернативы и предложения, ограничивают свое общение с окружающими и ухудшается здоровье. Процесс эмоциональное сгорание происходит не спонтанно- это своего рода хронический стресс, который появился из-за работы. [В.В.Бойко 1999, 56 стр]

Анализируя литературу и интернет ресурсы, можно сделать вывод, что у каждого автора свое мнение – “что такое эмоциональное выгорание”.

В.В. Бойко рассматривает "выгорание" как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда "выгорание" отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности.

Существуют различные симптомы "выгорания": эмоциональный дефицит, деперсонализации или личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Герасимова И.В. и Наенко Н.И. к симптомам выгорания относят: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте, хроническая усталость, скука, истощение, раздражительность, нервозность, беспокойство, дистанцирование от клиентов и коллег, опоздания и др. Синдром выгорания включает ряд симптомов, однако все они ни у кого не проявляются одновременно, существуют индивидуальные вариации, потому что выгорание - это реакция индивидуальная. В настоящее время это явление особенно распространено у специалистов социальной работы. В учреждениях, осуществляющих социальную работу, постоянный недостаток кадров, непрерывная "текучка". В подтверждение актуальности проблемы выгорания, можно привести слова социальных работников: "Те, кто работает на этом месте более пяти лет, сами становятся похожими на старушек"; "Когда заканчивается рабочий день, мы опять становимся раскрепощенными, нормальными людьми". Форманюк Т.В. говорит о том, что значительная интенсификация деятельности приводит к тому, что работающий индивидуум не успевает адекватно и быстро реагировать на всю биологически значимую информацию. Накапливается всё более не отреагированных воздействий, нереализованных эмоций, неразрешённых задач различного характера, что в итоге приводит к возникновению "выгорания".

Эмоциональные нагрузки, в свою очередь, связаны с самой природой "помогающих" отношений, требующих эмоционального контакта, соучастия, понимания, эмоционального воздействия на партнера по общению, терпения, выдержанности и т. д. Эмоциональное истощение обнаруживает себя прежде всего в чувствах беспомощности, безнадежности, в особо тяжелых проявлениях возникают эмоциональные срывы и мысли о суициде. Может возникать чувство "приглушенности", "притупленности" эмоций, когда человек не в силах отозваться, эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны трогать.

Это ощущение истощенности эмоциональных ресурсов вызывает чувство, что человек уже ничего не может дать другим - ни эмоционально, ни психологически.

Водопьянова Н.Е. и Старченкова Е.С. пишут о другой группе проблем, способствующих "выгоранию" или усиливающих его развитие, связанных с рабочей ситуацией. Характерными для "выгорающих" ситуаций являются перегрузки слишком много подопечных, слишком много требований, слишком много информации. По данным западных исследователей, при увеличении перегрузок "помогающие" начинают неосознанно стремиться к уменьшению контакта - меньше личностно вовлекаются во взаимодействие, чаще прибегают к формальным правилам и ритуалам, используют более безличные методы работы. Еще один важный в данном контексте аспект рабочей ситуации - это возможность влияния на процесс работы и принятия касающихся решений работника.

Если у человека присутствует чувство, что он ничего не может изменить в своей работе, что от него ничего не зависит, что его мнение не имеет значения и т. д., вероятность развития профессионального "выгорания" увеличивается. Длительная усталость и потеря интереса, что также отрицательно влияет на работу. Это связано с хроническим стрессом, который возникает в ситуациях, когда требования выше, чем внутренние ресурсы, которые могут их обрабатывать.

Проанализировав мнение авторов можно сделать вывод что у каждого автора свое мнение, что такое эмоциональное выгорание, нету единого понятия что это такое.

Анализируя мнения разных авторов о синдроме выгорания, так же можно узнать причины и факторы, которые приводят к выгоранию социальных работников

Долгосрочная неудовлетворенность условиями работы, социальные работники больше отдают людям, чем получают, интенсивная коммуникация с людьми, стресс на работе, напряженный график, психо-травматические факторы, то есть ежедневная работа с людьми с психическими отклонениями, требования превышают внутренние ресурсы, перегрузка, слабость и потеря интереса, нервная обстановка, отношение руководства, система вознаграждений.

У всех выше перечисленных факторов есть последствия, социальные работники чувствуют физическое и духовное истощение, длительное напряжение из-за тесной и ежедневной тесной коммуникации, проблемы со здоровьем, полное или частичное эмоциональное исключение, социальный работник чувствует себя не счастливым, сильно затронутым отношениями с людьми, снижаются достижения на работе.

Кристина Маслач выделяет шесть ролей несоответствия возникновения синдрома эмоционального выгорания.

1. Несоответствие между претензиями к сотрудникам и его ресурсам. Главная причина этого – высокие требования . Эмоциональное выгорание может привести к ухудшению качества работы и отношений между коллегами.
2. Несоответствие между желанием быть независимым в своей работе и строгим контролем руководства. Расхождение между усилиями сотрудников по достижению более высокой степени автономии в работе, определение путей достижения результатов.
3. Несоответствие труда и личности возникает из-за отсутствия ожидаемого вознаграждения, которое работник воспринимает, как неспособность оценить его работу.
4. Несоответствие работы и личности происходит, когда существует отсутствие позитивных отношений с другими людьми на рабочем месте. Люди работают лучше, если они получают признание работы, уверенность, поддержку, радость, хорошее отношение к другим людям, которых они любят и уважают. Одним из самых разрушительных элементов в обществе является независимый и неразрешенный конфликт между людьми. Это способствует поддержанию независимого напряжения и враждебности, что снижает вероятность социальной поддержки.
5. Несоответствие личности и работы может возникать, если нет понимания справедливости на работе. Справедливость гарантирует признание и укрепление самооценки работника.
6. Несоответствие между этическими принципами человека и требованиями работы.

Именно поэтому о знакомясь с симптомами и угрозами, можно мотивировать себя изменить ситуацию в лучшую сторону.

Синдром выгорания в своем роде современное заболевание, которое, с одной стороны, действительно широко распространено, с другой стороны, часто используется как защитный щит, чтобы не брать на себя ответственность за свой внутренний мир. Психолог Джеральд Гринбергс дает следующее определение: Слишком много работы или частых разочарований на работе может, приводят к физическому и эмоциональному состоянию опустошения. Профессиональное выгорание - это неблагоприятная реакция на стресс на работе, который включает психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты.

Кроме того, эмоционального выгорание является важным фактором, способствующим низкому профессиональному духу опоздания на работу, ухудшению качества работы, физическим заболеваниям и бедствиям, употреблению алкоголя и наркотиков, семейным конфликтам и различным психологическим проблемам.

Психолог Джеральд Гринбергс выделяет десять проблем, которые социальный работник может чувствовать при эмоциональном выгорании.

1 Усталость. Непрерывная эмоциональная, душевная или физическая усталость - ощущение, что запас энергии истощается. Одной из проблем профессионалов социальной работы является невозможность отдохнуть от работы и расслабиться. Вечером они думают о том, что произошло на работе, а утром думают о том, что произойдет. Все это приводит к усталости.

2 Отсутствие мотивации. Кажется, что вас больше не интересует ничто, даже работа, которая ранее казалась такой важной. Применение по утрам требует еще большего усилия. Это связано с тем, что специалист по социальной работе ощущает свою недооцененность на работе.

3 Не довольство цинизм и другие негативные эмоции. Вам кажется, что для клиента вы все делаете правильно, в то же время у вас проблемы с коммуникацией в коллективе с коллегами – работниками. Когда начальник указывает вам на ваши ошибки – это вызывает сопротивление, негативные эмоции, проблемы с восприятием критики. Вам кажется, то что вы делаете потеряло смысл и чувствуете апатию и разочарование, хочется сказать- “пусть другие работают”. В общей сложности более пессимистично настроены нежели перед этим. Каждого человека время от времени преследуют негативные эмоции, но все-таки нужно уметь их распознать, эмоции, которые были вам не характерны.

4 Проблемы восприятия. Когда мы в стрессе, наше внимание направленно на негативные угрозы. Вам кажется, что все поступают неправильно (коллеги начальство друзья Страна) Психолог D.Ballard поясняет что человеческое тело и рассудок время от времени умеет справляться с проблемами и продолжает нормально функционировать только тогда, когда стресс становится хроническим фокусирование на негативе затягивается и “отбирает место для других мыслей”. Это негативно влияет на принятия решений решения проблем и усложняет память.

5 Спад достигнувших высот. Оценив ситуацию на работе, вы заметили, что произошли изменения в коллективе. Раньше вы друг другу помогали даже были общие интересы вне работы. Сейчас страдает коммуникация.

Сравните свои достижения с тем какие они вас были в прошлые годы. Выгорание протекает длительный период, поэтому такой вид со стороны помогает понять идет ли речь о кратковременном спаде или о серьезной проблеме.

6 Проблемы связи .Существует два типа проблем коммуникации, которые могут возникать как на работе, так и дома. Вам кажется, что ваши действия не понимают вашего рабочего места. Вы не хотите ни с кем разговаривать, варп должен уйти от коллег.

Когда вы возвращаетесь с работы в свой дом, вы также не хотите разговаривать друг с другом, или возникают конфликты со сверстниками. Вы как бы «далеко» вне зависимости от физического местоположения.

7 Потерянная забота о себе.При поражении синдромом выгорания некоторые люди обращаются к нездоровым привычкам - курению, седации, нездоровому или неадекватному питанию и нарушениям сна. Другая проблема заключается в самовоспламенении со спящими лекарствами, алкоголем, кофе.

8 Думая о работе находясь вне работы. Управление проблемами работы и решение проблем, выходящих за рамки таймфрейма, уменьшает способность восстанавливаться после стресса в конце дня.

9 Утраченное удовлетворение. Тенденция чувствовать себя менее счастливой и удовлетворенной жизнью вообще. Это может заставить вас чувствовать себя несчастным и застрять в нынешних обстоятельствах дома и в вашей общественной деятельности.

10 Проблемы со здоровьем В случае сильного длительного стресса вы можете столкнуться с реальными проблемами со здоровьем - диспепсией, сердечными заболеваниями, депрессией и ожирением.

Автор делает вывод, что эти функции не следует игнорировать. Даже если социальный работник нашел долгожданную работу, он должен уметь планировать свой рабочий день, чтобы он не уставал делать это, чтобы приятная работа не приводила к эмоциональному выгоранию. Синдром выгорания распространен в различных профессиях, но существует высокий риск для тех, кто имеет интенсивный контакт с людьми, которые испытывают определенные физические или эмоциональные потребности.

У исследователя J.Fenglera свое мнение об эмоциональном выгорании, и он выделил 10 ступеней способствующие этому синдрому

1. В начале работник характеризуется выраженной добротой и идеализмом, желанием делать свою работу очень хорошо.
2. На самом деле это оказывается более сложным, чем он предполагал вначале, и продолжать оставаться добрым, социальный работник начинает поднимать повышенные требования к себе.
3. Результат - деформация, которая уменьшает способность быть нежным и чувствительным к другим потребностям.
4. Чувство вины
5. Это чувство, в свою очередь, усугубляет напряженность, так что сотрудник может быть чувствительным.
6. Теряются достижения появляется все больше неудач
7. Человек становится беспомощным.
8. Чувства безнадежности вследствие чувства беспомощности.
9. Разочарование, нежелание идти на работу, апатия, протест, ярость.
10. Появляется синдром эмоционального выгорания

Анализируя эти десять ступеней, автор делает вывод, что синдром эмоционального выгорания связан с внутренним миром и качеством индивида.

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания. Дж. Гринберг предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

1 Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2 Вторая стадия(«недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном.

При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно трудоголиков, приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

Исходя из 5 стадий, предложенных автором Дж. Гринбером автор делает вывод, что повышенный эмоциональный стресс, неустойчивые ценности.

Изменяющиеся правила игры на работе и отношения людей, массовая долговременная перегрузка на работе, стремление достичь желаемого уровня материального благополучия - все это создает предпосылки для синдрома выгорания, в итоге очень серьезную проблему со здоровьем.

Факторы, влияющие на формирование синдрома

Автор Т.В. Форманюк, считает, что на эмоциональную деформацию влияет 3 вида факторов: личностный фактор, ролевой фактор и организационный фактор.

Личностный фактор — это показатель склонности личности к острым эмоциональным реакциям и переживаниям, и как следствие, к формированию отстраненности от переживаний, к холодности.

Исследователи отмечают, что портрет такой личности составляют следующие характеристики: Эмоциональная открытость, мягкость, вместе с тем – уязвимость. Способность к острому сопереживанию. Легкая возбудимость, то есть склонность бурно реагировать на чужие идеи, увлекаться ими до фанатизма. Недостаточная самодостаточность и самостоятельность личности. Сильные переживания по поводу своих профессиональных неудач и неурядиц на работе.

Ролевой фактор – фактор, который формируется распределением на работе ролей и системы ответственности. Ученые установили, что эмоциональному выгоранию больше подвержены те работники, которые несут непосредственную ответственность за свои действия и поступки. Эта ответственность тяготеет над личностью и не дает душевного спокойствия. В ролевой фактор также входит недостаточная слаженность служебных обязанностей и функций. Система конкуренции тоже не способствует эмоциональной стабильности.

Организационный фактор – относится к системе организации труда в коллективе. Если в коллективе нездоровая обстановка, а администрация не только не регулирует взаимоотношения между коллегами, но и навязывает свои принципы, которые сковывают свободное поведение на работе, эмоциональное выгорание сотрудников не заставит себя ждать. Сюда также можно отнести большую занятость, которая несоизмерима с размером оплаты. У сотрудника теряется мотивация в целесообразности своего труда. Профессиональному выгоранию способствует регулярная работа с “трудным” населением: скандальными родителями, неуправляемыми детьми, тяжелобольными пациентами, уголовными элементами и т.д.

Автор может сделать вывод, что выше перечисленные факторы Т.В. Форманюк безусловно взаимосвязаны и если все факторы совпадут, то эмоциональное выгорание не избежно. Конечно же все зависит от места работы, организации, клиентов и душевного состояния социального работника.

Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше влияют на развитие выгорания по сравнению с демографическими характеристиками и факторами рабочей среды. Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы оказывают минимальное влияние на эмоциональное выгорание. Сидром выгорания- это изменение личностных и психологических характеристик человека под влиянием профессиональных стрессов.

Изменение проявляется под воздействием необходимости постоянного общения с людьми и связанного с этим общением расхода эмоциональной энергии. Синдром сказывается в развитии эмоциональной холодности, равнодушия и последующей дегуманизации.

Психолог В.Бойко, один из первых авторов, который связывает синдром выгорания с личным фактором – эмоциональность и условия труда, описывая все это, как механизм психологической защиты организма. Факторы, способствующие синдрому выгорания, можно разделить на две группы личностные и рабочие.

Личностные факторы

1. Гиперответственный тип, полностью посвятивший себя работе, который имеет тенденцию брать слишком много на себя. Он сжат с трех сторон, находясь во власти своих собственных потребностей, потребностей клиентов и потребностей руководства

2. Однонаправленный сотрудник, который чрезмерно предан работе и чья жизнь вне работы неудовлетворительна.

Он использует работу как заместитель социальной жизни, настолько погружаясь в работу, что у него не остается времени на себя. Это ведет к потере своего Я.

3. Авторитарный работник, который полагается на свои полномочия, чтобы управлять другими, и ожидает повиновения со стороны подчиненных во что бы то ни стало, несмотря на огромные эмоциональные затраты.

4. Самоуверенный администратор, который оценивает себя как незаменимого работника.

5. Трудоголик - профессионал, который имеет тенденцию к отождествлению с теми, с кем он работает и для кого работает. Он рискует стать слишком вовлеченным в работу, теряя самого себя в этой жизни.

В.В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания:

1 склонность к эмоциональной холодности

2 склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности

3 слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

При этом синдром эмоционального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия из-за несоответствия между слишком высокими ожиданиями от работы и действительностью, с которой человеку приходится сталкиваться ежедневно.

- 4 внутренние и наружные конфликты
- 5 низкая самооценка
- 6 проблемы с финансами
- 7 большое число компромиссов
- 8 персональная неэластичность
- 9 страх карьерного роста и пережить не удачу
- 10 трудоголик
- 11 необходимость внутренней борьбы
- 12 выраженная агрессивность
- 13 потеря способности контролировать ситуацию
- 14 чувство беспомощности
- 15 недостаточная социальная поддержка
- 16 страх поменять привычную работу
- 17 отсутствие внимания к своим потребностям.

Рабочие факторы

- 1 проблемы в общении между коллегами
- 2 плохая коммуникация с администрацией
- 3 нечеткое разделение трудовых обязанностей,
- 4 взаимно противоречивые цели для администрации и сотрудника;
- 5 Отсутствие поддержки со стороны коллег
- 6 конфликт с клиентом и его семьей;
- 7 низкий социальный статус специалиста в глазах коллег;

8 нехватка времени, неудовлетворенность положением,

9 низкий престиж работы

10 расширенное рабочее время (сверхурочное время, дополнительная работа, работа в выходные дни), не удалось регулировать.

Все эти факторы тесно взаимосвязаны. Нечеткое разделение трудовых обязанностей провоцирует конфликты между сотрудниками. Человек с низкой самооценкой уделяет больше внимания работе, чем себе. Именно там страдает их семья, в которой происходят конфликтные ситуации, потому что люди не понимают, почему вы тратите больше времени на работу, а не на семью. Ежегодная оценка сотрудников, на которых зависят дополнительные дни отпуска (хотя информация является конфиденциальной, но не возможной женской командой) также вызывает конфликты между сотрудниками. Обширная рабочая нагрузка требует поддержки со стороны коллег. Если нет поддержки, социальные работники устают, у них появляется чувство неполноценности, и есть желание отойти друг от друга. Социальным работникам также необходима позитивная оценка и поддержка со стороны администраций в их работе.

Все эти факторы способствуют развитию синдрома выгорания. Он проявляется во множестве физических, эмоциональных и поведенческих симптомов. Люди более совершенны, чем могут; проблемы дома; работая все больше и больше, может сделать это меньше, работать медленнее; поздний приезд на работу и ранний отъезд или наоборот, желание избежать работы; возрастающее стремление к социальной изоляции; возникновение подозрений по отношению к другим; отношения с другими становятся неприятными и противоречивыми. Мы не можем избежать всех конфликтов. Может случиться так, что нам не удастся решить все проблемы именно так, как мы этого хотим. Однако мы можем определить отношение и позицию, которые мы принимаем в каждой конкретной ситуации. [Форманюк Т.В 1999, стр 46]

Обобщив всю часть можно сделать вывод, что существует множество различных мнений авторов о том, что вызывает эмоциональное выгорание у социальных работников. Можно сделать вывод, что развитие эмоционального выгорания делится на стадии и на факторы, личностный, ролевой и организационный фактор.

2. ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ И СТРЕСС У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Работа с людьми предполагает общение, а общение предполагает проявление эмоций. Но некоторые профессии требуют переизбытка общения, и результатом может стать без эмоциональности, равнодушие. Одной из таких "общительных" профессий является социальная работа. Социальный работник весь рабочий день проводит в общении с людьми, причем специалист обязан оказать квалифицированную помощь, в том числе материальную и моральную. Если материальную помощь оказывает государство, то моральная поддержка ложится на плечи социального работника, что обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности и даже стресса. Последствием этих явлений зачастую становится синдром эмоционального выгорания. В современной литературе эмоциональное выгорание определяется как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. [Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. , 2005, стр 336]

Проблема профессиональных рисков в социальной работе по-прежнему актуальна и мало изучена. Неоспоримо лишь, что постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника, который является своего рода эмоциональным донором. Признаками этого негативного воздействия являются:

- ощущение эмоционального истощения;
- наличие враждебности по отношению к клиентам;
- наличие психосоматического заболевания;
- нарушение аппетита;
- негативная самооценка;
- возрастание агрессивности и чувства вины и др.

Отсюда очевидна необходимость привлечения внимания общественности, органов власти и самих социальных работников к проблеме предупреждения профессиональных заболеваний и реабилитации социальных работников. Социальные работники должны хорошо представлять профессиональные риски, их социально-психологическую и биологическую природу, иметь информацию о способах предупреждения такого рода заболеваний, правильно реагировать на их наличие.

Социальный работник должен иметь представление о различных формах проявления психологического кризиса на том или ином этапе своей деятельности. Важнейшая задача органов управления, в ведении которых находятся социальные службы и учебные центры, осуществляющие подготовку и переподготовку социальных работников, — не столько содействие им в профессиональном развитии и продвижении по службе, а сохранение здоровья социальных работников, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций, супервизии относительно профессиональных рисков в социальной работе. Очень важно повышать психологическую культуру социальных работников и проводить психологические тренинги, консультации с ними. Социальные работники должны хорошо представлять себе профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал. Ассоциации недостаточно внимания уделяют повышению статуса профессии и социально-экономического положения работников социальных служб. Уровень должностных окладов специалистов социальных служб низок, специалисты по социальной работе сами не защищены от трудных жизненных ситуаций. Общественные организации могли бы сыграть более значимую роль в создании механизмов, отстаивания интересов профессиональных работников социальных служб.

Психосоциальные риски основаны на отсутствии работы по планированию, организации и управления, а также ухудшение социальных условий на работе, которые могут быть психологические, физические и социальные условия, отрицательно влияет на сотрудников, в результате чего, например, связанные с работой стресс, профессиональное выгорание или депрессии. Некоторые из условий работы, которые вызывают психосоциальные риски, заключаются в следующем: чрезмерная рабочая нагрузка; противоречивые требования и неясные рабочие обязанности; принимать решения о сотрудниках без привлечения их в этот процесс, а также не давать указания о том, как должна быть выполнена работа; Неуправляемое управление организационными изменениями, неуверенность в вашей работе; неэффективное общение, отсутствие поддержки со стороны руководства и коллег.

Социальные работники подвергаются стрессу, если требования к работе непропорциональны и выше, чем их способность справляться. Если социальные работники страдают от длительного стресса, они могут получить не только психические расстройства, но и серьезные проблемы физического здоровья, таких как сердечно-сосудистые заболевания или опорно-двигательного аппарата заболевания.

Стресс негативно влияет на организацию таким образом, что, например, снижая общую эффективность работы, повышение прогулов, приходит все больше и больше рабочих, которые больны и не в состоянии выполнять свои обязанности, а также растущее числа несчастных случаев и травм.

Из-за стресса сотрудники, как правило, работают дольше, чем другие причины, и стресс может с большей вероятностью способствовать раннему уходу на пенсию.

Важнейшим условием предотвращения синдрома эмоционального выгорания является соблюдение требований психогигиены самим социальным работником. Психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие.

Психогигиена социального работника обеспечивается его толерантностью к синдрому эмоционального выгорания. Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.

Большое значение имеют такие качества, как самоконтроль, самооценка, физическая тренированность, само внушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями. Чрезвычайно важным для социального работника является навык самообладания, который рассматривается в психологии как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Следует подчеркнуть, что самообладание – это не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации.

В связи с тем, что социальному работнику часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо специально развивать в себе способности и на-выки самообладания.

Роль социального работника как профессионала более сложна, чем, например, роль врача или психолога, поскольку она еще не имеет такого же профессионального статуса. Социальному работнику в своей деятельности часто приходится сталкиваться с негативным” обратным трансфертом”.

Понятие” Обратный трансферт” (перенос эмоционального отношения клиента к значимым для него ценностям, людям, явлениям) было выдвинуто З. Фрейдом в 1910 г.” Обратный трансферт” может быть, как позитивным, так и негативным. Существует много различных типов проявлений «обратных трансфертов». Так, социальному работнику часто приходится испытывать чувство вины в случае, например, суицида клиента. Еще одним типом «обратного трансферта» является агрессивность, которая может возникнуть в ходе работы. Ярость клиента может спровоцировать ответную негативную реакцию социального работника, вызвать у него чувство раздраженности, оскорбленности, желание мести, напряженность и беспокойство.

Ключ к предупреждению таких ситуаций – повышение культуры общения, взаимопомощь и взаимопонимание, доброжелательность, самовоспитание и контроль. Важно своевременно снимать последствия негативного” обратного трансферта”, находить правильный выход из кризисной ситуации.

Из-за нехватки специалистов рабочая нагрузка высокая и слишком высокая рабочая скорость. Важными факторами стресса являются смена дневных планов, а также работа из описания должностных обязанностей.

Автор считает, что одним из главных факторов стресса является проблема общения между сотрудниками. Необходимо чаще организовывать встречи сотрудников, где необходимо говорить обо всех проблемах, чтобы уменьшить стресс.

В центре X находятся люди, которых можно разделить на 3 группы: пациентов с шизофренией, умственно отсталых людей и пожилых людей с деменцией. Различные диагнозы жителей затрудняют им совместную жизнь и провоцируют конфликты. Решение проблем клиентов также затрагивает сотрудников, вызывает стресс, гнев, нервозность.

Большое количество клиентов уделяет много внимания персоналу, поскольку для решения своих задач требуется индивидуальный подход к каждому клиенту.

Существуют также непредвиденные ситуации, когда работники заболевают или находятся в отпуске.

Эти вещи не устроены на высоком уровне, потому что работникам не платят за ненужную работу, и идея состоит в том, что сотрудники не оцениваются должным образом.

Хотя сотрудники в основном любят свою работу, они ждут клиентов, которые часто воспринимают их как близких людей, сотрудники устают, чувствуют себя беспомощными, не ходят на работу, потому что деньги важны для нас в наше время.

Большой поток документов для специалистов по социальной работе вызывает перегруз. В центре X, существует описания должностных обязанностей, но в реальной жизни случается, что не все полностью понимают свои обязанности. В результате возникают конфликты между сотрудниками, которые оказывают влияние на психологическое состояние коллектива.

Из этой части можно сделать вывод, что у социальных работников очень большой риск получить эмоциональное выгорание. Эмоциональное выгорание влияет на физическое и психологическое состояние социального работника, а также снижается качество предоставляемых социальных услуг, от чего страдают клиенты.

3. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Чтобы понять серьезность риска эмоционального выгорания социальных работников в центре Х, автор работы создал интервью с 15 вопросами. В собеседовании приняли участие 3 социальных работника. Стаж социальных работников 17, 22, 15 лет, то есть в среднем респонденты в социальной сфере работают 18 лет.

Респондентам был задан вопрос- почему вы выбрали эту профессию и какой стаж работы в социальной сфере.

Первый респондент ответил, что работает в сфере социальной службы 22 года и выбрал эту профессию, потому что он получает заряд энергии и веру в жизнь, отдавая себя людям. Респондент считает, что так много проблем у пенсионеров и людей, с ограниченными возможностями, которые нуждаются в помощи. Имея такую профессию можно реально увидеть результаты своего труда, своих стараний на конкретном примере одного или нескольких человек, кому оказал помощь, и приятно осознавать, что этих проблем у них после твоей работы стало меньше. Второй респондент работает 17 лет, отвечая на вопрос автора сказал, что по первому образованию он воспитатель детского сада и если бы детский сад не закрыли, то не выбрал бы эту профессию, была вынужденная ситуация, а так как город маленький, выбора не было, и респонденту пришлось идти работать в центр помощи Х. Сейчас респондент поменял свое мнение и говорит, что, несмотря на сложность и нагрузку, очень нравится помогать людям. Третий респондент выбрал профессию социального работника, так как получает заряд энергии и веру в жизнь, отдавая себя людям. У респондента с детства развитое чувство сострадания и стремление общения с людьми, и ему не обходимо чувствовать себя нужным и, как социальному работнику кажется, для него это подходящая профессия. В социальной службе респондент работает 15 лет.

После анализа ответов респондентов, можно понять, что социальные работники в подавляющем большинстве выбрали эту профессию, потому что любят работать с людьми, и есть желание помочь им. В среднем респонденты в этой отрасли работают 18 лет.

Это достаточно длительный период времени, который может вызвать выгорание, но сотрудники продолжают работать, потому что город маленький, и трудно найти новую работу или пойти учиться. Средний возраст социальных работников составляет 55 лет, что также говорит о том, что работать в этой конкретной отрасли сложно.

В принципе, социальные работники любят свою работу, и нет желания менять эту работу на другую, поскольку все сотрудники воспринимают свою работу как “миссию жизни”.

Дальше автор попросил описать респондентов свои чувства, когда они с утра собираются на работу.

Первый респондент с утра ездит на работу с хорошими мыслями и хорошим настроением. Мысль о том, что его ждут клиенты, согревает и дает стимул ехать на работу. Второй респондент ответил, что каждое утро собираясь на работу испытывает стресс и волнение, так как у него двое маленьких детей и надо перед работой успеть их отвезти в школу. Но уже сидя в машине у респондента всегда готовый план как он проведет этот день.

Третий респондент, описывая свои чувства перед работой улыбался и ответил, что в основном ему нравится ходить на работу так как знает, что там нужен, и его клиенты всегда рады видеть. Но также бывают дни, особенно к концу рабочей недели, от большой перегрузки, желание идти на работу абсолютно пропадает и наступает апатия.

Мнения респондентов разделяются. Несколько сотрудников приходят работать с удовольствием, зная, что их там ждут клиенты. Утром часть персонала испытывает чувство стресса, так как у них есть маленькие дети, которым нужно ходить в школу и детский сад, чтобы приехать на работу вовремя. Есть ощущение, что они уже устали, еще не начав работать. Анализируя ответы можно сделать вывод, что все социальные работники идут на работу зная о том, что там их ждут клиенты, которые нуждаются в их помощи и поддержки.

Автор работы у респондентов исследования поинтересовался, из-за чего больше всего респонденты чувствуют перегрузку на работе.

Для первого респондента самое тяжелое время, это время, когда кто болеет или время отпусков, тогда приходится выполнять двойную, а то и тройную работу за себя и за коллег, которые отсутствуют. Большое количество клиентов и количество документов создает нагрузку, впоследствии появляется стресс, не желание идти на работу, а также проблемы со здоровьем. Второй респондент на вопрос автора ответил, что чаще всего

испытывает нагрузку на работе из-за конфликтных ситуаций между сотрудниками, от большого числа клиентов на одного социального работника и рабочей нагрузки.

От потока документов, особенно если время ограниченное. Третий респондент ответил, что у них в центре X очень много документации. Все что социальные работники делают необходимо фиксировать, так как когда приезжает какая-либо комиссия то они в первую очередь смотрят документы, а не то состояние в каком прибывают клиенты.

Очень большая нагрузка, чувствуется от заполнения не запланированных документов государственного уровня и количество клиента на одного социального работника.

Анализируя ответы респондентов то можно сделать вывод, в центре X существует три основных направления перегрузки у социальных работников: объем работы, поток документов и количество клиентов на одного социального работника. Первой проблемой является количество клиентов. Из-за слишком большого количества клиентов возникают две другие проблемы: поток документов и объем работы. Есть 30 клиентов на одного социального работника. Затем, когда, например, один социальный сотрудник находится в отпуске или больной, два социальных работника уже работают с 45 клиентами каждый. Существуют также ситуации, когда на одного социального работника приходится 90 клиентов. Понятно, что, работая с психически больными людьми, социальные работники испытывают много перегрузок.

Автор попросил респондентов описать психологическое состояние, когда им нужно изменить свои планы по утрам.

Первый респондент старается быстро с ориентироваться и приспособиться к новой ситуации, конечно, такая смена планов ему не нравится так появляется чувство раздраженности и напряжения. Второй респондент менее чем первый умеет приспосабливаться. Респондент испытывает нервозность, чувство стресса, поскольку внезапная смена планов, меняет ритм запланированной за ранее работы. Например, когда медсестры отправляются в отпуск, социальные работники должны вести клиентов к врачам в больницу. Иногда это занимает весь день и не остается время для выполнения обязанностей, которые необходимо сделать респонденту. Из-за этого возникают конфликты, жалобы, что социальный работник не работает со своими клиентами. Третий респондент объяснил, что его психологическое состояние от смены внезапных планов зависит от его внутреннего состояния и от дня работы. Самое неприятное в этой ситуации, когда респондент ранее подготовил клиента к какому-либо плану с ним на день и все

приходиться менять. Респондент может и умеет перестроиться, а для клиента, который ждет это лишний стресс.

Автор делает вывод, что внезапная смена за ранее заготовленных планов приводит социальных работников к стрессу, негативным эмоциям, нервозности, конфликтам и жалобам.

На вопрос автора “Каковы наиболее распространенные конфликты на рабочем месте?” Первый респондент ответил, что часто коллективе происходят недоразумения среди сотрудников, недопонимание, невозможность услышать друг друга, все это как респонденту кажется происходит из-за ежедневного стресса и перегрузки. Каждый день практически происходят конфликты между социальными работниками и санитарями. Второй респондент с грустью и сожалением отвечал на этот вопрос. Когда респондент только начала работать, в центре у них был замечательный сплоченный коллектив, где было понимание, поддержка и желание делать свою работу с каждым днем лучше, но с годами появилась какая – то апатия и все чаще стало происходить недопонимания между коллегами, респонденту кажется это произошло из-за того, что социальные работники не умеют расслабляться и все их мысли только о работе и проблемах клиентов.

Третий респондент сказал, что на работе в центре X практически происходят конфликты каждый день. Хаотические условия работы, разногласия между сотрудниками. Довольно часто это происходит из-за клиентов, и из-за разницы в статусе по работе. Санитары ругаются с социальными, социальные работники с медицинским персоналом.

При описании наиболее противоречивых действий все опрошенные респонденты ответили, что конфликты происходят между сотрудниками, от недоразумений, невозможности услышать друг друга и перенагрузки. Большинство конфликтов возникает между социальным сотрудником и санитарями. Социальный работник должен регулировать и следить за работой санитаров. Средний возраст санитаров - 60 лет. Они рассматривают просьбы и призывы социальных работников как «командовать», неспособны услышать и понять, что они говорят.

Автор у респондентов исследования узнал, считают ли они, что их недооценивают на рабочем месте? Как это происходит?

“Иногда это так”- ответил первый респондент. Администрация не понимает реальный объем работы и нагрузки, особенно если респонденты заменяют коллег по работе, когда они болеют или уходят в отпуск. Респондент не чувствует не материальной

ни моральной поддержки. “ Я хочу получить признание, если не материальное, по крайней мере, за то, что я делаю”. Поддержку и благодарность респондент может почувствовать только от клиентов, а от начальства ее получить практически невозможно.

Со слов третьего респондента можно понять, что респондент не чувствует, что его работа оценена.

У него пропадает всякое желание стремиться к чему-то и делать работу лучше. За проделанную работу чаще всего респондент слышит, что надо было делать по-другому или результат мог бы быть и лучше.

Все специалисты по социальной работе недооцениваются на рабочем месте. Это моральная поддержка, а также материальная поддержка.

Автор узнал у социальных работников умеют ли они расслабляться и не думать о работе вне рабочего времени. Первый респондент всегда думает о работе и о своих клиентах, расслабляется абсолютно не умеет. На работе во время обеда или паузы все разговоры только о клиентах и их проблемах, у респондента появилось уже ощущение, что он уже живет их жизнью, а не своей. От этого иногда бывает ему очень тяжело, появляются проблемы со здоровьем, а также уже хронический стресс.

Второй респондент так же, как и первый не думать о работе я не умеет, даже дома в семье он все время говорит о работе. Помощь людям стала неотъемлемой частью жизни респондента. Единственный момент, когда он не думает о работе это тогда, когда спит. Третий респондент, как и два предыдущих так же не умеет забыть о работе. Ему тяжело себя отвлечь от мысли о работе, так как уже много лет проработал в социальной сфере. Мои родные и близкие помогают мне отвлечься от работы.

Все респонденты постоянно думают о работе и о своих клиентах, вне рабочего времени, они не умеют расслабляться, что приводит к длительному стрессу.

Автор хотел узнать у респондентов, что является самым сложным в социальной работе.

Первый респондент ответил, что, на его взгляд, наиболее сложное в социальной работе, это общение с разными людьми со своими нравами, проблемами и способом решения этих проблем. Да и настроение у человека всегда разное. Так же высокая ответственность за жизнь клиентов и объём документации. Для второго респондента, несмотря, что длительное время уже работает в центре X самое сложное то, что каждую проблему клиента он пропускает через себя, чувствует, что является в своем роде донором

для клиентов и они это чувствуют. Агрессивность людей, сжатые сроки исполнения так же составляют сложность этой профессии.

Третий респондент ответил так, что помимо больших физических нагрузок, социальным работникам нужно уметь подружиться с любым человеком с его нравами и определенным характером. Сделать так, чтобы ему было комфортно. Нужно уметь подстроиться под каждого клиента и создавать индивидуальный план помощи. Ежедневное активное общение, это самое сложное.

Анализируя ответы респондентов можно следовать из их ответов, что самое сложное для социальных работников это индивидуальность и характер клиентов, ежедневное общение с клиентами.

Автор попросил описать респондентов синдром выгорания

Усталость, не хочет ни с кем разговаривать, нет желания идти на работу, высокая усталость, трудности с концентрацией внимания – так описал свои чувства первый респондент. Неприязнь к работе, отсутствие радости, апатия потеря способности контролировать ситуацию, усталость, желание изолироваться - эти чувства описал второй респондент.

Третий респондент описывает эмоциональное выгорание как стресс, бессонница, не до понимания, частые конфликты, как на работе, так и с близкими, не желание делать свою работу лучше, потеря интереса и радости к жизни.

Все специалисты по социальной работе, описывающие синдром выгорания, отметили, что это усталость, трудности концентрации, желание отойти от других людей, стресс, отсутствие радости в жизни, неприязнь к работе, отсутствие желания идти на работу, подозрительность.

ВЫВОДЫ

1. Анализируя понятие синдрома эмоционального перегорания, можно сделать такие выводы:

- Нет единого понятия и дефиниции, что такое эмоциональное выгорание, у каждого автора на этот счет свое мнение.
- Развитию эмоционального выгоранию способствуют три фактора - это личностный, организационный и ролевой.
- к симптомам выгорания относятся: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте, хроническая усталость, скука, истощение, раздражительность, нервозность, беспокойство, держание дистанции от клиентов и коллег, опоздания.
- Развитию синдрома выгорания способствуют факторы условий труда.

2. Проанализировав психосоциальные риски и факторы, вызывающие стресс у социальных работников, можно сделать такие выводы:

- Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.
- Большое значение имеют такие качества, как самоконтроль, самооценка, физическая тренированность, само внушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

3. Исследование проблем эмоционального выгорания у социальных работников показало, что:

- Самое сложное для социальных работников это индивидуальность и характер клиентов, ежедневное общение с клиентами, а также поток документов.
- Социальные работники не умеют расслабляться и не думать о работе.
- Внезапная смена за ранее заготовленных планов, приводит социальных работников к стрессу, негативным эмоциям, нервозности, конфликтам и жалобам.
- В центре X существует три основных направления перегрузки у социальных работников: объем работы, поток документов и количество клиентов на одного

социального работника. Первой проблемой является количество клиентов на одного социального работника. Из-за слишком большого количества клиентов возникают две другие проблемы: поток документов и объем работы.

- Все специалисты по социальной работе недооцениваются на рабочем месте. Нет ни моральной, ни материальной поддержки.
- Все специалисты по социальной работе, описывающие синдром выгорания, отметили, что это усталость, трудности концентрации, желание отойти от других людей, стресс, отсутствие радости в жизни, неприязнь к работе, отсутствие желания идти на работу, подозрительность.
- Социальные работники, имеющие маленьких детей в семье, испытывают больше стресса, нежели сотрудники, у которых уже взрослые дети.
- Социальные сотрудники испытывают стресс, так как несут ответственность за жизнь и благополучие клиентов.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКАМ

1. Чтобы снизить нагрузку, не обходимо привлечь волонтеров
2. Пересмотреть систему заполнения документов
3. Обязательное и регулярное посещение супервизий
4. Регулярные собрания и обсуждения проблем
5. Проводить мероприятия, способствующие сплочению коллектива

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИСТОЧНИКИ

1. **БОЙКО В.В.** (1999) Синдром “Эмоционального выгорания” в профессиональном общении. - СПб., - 54 стр
2. **ВОДОПЬЯНОВА Н.Е., СТАРЧЕНКОВА Е.С.** (2005) Синдром выгорания, практическая психология, 2 издание. – СПб.: Питер, 336 стр
3. **ФОРМАНИЮК Т.В.** Синдром “эмоционального сгорания” как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии, № 6, (1994)-СПб., - 46 стр
4. **GREISELHARTS R.** (2003) „Stresa Menedžments” DeNovo 49-55 стр
5. **RŪSA I.** (2012) “Enerģijas zagļi”, Jāņa Rozes apgāds, 75 стр
6. **ŠERĒNA H.** (2005) „Psihologija mums”, starpnozaru žurnāls, 3-4 lctр
7. **ROJA Ž., ROJA I., KAĻĶIS H.** (2016) „Stress un vardarbība darbā” Rīga, Zvaigzne ABC, 21-22 стр
8. **OZOLINA- NUCHO A., VINDERE M.** (2004) “Stress: tā pārvarēšana un profilakse”, Biznesa partneri, 12стр
9. **PIKERINGA P.** (2000) “Strīdi nesaskaņas konflikti”, Jāņa Rozes grāmatnīca, 116- 117 стр
10. **KRISTIĀNA HOFMANE-BURKARTA** (2000) „Stresa menedžments”, LU akadēmiskais apgāds, 46 стр
11. **ZĀRDE I.** (2015) „Burnout syndrome”

http://www.tvnet.lv/egoiste/veseliba/579557-izdegšanas_sindroms_palidziba_ir_iespejama

[Просмотр:20.11.2018]
12. Eiropas Savienības aģentūra ” Psihosociālais risks un stress”

<https://osha.europa.eu/lv/themes/psychosocial-risks-and-stress> [Просмотр: 20.11.2018]
13. **ROJA I.** (2011) „Emocionālais nespēks”

http://psihosomatika.lv/public/files/MedicusBonus_04.02.pdf [Просмотр:28.11.2018]
14. **MASLAČS, FORNEIS, ČERNIS (2009)** „Profesionāla izdegšana”

http://profizgl.lu.lv/pluginfile.php/39243/mod_resource/content/1/Proj_prof_izdegšana_2013.pdf [Просмотр:03.12.2018]
15. **ZARIŅA E.** (2017) "Izdegšanas sindroms"

<http://www.medicine.lv/raksti/izdegšanas-sindroms> [Просмотр:20.12.2018]

16. BALLARDS D. (2013) „Izdegšanas pazīmes”

<http://www.db.lv/darbs/10-izdegšanas-pazimes-un-ko-ar-tam-iesakt-391006>

[Просмотр:20.12.2018]

17. STOLIGVO L. (2008) „Izdegšanas sindroma stadijas ”

<http://www.vegdist.lv/lv/page/publikacijas/izdegšanas-sindroms> [Просмотр:

04.01.2019]

18. HOROŠKINA J. (2004) "Psiholoģijas pasaule"

<http://apollo.tvnet.lv/zinas/darbinieku-profesionala-izdegšana/291045>

[Просмотр:07.01.2019]

19. DR. ANCĀNE G. (2004) „Izsīkuma jeb izdegšanas sindroms ”

<http://apollo.tvnet.lv/zinas/21-gadsimta-moderna-slimiba-nbsp-izsikuma-jeb-izdegšanas-sindroms/287611> [Просмотр: 10.01.2019]

20. ZARIŅA E. (2017) „Personība un brīvais laiks”

<http://www.delfi.lv/vina/personiba-un-brivais-laiks/aktuali/izdegšanas-sindroms.d?id=33933353> [Просмотр: : 15.01.2019]