

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК СПОСОБ СОХРАНЕНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

В работе приводятся данные психодиагностического исследования социальных работников Территориального центра социального обслуживания на наличие эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание является одним из факторов, отрицательно влияющих на психическое здоровье личности. Приведен анализ полученных данных. У 20 % диагностирован синдром эмоционального выгорания. По результатам психодиагностики разработан тренинг по профилактике эмоционального выгорания для данного контингента. Тренинг был направлен на: ознакомление участников с понятиями, которые характеризуют эмоциональное выгорание; отработку умений и навыков психологической саморегуляции и трансформации отрицательных переживаний в положительное эмоциональное состояние; умение организовывать свое время для собственного саморазвития.

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

Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, психическое здоровье – состояние благополучия, при котором человек может реализовать свой собственный потенциал, справляться с обычными жизненными стрессами, продуктивно и плодотворно работать, а также вносить вклад в жизнь своего сообщества. В этом позитивном смысле психическое здоровье является основой благополучия и эффективного функционирования для человека и для сообщества. Это основное понятие психического здоровья соответствует его широким и разнообразным интерпретациям в разных культурах.

В качестве основных критериев психического здоровья выделяют следующие:

1) соответствие субъективно отражаемых образов объектам действительности и характера реакции – внешним раздражителям, а также значению жизненных событий;

2) адекватный возрасту уровень зрелости эмоционально-волевой и познавательной сфер личности;

3) адаптивность в микросоциальных отношениях (с ближайшим окружением человека: в семье, с близкими, друзьями, коллегами);

4) способность самоуправления поведением, разумного планирования жизненных целей и поддержания активности в их достижении и др.

Уровень психического здоровья человека в каждый момент его жизни определяется многочисленными социальными, психологическими и биологическими факторами. Ухудшение психического здоровья связано с общественными изменениями, стрессовыми условиями на работе, социальным отчуждением, рисками психического и физического насилия и т.д.

Профессиональное здоровье психологи определяют как «интегральную характеристику функционального состояния организма человека по физическим и психическим показателям с целью оценки его способности к определенной профессиональной деятельности с заданными эффективностью и продолжительностью на протяжении заданного периода жизни,

а также устойчивость к неблагоприятным факторам, сопровождающим эту деятельность» [5, 508].

Одним из факторов, ухудшающих профессиональное, и как следствие, психическое здоровье, является эмоциональное выгорание. Работа с людьми предполагает общение, а общение предполагает проявление эмоций. Именно работа в системе «человек-человек» в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса [1]. Одной из таких «общительных» профессий является социальная работа. Социальный работник весь рабочий день проводит в общении с людьми, причем специалист обязан оказать квалифицированную помощь. Если материальную помощь оказывает государство, то моральная поддержка ложится на плечи социального работника, что обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности и даже стресса [2].

Проблема синдрома эмоционального выгорания и сохранения психического здоровья специалистов, обслуживающих пожилых и нуждающихся в помощи людей на дому, является актуальной на сегодняшний день, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих социальных работников, их деятельность и самочувствие, но и на тех, кто находится рядом с ними [4]. Это и близкие родственники, и друзья, а также клиенты – пожилые люди, которые вынуждены обращаться за помощью к данным специалистам, и поэтому становятся «заложниками синдрома».

Синдром эмоционального выгорания социальных работников, обслуживающих пожилых людей на дому, вызван рядом специфических особенностей их деятельности. К их числу можно отнести огромную ответственность за жизнь и здоровье пациентов пожилого и старческого возраста, которая тяжким грузом ложится на их плечи; длительное нахождение в «поле» отрицательных эмоций – страдания, боли, от-

чаяния, раздражения и так далее, которые, так или иначе, по механизму эмоционального заражения передаются сотрудникам соццентров, кроме того, пожилые клиенты умирают, что тоже влияет на состояние сотрудников социальных центров; заработную плату сотрудников, которая явно не соответствует степени их социальной ответственности, что вызывает чувство неудовлетворенности своей профессией [2].

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

Материалы и методы исследования.

С целью выявления эмоционального выгорания на базе ГУ «Научно-практический медицинский реабилитационно-диагностический центр МЗ Украины» нами было проведено психодиагностическое обследование социальных работников Территориального центра социального обслуживания г. Константиновка Донецкой области. Время проведения: декабрь 2013 г. – июнь 2014 года. Выборку составили 48 женщин, средний возраст – 47,3 года.

Задачи исследования: проведение диагностического исследования с целью выявления синдрома

эмоционального выгорания в группе социальных работников; разработать и апробировать тренинговую программу по профилактике эмоционального выгорания.

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

Результаты исследования и их обсуждение.

По данным психодиагностического обследования для обследованных соцработников в конфликтных ситуациях характерны следующие типы поведения: приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.

В группе терминальных ценностей в блоке конкретных ценностей на первых местах были выбраны: здоровье (60 %), счастливая семейная жизнь (37,5 %), наличие хороших и верных друзей (15 %), интересная работа (15 %), материально обеспеченная жизнь (12,5 %); в блоке абстрактных ценностей: любовь (30 %). На последних местах были выбраны абстрактные ценности: развлечения (70 %), красота природы и искусства (55 %), творчество (67%) (Рис.1).

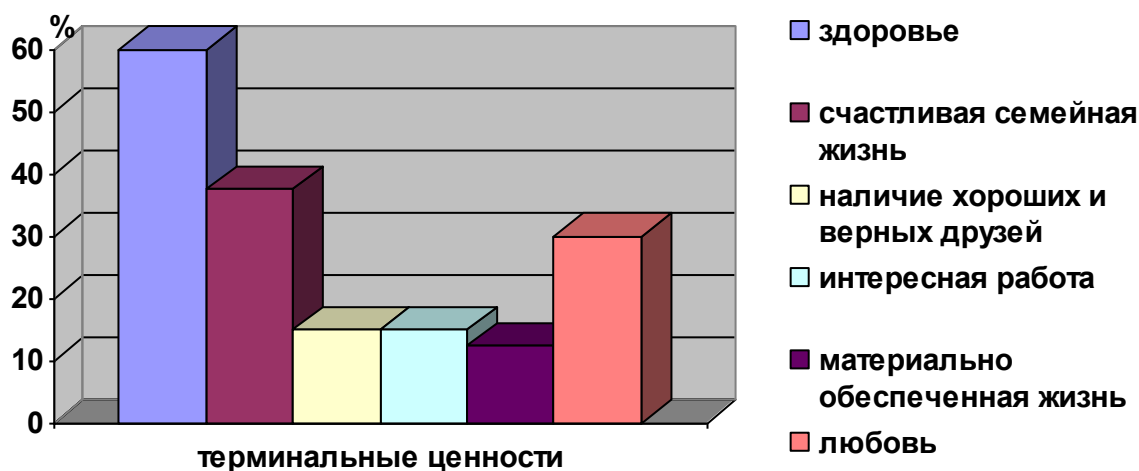


Рис. 1. Терминальные ценности социальных работников.

В группе инструментальных ценностей в первую очередь испытуемые выбрали в блоке этических ценностей следующие: ответственность – 14 чел. (35 %), широта взглядов – 7 чел. (18 %), ценности общения – воспитанность – 20 чел. (50 %), ценности дела – аккуратность – 13 чел. (33 %), исполнительность – 10 чел.

(25 %). На последнем плане для соцработников такие ценности: смелость в отстаивании своих взглядов (28 %), образованность (30 %), ценности общения – нетерпимость к недостаткам в себе и других (33 %), этические ценности – высокие запросы (57,5 %) (Рис. 2).

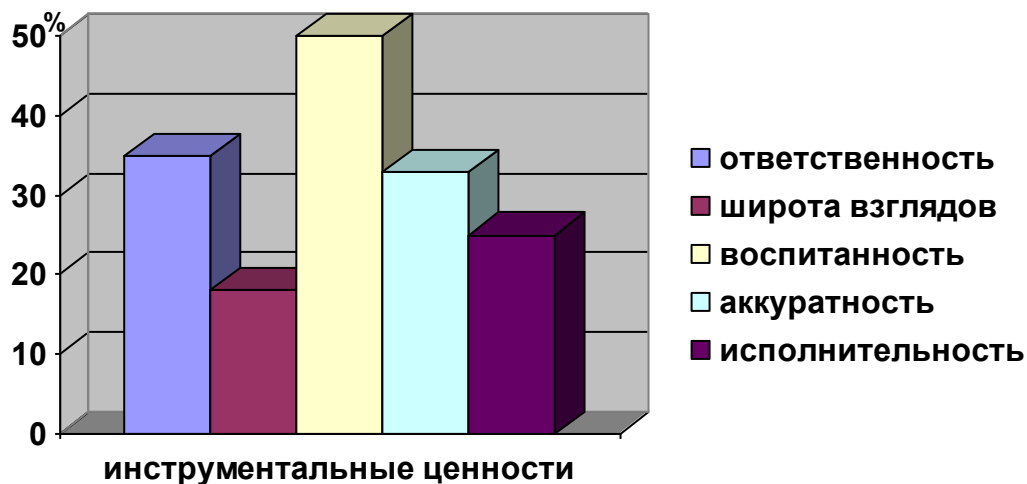


Рис. 2. Инструментальные ценности социальных работников.

Средние показатели эмоционального выгорания, коммуникативных способностей, уровня эмпатии находятся в коридоре нормы, лишь уровень организа-

торских способностей отмечается на уровне ниже среднего (таблица 1).

Таблица 1.

Данные психодиагностического обследования в группе социальных работников, Ср. ±m (ДИ (25 %; 75 %))

Показатели		Ср. ±m	ДИ (25 %; 75 %)
Фазы эмоционального выгорания	напряжение	28,28 ±2,60	(23,04; 33,51)
	резистенция	43,23 ±3,04	(37,12; 49,35)
	истощение	30,09 ± 2,30	(25,45; 34,72)
Коммуникативные способности		0,63 ± 0,03	(0,56; 0,70)
Организаторские способности		0,59 ± 0,03	(0,54; 0,65)
Проявление эмпатии		50,15 ± 1,56	(47,10; 53,20)

Следует отметить, что при анализе абсолютных и относительных данных психодиагностики синдрома эмоционального выгорания установлена негативная тенденция в формировании данного синдрома. У 9 чел. (20 %) по результатам психодиагностики синдром эмоционального выгорания сформирован. Для данных соцработников были характерны эмоциональный дефицит и эмоциональная отстраненность, чувство беспомощности, бесперспективность своего профессионального будущего, «пустота настоящего», неудовлетворенность прожитыми годами, потеря чувства радости и чувства юмора, повышенная раздражительность на работе и дома, нарушение сна, рассеянность.

Таким образом, социальные работники находятся в зоне риска формирования эмоционального выгорания. У большинства испытуемых есть вовлеченность в сферу труда и семейно-бытовую сферу. Досуговая активность находится на низком уровне, т.к. красоту природы и искусства, творчество соцработники выбрали в последнюю очередь. Как правило, человек с трудом перестраивает свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко может справиться с проблемой эмоционального выго-

рания. Последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний [4].

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

Нами был составлен психологический тренинг, целью которого стала профилактика эмоционального выгорания социальных работников.

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

Цели тренинга:

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

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

3. Умение организовывать свое время для собственного саморазвития.

Данный тренинг был направлен на решение следующих задач:

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

2. Развитие у соработников навыков самооценки неблагоприятных психических состояний.

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

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

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

Параллельно с проведением основного тренинга с соработниками, у которых был диагностирован синдром эмоционального выгорания, проводили психотерапевтическую работу психиатры и психотерапевты.

Во время проведения тренинга участницы отмечали, что выбранные темы являются интересными и актуальными. От занятия к занятию активность соработников в работе повышалась. Они смогли осознать свои личностные особенности и целенаправленно использовать как внутренний ресурс в различных профессиональных ситуациях, освоили техники саморегуляции. Участники тренинга по его окончанию расширили восприятие образа собственного «Я», освоили приемы, способствующие раскрытию новых ресурсов жизненной энергии, формированию гармонии ума, души и тела.

После тренинга была проведена повторная психодиагностика. В результате проведенного тестирова-

ния у 19 чел. (41 %) синдром эмоционального выгорания остался в стадии формирования, у 28 чел. (59 %) синдром эмоционального выгорания не диагностирован. У 29 чел. (62 %) выявлен высокий уровень коммуникативных способностей, у 18 чел. (38 %) – средний. У 8 чел. (17 %) диагностирован высокий уровень организаторских способностей, у 30 чел. (63 %) – средний уровень, у 9 чел. (20 %) – низкий. Высокий уровень проявления эмпатии характерен для 4 чел. (9 %), средний – для 43 чел. (91 %). К ценностным ориентациям, которые соработники выбрали в первую очередь, после тренинга добавились такие ценности, как творчество и нетерпимость к недостаткам в себе и других.

Выводы. 1. У 20 % социальных работников Территориального центра социального обслуживания был диагностирован синдром эмоционального выгорания. Проявление симптомов эмоционального выгорания у соработников затрагивает профессиональную и личностную сферы жизнедеятельности, что непосредственно влияет на состояние психического здоровья не только работников, но и их подопечных.

2. Применение психологических методик способствует своевременному выявлению синдрома эмоционального выгорания.

3. Проведение тренингов по профилактике эмоционального выгорания способствует предотвращению развития данного синдрома и сохранению психического здоровья социальных работников, развитию их внутреннего потенциала, творческого подхода к решению возникающих проблемных ситуаций, рационального использования своего рабочего времени. Участники тренинга приобретенные навыки могут применять в реальной жизни, что позволит сохранить психическое здоровье, выработать необходимые психологические качества и сохранить трудовой потенциал.

Перспективами дальнейших исследований в сфере разработки психологических мероприятий по сохранению психического здоровья работающих в системе «человек – человек», в том числе сотрудников социальных служб, являются обоснование психологического инструментария оценки степени эмоционального выгорания, разработка и апробация тренинговых программ с учетом стажа работы и степени выраженности синдрома эмоционального выгорания у данного контингента.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аникина Г. В. Эмоциональное выгорание. Причины и пути коррекции / Г. В. Аникина // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы, 2007. – № 1 - 2. – С. 36-40.

2. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М.: Наука, 1996. – С. 67-75.

3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб., 2005. – С 25-31.

4. Михайлов Б.В. Синдром «выгорания», его причины и способы коррекции / Б. В. Михайлов, М. А. Гавриленко // Архив психиатрии, 2001. – № 4. (27). – С. 34-46.

5. Психология здоровья: учебник для вузов / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2006. – С. 508.

REFERENCES

1. Anikina, G. V. (2007). Emotsionalnoe vygoranie. Prichiny i puti korrleksii [Emotional burnout. The reasons and correction procedures]. *Vestnik psikhosotsialnoy i korrleksionno-reabilitatsionnoy raboty - Bulletin of psychosocial, correcting and rehabilitation activity*, 1–2, 36–40 [in Russian].
2. Boyko, V. V. (1996). *Energiya emotsiy v obschenii: vzglyad na sebya i drugikh [Emotional energy in communication: look at oneself and other people]*. Moscow: Nauka [in Russian].
3. Vodopyanova, N. Ye., & Starchenkova, Ye. S. (2005). *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika [Burnout syndrome: diagnostics and prophylaxis]*. St. Petersburg [in Russian].
4. Mikhaylov, B. V., & Gavrilenko M. A. (2001). Sindrom «vygoraniya», ego prichiny i sposoby korrleksii [Burnout syndrome, the reasons and the ways of correction]. *Arkhiv psikhiatrii – Archive of Psychiatry*, 4 (27), 34–46 [in Russian].
5. Nikiforov, G. S. (2006). *Psikhologiya zdorovya: uchebnik dlya vuzov [Psychology of health: University course book]*. St. Petersburg [in Russian].

О. А. Панченко, Л. В. Панченко, Е. Г. Садчикова

ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК СПОСІБ ЗБЕРЕЖЕННЯ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У роботі наводяться дані психодіагностичного дослідження соціальних працівників Територіального центру соціального обслуговування на наявність емоційного вигорання. Емоційне вигорання є одним з факторів, що негативно впливає на психічне здоров'я особистості. Наведено аналіз отриманих даних. У 20% було діагностовано синдром емоційного вигорання. За результатами психодіагностики було розроблено тренінг з профілактики емоційного вигорання для даного контингенту. Тренінг був спрямований на: ознайомлення учасників з поняттями, які характеризують емоційне вигорання; відпрацювання умінь і навичок психологічної саморегуляції і трансформації негативних переживань в позитивний емоційний стан; вміння організувати свій час для власного саморозвитку.

Ключові слова: психічне здоров'я, професійне здоров'я, емоційне вигорання, соціальні працівники, психодіагностика, психологічний тренінг.

O. A. Panchenko, L. V. Panchenko, Ye. G. Sadchikova

MINDSET TRAINING AS MEANS OF SOCIAL WORKERS' MENTAL HEALTH PRESERVATION

Psychognostic data of social workers and their emotional burnout disorders are shown in this work. The emotional burnout is a one of the most important factors which has an adverse effect upon mental health of social workers. Social activity requires intercommunication that in its turn demands some kind of the workers' emotional manifestation. Working in the so called "man-man system" in particular makes very high demands to a worker. It also involves high level of responsibility, separate liability and emotional loads, which is very dangerous for a workers' mental health. The analysis of data obtained allows the authors to come to the following conclusions. It was found that 20% of examined social workers suffered from emotional burnout. Manifestation of social workers' emotional burnout symptoms affects both professional and personality spheres of their lives, so it makes an impact on mental health of workers and their paternalized. As a result of conducted investigation the special prophylactic training measures were developed to prevent the emergence of this kind of workers' mental burnout. The aim of the mindset training was to introduce the concept of a mental burnout, to hone social workers' skills of psychological self-regulation and transformation of some negative experience into positive emotional state. The ability to organize personal development during their working hours is pretty important for social workers. At the present stage social workers have got the opportunity to identify their personal mental peculiarities and use them intentionally as their own internal resources in different professional situations. As a result of the training the examined social workers have acquired some self-regulation techniques, explored their self-images and mastered the skills of revealing the very new recourses of their vital power. They have harmonized their bodies, souls and minds.

Keywords: mental health, occupational health, emotional burnout, social workers, psychodiagnostics, mindset training.

Подано до редакції 08.09.2014