

Профилактика синдрома эмоционального выгорания у социальных работников

**Научный руководитель: Луговская Т.В.
Разработал: студент группы 24-1 Лятт С.С.**

Актуальность

- Синдром эмоционального выгорания - самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми, чья деятельность невозможна без общения: учителей, психологов, менеджеров, врачей, работников социальных служб. Именно работа с людьми в силу предъявляемых к ней высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе вероятность возникновения профессионального выгорания.
- Деятельность социального работника связана с целым рядом напряженных ситуаций. Сталкиваясь в ситуациях общения с негативными эмоциональными переживаниями или реакциями, социальный работник непроизвольно вовлекается в эти переживания и начинает испытывать повышенное эмоциональное напряжение.
- Необходимость профилактики эмоционального выгорания заключается в том, что специалист, страдающий от синдрома выгорания, неспособен вести эффективную профессиональную деятельность и поддерживать здоровые межличностные отношения, как с клиентами, так и с коллегами.

Объект и предмет исследования

Объект: синдром эмоционального выгорания у социальных работников.

Предмет: методы профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников.

Цель и задачи исследования

Цель: изучение особенностей организации профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников.

Задачи:

- 1) проанализировать понятие, стадии и механизмы развития синдрома эмоционального выгорания;
- 2) изучить особенности эмоционального выгорания у социальных работников;
- 3) проанализировать нормативно-правовую базу профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников;
- 4) рассмотреть понятие, сущность и направления профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников;
- 5) изучить формы и методы профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников в МБУ КЦСОН г. Лесосибирска;
- 6) провести исследование синдрома эмоционального выгорания у социальных работников МБУ КЦСОН г. Лесосибирска и проанализировать полученные результаты.

Распространенность СЭВ

Социальные работники
– 85%

Врачи – 80%

Психологи – 73%

Преподаватели – 60%



Эмоциональное выгорание

- Профессиональная болезнь, профессиональная деформация личности социального работника;
- Наступает прежде всего от общения со многими и разными людьми;
- Результат долговременного воздействия стрессовых условий работы;
- Это механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Понятие синдрома эмоционального выгорания

СЭВ - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

- человек совершенно теряет интерес к своей работе;
- испытывает моральное и физическое изнеможение;
- рассматривают свою организацию как противника (негативно),;
- отдаляется от коллег.

Три деструктивные составляющие СЭВ

1. **Эмоциональная истощенность** – это ощущение эмоциональной опустошенности, постоянное чувство усталости, равнодушие.

- сначала идет приглушение эмоций;
- возникает странное равнодушие к работе, желание повернуться и уйти;
- специалиста посещает фантазия: не пойти бы сегодня на работу.

Три деструктивные составляющие СЭВ

2. **Деперсонализация/цинизм** - безразличие к своему труду и объектам своего труда:

- в высказываниях о работе появляется обесценивание ее значимости, цинизм;
- потом приходят негативные чувства к людям, с которыми приходится работать;
- далее возникает неприязнь к ним, выплеск озлобленности, раздражительности.

Три деструктивные составляющие СЭВ

3. Редукция профессиональных достижений – фаза истощения - характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы:

- иллюзия неуспеха профессиональной карьеры (тема неблагодарных клиентов)
- утрата профессиональных ценностей ("пустой взгляд" и «ледяное сердце»), формальное выполнение работы;
- реагирование без чувств и эмоций;
- антигуманистический настрой («ненавижу...», «презираю...»);
- психосоматические и психовегетативные нарушения.

5 ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ

1) **физические симптомы** (усталость, физическое утомление, истощение; изменение веса; бессонница; плохое общее состояние здоровья, затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь; повышение артериального давления; язвы и воспалительные заболевания кожи; болезни сердечно - сосудистой системы);

2) **эмоциональные симптомы** (недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, раздражительность; тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; истерики, душевные страдания; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; преобладает чувство одиночества);

3) **поведенческие симптомы** (рабочее время более 45 часов в неделю; во время работы появляется усталость и желание отдохнуть; безразличие к еде; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; несчастные случаи - падения, травмы, аварии и пр.; импульсивное эмоциональное поведение);

5 ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ:

4) **интеллектуальное состояние** (падение интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным подходам в решении проблем; скука; большее предпочтение стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу; цинизм или безразличие к новшествам; малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах – тренингах ; формальное выполнение работы);

5) **социальные симптомы** (низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; социальные контакты ограничиваются работой; скудные отношения на работе и дома; ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег).

Личностные катализаторы профессионального выгорания

- высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций;
- склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям;
- пессимизм как негативное мироощущение;
- ригидная личностная структура;
- очень высокие требования к себе;
- идеализированное восприятие работы;
- ассоциирование своей работы с предназначением, миссией;
- трудоголизм;
- нетерпимость к любым препятствиям на пути достижения поставленной цели;
- опекающая идеология во взаимоотношениях с клиентами, а также репрессивная тактика.

Личностные «ингибиторы» СЭВ

- ОПТИМИЗМ;
- высокая самооценка, самоуважение, чувство собственной значимости;
- интернальная Я-концепция;
- конфликтоустойчивость;
- увлеченность (хобби);
- проницательность;
- целеустремленность;
- активная жизненная позиция.

Организационные «катализаторы» профессионального выгорания

- неудовлетворенность социально-психологической атмосферой в коллективе;
- неудовлетворенность профессиональным статусом, человек работает без перспективы роста;
- большое количество различных, не всегда продуманных нововведений, часто меняющихся требований, бесконечных проверок;
- рабочие перегрузки, дефицит времени, перегруженность различными поручениями;
- страх потерять работу из-за сокращения рабочих мест;
- отсутствие условий для самовыражения и самореализации;
- необходимость все время сдерживать вспышки гнева, раздражения, тревоги, отчаяния;
- несоответствие между личностью и работой, между повышенными требованиями руководителя к работнику и реальными возможностями последнего;
- отсутствие должного вознаграждения за работу;
- противоречие внутри функциональных обязанностей человека (когда надо делать то, что нежелательно или просто невозможно).

Организационные «ингибиторы» профессионального выгорания

- эмоционально теплые отношения с коллегами;
- взаимопомощь и сплоченность в команде;
- здоровый психологический климат в коллективе;
- поддержка и забота руководства;
- адекватная стимуляция труда.

Нормативно-правовая база профилактики синдрома эмоционального выгорания у социальных работников

- 1) Международная декларация этических принципов социальной работы;
- 2) Всеобщая декларация прав человека;
- 3) Конституция Российской Федерации;
- 4) Трудовой кодекс Российской Федерации;
- 5) Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- 6) Устав социального учреждения.

Профилактика синдрома эмоционального выгорания у социальных работников заключается в проведении мероприятий, нацеленных на укрепление здоровья, разрешение трудных ситуаций и препятствие нервным срывам

Уменьшение профессионального стресса

Психологическая помощь

Направления профилактики синдрома профессионального выгорания в организации

Первое направление - уменьшение профессионального стресса, предоставление своим подчиненным возможности самостоятельно планировать их деятельность, но при этом контролируя и минимизируя их сверхурочную работу.

- оптимизация соответствия между требованиями со стороны организации и возможностями (личностными ресурсами) работников: чем оно больше, тем ниже риск выгорания;
- развитие организационной культуры, повышение качества организационной жизни работников (привлекательности работы в организации);
- решающую роль в плане профилактики выгорания играет социальная поддержка от коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению.

Направления профилактики синдрома профессионального выгорания в организации

Второе направление профессиональной помощи «выгорающим» — психологическая помощь, направленная на восстановление психоэнергетических ресурсов и преодоление негативных последствий профессиональных стрессов.

- различные виды социально-психологической и административно-корпоративной поддержки;
- разгрузочные и реабилитационные тренинги;
- корпоративные праздники, дни здоровья и др.;
- кабинеты психологической разгрузки;
- обучение работников техникам психической саморегуляции, медитации, релаксации и мобилизации;
- производственная зарядка для ведущих малоподвижный образ жизни.

Общая характеристика МБУ КЦСОН г. Лесосибирска

МБУ КЦСОН г. Лесосибирска состоит из следующих отделений:

- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение социального обслуживания на дому;
- специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому;
- социально-реабилитационное отделение;
- отделение реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья;
- организационно-методическое отделение.



Мероприятия профилактики эмоционального выгорания у социальных работников в МБУ КЦСОН г. Лесосибирска

- 1) Профессиональный конкурс «Лучший работник социального обслуживания МБУ КЦСОН г. Лесосибирска»;**
- 2) Технологическая учеба с заведующими отделениями;**
- 3) Обучение в «Школе социального работника»;**
- 4) Повышение квалификации сотрудников в дистанционной форме;**
- 5) Круглый стол «Инновационные технологии в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста»;**
- 6) Методические часы по отделениям «О технологиях и методах социальной работы с различными категориями населения»;**
- 7) Психологическое просвещение по теме «Синдром эмоционального выгорания и его профилактика» на базе ЛфСибГУ, организуемое кафедрой ГСПД (цикл лекций);**
- 8) Диагностическое обследование сотрудников на предмет эмоционального выгорания, проведенное кафедрой ГСПД ЛфСибГУ.**

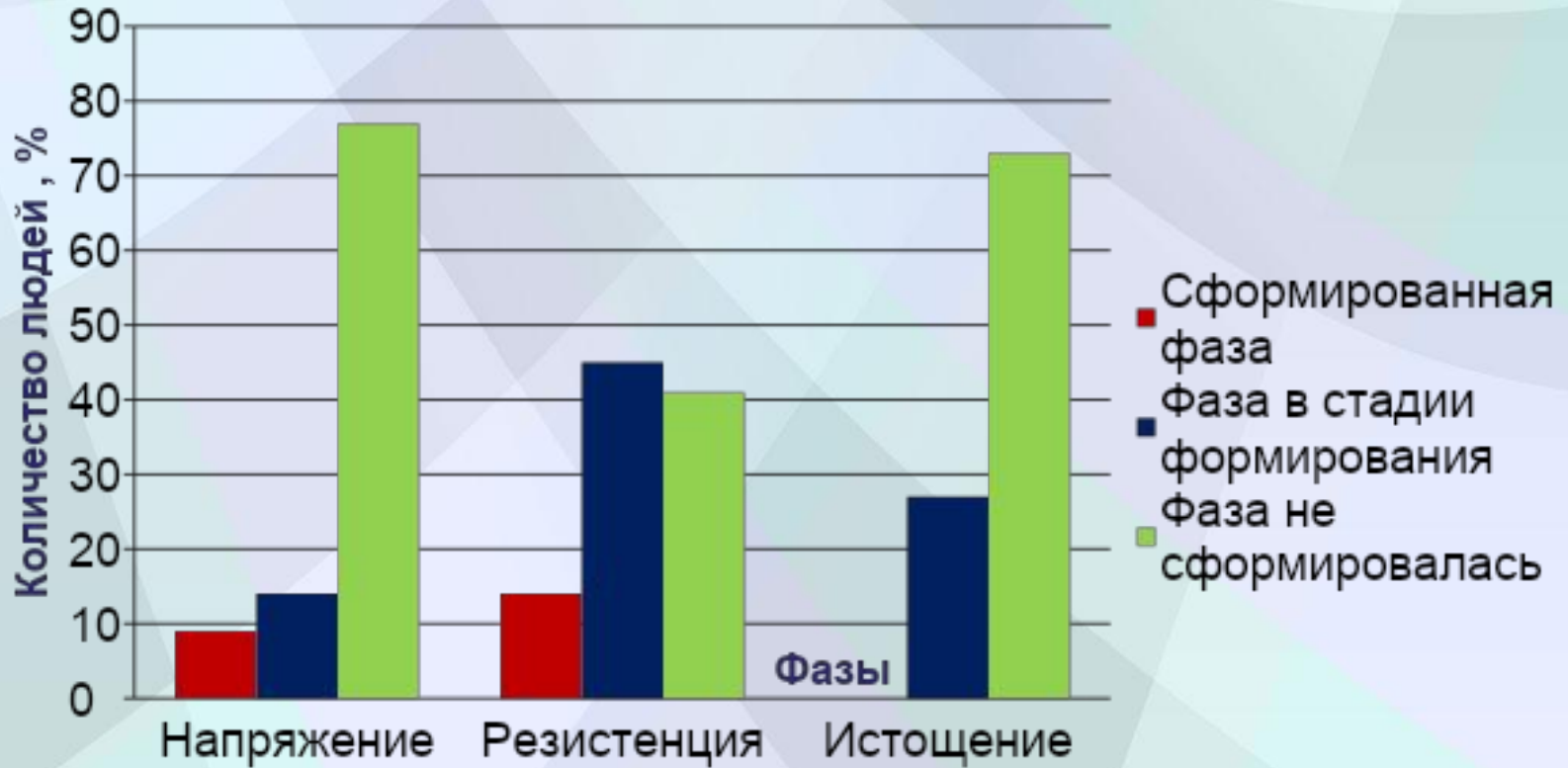
Исследование синдрома эмоционального выгорания у социальных работников МБУ КЦСОН г. Лесосибирска

В исследовании приняли участие 22 специалиста в области социальной работы, работающие в МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.

Респондентами являлись женщины в возрасте от 29 до 60 лет, занимающие разные должности в данном учреждении.

82% обследуемых работают социальными работниками.

Стадии развития профессионального выгорания



Рекомендации по усовершенствованию профилактики эмоционального выгорания

1) проводить разгрузочные тренинги, обучающие снятию эмоционального напряжения;

2) проводить корпоративные праздники и спортивные мероприятия для здоровья;

3) проводить совместные культурные мероприятия(посещение музеев, кинотеатров, театров);

4) открытие кабинета психологической разгрузки, где сотрудники могли бы восполнять свой психоэнергетический потенциал. В рамках его работы, мы считаем, что было бы целесообразно внедрение таких методов, как:

- фитотерапия;
- музыкотерапия;
- релаксация .
- физические упражнения.

Рекомендации социальным работникам по профилактике СЭВ

- профессиональное развитие и самосовершенствование;
- планирование своего времени так, чтобы появлялась возможность бывать в театре, на выставках, постоянно быть в курсе последних новостей;
- необходимо, чтобы работа не поглощала всё ваше время (планировать периоды для отдыха, хотя бы кратковременные);
- быть в курсе новых социальных идей(использование одних и тех же материалов из года в год неизбежно ведёт к скуке и опустошению);
- овладение умениями и навыками саморегуляции;
- уход от ненужной конкуренции (не пытаться быть лучшим всегда и во всем);
- эмоциональное общение;
- поддержание хорошей физической формы;
- проще относиться к конфликтам на работе;
- вне работы о работе стараться не говорить.

Заключение

По результатам проведенного нами исследования можно сделать вывод, что проблема синдрома эмоционального выгорания у социальных работников МБУ КЦСОН г. Лесосибирска на данный момент актуальна.

Соблюдая предложенные рекомендации по профилактике синдрома, можно значительно уменьшить риск возникновения эмоционального выгорания.

Спасибо за внимание!