

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ РЦСССДМ

Пиголенко І.В.

к. філос. н., доцент кафедри політології, соціології та соціальної роботи НТУУ «КПІ»

Месьянінова І.А.

магістрантка ФСП НТУУ «КПІ»

Дана стаття присвячена дослідженню емоційного вигорання фахівців із соціальної роботи районного центру соціальних служб сім'ї, дітей та молоді міста Києва. На основі спостереження за працівниками описуються основні проблеми, які виникають в їх роботі, причини емоційного вигорання та рекомендації для профілактики.

Данная статья посвящена исследованию эмоционального выгорания специалистов по социальной работе районного центра социальных служб семьи, детей и молодежи. В ней описываются, на основании наблюдения за работниками основные проблемы, возникающие в их работе, причины эмоционального выгорания и рекомендации для профилактики.

This article focuses on the study of emotional burn – out of social workers of Social service department for family, children and youth. Based on observation method it describes main reasons of emotional burn – out, ways of its prevention and problems social workers deal with during their work.

Ключові слова: синдром "емоційного вигорання", фахівець із соціальної роботи, професійна готовність.

Актуальність дослідження. Феномен емоційного вигорання є актуальним серед представників професії «людина – людина», який в останні двадцять років набув глобального поширення в сфері соціальної роботи. Працівники майже не інформовані з методами його попередження і профілактики. Особливо дана проблема стосується фахівців із соціальної роботи, які працюють в районних центрах соціальних служб сім'ї, дітей та молоді. Відсутність механізму відбору на роботу, низька підготовленість до роботи (теоретична та психологічна), невідповідність працівників вимогам керівництва та їх невдоволеність професійною діяльністю є причинами виникнення емоційного вигорання.

«Ніщо так не є для людини сильним навантаженням і таким же випробуванням, як інша людина», – ця метафора належать Рогінській Т.І., яка досліджує феномен емоційного вигорання [4]. Саме так характеризується зміст професійної діяльності фахівців із соціальної роботи. Робота в соціальній сфері вимагає емоційної віддачі, психологічної напруги, внутрішньої організованості та вольової стійкості. Спеціалісти невдоволені престижем та професійно – соціальним статусом своєї діяльності, яка оцінюється низькою винагородою в еквіваленті заробітної плати та відсутністю мотивації.

Проводячи спостереження за новими фахівцями в одному з районних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в місті Києві було виявлено, що працівникам, які вперше набувають професійного стажу було важко адаптуватись в новому середовищі, тому через певний час звільнялись. Аргументували своє рішення тим, що не готові виконувати обов'язки, які вказані в посадові інструкції та не погоджуються з умовами праці. Але ж спочатку своєї роботи працівники активно працювали, переймались проблемами клієнтів, ініціативно сприяли їх вирішенню. Як наголошує Зайганов О.М «Що зробила зі мною моя професія?»[3]. Адже працюючи з малозабезпеченими верствами населення поглиблюється стресова ситуація і виникає ризик емоційного вигорання, що трапилось в молодих спеціалістів. Виникає протиріччя цінностей фахівця із соціальної роботи і клієнта, зростає ризик конфліктних ситуацій. Після тривалого спілкування з клієнтами виникає відчуття стомлення, яке супроводжується розчаруванням, пониження інтересу до роботи. Згідно спостереженням працівники з часом ставали байдужими до клієнтів, не використовували емпатійне слухання, збільшували кількість короткотривалих перерв в режимі робочого дня, запізнювались – як відомо це є першим етапом емоційного вигорання. Цей феномен як безпосередній прояв всезростаючих проблем, пов'язаний із самопочуттям працівників, ефективністю їх праці і стабільністю функціонування центру соціальної служби. Тому фахівець повинен керуватись в діяльності позитивною установкою, не осуджувати клієнтів, об'єктивно оцінювати їх проблеми, наслідки та спосіб вирішення.

В своїй професійній діяльності спеціаліст обов'язково повинен дотримуватись принципів, що вказані в першому розділі п'ятої статті закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06.2001 року № 2558, таких як: гуманність, захист прав людини, відкритість, законність, та самий головний – це добровільність вибору в отриманні (відмові) від послуг. Важко знайти спільну мову, вирішити проблему, коли в фахівця вже склалось

стереотипне ставлення до клієнта, як наслідок виникає байдужість, тому і потрібно зайнятись самоконтролем та самодисципліною, дотримуватись Етичного Кодексу соціального працівника.

Мета дослідження – за допомогою системного аналізу зарубіжної та вітчизняної літератури здійснити теоретично – практичне дослідження аспектів виникнення феномену емоційного вигорання, основних його причин розвитку та рекомендації стосовно профілактики та попередження даного явища.

Завдання:

1. Розкрити об'єктивні та суб'єктивні чинники, які впливають на виникнення та розвиток емоційного вигорання;

2. Виявити наслідки феномену емоційного вигорання шляхом спостереження та теоретичного обґрунтування;

3. Проаналізувати вплив неефективного підбору на роботу та професійної неготовності спеціаліста, що впливає на розвиток емоційного вигорання.

Науковий і практичний інтерес до феномену обумовлений тим, що існує зв'язок між рівнем вигорання та індивідуальними рисами, такими як: агресивність, тривожність, низький локус контролю. Проблема виникає непомітно, тому важко діагностувати враховуючи індивідуальні особливості спеціаліста. Методи профілактики потрібно створювати і вдосконалювати, адже такий обсяг їх розробленості не до кінця науково обґрунтований своєю ефективністю. Одним з актуальних завдань сьогодення є збереження психічного здоров'я та підтримання психологічного благополуччя фахівців із соціальної роботи. Їх діяльність здійснюється за умов обов'язкового дотримання посадової інструкції та правової відповідальності за вчинені дії. Як наслідок зростає рівень зовнішнього та внутрішнього контролю за виконанням професійних обов'язків. Це провокує виникнення нервово – психічних перевантажень, психічної напруженості, розчарування у професії, професійної деформації, різного роду захворювань, тощо. У зв'язку з цим, виникає необхідність дослідження механізму, критеріїв відбору на роботу фахівців із соціальної роботи, соціально-психологічних явищ, які негативно впливають на здоров'я їх та знижують ефективність професійної діяльності.

Теоретичне вивчення виникнення емоційного вигорання на різних етапах становлення зарубіжної та вітчизняної психологічної та соціологічної науки буде сприяти поглибленню теоретичних уявлень спеціалістів про феномен вигорання та його прояви. Це у майбутньому дозволить попереджати виникнення симптомів та оволодіти знаннями і практичними методами їх подолання. Проблема виникнення і розвитку синдрому професійного вигорання розглядається у працях таких дослідників, як: В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, В. О. Орел, Т. І. Ронгінська, Т. В. Форманюк (вітчизняні дослідники) та М. Burish, С. Cherniss, Н. J. Freudenberger, R. T. Golembiewsky, M. Leiter, С. Maslach. Їх аналіз показав, що емоційне вигорання як складне багатоаспектне явище описується з різних концептуальних позицій, що спричинює його неоднозначне визначення у системі понять [2].

Наукова новизна полягає в тому, що існує залежність між особистісними рисам, професійними навичками і умови праці, які впливають на виникнення емоційного вигорання. Проаналізувавши дану взаємозалежність можна створити ефективні методи профілактики.

В Україні не проводиться ефективний відбір фахівців із соціальної роботи та його контроль. Наприклад, Президент Янукович В.Ф. для поліпшення стану в Україні видав наказ вирішити такі основні проблеми: надання допомоги вразливим категоріям населення і сприяти їх зайнятості, посилення соціального захисту малозабезпечених сімей, працевлаштування незайнятою робочої частини населення. В своїх ініціативах прагне сприяти розвитку сфери соціальної допомоги і модернізував роботу соціальних служб. Міністерство соціальної політики затвердив лист від 26.04.2012р. № 228/0/15-12/56 «Про покращення надання соціальних послуг найуразливішим верствам населення» та накази від 25.05.2012 № 324 «Про затвердження нової редакції кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи»; від 08.06.2012 № 344 «Про затвердження Типових структури і штатів республіканського (Автономної Республіки Крим), обласних, Київського та Севастопольського міських, районних, міських, районних у містах, селищних та сільських центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді».

Згідно Наказу Міністерства Соціальної Політики України від 25.05.2012 № 324 «Про затвердження нової редакції кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи» були внесені зміни стосовно обов'язків спеціаліста. До основних належать: підвищити якість соціально – педагогічних та інформаційних послуг центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; забезпечити раннє виявлення вразливих категорій населення, які перебувають складних життєвих ситуацій; вести їх облік та створювати карточки отримувачів послуг; здійснювати соціальні інспектування (відвідування); мотивувати підписання

соціального супроводу; сприяти соціальній адаптації в опікунській сім'ї дітей – сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування [8]. Тому з 1 червня 2012 року було створено додатково у соціальних службах понад 12000 штатних одиниць спеціалістів по всій Україні. Проте під час відбору в соціальних службах не дотримувались критеріїв оцінки професійної готовності працівника. Бо в першу чергу потрібно виявити чи є відповідні особисті якості, що спонукало обрати дану професію.

Наказ видано, закон змінено, але виникли непорозуміння в трактуванні законодавства спеціалістами із соціальних служб. Внаслідок чого виникли конфліктні ситуації між колегами. Суть відбору полягала в таких етапах: розміщення оголошень про відкриття вакансій в газетах та інформаційних сайтах www.jobs.ua. Обов'язково відповідність таким вимогам як: наявність диплому з вищої освіти (бакалавр, спеціаліст, магістр), відповідна спеціальності (соціальний педагог, психолог, соціолог, соціальний працівник). Згідно змін кваліфікаційної характеристики роботи стаж відповідної роботи був не обов'язковим, тому було зараховано значну частину кандидатів, які не мають потрібного життєвого досвіду, який би вони зуміли застосувати в ході своєї професійної діяльності.

Київський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді повинен був здійснити поставлене завдання: за десять днів підготувати теоретично нових спеціалістів. Але в силу об'єктивних обставин тренери курсів могли взяти на навчання лише до 30 чоловік, тобто по 5 осіб з кожного районного центру служб сім'ї, дітей та молоді. За моїми спостереженнями залишились частина не задіяних до слухання курсів, тому були частково залученні до соціальних інспектувань (відвідань), при тому не отримавши попередньо теоретичної підготовки з вимогою від керівництва виконати місячну норму. Як наслідок виникають суперечки стосовно даної кількості та обов'язків а даний період часу. Проте завищені вимоги з боку керівництва стосовно виконання місячної норми інспектувань (відвідань), написання звітів, умови роботи, низький рівень заробітної плати – все це впливало на виникнення і розвиток емоційного вигорання. Фахівці після першого місяці роботи обговорювали між собою неточності у роботі, та їх ніхто з вищого керівництва не зумів роз'яснити.

Отже, відбір повинен здійснюватись на основі комплексної оцінки рівня професійної готовності, ділових і особистих якостей, відповідності посаді [7]. В першу чергу виявити чи є відповідні особисті якості, які мотиви ним керують та спонукали обрати саме дану посаду та звичайно ж для ефективного виконання роботи потрібний життєвий досвід, який як виявився є не обов'язковим в змінах кваліфікаційної характеристики роботи. Проте в місті Києві не було створено ніякої структурної одиниці, яка була зацікавлена в якісному відборі, а насправді приймали на роботу спеціалісти, в яких крім цього були інші завдання, чим відповідно і займались. Для вирішення проблеми та передбаченню розвитку вигорання потрібно в кожному місті створити конкурсну комісію, яка функціонувала б на певний час, поки не завершиться відбір та остаточне формування штату. Спершу після виявлення диплому відповідної освіти провести тестування для виявлення якими знаннями володіє, адже відповідно наказу фахівець із соціальної роботи повинен знати або ж орієнтуватись і застосовувати на практиці законодавство України з соціального захисту й допомоги; значення, види соціальної роботи, її напрямки (психологічний, соціально-педагогічний, юридичний, економічний, медичний); сучасний досвід соціальної роботи; діловодство [6].

Написати мотиваційний лист, який буде корисний для керівництва, щоб знати які мотиви застосовувати для стимулювання у роботі. Для визначення психологічної готовності та адекватності потрібно провести бесіду з психологом, адже працівник буде мати справу з категоріями населення, які опинились в складних життєвих обставинах. За результатами спостереження потрібно попередньо ознайомити на практиці, а не лише на словах з майбутньої роботою, наприклад, здійснити соціальне відвідання з спеціалістами. Звичайно певну частину інформації вони отримають під час випробувального терміну тривалістю три місяці, проте все інше повинен вже мати з попереднього досвіду, та виникає протиріччя – приймають без вимог стажу попередньої роботи.

Діяльність фахівця із соціальної роботи вимагає постійного емоційного напруження, прояву співчуття, толерантності, стриманості, зосередженості, та як відомо для цього потрібна неабияка психологічна підготовка та постійна практика. Професійна готовність фахівця із соціальної роботи – 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 [5].

Емоційне вигорання – це як певний механізм психологічного захисту, який створює особистість та він полягає в тому, що працівник повністю чи частково виключає емоції у

відповідь на психотравмуючі фактори. Воно проявляється на таких рівнях: психофізіологічний (хронічна втома, зниження внутрішньої та зовнішніх сенсорний почуттів, розлади життєво важливих систем організму), емоційний (пониження емоційного тону, нерівноваженість та нервові зриви), поведінковий (ігнорування виконання професійних обов'язків, часті запізнення на роботу та збільшення кількості перерв). В сфері міжособистісних відносин вигорання проявляється у невдоволеності спілкуванням, збільшенням дистанції від товаришів та клієнтів, емоційній відстороненості, а також виникає цинічне ставлення, спалахи немотивованого гніву [1]. Всі ці прояви вигорання є наслідком впливу багатьох чинників. Згідно теорії Л. Фетецф і Берсані потрібно всього п'ять факторів, які взаємопов'язані між собою, а саме: ситуаційні, внутрішньо особисті, міжособистісні, фізичні і духовні. Коли між ними виникає гомеотичний баланс, не можуть компенсувати один одного і виникає емоційне вигорання. Відповідно постає потреба при розробленні методів профілактики і враховувати всі ці фактори. В першу чергу потрібно виявити: піддався спеціаліст вигоранню чи ні, а якщо так то здійснити ряд заходів для корекції його стану. Суть корекційної роботи допомоги у становленні та розвитку готовності працівника до якісного виконання професійної діяльності, тобто забезпечити можливість: пізнавати індивідуальні особливості та здібності, взяти на себе відповідальність за професійний розвиток, опанувати прийомами самоконтролю та самовдосконалення. Профілактика полягає в створенні методичного комплексу, який включає методи і форми психологічної роботи. Для виявлення синдрому використовувати психодіагностичний метод, спостереження, тестування по В.В. Бойко, бесіда, експертна оцінка для дослідження соціально – психологічних та організаційних характеристик професійної діяльності.

Проаналізувавши результати спостереження потрібно вжити для заходів для корекції стану працівників. В першу чергу це проведення лекцій, на яких спеціалісти ознайомляться з поняттям емоційного вигорання, його причини, фактори розвитку, негативні наслідки. Семінари, практичні заняття, круглі столи, тренінг – всі ці форми практичного напрямку роботи з феноменом дадуть корисний досвід для подальшої профілактики. Наприклад, включити для ознайомлення такі тематики як: вирішення конфліктів, навчання навиків для подолання професійних стресів, розвиток особистої комунікації, елементом тренінгу дозволить безпосередньо обговорити проблеми, які виникають в професійній діяльності. Наприклад, профілактику організувати таким чином: щотижня по дві години проводити консультацію фахівця з супервізором (досвідченіший спеціаліст з більших стажем роботи), на якій отримає відповідь на певні питання та моральну підтримку.

Висновок. Проблема емоційного вигорання є актуальною серед фахівців із соціальної роботи. Для його передбачення потрібно створити механізм відбору працівників та ціленаправлено адаптувати особистість до нових умов професійної діяльності. Молода особа по – іншому уявляє професію фахівця із соціальної роботи, але коли на практиці зіштовхується з реаліями сьогодення та підвищених вимог до спеціаліста, нерідко настає розчарування. Обов'язки та права обмежують певні дії, не дають творчим проявам та особистому розвитку. Якщо робота яка пригнічує духовний та фізичний стан, тоді немає ніякого задоволення від процесу, а все виконується лише автоматично. Тому природній сенс життя – розвиток, порушується. Коли відомо про феномен емоційного вигорання, тоді фахівець знайомий з даною проблемою і за потребою буде вживати заходів його попередження, а керівництво впроваджуватиме ефективних, індивідуально до кожного методів для профілактики.

Отже, проаналізувавши досвід роботи в районній соціальній службі для сім'ї, дітей та молоді відбору фахівців із соціальної роботи можна стверджувати, що емоційне вигорання настає індивідуально в межах від року до трьох. Суть змін, які виникаються як наслідок виникнення даного феномену полягають в гіпертрофії особистісних і професійних рис, розвиток їх у негативну сторону, тобто актуалізуються грубість, жорстокість, стереотипне ставлення до клієнтів. Працівник втрачає інтерес до роботи, збільшує кількість перерв, нудьгує і стає дратівливим. Одними з першочергових причин емоційного вигорання є відсутність фільтрів та ігнорування критеріїв відбору, що в свою чергу створило низку проблем, з якими зараз намагаються справитись спеціалісти вищих рангів.

Емоційне вигорання з часом торкнеться кожного, якщо не будуть змінні умови роботи, не роз'ясняться основні проблемні питання і не налагодиться атмосфера в колективі. Важливо, щоб спеціаліст усвідомив потребу профілактики перевтомлення, продумати чергування форм роботи та відпочинку, обов'язковість супервізорських відвідувань та інших засобів профілактики даного феномену. Потрібно створити курси, проводити тренінги, щоб сформувані у фахівців із соціальної роботи навички боротьби з проявами емоційного вигорання.

Література:

1. Ансимова М.П. , Борисова М.В. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ансимова М.П., Борисова М.В. – Ярославский педагогический вестник № 2. – Том 2. – 2011. – С. 212 – 213 [Электронный ресурс] – Режим доступа до журн. http://vestnik.yspu.org/releases/2011_2pp/50.pdf
2. Жогно Ю.П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів // Одеса. – 2009. – С. 8.
3. Зайганов Р.М. Проклятие профессии: бытие и сознание практического психолога. – М.: 2001. – С.5.
4. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника // Навчально-методичний посібник. – Київ: ДЦССМ, 2004. – С. 164.
5. Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях// Т.И.Рогинская // Психологический журнал – М.: 2002. – № 3 – С. 85–95.
6. Про затвердження нової редакції кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи» за станом від 25.05.2012 № 324 / Міністерство соціальної політики України . – Офіц. вид. – Офіційний вісник України: [Електронний ресурс] – Режим доступу до журн. <http://ovu.com.ua/>
7. Ярема Р.Т. Психотехнологія роботи з кадровим резервом на заміщення керівних посад в органах виконавчої влади // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України –2012. – С. 2 // Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського // [Електронний ресурс] – Режим доступу до <http://www.nbuv.gov.ua>
8. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників № 324 від 10.14.2005 Випуск № 80 Соціальні послуги / Міністерство соціальної політики України – Офіц.вид. – С. 5. – Офіційний портал України: [Електронний ресурс] – Режим доступу до довіднику <http://ua-info.biz/legal/baseft/ua-smwajt/str5.html>