

Скорик Т.В.,
к.п.н., доцент кафедри
соціальної роботи
Чернігівського державного інституту права,
соціальних технологій та праці

Профілактика синдрому „професійного вигорання” соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності

У статті розглянуто причини, які викликають синдром професійного вигорання у соціальних працівників, а також шляхи його подолання.

Ключові слова: синдром «професійного вигорання», соціальний працівник, релаксація, саморегулювання.

Ключевые слова: синдром „профессионального выгорания”, социальный работник, релаксация, саморегулирование.

Keywords: syndrome of the „professional burnout”, social worker, relaxation, self-regulation.

Постановка проблеми. Синдром „професійного вигорання” вивчається науковцями у руслі професійного самовизначення та професійної адаптації представників різних професій. Як зазначають дослідження, найбільш до такого синдрому схильні працівники професій сфери „людина- людина”.

Аналіз літератури свідчить, що проблема синдрому „професійного вигорання” цікавить як зарубіжних, так вітчизняних вчених, і знайшла відображення у роботах Х.Дж.Фрейденберг, К.Маслач, Б.Перлман, В.Е.Орел, Г.Діон, М.Буриш, Л.Карамушки, Н.Левицької та інших [1; 2; 6], які визначають зміст і структуру цього синдрому. Роботи вчених аналізують проблему професійного вигорання у педагогів, медичних працівників, міліціонерів, продавців. Проте прояв синдрому „професійного вигорання” все частіше спостерігається і серед соціальних працівників.

Професійна діяльність соціального працівника вимагає постійного емоційного напруження, прояву співчуття, толерантності, стриманості, зосередженості. Соціальний працівник психологічно і морально має бути підготовленим до того шквалу

проблем і негараздів інших людей, з якими він буде повсякчас працювати. Знайшовши шлях допомоги іншим, соціальний працівник в той же час має захистити і себе.

У вищих навчальних закладах вчать методам та технологіям соціальної роботи, які звернені на надання соціальної допомоги, послуг і захисту різним категоріям населення. А як захистити себе від негативних впливів, зберегти оптимістичне світосприйняття, вміти керувати собою за будь-яких, навіть самих негативних проявів поведінки клієнтів - цього соціальних працівників не навчають.

Зважаючи на це, досить актуальною на сьогодні є проблема профілактики професійного вигорання, формування навичок саморегуляції внутрішнього стану соціальних працівників. Актуальність цієї проблеми пов'язана не тільки з тим, що вигорання спричиняє погіршення ефективності праці і, навіть, випадки зміни професії, але й тим, що воно впливає на все життя людини, змінюючи її психічне та соматичне становище, що призводить до втрати здоров'я, психологічних та особистісних проблем (за дослідженнями Карамушки Л.М., Зайчикової Т.В., Ковальчук О.С., Орел В.Е. та інших).

Мета статті – визначити основні причини, що спричиняють синдром „професійного вигорання” соціальних працівників, а також профілактичні заходи щодо його попередження.

Цей аспект проблеми має заторкнути зміст професійної підготовки соціального працівника, а саме сутнісні характеристики готовності спеціаліста до професійної діяльності.

Не викликає сумніву той факт, що професійна готовність – це показник професійної зрілості особистості і морально-психологічного наповнення, які є необхідними для високої професійної віддачі. Як зазначає О.Карпенко, професійна

готовність- це інтегративна складна характеристика особистості, що визначається як системна сукупність професійних якостей, необхідних і достатніх для успішної самостійної професійної діяльності [3,56].

Професія „соціальний працівник” входить до переліку професій системи „людина-людина”. Більшість з цих професій відносять до таких, що мають високий ризик виникнення професійного стресу, який пов’язаний зі значним психологічним навантаженням. Постійне спілкування з людьми приводить до підвищеного емоційного напруження, а тому, до необхідності постійної внутрішньої організації. У своїй діяльності соціальний працівник керується установкою на позитивне сприйняття клієнта і оптимістичне прогнозування, що також вимагає самоконтролю і саморегуляції внутрішнього стану.

Вперше термін „burnout” (з англійської – синдром вигорання) введений американським психіатром Х.Дж.Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психічного стану людей, які інтенсивно спілкуються з пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги, тобто ті, що працюють в системі „людина-людина”[6]. Зарубіжні та вітчизняні дослідники (Х.Дж.Фрейденберг, К.Маслач, Б.Перлман, В.Е.Орел та ін.) вказують на те, що фахівці, які працюють у вказаній системі, постійно стикаються з проявами негативних емоційних переживань своїх клієнтів (вихованців), а тому мимоволі стають залученими до цих переживань, через що і зазнають підвищеного емоційного напруження.

Синдром психічного вигорання позначається деякими авторами (К.Маслач) як „професійне вигорання”, що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом професійних стресів [5].

Дослідження Б.Перлман та Е.Хартман виявили фактори, що викликають вигорання і розподілили їх на три групи перемінних: особистісні, рольові й організаційні. Особистісні фактори – екстраверсія/інтроверсія, реактивність, стать, вік, сімейний стан, стаж роботи, рівень освіти, витривалість, локус контролю, самоповага, рівень емпатії, поведінкова реакція на стрес по типу А, ступінь задоволеності роботою, мотивація та ін. Рольові фактори – рольові конфлікти, рольова невизначеність. Організаційні фактори – умови роботи, робочі перевантаження, невизначений зміст праці, робота, що вимагає виняткової продуктивності і підвищеного професіоналізму, число клієнтів та гострота їхніх проблем, глибина контакту з клієнтом, ступінь самостійності і можливість приймати рішення, характер керівництва і т.п. [5].

В ході дослідження виявилось, що симптомами вигорання є: переживання та неадекватне вибіркоче реагування, емоційний зрив та зміна ставлення до професійних обов'язків. З'ясувалась також залежність рівня вигорання від рівня емпатійності, віку, сімейного стану, локусу контролю і ступеня задоволеності роботою.

Менш піддаються професійному вигоранню соціальні працівники, що мають сім'ю, достатній стаж роботи, а також ті, що працюють з більш-менш постійними клієнтами (працівники геріатричних будинків, інтернатних утанов). Важливе значення має також глибина проблем клієнта і його налаштованість на співпрацю. Сприйняття ж виробничих факторів, як стресорів, визначається не стільки об'єктивно існуючими умовами, скільки індивідуально-психологічними особливостями працівників і мотивацією діяльності. Більш важливими і значимими чинниками виробничих умов називали сприятливу емоційну атмосферу в колективі, доброзичливі стосунки, взаєморозуміння, менш значимими – наявність комфортного приміщення, чіткий розподіл обов'язків.

Найбільш важливим чинником виникнення синдрому „професійного вигорання” дослідники визначають стрес, який розглядається як стан фізичного, емоційного і розумового виснаження. Стрес викликає емоційну виснаженість, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень, з’являється роздратованість, знервованість, емоційна нестабільність, виникають вегетативні порушення. В такому стані людина не може об’єктивно оцінити ситуацію, налагодити комунікативну взаємодію, виявити емпатійність до іншої людини.

В.Ф.Калошин, аналізуючи причини стресів та шляхи їх подолання у педагогічній діяльності визначає ще одну з причин, що є головним джерелом стресів, а саме її невдоволення навколишнім світом [1,60]. У людини з’являється невдоволення, якщо вона має ідеальне уявлення про те, яким має бути її життя, але реальність не відповідає очікуваному. Людина перебуває у стані невдоволення і тим самим вступає в конфлікт із навколишнім світом. Вихід із цього В.Калошин вбачає у наступному: „Переведіть ваші ідеалізації (очікування) у розряд важливих для вас ідей, що не приводть вас до сильних і тривалих негативних переживань. Потрібно навчитися приймати навколишній світ таким, який він є, незважаючи на його недосконалість”[1,61].

Отже, можна виділити ще кілька чинників, що впливають на розгортання синдрому „професійного вигорання”, саме особистісні психологічні показники, такі як емпатійність, стресостійкість, комунікативність.

Оскільки ж діяльність соціального працівника пов’язана з повсякчасним значним особистісним внеском, частими когнітивними контактами, міжособистісними стосунками, то відповідно, стан соціального працівника на будь-якій стадії

синдрому „професійного вигорання” унеможливило здійснення його професійних обов’язків.

Соціальний працівник потребує певного психологічного і фізичного захисту, який буде працювати як здатність керувати собою і своїм внутрішнім самопочуттям, забезпечувати високий рівень професійної діяльності, емоційну стабільність і внутрішню гармонію.

Емоційна стабільність проявляється як професійна майстерність, і є складним особистісним утворенням, що формується на основі внутрішнього світу особистості, емоційно-почуттєвої, вольової, інтелектуальної сфер, навичками і звичками.

Здатність володіти собою – це індивідуально-типологічна характеристика особистості, що певною мірою залежить від сформованості системи саморегуляції особистості. Саморегуляція визначається як здатність особистості до створення потрібних, бажаних станів, тобто таких, що забезпечують ефективність дій. Це свідоме вольове управління внутрішніми процесами своєї психіки, що дозволяє дати „вихід” почуттю у не образливій для інших формі і цілеспрямовано впливати на свій емоційний стан. Негативні емоції завдають фізичної і моральної шкоди людині та її оточенню. Проте не можна їх долати „придушенням”, „погашенням”. Від таких емоцій необхідно звільнитись, або їх замінити. Цьому досить ефективно допомагають техніки саморегуляції, релаксації, відновлення, самонавіювання.

Серед найважливіших способів саморегуляції дослідники виділяють наступні:

- виховання доброзичливості та оптимізму;
- контроль своєї поведінки (регуляція м’язової напруги, темпу рухів, мови, дихання);

- розрядка в діяльності (трудотерапія, музикотерапія, бібліотерапія, драматерапія, заняття хобі, гумор, імітаційна гра);
- самонавіювання .

Виховання доброзичливості та опимізму пов'язане з володінням практикою позитивного мислення. Здавна відомо, що негативні емоції спричиняють хворобливий стан душі, позбавляють людину життєвої сили. Позитивний же спосіб мислення сприяє енергії життєтворчості, добра і радості.

Релаксаційні техніки допомагають розлабитись, зняти нервове напруження, відновити душевну рівновагу, емоційну стійкість. Релаксація буває мимовільна (наприклад, перед сном) і довільна, що з'являється після прийняття зручної пози в результаті мисленневих уявлень, які спричиняють стан спокою, розслаблення. У процесі релаксації людина знімає м'язове напруження, занурюється у приємні відчуття та спогади, наповнюється позитивними емоціями.

Наповнення позитивними емоціями відбувається також у діяльності, яка приносить задоволення, врівноважує внутрішній світ. Такою може бути діяльність будь-якого спрямування - трудова, прогулянки, читання, відвідування театральних вистав, участь у самодіяльних колективах, хобі, гумор.

Важливе значення у наповненні людини позитивними емоціями і гармонійними враженнями відіграє мистецтво. Його унікальний світ дарує нові відчуття, дає насолоду, сприяє релаксації, звільненню від негативу. Арт-терапія використовується для лікування і створення доброї настрою здавна. Поринаючи в царину мистецтва, ми отримуємо позитивні емоції, дія яких гальмує негативне ставлення і сприяє врівноваженню емоційного стану.

Самонавіювання – це створення порібних, бажаних станів шляхом багаторазового повторення словесної формули. Наприклад: „я хочу бути спокійний- я можу бути спокійним- я буду спокійний-

я спокійний”. Самонавіювання передбачає занурення людини у необхідний стан, зосереджує увагу на ньому, підключає до співпраці підсвідомість. Таким чином людина регулює свій внутрішній стан, запобігає негативним чи стресовим ситуаціям.

Цікавим, на наш погляд, у підготовці соціальних працівників, може бути розроблений кандидатом педагогічних наук, доцентом кафедри психології Севастопольського ІПО В.Н.Ковальовим семінар-тренінг „Стресменеджмент” як ефективна антистресова програма для всіх: валеологічний практикум”. Програма тренінгу включає теоретичний та практичний блоки і спрямована на засвоєння технік та прийомів регулювання внутрішніх станів, що дозволяють позбавитись стресів, їх наслідків, формують стресову стійкість організму[4].

Висновок. Професія соціального працівника відрізняється великою кількістю емоційно насичених контактів, більшість з яких пов’язана з бідами і негараздами клієнтів. Професійна допомога спеціалістів опосередковується емоційним переживанням, співчутливістю, що викликає емоційне і психічне виснаження. Тому, для професії „соціальний працівник” характерним є синдром „професійного вигорання”, як і для більшості професій системи „людина- людина”.

Отже, слід упередити такий перебіг подій, застосовуючи профілактичні заходи щодо емоційного і психічного вигорання. Дуже важливо озброїти соціальних працівників засобами допомоги самому собі, сформувати вміння застосовувати техніки регулювання власного самопочуття, фізичного і психічного здоров’я. Необхідно ввести відповідні курси чи тренінги у підготовку соціальних працівників, які формують саме навички саморегуляції, самоусвідомлення і самопомоги.

Література:

1. Калошин В.Ф. Як долати стрес у педагогічній діяльності / Калошин В.Ф. // Практична психологія та соціальна робота.- 2004.- №9.- С.60-66.
2. Карамушка Л.М. Дослідження синдрому „професійного вигорання” у вчителів / Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Ковальчук О.С., Федосова Г.Л., Філатова О.Ф., Філь О.А. - К.: „Міленіум”, 2004.-24с.
3. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника: Навчально-методичний посібник/О.Г. Карпенко.- К.:ДЦССМ,2004.-164с.
4. Ковалев В.Н. Семинар-тренінг „Стрессменеджмент” – ефективная антистрессовая программа для всех: валеологический практикум / Ковалев В.Н.// Практична психологія та соціальна робота- 2005- №1 С.60-68; №2- С. 28-41.
5. Психология менеджмента: Учебник для вузов/ под ред Г.С.Никифорова.- СПб.: Питер,2004.-639с.
6. Синдром „професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій / за ред.С.Д.Максименка Л.М.Карамушки, Т.В.Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004.-264с.