

ПЕРЕДУМОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ШЛЯХИ ЙОГО ПОДОЛАННЯ

Суровцева Ірина Юрїївна, к.і.н., доцент кафедри соціології та соціальної роботи
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»

Леонов Олександр Юрїйович, магістрант ДВНЗ «Приазовський державний
технічний університет»

У статті розглядаються причини та наслідки професійного вигорання у працівників системи соціальної роботи. Розкривається синдром професійного вигорання особистості соціального працівника. Досліджуються зовнішні та внутрішні чинники професійного вигорання працівників соціальної сфери у вітчизняній і зарубіжній науці. Надаються рекомендації щодо ефективного запобігання професійному вигоранню у фахівців із соціальної роботи.

Ключові слова: професійне вигорання; синдром емоційного вигорання; професійний стрес соціального працівника; профілактика професійного вигорання.

Surovtseva I., Leonov A. Prerequisites of professional burnout of social workers and ways to overcome it

The article examines the causes and consequences of professional burnout among employees of the social work system. It is revealed by the syndrome of professional burnout of the personality of a social worker. External and internal factors of professional burnout of social workers are studied in domestic and foreign science. Recommendations are provided for the effective prevention of professional burnout among social work specialists.

Key words: professional burnout; emotional burnout syndrome; professional stress of a social worker; prevention of professional burnout.

Постановка проблеми. Глобалізація та сучасні соціально-політичні зміни встановлюють перед працівниками соціальної сфери нові виклики та складні завдання, і, як наслідок, – відбувається розмиття меж професійної ідентичності, достатньої кількості технологій вирішення професійних завдань, не визначення критеріїв оцінки ефективності наданих соціальних послуг. Міжнародний досвід свідчить, що соціальні працівники чутливі до змін у соціальній політиці та законодавстві, що іноді девальвує практичні навички на користь бюрократичній звітності, скорочує можливості для кар'єрного зростання [1]. У цих умовах особлива роль належить особистості соціального працівника, що являє собою основний інструмент якісної допомоги і підтримки клієнту. Підвищене значення ролі особистості соціального працівника в Україні обумовлено ще й сильними патерналістськими установками отримувачів соціальних послуг: клієнти очікують

допомоги, покладаються на соціального працівника (який сприймається як представник соціальної держави). Професія фахівця із соціальної роботи, вимагає буквально щоденного, навіть повсякчасного витрачання величезних душевних сил та енергії. Уміння володіти собою, налагоджувати комунікацію з різними верствами населення, знаходити підхід до будь-якої людини - один з головних показників діяльності ФСР, від цього залежать і професійні успіхи, і психологічне здоров'я. Соціальні працівники постійно стикаються з клієнтами, які страждають від втрат близьких людей, хвороб та інвалідності, несуть злидні і, насильство і т.д.

Така значна кількість емоційних та насичених професійних комунікацій комплексно впливає на психологічний стан соціальних працівників, зумовлює виникнення емоційного напруження, знижує здатність до саморегуляції. Це явище описується як синдром професійного вигорання - фізичне і психологічне виснаження спеціалістів, що спричиняє психосоматичні розлади і знижує продуктивність їх праці. Синдром професійного вигорання фахівців соціальної сфери є тим деструктивним чинником, що свідчить про професійний регрес, незадоволеність самореалізацією, руйнує фізичне та психологічне здоров'я.

Отже, проблема профілактики й подолання професійного вигорання фахівців соціальної сфери залишається актуальною і надалі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Термін професійне вигорання (англ. – «burnout») було введено американським психіатром Х.Дж. Фрейденбергером у 1974 р., для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [2]. Аналіз літератури доводить, що синдром «професійного вигорання» у працях зарубіжних і вітчизняних учених розглядається у зв'язку з його змістом і структурою (Н. Левицька, М. Лейтер, Л. Малець, В. Орел, Т. Форманюк, У. Шуфелі та ін.), визначенням симптомів і фаз (В. Бойко), особливістю прояву у фахівців різних професій (Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максименко, Т. Марек, О. Романовська, Т. Ронгінська, П. Сидоров О. Фурсенко), вивченням засобів його подолання і профілактики (Б. Лазоренко, Т. Титаренко) та методів діагностики (В. Бойко, Н. Водоп'янової, С. Джексона, К. Маслач, О. Старченкової) тощо.

Метою дослідження є узагальнення причин та наслідків професійного вигорання фахівців із соціальної роботи, з'ясування технологій з мінімізації його наслідків.

Виклад основного матеріалу дослідження. Синдром професійного вигорання властивий не лише соціальним працівникам. Люди усіх «допомагаючих» професій можуть відчувати його в той чи інший момент своєї кар'єри. Хоча вигорання є нормальною

реакцією на тривалий стрес, у переважній більшості випадків воно є тимчасовим і піддається контролю.

Розглядаючи симптоматику характерну для професійного вигорання необхідно відзначити, що у «вигоранні» фахівця може спостерігатися підвищена агресивність, конфліктність і емоційність, а також невротичний перфекціонізм і трудоголізм [3].

Професійна діяльність фахівців соціальної сфери, по-перше, нерозривно пов'язана з інтенсивним інтелектуальним, психоемоційним, фізичним напруженням у процесі налагодження довірливих стосунків з клієнтами та управління стресовими ситуаціями. По-друге, вона насичена низкою стресогенів, серед яких: особиста недостатня професійна готовність, щоденна робота з проблемними ситуаціями клієнтів, міжособистісна взаємодія із комунікантами різного рівня підготовки, вразливості чи агресивності, тощо. Отже, соціальні працівники є своєрідними емоційними та інтелектуальними донорами для клієнтів.

Фактори, що спричиняють професійне вигорання, експерти поділяють на зовнішні і внутрішні. До перших належать: організація праці (перевантаження, невизначені посадові обов'язки, рольовий конфлікт, професійне невизнання); характер діяльності, що вимагає постійної зосередженості й самовідданості; відсутність професійної мотивації та матеріальної зацікавленості. Неможливо повністю виключити і вплив токсичних управлінсько-адміністративних стосунків на професійне життя. Ця «середовищна» група факторів (хронічно напружена психоемоційна діяльність, постійні суперечності в стратегічному і тактичному керівництві, надмірні вимоги до працівників, відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці, низька зарплатня, нестабільність робочого графіку) є загальноновизнаними стресогенами на робочому місці.

Внутрішні фактори, які зумовлюють вигорання фахівця, – це надмірне вболівання за клієнтів, недостатня професійно-комунікативна компетентність, завищені тривожність, нервова напруга, особисті амбіції, культура надмірної праці (трудоголізм або самоексплуатація), психічна розбалансованість, внутрішня конфліктність, проблеми із самотурботою про власне фізичне та емоційне благополуччя тощо [4].

Взагалі професійне вигорання є виснаженням енергії у працівників в сфері соціальної роботи, в ситуаціях, коли є відчуття перевантаженості проблемами інших людей. Це супроводжується станом тривоги і фрустрації, що виникають в результаті відданості справі, певного життєвого стилю відносин, що ведуть до провалу очікуваної нагороди. Нечіткі межі професійної компетенції, рольова неоднозначність призводить до того, що одні працівники виявляються надмірно перевантаженими, а інші – недовантажені. Понаднормова робота, велика кількість клієнтів, звітно-бюрократична

процедура надання соціальних послуг, недостатня самостійність у прийнятті рішень, мінімальна винагорода за працю – ось серйозні причини для розвитку професійного стресу у соціальних працівників. Часте зіткнення з негативними сторонами життя, труднощі надання реальної допомоги клієнту і невисокий престиж даної професії в суспільстві, додають негативних впливів на діяльність соціальних працівників. Відбуваються зміни в мотиваційній сфері, розчарування в професії, загальна деформація особистості фахівців.

Закордонні фахівці пропонують розглядати синдром професійного вигорання як трикомпонентне утворення, що складається з емоційного спустошення (відчуття втоми, порожності), деперсоналізації (байдуже, негуманне, цинічне ставлення до обов'язків і людей) та редукції особистісних прагнень (виникнення почуття непотрібності власних професійних зусиль, професійної некомпетентності, неуспішності) [5].

Як зазначає О.Бутиліна, в умовах воєнного часу до емоційного перевантаження фахівців додаються переживання за власну фізичну безпеку, безпеку рідних та клієнтів, складності виконання професійних обов'язків за умови відсутності світла, опалення, достатнього зв'язку, повітряних тривог, ПТСР тощо [6]. Закордонні науковці, досліджуючи вплив вигорання та робочого стресу на сімейні стосунки, з'ясували, що соціальні працівники, які мали більший досвід напруженого вигорання частіше демонструють депресію,

тривожність, дратівливість, і нижчу задоволеність шлюбом [7].

Попередження професійного вигорання соціальних працівників має здійснюватися у двох напрямках: пом'якшення дії стрес-факторів шляхом підготовки працівників до протидії їм та активізація особистісних ресурсів фахівців для подальшого ефективного подолання негативних наслідків професійних і організаційних стресів [8].

Найважливішим інструментарієм запобігання професійному вигоранню соціальних працівників, є заходи, що розвивають кар'єрне забезпечення професійної діяльності в форматі курсів підвищення кваліфікації, перепідготовки соціальних працівників, тренінгів з активізації професійних ресурсів. Профілактичні, лікувальні та реабілітаційні заходи мають спрямовуватися на зняття виробничої напруги, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між витраченими зусиллями і одержуваним результатом [9].

Готовність адміністрації соціальної служби до попередження і подолання професійного вигорання у своїх працівників виявляється у загальних організаційних заходах:

- Підтримка професійно-психологічних запитів соціальних працівників з боку керівництва.

- Рациональний перерозподіл професійного навантаження.
- Забезпечення адекватного рівня винагород (заохочень) за результати професійної діяльності.
- Дотримання критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, умов праці.
- Удосконалення корпоративної культури, попередження актуальних конфліктогенів в організації.
- Підтримка молодих, малодосвідчених та новопризначених співробітників (професійне наставництво, супервайзерська допомога).

До речі, супервізія та психологічні тренінги (або арт-терапія) розглядаються як основні засоби, здатні скоротити ризик вигорання, як окремого працівника, так і колективу в цілому. Взагалі проведення психологічних тренінгів і підвищення загального рівня психологічної культури соціальних працівників відіграє важливу роль в профілактиці синдрому вигорання. Деякі фахівці рекомендують в ході професійної діяльності намагатися розвивати тимблдинг, основною метою якого є згуртування колективу, проведення майстер-класів із розвитку кар'єрної мобільності, тайм-менеджменту тощо [10].

Істотна роль в боротьбі з синдромом емоційного вигорання відводиться перш за все самому працівнику. Зарубіжні дослідження демонструють деякі системи подолання та самоменеджменту, які мали місце у респондентів, включаючи фізичні вправи, прослуховування музики, відпустки та насолоду від хобі [11].

Висновки та перспективи щодо подальших досліджень. Незважаючи на актуальність проблеми «вигорання» серед соціальних працівників, комплексу заходів, який би дозволив здійснювати повноцінну профілактику зазначеного синдрому на даний момент немає, є окремі рекомендації. З метою профілактики професійного вигорання спеціалістів із соціальної сфери необхідно здійснювати загальні, адміністративно-управлінські та кадрові заходи, які допоможуть зменшити дію основних факторів вигорання. Основними засобами, здатними скоротити ризик вигорання, як окремого працівника, так і колективу в цілому є супервізія, психологічні тренінги, консультаційна робота і повноцінне інформування про синдром вигорання, що включає в себе розкриття конкретних методик і способів поліпшення психоемоційного стану. Доречним буде під час професійної підготовки соціальних працівників у ЗВО приділяти більше уваги особливостям професії, її недолікам та готувати фахівців до роботи у реальних умовах невизначеності.

Література

1. Measuring burnout among UK social workers. A Community Care study. URL: <https://www.qub.ac.uk/sites/media/Media,514081,en.pdf>
2. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Л.: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
3. Коляда Н.В., Король С.М., Теслик Н.М. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров'я соціальних працівників та психологів. URL: http://journals.stu.cn.ua/problemy_sotsialnoyi_roboty/article/view/177378
4. Лисенкова І. П., Гончарова Г. В. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України, 2018. Вип. 3. С. 59-69;*
5. Lister K. Stress and Burnout in Social Workers: Perceptions of Supervision and the Role of Self-Compassion and Shame. URL: <https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/77544/1/2020ListerKClinPsyD.pdf>
6. Бутиліна О.В. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/21436/19985>
7. Lloyd C., King R, Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. URL: https://www.researchgate.net/publication/29464897_Social_Work_stress_and_burnout_A_review
8. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. Вип.3. 2011. С. 98-100;*
9. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1. 2006. С. 210-217;*
10. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. URL: <http://journalsofznu.zp.ua/index.php/pedagogics/article/view/1471/1413>
11. Beer O. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey. URL: <https://swhelper.org/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf>