

9. Барихин А.Б. Большой юридический энциклопедический словарь. – М.: Книжный мир, 2003. – 720 с.

10. Бачинін В.А., Журавський В.С., Панов М.І. Філософія права: підручник для юрид. спец-тей вищих навч. закладів. – К.: Видавничий Дім „Ін Юре”, 2003. – 472 с.

А.І. Годлевська,

Ю.С. Фіголь

*(студентка Інституту соціальної роботи
та управління НПУ імені М.П. Драгоманова)*

м. Київ

ФЕНОМЕН «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

В статті аналізуються особливості феномену „професійного вигорання” у соціально-педагогічній діяльності з метою попередження цього явища у спеціалістів соціальної сфери.

В статье анализируются особенности феномена „профессионального выгорания” в социально-педагогической деятельности с целью предупреждения возникновения этого явления у специалистов социальной сферы.

In the article the special features of the phenomenon of „professional burning out” in the social-pedagogical activity are analyzed in order to prevent the appearance of this phenomenon in the specialists of social sphere.

Спілкуючись зі студентами, волонтерами, працівниками соціальних установ під час практики, спеціалісти часто задумуються: „Як «зберегти» себе, свій світ, коли щодня у професійній діяльності зіштовхуєшся із життєвими проблемами та труднощами, трагедіями?”

Цей аспект є дуже актуальним у професійній діяльності спеціаліста соціальної сфери, адже особистісне благополуччя та здоров'я працівника - запорука продуктивної та креативної професійної діяльності. Тому *метою* нашої *статті* є аналіз особливостей феномену „професійного вигорання” у соціально-педагогічній діяльності з метою попередження виникнення цього явища у спеціалістів соціальної сфери.

Вивчення даного явища займалися дослідники вітчизняних та західних наукових шкіл у різних галузях. Серед них Є.Андросов, О.Матвієнко, Д.Міллер, К. Маслач, Н.Опухова, Е.Пайнс, М.Пересадин, Т.В.Форманюк та інші

Як зазначають дослідники О.Матвієнко, М.Пересадін, Є.Андросов [2], у літературі терміни синдром психічного «вигорання», синдром емоційного «вигорання», синдром „психоемоційного вигорання” згадується дедалі частіше. Синдром психоемоційного «вигорання» розглядають як реакцію організму людини, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середнього ступеня інтенсивності.

Синдром „психоемоційного вигорання» — це процес поступового втрачання емоційної, пізнавальної і фізичної енергії, що виявляється в ознаках емоційного та інтелектуального виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості, зменшення почуття задоволення від виконаної роботи. Цей синдром вважають „виробленим механізмом психологічного захисту людини у формі часткового чи повного виключення емоцій (аж до психоемоційного «отупіння» [2, с.5-6].

Вперше з терміном «професійного вигорання» (в окремих джерелах [4] «виснаження»), студенти, майбутні соціальні педагоги та працівники, зустрічаються при вивченні курсу «Етика соціально-педагогічної діяльності».

Визначення терміну «професійного вигорання» за більшістю джерел подається як «стан вираженої втоми та емоційного виснаження, який характеризується втратою здатності надання психологічної підтримки іншим, байдужим та негативним ставленням до колег та клієнтів, зниженням продуктивності, знеціненням поточних результатів та минулих досягнень, зменшенням відчуття самоактуалізації в результаті хронічного стресу, фрустрації та внутрішньоособистісних конфліктів під час виконання професійних обов'язків [4, с.160].

Окрім соціально-педагогічної діяльності, соціальної роботи цей феномен проявляється у представників інших професій та пов'язаний з особливостями, ситуаціями їх професійної діяльності. Первісно потенційно схильними до «вигорання» вважалися медики й адвокати, що пояснювалося специфічними особливостями цих професій. Сьогодні практично в усіх

групах фахівців «комунікативних» професій (учителі, робітники установ, політики, торговий персонал, страхові агенти, менеджери, службовці комерційних банків, агенти нерухомості, медсестри, лікарі-терапевти) є особи з високим і середнім рівнем «вигорання». Визначено термін «вигорання» найчастіше зустрічається у діяльності спеціалістів, котрі працюють з людьми, надають їм допомогу.

Дослідники зазначають[1;2;4], що розвитку синдрому психоемоційного «вигорання», як правило, передує період підвищеної активності («аврал», робоча «запарка», «цейтнот»). До психоемоційного «вигорання» більшою мірою схильні так звані «трудоголіки» — особи, які працюють з високим ступенем самовіддачі, відповідальні та совісні люди з «установкою» на постійний робочий процес, «до переможного кінця». У цей час людина практично повністю, як кажуть, «з головою» входить у роботу, яка поглинає її цілком. Забуваються звичні потреби, які не стосуються трудового процесу. Через визначений проміжок часу (у кожної людини його тривалість індивідуальна) настає виснаження, яке набуває форми відчуття перенапруження та вичерпування емоційних і фізичних ресурсів особистості, втома, що не минає після нічного сну. Потім настає особистісна відстороненість. У крайніх її виявах людину майже ніщо не тривожить з боку її професійної діяльності, не викликаючи ніяких емоційних відгуків. Зрештою виникає відчуття втрати власної професійної ефективності, знижується самооцінка, втрачається віра у свої професійні можливості.

Цілком зрозуміло, що професійні стреси — це феномени, які виявляються у фізіологічних і психологічних реакціях на складну професійну ситуацію. Такі стрес-реакції різного ступеня складності та вираженості цілком можуть існувати навіть у прогресивних, добре керованих установах; стрес, пов'язаний з роботою, зумовлений тим, що до людей пред'являють високі вимоги, які не відповідають рівню їх знань, умінь, навичок, професійної компетентності та креативності.

У 15 країнах Європейського Союзу (ЄС) було проведено опитування і 56% респондентів повідомили про високі темпи їх професійної діяльності, 60% — жорсткі строки її виконання, 40% — її монотонність, понад 30% не мали можливості хоча б якимось вплинути на порядок і алгоритм виконання завдань. Стресові фактори на роботі сприяли проблемам зі здоров'ям опитаних — 15% із них скаржились на головний біль, 23% — на біль у шийно-комірцевій зоні, 28% — на стрес як такий, 33% — на біль у спині [8]. Близько 10% респондентів повідомили, що стосовно них на робочих місцях застосовують тактику залякування.

Дослідники Е.Пайнс та К.Маслач [4] класифікують наступні групи ризику:

Перша група — співробітники, які за родом служби змушені багато та інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими (керівники, менеджери з продажу, медичні працівники, соціальні працівники, консультанти, викладачі тощо).

Друга група — особливо швидко «вигорають» співробітники, що мають інтровертований характер. Індивідуально-психологічні особливості таких працівників не узгоджуються з професійними вимогами спеціальностей, що потребують високого рівня комунікабельності. Такі працівники не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильні до замкнутості та концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт.

Третя група — люди, що відчувають постійний внутрішньоособистісний конфлікт у зв'язку з роботою.

Четверта група — жінки, які переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також пресинг у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками.

П'ята група — працівники, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця.

Також працівники, що займають на ринку праці позицію зовнішніх консультантів, вимушених самостійно шукати собі роботу.

Характерною для усіх виокремлених груп ризику є невідповідність внутрішньої відповідальності та зовнішнього об'єктивного контролю за процес і результат діяльності у взаємодії з людьми. У роботі цих працівників переважає внутрішня особистісна відповідальність з різних мотивів. У соціально-педагогічній діяльності найвразливішими виявляються спеціалісти, що керуються глибокими альтруїстичними мотивами і, постійно зустрічаючи особистісні труднощі, переживають гострий внутрішній конфлікт, мають загострене почуття справедливості.

За дослідженнями Д.Міллера виділено суб'єктивні і об'єктивні діагностичні критерії вигорання.

„Суб'єктивно - показники вигорання супроводжуються зниженням самооцінки, що пов'язане з відчуттям професійної некомпетентності та незадоволеністю роботою, а також множинними фізичними та психічними ознаками дистресу при відсутності соматичних та психічних хвороб: біль різної локалізації, шлунково-кишкові розлади, шкіряні прояви, слабкість, безсоння, тривога, зниження настрою, дратівливість, негативізм.

Об'єктивно вигорання значно обмежує продуктивність виконання роботи протягом кількох місяців, що помічається, передусім, споживачами послуг, колегами” [5, с.159].

Основні причини, що призводять до вичерпання особистісних ресурсів та можуть спричинити вигорання:

- недостатня професійна підготовка (професійна некомпетентність);
- відсутність практичного досвіду;
- невизначеність/неадекватність професійних ролей та меж (надмірна ідентифікація з клієнтами);
- обмеженість ресурсів;
- недостатній рівень емоційної і соціальної підтримки з боку колег, керівників, підлеглих;

- недосконалість організаційних структур та процесу роботи (брак часу, завантаженість);
- відсутність заохочення, визнання успіхів;
- недостатня участь у прийнятті рішень та відповідальність без повноважень;
- негативний вплив роботи на особисте життя;
- особистісні та характерологічні якості, молодий вік;
- специфічні фактори, наприклад, етичні дилеми, необхідність стикатися зі смертю, горем, небезпечними, складними ситуаціями.

Узагальнивши власні дослідження, вчені Н.Г.Осухова та О.І Філіна [3;6] сформуваали три чинника професійного вигорання :

Особистісний чинник- це, перш за все, відчуття власної значущості на робочому місці, можливість професійного просування, автономія і рівень контролю з боку керівництва. Якщо фахівець відчуває значущість своєї діяльності, то він стає досить невразливим по відношенню до емоційного вигорання. Якщо ж робота виглядає у власних очах співробітника незначущою, то синдром розвивається швидше. Розвитку і прогресуванню синдрому сприяють також незадоволеність своїм професійним зростанням, зайва залежність від думки оточуючих, нестача автономності, самостійності.

Рольовий чинник: на розвиток вигорання істотно впливають конфлікт ролей і рольова невизначеність, а також професійні ситуації, в яких сумісні дії співробітників в значній мірі не узгоджені- відсутня інтеграція зусиль, але при цьому присутня конкуренція. А злагоджена, узгоджена колективна робота в ситуації розподіленої відповідальності ніби оберігає працівника соціально-психологічної служби від розвитку синдрому емоційного згорання, не зважаючи на те, що робоче навантаження може бути істотно вище.

Організаційний чинник. На розвиток синдрому впливає багатогодинна робота, але не будь-яка, а невизначена (нечіткість функціональних обов'язків) або та, яка не отримує належної оцінки. При цьому негативно позначається фактор авторитарного стилю керівництва, при якому керівник не дозволяє

співробітників проявляти самостійність (за принципом «ініціатива карана») і позбавляє його відчуття відповідальності за свою справу і усвідомлення значущості, важливості виконуваної роботи.

Процес, який внаслідок стресів веде до вигорання за Д.Міллером[4] має кілька стадій, особливо характерних у соціально-педагогічній діяльності:

1.Ентузіазм – тенденція бути надмірно корисним, надмірно ідентифікуватися з дітьми, клієнтами, та мати нереалістичні очікування від роботи.

2.Стагнація – зменшення очікувань до нормальних пропорцій і вихід особистісного невдоволення на поверхню (робота не компенсує того, що втрачено в житті).

3.Фрустрація – збільшення труднощів, поява невпевненості у власній компетентності, нудьга, зменшення толерантності, співчуття, початок уникання стосунків.

4.Апатія – байдужість або депресія як захист проти хронічної фрустрації.

Синдром професійного вигорання формується протягом тривалого часу, але виникає і проявляється гостро, проявляється групою симптомів, що з'являються у сукупності. Однак у кожної людини виникають індивідуальні особливості вираження особистісного професійного вигорання.

Учені під керівництвом І.Д.Звереві, Ж.В.Петрочко[1] узагальнили дані наукової літератури і виокремили три стадії протікання вираженого професійного вигорання:

„Перша стадія – на рівні виконання професійних обов'язків виявляються порушення у функціонуванні психічних процесів та неадекватність емоційних станів залежно від ситуації: забування моментів, розмовляючи з колегами, провали в пам'яті, збої у виконанні рухових дій тощо. Зазвичай, на ці симптоми не звертається увага, оскільки спочатку вони є епізодичними і малопомітними. Залежно від характеру діяльності,

величини нервово-психічних навантажень і особистісних особливостей фахівця перша стадія може проходити протягом трьох-пяти років.

Друга стадія характеризується зниженням інтересу до роботи, потреби у спілкуванні: не хочеться бачити тих, з ким фахівець спілкується за видом діяльності, поява стійких соматичних симптомів (безсилля, енергетична спустошеність, вечірні мігрені, збільшення кількості простудних захворювань, підвищена дратівливість тощо). Час формування даної стадії – в середньому від п'яти до п'ятнадцяти років.

Третя стадія – власне особистісне вигорання. Характерна повна втрата інтересу до роботи взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Людина прагне самоти. Стадія може формуватися від десяти до двадцяти років” [1, с. 288].

Однак існують особливі винятки у протіканні стадій. Це залежить від виду діяльності, наприклад: специфічна робота соціально-педагогічної сфери у дитячих оздоровчих таборах, великих центрах відпочинку (наприклад, МДЦ «Артек» та ін) через величезний та швидкий потік людей і значну емоційну переповерхненість протікають у значно пришвидшеному темпі (персонал—вожаті, методисти тощо працюють в середньому до п'яти-шести років).

У професійній соціально-педагогічній діяльності дуже важливим є попередження виникнення феномену професійного вигорання через значний ризик діяльності спеціалістів даної сфери. Велике значення мають особистісні якості, що допомагають фахівцеві уникнути професійного вигорання:

1) хороше здоров'я і свідомо, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя); висока самооцінка і впевненість в собі, своїх здібностях і можливостях.

2) досвід успішного подолання професійного стресу; здатність конструктивно змінювати емоційний стан в напружених умовах; висока

мобільність; відвертість; товариськість; самостійність; прагнення спиратися на власні сили.

3)здатність формувати і підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки і цінності — як відносно самих себе, інших людей та життя взагалі.

Можливими шляхами профілактики цього явища можуть бути самодопомога, тобто використовуючи власні знання і уміння використовувати методи саморегуляції та релаксації (контроль за м'язовим напруженням, застосування релакс-пауз, медитативні вправи на зразок «Уявної прогулянки по своєму тілу», «Медитативне дихання», самосхвалення, самопрограмування тощо). Для уникнення вигорання у людей з високою емпатійністю корисними будуть вправи, засновані на використанні елементу дисоціації від ситуації, поглянути на себе з боку, оцінити ситуацію з точки зору експерта, використовувати різні види слухання клієнта, прийняття проблеми.

Для профілактики професійного вигорання, за можливістю, важливою є зміна різних видів діяльності та підвищення професійної компетентності, набуття нових навичок, оволодіння новими методами роботи, можливість використовувати творчий підхід до вирішення завдань. Також важливим елементом профілактики є державна підтримка, підтримка громадськості, що формує достойний статус спеціалістів соціально-педагогічної діяльності та стимулює бажання і прагнення досягати цілей і позитивних результатів власної роботи.

В окремих ситуаціях необхідна професійна допомога спеціалістів-психологів-консультантів.

„Професійна профілактика серед спеціалістів соціально-педагогічної діяльності провидиться за напрямками: інформування; емоційної підтримки з боку колег та близьких; підвищення значимості, статусу соціальних педагогів, працівників” [1, с.230].

У соціально-педагогічній роботі, що переважно пов'язана з проблемними категоріями клієнтів, які потребують підтримки і допомоги, специфічністю превенції професійного вигорання є подвійність завдання – не стати жертвою власного професійного вигорання та допомогти уникнути та подолати його колегам. У цьому має стати в нагоді невід'ємна риса соціального педагога—життєвий оптимізм, що проявляється у глибинній вірі та надії в людину, як найвищу цінність, її можливості.

Література

1. Запобігання інституціоналізації дітей раннього віку. Інноваційні технології соціальної роботи з профілактики відмов від новонароджених дітей: Методичний посібник / Автори – упоряд.: Алексєєнко Т.Ф., Безпалько О.В., Бервено Н.О., Бондаренко Т.В., Братусь І.В., Дубініна І.М., Зверєва І.Д., Катаєва О.С., Лактіонова Г.М., Лютий В.П., Парахнич Л.О., Петрович Ж.В., Пилипас Ю.В., Постолюк Г.І.; за заг. ред. Зверєвої І.Д., Петрович Ж.В.— К.: Століття, 2008.—224с.
2. Матвієнко О., Пересадін М., Андросов С. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання.- //Персонал.- № 1.- 2007.- С.1-12.
3. Осухова Н.Г. Не думай о клиенте свысока // Школьный психолог.-2003.-№ 3.-С.10-20.
4. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. — СПб.: Питер, 2000.— 528 с.
5. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В.Полтавця.—К.: Видавничий дім «KM Academia», 2000.—236с.
6. Филина С.І. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности // Школьный психолог.—2003. — № 7.-С.21-29.

*О.І. Чернишенко
м. Київ*

ТЕХНОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІОКУЛЬТУРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Технології та пов'язані з ними технологічні розробки, які використовують професіонали й аматори у сфері культури, мистецтва, освіти, побуту, дозвілля, складають основну частину відібраного, перевіреного життям та теоретично осмисленого практичного досвіду соціально-культурної діяльності.

Українській педагогічній науці здавна притаманні схильність до теоретичного аналізу, осмислення сутності явища, його зв'язків у соціально-психологічному й соціально-культурному просторі з іншими явищами.