

ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті розглянуто синдром професійного вигорання, фактори його виникнення та основні симптоми. Висвітлено класичні методи та методи арт-терапії щодо подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників.

Ключові слова: професійне вигорання, фактори професійного вигорання, основні симптоми професійного вигорання, методи подолання професійного вигорання.

В статье рассмотрен синдром профессионального выгорания, факторы его возникновения и основные симптомы. Описаны классические методы и методы арт-терапии касательно преодоления синдрома профессионального выгорания у будущих социальных работников.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, факторы профессионального выгорания, основные симптомы профессионального выгорания, методы профессионального выгорания.

In the article the syndrome of burnout and factors for its occurrence, and the main symptoms. We describe the classical methods and techniques of art therapy on overcoming the syndrome of burnout among future social workers.

Key words: professional burnout, burnout factors, the main symptoms of burnout, the methods of professional burnout.

Постановка проблеми. Специфіка роботи соціальних працівників полягає у тому, що під час виконання професійних обов'язків існують ризики виникнення проблемних ситуацій з підвищеною емоційною насиченістю та складністю міжособистісного спілкування. Такі обставини вимагають від фахівця значних психоемоційних зусиль для встановлення довірливих відносин з клієнтами та вміння управляти ситуаціями різного рівня складності. Досягнення студентами належного рівня психофізіологічної готовності до майбутньої професійної діяльності є одним із важливих завдань професійної підготовки у ВНЗ.

Актуальність теми статті зумовлена практичними здобутками вчених у галузі соціальної психології, психології професійного здоров'я, психології праці, які вважають, що праця, по-перше, сприяє особистісно-професійному розвитку працівника, а по-друге – може мати негативний вплив на нього. У зв'язку з цим, одним з основних завдань збереження працездатності майбутніх соціальних працівників є добір методів з метою профілактики негативного впливу професії на людину.

Актуальність проблеми подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників можна обґрунтувати такими факторами:

– соціально-економічні перетворення в Україні супроводжуються стресами, що негативно впливають на психологічне, матеріальне, професійне благополуччя членів суспільства. Як наслідок, збільшення кількості

звернень до соціальних служб, що призводить до втрати енергії, почуття втоми, емоційного виснаження соціальних працівників та підвищує ризик виникнення синдрому професійного вигорання;

– ризик втрати місця роботи соціальним працівником через брак коштів у державному або обласному бюджетах (фінансування соціальної служби може бути припинено) є вагомою причиною професійного вигорання;

– синдром професійного вигорання майбутніх соціальних працівників є небезпекою не тільки для самих працівників, але й для клієнтів, що звертаються по допомогу і не мають можливості її отримати через душевну або фізичну втому та зневіреність у собі соціального працівника [2].

Мета статті полягає у висвітленні сутності синдрому професійного вигорання майбутніх соціальних працівників. Завдання статті: обґрунтувати необхідність використання методів подолання професійного вигорання майбутніх соціальних працівників, опанування якими сприятиме їхньому професійному становленню та працездатності.

Синдром професійного вигорання є одним із наслідків професійного стресу. У науковій літературі цей феномен висвітлюється дещо спрощено, проте потребує ґрунтовного підходу до вивчення впливу на фахівця та добору методів його подолання. Під час формування професійної самосвідомості у майбутніх

соціальних працівників синдрому професійного вигорання не приділяється належної уваги.

Аналіз досліджень та публікацій. Синдром професійного вигорання вивчали такі вчені, як Е. Махер, Л. Карамушка, Т. Ронгінська. Професійне вигорання працівників медичних закладів досліджували: Г. Каплан, І. Куш, Г. Робертс, Дж. Седок, В. Семеніхіна, К. Черніс, А. Юр'єв; соціальних працівників – О. Романовська, Т. Ронгінська, О. Фурсенко, Т. Марек та інші; спортсменів – Б. Вайт, В. Могран, Р. Сміт, Р. Уейнберг, Р. Флиппин. Особливості професійного стресу та окремі прояви синдрому професійного вигорання у працівників освітніх закладів досліджували: О. Баранов, В. Зеньковський, Л. Колеснікова, Ю. Львов, В. Никонов, А. Реан, А. Шафранова та інші. Методи діагностики синдрому професійного вигорання були запропоновані у роботах В. Бойко, Н. Водоп'янової, С. Джексона, К. Маслач, О. Старченкової та інших. Проте у науковій літературі цілісного уявлення про причини виникнення, особливості прояву, ознаки професійного вигорання та шляхи його подолання у студентів не достатньо відображено.

Виклад основного матеріалу. Соціальна робота належить до професій, що покликані створювати необхідні умови не лише для соціального забезпечення окремих індивідів, груп, громад, але й для розвитку їхньої спроможності вибудовувати своє життя, мобілізувати внутрішні ресурси для подолання життєвих криз. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричинює втому, психологічне та емоційне виснаження – вигорання.

Всесвітня організація охорони здоров'я визначає синдром вигорання як фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується зниженням продуктивності праці, втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності. Цей синдром розцінюється як стресова реакція у відповідь на завищені виробничі та емоційні вимоги, що характерні для людини відданої своїй роботі [3].

У психологічній літературі термін «професійне вигорання» з'явився у 1974 р. Його ввів американський психіатр Х. Дж. Фрейденбергер для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно взаємодіють з клієнтами, постійно перебувають в емоційній атмосфері під час надання професійної допомоги: лікарі, медичні сестри, вчителі, соціальні працівники, психіатри, психологи, менеджери, керівники різних рівнів, журналісти, пожежники, рятувальники, юристи та інші [5]. Існують різні визначення професійного вигорання, але взагалі воно розглядається як довгострокова стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

Теоретичний аналіз наукової літератури дозволив виокремити чотири групи працівників, які найбільш схильні до професійного вигорання. До першої групи належать співробітники-інтроверти, які особливо швидко «вигорають», оскільки їхні індивідуально-психологічні особливості не узгоджуються з

професійними вимогами комунікативних професій. У них не вистачає життєвої енергії; вони характеризуються скромністю та сором'язливістю, схильні до замкнутості та концентрації уваги на предметі професійної діяльності, що призводить до накопичення емоційного дискомфорту. Другу групу складають люди, які відчувають постійний внутрішній конфлікт у зв'язку з виконанням певної роботи. До третьої групи належать жінки, які переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками. Четверту групу складають працівники, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця, а також працівники, що займають на ринку праці позицію зовнішніх консультантів, вимушених самостійно шукати собі клієнтів [3].

Американські дослідники К. Маслач і С. Джексон розглядали синдром професійного вигорання як трикомпонентну систему, що складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних прагнень. Під «емоційним виснаженням» розуміється відчуття втоми і спустошеності, викликане власною роботою. Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до роботи та її об'єктів. Зокрема, в соціальній сфері деперсоналізацію характеризує байдуже, негуманне, цинічне ставлення до людей, з якими працюють. Редукція професійних досягнень характеризується виникненням у працівників почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неспішності в ній [3].

В. Бойко також розглядав синдром професійного вигорання як трикомпонентну систему, що складається з напруження, резистенції та виснаження. Кожний компонент охарактеризовано симптомами, що є більш значущими для його виявлення. На підставі цього вчений створив методіку «Діагностика рівня емоційного вигорання», що дозволяє оцінити прояви синдрому за основними симптомами.

Напруження характеризується відчуттям емоційного виснаження, втоми, викликаного професійною діяльністю. Це знаходить прояв у таких симптомах, як: 1) переживання психо-травмуючих обставин, тобто людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психо-травмуючі; 2) незадоволеність собою як професіоналом і своєю професійною діяльністю; 3) відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу або професійну діяльність узагалі; 4) розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості та депресії.

Резистенція характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення захисних реакцій, які роблять людину емоційно-закритою, відстороненою, байдужою. У результаті цього будь-яке залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми, що проявляється у таких симптомах: 1) неадекватне вибірково-емоційне реагування (неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки); 2) емоційно-моральна дезорієнтація (розвиток байдужості у професійних стосунках); 3) розширення сфери

економії емоцій (емоційна замкненість, відчуження); 4) редукція професійних обов'язків (прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків).

Виснаження – це психофізична перевтома людини, спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися, розвиток психосоматичних порушень. При цьому виявляються такі симптоми як: 1) емоційний дефіцит (розвиток емоційної чуттєвості у результаті перевиснаження, мінімізація емоційного внеску під час виконання професійних обов'язків; 2) емоційне відчуження (створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях); 3) особистісне відчуження (деперсоналізація), тобто порушення професійних стосунків, цинічне ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися під час виконання професійних обов'язків та до професійної діяльності взагалі; 4) погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психо-вегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб [5].

К. Маслач вважає, що прояви професійного вигорання можуть мати три стадії. На *першій стадії* професійного вигорання індивідуум емоційно та фізично виснажений, тому може скаржитися на постійний головний біль, застуду тощо. Для *другої стадії* професійного вигорання характерними є два симптоми: у працівника може розвинутися негативне, цинічне, знеособлене ставлення до людей, з якими він працює; або, навпаки, у нього можуть виникнути негативні думки про себе через почуття, які з'являються до працівників або клієнтів. З метою уникнення цих негативних почуттів, працівник «входить у себе», виконує тільки мінімальну кількість роботи та ні з ким не спілкується. В індивідуума можуть проявлятися ознаки та симптоми обох груп. *Третя (заключна) стадія* – повне професійне вигорання – трапляється, як вважає К. Маслач, нечасто, проте характеризується повною неприйнятністю всього на світі, працівник ображений на самого себе і на всіх людей. Життя здається йому несприятливим, він не здатен емоційно реагувати на події, зосередитися на проблемах [1]. К. Маслач наголошує, що на перших двох стадіях професійного вигорання фахівець може відновитися, але для повернення до нормального життя, йому необхідно навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. На думку К. Маслача, людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, уже не зможе змінитися, але для того, щоб остаточно стверджувати це, необхідно проводити додаткові дослідження [1].

Вчені виокремлюють дві форми спеціальних програм для профілактики та подолання синдрому професійного вигорання: *індивідуальні*, що реалізуються на рівні однієї особистості, включаючи психологічні методики, та *групові*, що використовуються на рівні колективу.

До методів, що допомагають попередити стрес та подолати синдром професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників *на індивідуальному рівні*, належать: планування часу за межами роботи, що

включає заняття спортом, дієту, відпочинок та розваги, неструктуровані проміжки часу, хоббі, стосунки з родичами та друзями. До числа популярних психологічних підходів, які рекомендують використовувати дослідники синдрому професійного вигорання, належать такі: система принципів «вісім сходинок», аутотренінги, техніка боротьби з негативними думками, вправи на регуляцію емоційного стану, способи зняття стресу тощо.

Вивчення даної тематики *на рівні колективу* засвідчило зменшення стресових впливів, що досягається за рахунок розвитку соціальної підтримки – створення дружньої атмосфери взаєморозуміння у колективі. Через групові втручання краще вдаються: методи побудови стосунків у групі (проходження курсів розвитку комунікативних навичок, тренінгів), обговорення з колегами емоційно-складних дзвінків, індивідуальні консультації з постійним супервізором, робота у парі з психологічно-сумісним колегою, підтримка та участь у спільній справі. Розглянемо деякі методи детальніше.

Підтримка – це неформальна процедура, що може мати різні форми та означає емоційну розрядку в кінці робочого дня. Вона може відбуватися між рядовими працівниками або ж за допомогою менеджера чи супервізора. Основне завдання підтримки – зняти емоційну напругу з працівника, що накопичилася у нього за день роботи. Це займає 15-30 хвилин у кінці робочого дня. Підтримка може відбуватися як у групі, так і один на один залежно від потреби або уподобання.

Супервізія – це засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор сприяє продуктивності роботи персоналу, як індивідуально, так і колективно, та забезпечує дотримання стандартів роботи. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу і компетентного розв'язання ситуацій, що виникають під час взаємодії з клієнтами. Існують дві форми супервізії – формальна та неформальна. Кожний вид обирається залежно від потреб.

Формальна супервізія відбувається регулярно між адміністратором та працівником і включає в себе: огляд навичок соціального працівника, оцінку необхідності подальшого навчання, обговорення організаційних процедур. Супервізія сприяє здійсненню самоаналізу соціального працівника та активізує його потенціал. *Неформальна супервізія* – це процес ознайомлення з тим, як на соціальних працівників впливає їхня робота. Це відбувається у групі, або індивідуально із залученням незалежного супервізора для того, щоб забезпечити об'єктивну оцінку роботи. Також існує *окремий вид супервізії* – це *самосупервізія*, що полягає у здатності об'єктивно аналізувати роботу, самостійно виявляти недоліки та корегувати помилки під час проведення соціальної роботи [4].

Допомога у групі є видом групової супервізії. Одним із видів такої роботи є балінтовські групи – це метод тренінгово-дослідницької роботи, який М. Балінт з 1949 р. проводив у формі дискусійно-групового семінару з практикуючими лікарями в клініці Тавісток у Лондоні. Балінтовська група становить не більше 15 осіб, її учасники самі обирають ведучого і сідають в коло, де обговорюється

проблема: *учасник семінару* розповідає, що з ним трапилося і ставить запитання: «Що мені заважає спілкуватися з клієнтом?» або «Що мені заважає бути ефективним в роботі з конкретною людиною?». Під контролем ведучого кожен член групи може поставити не більше трьох уточнюючих запитань. Запитання задають до тих пір, поки *учасник семінару* не дійде до з'ясування її причин. Важливою умовою є те, що запитання повинні стосуватися тільки професійної діяльності. Якщо ведучий розуміє, що проблеми лежать на глибинному, особистісному рівні, то він звертає увагу на те, що ці проблеми потрібно вирішувати поза професійною спільнотою, наприклад, з психотерапевтом. Робота над проблемою повинна завершуватися тим, що заявник визначає найбільш суттєвий варіант розвитку події. Основні принципи роботи балінтовської групи – це добровільна участь, свобода асоціацій, плюралізм думок, неможливість відмовити у відповіді. Під час роботи у балінтовській групі виникає стан захищеності, розуміння власних проблем та проблем інших і довіра до учасників. У процесі такої роботи можуть бути вирішені типові або складні ситуації, а також конкретні проблеми, які накопичуються під час роботи. У балінтовських групах відбувається професійне спілкування, тобто єдине, що може підтримувати у людині високий професійний рівень [4]. Однак, окрім названих та розглянутих методів, важливо знати і використовувати також спеціальні методики, наприклад, техніки релаксації.

Релаксація – це стан розслаблення за умови усунення психічного напруження. До методів релаксації належать: медитація, масаж, спортивні вправи, мистецтво тощо.

Методи арт-терапії з метою подолання синдрому професійного вигорання у соціальних працівників безпосередньо не використовувались, але їх ефективність під час подолання стресу доведено. В управлінні стресом арт-терапія займає вагоме місце і має два напрями: *перший* – це розслаблення і забування про все, за допомогою вираження себе та своєї особистості у творчості. До першого напрямку можна

віднести такі види творчості, як: гончарне мистецтво, миловаріння, створення ляльок, плетіння з бісеру, створення оригамі тощо. Під час творчості людина заспокоюється, розслаблюється, а накопичений негатив відходить на задній план, втрачаючи свою актуальність. *Другий напрям* – це викид негативних емоцій у творчому пориві або перетворення його на позитивні емоції. До них можна віднести образотворче мистецтво, піскову терапію, сутність полягає у перенесенні всіх негативних емоцій із внутрішнього світу у зовнішній, візуалізуючи їх.

Музикотерапія, як коригуючий засіб після впливу стресу, також ефективно використовується. Правильно підібрана музика може змінювати стан тривоги, занепокоєння, хвилювання, нервозності на стан спокою та зосередженості, вона може впливати на активізацію пізнавальних процесів, таких як пам'ять, увага, мислення, уява. Вчені довели, що звуки позитивно впливають на організм людини. Методики музикотерапії можна використовувати для поступового виходу з кризового стану та для того, щоб швидше виплеснути негативні емоції, наприклад, агресію. Виходячи з цього, музикотерапія може стати впливовим методом у процесі подолання професійного вигорання у соціальних працівників одночасно з класичними методами вирішення цієї проблеми. Відтак, аналіз наукової літератури та практики дозволив нам висвітлити методи та обґрунтувати необхідність їхнього використання щодо подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників.

Висновки та перспективи подальшого розгляду. Ми дійшли висновку, що подолання професійного вигорання майбутніх соціальних працівників можливе за умов застосування сукупності класичних методів та методів арт-терапії, об'єднаних у програму допомоги, що спрямована на оволодіння: знаннями, які розкривають зміст та структуру синдрому професійного вигорання; методами діагностики синдрому; засобами та прийомами його профілактики та подолання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М. В. Борисова // Вопросы психологии. – № 2. – 2005. – С. 97-104.
2. Емоційне вигорання / [упоряд. : В. Дудяк] – К. : Главник, 2007. – С. 128. (Серія «Психол. інструментарій»).
3. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка]. – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л. : 2008. – 53 с.
4. Практичний досвід роботи спеціалістів спеціалізованих служб та партнерських організацій Київського міського центру соціальних служб для молоді: методичний матеріал / Держ. центр соц. служб для молоді, Київський міський центр соц. служб для молоді ; [упоряд. К. С. Шендеровський]. – Київ : [s.n.], 2003. – 384 с.
5. Технології роботи організаційних психологів : навч. посібник для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / [за наук. редакцією Л. М. Карамушки]. – К. : Фірма «Інкос», 2005 – 366 с.

Рецензенти: *Васильєв Я. В., д.психол.н., проф.;*
Попова Т. С., к.пед.н., доц.

© Чубук Р. В., 2012

Дата надходження статті до редколегії: 30.03.2012 р.

ЧУБУК Руслан Валентинович – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи, психології і педагогіки Чорноморського державного університету імені Петра Могили.

Коло наукових інтересів: психолого-педагогічні аспекти підготовки сучасного фахівця у вищій школі.