

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Сорока О. В.

Одеській національний економічний університет, Україна

aleksandra.80@ukr.net

Сьогодні дискусія щодо проблеми «вигорання» працівників зосереджена насамперед на «комунікативних» і «соціальних» професіях, специфіка роботи яких полягає в постійній взаємодії та спілкуванні з іншими, що має як позитивні, так і негативні сторони. стаття все більш актуальною.

Професійна діяльність соціальних працівників, незалежно від виду виконуваної роботи, належить до професійної групи із підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я та життя окремих людей, груп населення та суспільства загалом.. Тривалий стрес соціальних працівників під час складної соціальної взаємодії з клієнтами, постійне заглиблення в природу соціальних проблем клієнтів, особиста незахищеність та інші етичні та психологічні фактори негативно впливають на здоров'я соціальних працівників. Соціальним працівникам, які тривалий час інтенсивно спілкуються з іншими, як і інші фахівці системи «людина-людина», властивий на так званий синдром «емоційного вигорання» або феномен «емоційного вигорання», який характеризується інтенсивністю міжособистісних взаємодій при спілкуванні з людьми, станом фізичного та психічного виснаження, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Це пояснюється ще й тим, що у своїй діяльності соціальні працівники, крім професійних знань, умінь і навичок, значною мірою використовують і власну особистість, виступаючи своєрідним «емоційним донором».

Під час власної професійної діяльності соціальні працівники можуть опинитися в некомфортних умовах. Це стосується не тільки фізіологічних факторів, пов'язаних із шкідливими умовами праці: відсутність мотивації, підвищене навантаження на слуховий та голосовий апарат і т.д. По-перше, це стосується психологічних та організаційних труднощів, пов'язаних із цим видом професійної діяльності, а саме: терміновий характер роботи, необхідність постійно «бути у формі», невміння вибирати клієнтів, неможливість вибору клієнта, неможливість емоційного розвантаження та інші.

Крім того, важливим аспектом професійної діяльності фахівців соціальної сфери є спілкування з людьми, які переживають психологічні кризи, коли спектр негативних емоцій надзвичайно різноманітний і їх інтенсивність виражена найбільшою мірою. Клієнти, які відчують біль і горе, намагаються поділитися цими емоціями з соціальними працівниками, щоб вони більше не почувалися самотніми у своїх проблемах. Виявляється, саме соціальні працівники є

мішеннями цих негативних емоцій. Соціальний працівник емоційно долучається до них, ділиться з клієнтом, створює атмосферу співчуття, прийняття, тобто працює в емпатійному режимі. Соціальний працівник певний час ідентифікує себе з клієнтом, тим самим прояснюючи для себе і розуміючи нюанси його емоційного переживання.

Труднощі, властиві соціальній роботі загалом, посилюються деякими українським особливостями, зокрема молодістю соціальних інститутів нашої країни, внаслідок чого розмиваються межі професійної компетентності та відсутність достатньої кількості технологій для вирішення проблем. Невизначеність професійних завдань і критеріїв оцінювання, нечіткі межі професійних компетенцій і невизначений обсяг посадових обов'язків призводять до того, що одні працівники перевантажені, а інші - недовантажені. Понаднормова робота, велика кількість клієнтів, важливість проблеми, несамотійність у прийнятті рішень і низька оплата праці є серйозними причинами професійного стресу серед соціальних працівників.

Синдром складається з трьох основних компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації (цинізму) і редукції професійних досягнень. Емоційне виснаження означає відчуття емоційного виснаження та втоми, що викликане роботою. Деперсоналізація означає цинічне ставлення до роботи праці та об'єктів власної праці. У соціальній сфері деперсоналізація передбачає бездушне, нелюдське ставлення до клієнтів. Контакт з таким співробітником стає формальним і знеособленим, негативне ставлення, що виникає, може спочатку мати прихований характер і проявлятися у вигляді внутрішньої стриманої злості, яка з часом вибухає і призводить до конфлікту. Редукція професійних / досягнень – це поява почуття некомпетентності та неспроможності у власній професійній сфері.

Основні прояви вигорання серед фахівців із соціальної роботи включають: почуття апатичності, емоційного виснаження, виснаження; постійну втому (синдром хронічної втоми); повне або часткове безсоння/постійну денну сонливість і бажання спати; часті психічні розлади (неспровоковані) через тривіальні події. спалахи гніву, відмова від спілкування або замкнутість) і збільшення дратівливості; дегуманізація та негативне ставлення до колег і клієнтів; відчуття, що роботу стає все важче і важче виконувати; втрата професійної діяльності Загальні сумніви в корисності, знецінення професійних досягнень, постійні занепокоєння про свої професійні та особистісні здібності, продуктивна творча діяльність замінюється формальним виконанням обов'язків, втрата гумору, самотність, погіршення якісних і кількісних показників роботи; поява думок про те, що людина негідна свого становища в суспільстві, що оточуючі недостатньо цінують її власні трудові зусилля, що вона неідеальна.

До факторами, що призводять до професійного стресу та інших негативних явищ у професійній діяльності фахівців соціальної сфери, належать:

1) Особистісні фактори. Це здебільшого питання власної значущості на робочому місці. Якщо соціальний працівник відчуває важливість своєї роботи, його не торкнеться вигорання. Цей синдром розвивається швидше, якщо робота здається самій людині дріб'язковою. Його розвитку також сприяє незадоволеність кар'єрним зростанням, надмірна довіра до думки оточуючих, нестача самостійності.

2) Рольові фактори. На виникнення синдрому професійного вигорання значною мірою впливають професійні ситуації, в яких спільні дії фахівців значною мірою нескоординовані. Водночас злагоджена колективна робота з розподіленою відповідальністю може захистити співробітників від розвитку синдрому вигорання, хоча навантаження можуть істотно зрости.

3) Організаційні фактори. На розвиток синдрому впливає тривалий робочий день, але не будь-який робочий час, а робота, яка є невизначеною (нечіткі функціональні обов'язки) або без належної оцінки.

Таким чином, на розвиток «емоційного вигорання» та деформацію особистості фахівця соціальної роботи впливає комплекс особистісних, організаційних, рольових факторів, які діють у настільки складних взаємозв'язках і взаємозалежностях, що у кожному окремому випадку передбачити стовідсоткове виникнення професійного «вигорання» практично неможливо. Професія соціального працівника – одна з тих, у яких професіонали несуть величезну відповідальність за вміння будувати довірливі стосунки та керувати емоційною напругою ділового спілкування.

Соціальна робота пред'являє жорсткі вимоги до психофізіологічних особливостей фахівця професіонала та потребує науково обґрунтованих методів відбору, адаптації фахівців із соціальної роботи та профілактики синдрому професійного «вигорання».

У зв'язку з цим найважливішими завданнями навчальних центрів органів управління соціальними службами та підготовки та перепідготовки соціальних працівників є збереження здоров'я соціальних працівників, профілактика їх професійних захворювань, консультування з питань професійних ризиків у соціальній роботі.

Також важливо підвищувати психолого-культурний рівень соціальних працівників, проводити психологічну підготовку та консультування соціальних працівників. Соціальні працівники повинні чітко усвідомлювати свої професійні можливості та обмеження та постійно враховувати власний психофізіологічний та трудовий потенціал.