

● профессиональный выбор ● мотивация профессионального выбора ● специалист социальной сферы ● синдром «выгорания» ● диагностика

Выбор профессии — довольно сложный и порой долгий процесс. Но от правильного выбора профессии во многом зависит удовлетворённость человека своей жизнью. Сознательный выбор профессии происходит с ориентацией человека на имеющиеся у него социальные ценности.

Ряд людей выбирают профессию из-за интереса к ней, и нередко этот интерес имеет романтический характер, навеянный литературой, увиденным фильмом, телепередачей. Бывает, что такой выбор, основанный на поверхностном, чисто внешнем впечатлении или подкреплённый советами родителей, друзей, оказывается удачным. Но часто романтика быстро проходит и остаются «суровые будни», к которым человек не готов ни морально, ни физически, ни по своему психическому складу; работа превращается для человека в пытку, и он вынужден менять профессию.

Таким образом, профессию можно выбирать в зависимости от многих обстоятельств, но важно, прежде всего, принимать во внимание, насколько выбираемая деятельность соответствует склонностям и способностям человека.

Мотивы поступления в вуз и выбора профессии социального работника, социального педагога, психолога разнообразны, причём некоторые из них не соответствуют данным профессиональным деятельности.

После окончания вуза молодые люди приходят в профессию, в которой ведущую роль играет межличностное взаимодействие, не имея адекватного представления о тех требованиях, которые данный вид деятельности предъявляет к человеку. Они не испытывают удовлетворения потребности в профессиональной деятельности, что приводит к «охлаждению», к потере желания, интереса, к снижению мотивационного потенциала. А это, в свою очередь, приводит к профессиональному «выгоранию».

Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы

Юлия Николаевна Акулинина,

директор Областного центра социальной помощи семье и детям, г. Самара

Ю.Н. Акулинина. Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы

Синдром «выгорания» представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психических переживаний, «истощение» от длительного воздействия напряжения в профессиях, которые связаны с интенсивными межличностными взаимодействиями, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Впервые термин «выгорание» был введён американским психиатром Х. Фреденбергером в 1974 году для характеристики психического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами при оказании им профессиональной помощи.

Первоначально под «выгоранием» понималось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности, затем оно стало содержательно неоднозначным и многокомпонентным, что вызвало значительные затруднения в его изучении. В настоящее время выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с «выгоранием». Среди них есть такие, которые связаны с мотивацией на работу (потеря энтузиазма, интереса к тем, кого обслуживают). Учёные (Б. Пелман, Е. Хартман), обобщив многие определения «выгорания», выделили три главных компонента: эмоциональное и (или) физическое истощение, деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность (таблица 1).

Таблица 1

Компоненты и признаки «выгорания»

Компоненты	Признаки
Эмоциональное истощение	Перенапряжение; чувство опустошённости; истощённость ресурсов
Деперсонализация	Равнодушное, негативное отношение к клиентам; обезличенные и формальные контакты; конфликты
Редуцирование личностных достижений	Негативное восприятие себя как профессионала; недовольство собой; уменьшение ценности своей деятельности; негативное отношение к себе как к личности

«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.

Быстрота возникновения «выгорания» зависит от таких факторов, как личностный, ролевой, организационный (таблица 2).

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

Таблица 2

Факторы, влияющие на «выгорание»

Факторы	Проявления
Личностный	Застенчивость, эмоциональная неустойчивость, импульсивность, высокая эмпатия
Ролевой	Оценка своей деятельности как незначимой, неудовлетворённость профессиональным ростом, трудоголизм
Организационный	Нечёткость требований, перегрузка/недогрузка, стиль руководства

Первые проявления «выгорания» предстают как явление конструктивное, они неудобны и болезненны, но ведь таким образом организм предупреждает своего владельца об опасности. Необходимо обратить внимание на эти «предупреждения», прислушаться и принять меры.

Таким образом, состояние «выгорания» развивается поэтапно, в течение длительного времени. Поэтому целесообразно время от времени проводить обследование работников для выявления ранних симптомов этого состояния и предупреждения снижения мотива к выполняемой профессиональной деятельности.

Продиагностировать уровень профессионального «выгорания» поможет методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, адаптированная Е.П. Ильиным (*Ильин Е.П.* Мотивация и мотивы. Серия «Мастера психологии». СПб.: Питер, 2008. С. 467 – 469).

Методика является стандартизированным опросником, который содержит 35 вопросов. Испытуемому предлагается бланк ответов и инструкция выполнения. Бланк разделён на два столбца с утверждением «Да» и «Нет». Каждому ответу в соответствии с ключом присваивается от 1 до 10 баллов. Признаки, включённые в тот или иной симптом «выгорания», имеют разное значение при определении его тяжести. Поэтому в процессе разработки теста наибольшую оценку — 10 баллов — получили те признаки, которые наиболее показательны для симптома. В соответствии с «ключом» определяется сумма баллов для каждого симптома «выгорания» («Неудовлетворённость собой», «Загнанность в клетку», «Редукция профессиональных обязанностей», «Эмоциональная отстранённость», «Личностная отстранённость (деперсонализация)»), а затем определяется сумма по всем симптомам, т.е. его итоговый показатель. Сумма баллов по каждому симптому интерпретируется как не сложившийся симптом, складывающийся симптом, сложившийся симптом. Сумма баллов по всем симптомам свидетельствует об отсутствии «выгорания», о начинающемся «выгорании» и об уже имеющемся «выгорании» (Приложение 1).

Ю.Н. Акулинина. Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы

В Дании используется технология развивающей беседы с персоналом (разработчик технологии Л. Стейнов) как одна из форм профилактики профессионального «выгорания».

Концепция развивающих бесед основана на идее регулярного общения руководителя и подчинённых, которое необходимо для совместного обсуждения основных аспектов работы, составления рабочего плана учреждения и особенностей управления.

На основе рабочего материала, опубликованного Л. Стейном, для учреждений службы семьи разработан «Перечень вопросов» (Приложение 2), на который предлагается ответить специалистам учреждения. Перечень раздаётся за 10–14 дней до планового собеседования. Беседа с работником проходит в индивидуальной форме, проводит её непосредственно руководитель структурного подразделения (начальник отдела), время беседы заранее согласовывается.

Темой бесед становятся те аспекты работы, которые представляют наибольшую важность для конкретного специалиста, а также отношение сотрудника к месту работы. Содержание беседы затрагивает планы на будущее и перспективы конкретного специалиста. Задача — мобилизация личностного и профессионального потенциала, укрепление положительной профессиональной мотивации. В ходе разговора выявляется потенциал специалиста, его желания и стремления.

Собеседование проводится в форме взаимного обмена мнениями, каждый из участников занимает позицию равноправных партнёров. Перед завершением беседы специалист и руководитель должны сформулировать основные выводы, которые станут ориентиром для будущих изменений каждого из них.

В ходе беседы руководитель задаёт вопросы, предлагаемые в Перечне, внимательно слушает и фиксирует ответы специалиста. По окончании собеседования руководитель структурного подразделения (начальник отдела) проводит анализ ответов своих подчинённых, данные сводит в обобщающую таблицу (Приложение 3), которая заполняется по итогам беседы.

Данные обобщающих таблиц обсуждаются на внутреннем совещании руководителей структурных подразделений (начальников отделов) и руководителя учреждения.

Как правило, беседа проводится раз в год, основные аспекты развивающей беседы — ценности учреждения, повседневная деятельность и план работы.

Таким образом, выводы, сделанные по итогам собеседования с каждым специалистом, позволят руководителю учреждения провести анализ кадровых ресурсов, сделать заключение о работе структурных подразделений (отделов) и сформулировать логику стратегического планирования данного учреждения.

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

Приложение 1

Методика «Диагностика уровня эмоционального «выгорания»

Текст опросника

1. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
2. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не своё место).
3. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.
4. Моя работа притупляет эмоции.
5. Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
6. Работа приносит мне всё меньше удовлетворения.
7. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
8. Из-за усталости или напряжения я уделяю своим делам меньше внимания, чем положено.
9. Я спокойно воспринимаю претензии ко мне начальства и коллег по работе.
10. Общение с коллегами по работе побуждает меня сторониться людей.
11. Мне всё труднее устанавливать и поддерживать контакты с коллегами.
12. Обстановка на работе мне кажется трудной, сложной.
13. Бывают дни, когда моё эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы.
14. Я очень переживаю за свою работу.
15. Коллегам по работе я уделяю внимания больше, чем получаю от них.
16. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
17. Последнее время меня преследуют неудачи на работе.
18. Я обычно проявляю интерес к коллегам и помимо того, что касается дела.
19. Я иногда ловлю себя на мысли, что работаю автоматически, без души.
20. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
21. Успехи в работе вдохновляют меня.
22. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется почти безвыходной.
23. Я часто работаю через силу.
24. В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

Ю.Н. Акулинина. Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы

25. Иногда я иду на работу с тяжёлым чувством: как всё надоело, никого бы не видеть и не слышать.

26. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

27. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

28. Обычно я тороплю время: скорее бы рабочий день кончился.

29. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

30. Моя работа меня очень разочаровала.

31. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

32. Моя карьера сложилась удачно.

33. Если предоставляется возможность, я уделяю работе меньше внимания, но так, чтобы этого никто не заметил.

34. Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес.

35. Моя работа плохо на меня повлияла — обозлила, притупила эмоции, сделала нервным.

Обработка данных

Симптом «Неудовлетворённость собой»:

– 1 (3), – 6 (2), + 11 (2), – 16 (10), – 21 (5), + 26 (5), + 31 (3)

Симптом «Загнанность в клетку»:

+ 2 (10), + 7 (5), + 12 (2), + 17 (2), + 22 (5), + 27 (1), – 32 (5)

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей»:

+ 3 (5), + 8 (5), + 13 (2), – 18 (2), + 26 (3), + 28 (3), + 33 (10)

Симптом «Эмоциональная отстранённость»:

+ 4 (2), + 9 (3), – 14 (2), + 19 (3), + 24 (5), + 29 (5), + 34 (10)

Симптом «Личностная отстранённость (деперсонализация)»:

+ 5 (5), + 10 (3), + 15 (3), + 20 (2), + 25 (5), + 30 (2), + 35 (10)

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

Приложение 2

Перечень вопросов

№ п/п	Тема	Вопросы	Заметки
1.	Прошедший год	<ol style="list-style-type: none"> 1. Как вы оцениваете свою профессиональную деятельность за последний год? Довольны ли вы своей работой? 2. Каких профессиональных и личностных результатов вы достигли? 3. Что даёт вам основания думать, что именно такие результаты были достигнуты вами? 4. Есть ли какие-то аспекты работы, которые вам нравятся больше других? 5. Есть ли у вас предложения по тому, как можно было бы улучшить вашу работу? 6. В какой мере, на ваш взгляд, вы участвуете в достижении общей цели учреждения — обеспечить благополучие наших клиентов? 	
2.	Условия работы и удовлетворённость работой	<ol style="list-style-type: none"> 1. Как вы оцениваете сотрудничество с коллегами (в профессиональном и личностном аспектах)? 2. Чувствуете ли вы уважение руководителя к вашим особенностям и индивидуальным качествам? 3. Как вы оцениваете диалог с руководителем и уважение к вашим профессиональным решениям? 4. Есть ли у вас предложения по улучшению вашего рабочего места? 5. Есть ли в вашей работе элементы, которые ежедневно вызывают у вас физический или психологический дискомфорт? 6. Как вы оцениваете способность руководителя реагировать на ваши просьбы? 	
3.	Ваша рабочая среда (краткосрочная и долгосрочная перспектива)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какой основной деятельностью вы хотели бы заниматься в следующие несколько лет? 2. Есть ли какие-то обязанности, которые вы хотели бы передать кому-либо другому? 3. Какие из ваших обязанностей более всего интересны вам? Почему именно они? 4. Вы хотели бы каких-либо перемен в вашей профессиональной деятельности или в рабочей обстановке? 	
4.	Профессиональное развитие и развитие профессиональной сферы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знания в каких областях вы хотели бы приобрести в следующие годы? 2. Как бы вы применили полученные знания в вашей работе? 3. Какие возможности вы видите для развития ваших профессиональных способностей? 4. Каковы ваши ожидания от будущей профессиональной деятельности? 	

**Ю.Н. Акулинина. Профилактика профессионального «выгорания»
специалистов социальной сферы**

		5. Что вам требуется для того, чтобы достигнуть ваших целей? 6. Что должен содержать ваш план по развитию профессиональных способностей?	
5.	Соотношение ценностей	1. Воспринимаете ли вы свою работу (указание должности) как средство зарабатывания денег? 2. Как вы оцениваете собственную способность использовать новые идеи в работе? 3. Как вы ставите себе цели и как измеряете ваши достижения? 4. Как, на ваш взгляд, руководитель должен оценивать качество работы сотрудников и что нужно сделать для более полного использования имеющихся ресурсов? Достаточно ли хорошо организована эта деятельность в нашем учреждении? 5. Как вы оцениваете способность руководителя заботиться о сотрудниках и уделять внимание их индивидуальности?	
6.	Обсуждение работы руководителя	1. В достаточной ли мере вы в прошедшем году получали от руководителя обратную связь после проделанной вами работы? 2. Есть ли какие-либо аспекты вашей работы, в которых руководитель мог бы иначе, чем делал раньше оказывать вам поддержку? 3. Есть ли у вас какие-либо предложения по тому, как сделать работу структурного подразделения (отдела) лучше? 4. Какие инициативы вы хотели бы выдвинуть и взять на себя? 5. Считаете ли вы себя достаточно влиятельным в своей деятельности специалистом? 6. Какой бы совет вы могли бы дать своему руководителю?	
7.	Другие вопросы, которые вы хотели бы обсудить	1. Есть ли какие-либо личные обстоятельства, которые влияют на вашу трудоспособность?	

Приложение 3

Сводная таблица

	Пункты противоречий	Перечень мероприятий	Сроки	Ответственный
Прошедший год				
Условия работы и удовлетворённость работой				

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

Рабочая среда (краткосрочная и долгосрочная перспектива)				
Профессиональное развитие и развитие профессиональной сферы				
Соотношение ценностей				