

5684_9_Sociologichna_spadshina_M_Vebera (дата звернення: 20.05.2019).

3. Громадська Н. А., Славко Т. О. Діалог як умова політичної комунікації та механізм залучення суспільно-політичних акторів до політичного процесу // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]. Сер.: Політологія. 2012. Вип.166. Т. 178. С. 21-27.
4. Соціологічна теорія: традиції та сучасність: навчальний посібник / За ред. А. Ручки. К., 2007. 363 с.
5. Рожанська Н.В., Дрожанова О.М., Онофрійчук О.А. Загальна соціологічна теорія: навчальний посібник / за наук. ред. І.А.Мейжис, В.Л.Гавелі. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 336 с.

Дударьов Віталій Валентинович
кандидат політичних наук, доцент
кафедра соціальної роботи та психології
НУ «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна
kafedra_sr@zntu.edu.ua
<https://orcid.org/0000-0002-0535-4014>

ФОРМИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

В процесі складної соціальної взаємодії з клієнтом волонтери та соціальні працівники постійно потрапляють в стресові ситуації, оскільки специфіка професії вимагає постійного проникнення в суть соціальних проблем клієнта, тому особиста незахищеність і інші морально-психологічні чинники негативно впливають на здоров'я соціального працівника чи волонтера. Наслідками такого впливу є зниження якості надання послуг, емоційне виснаження, вороже ставлення до клієнтів, агресивність, відчуття вини, психологічні проблеми та багато іншого. Згодом це може призвести до професійного вигорання та небажання продовжувати працювати в сфері соціальної роботи.

Основним і найчастішим професійним ризиком для соціального працівника є синдром професійного (перш за емоційного) вигорання. 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. 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.

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 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. Участь персоналу в підтримуючих групах сприяє розумінню свідомих і несвідомих механізмів, що впливають на здатність ефективно працювати з клієнтами, перешкоджають особистісному зростанню і позитивній груповій динаміці. Участь в таких групах пов'язана з підвищеною тривогою, оскільки ро-

бота в ній має на увазі відверту розмову про відчуття, які викликають у учасників клієнти, колеги. Ведучі, провідні подібні групи, і персонал, що бере участь в них, говорять про те, як важко вести подібні групи, мета яких – розвиток чутливості персоналу і підвищення особистого відчуття відповідальності, що є ключовим моментом для розвитку персоналу.

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 [1].

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 ве-

дучого 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 [2].

Отже, одним з важливих результатів супервізії в соціальній роботі є підвищення рівня усвідомлення. Супервізорська робота в мінігрупі, де ролі соціального працівника, клієнта і спостерігача розподіляються між учасниками, розкриває суть процесів, що відбуваються в буденній практиці соціального працівника, і конфліктів, чітко розкриває механізми травматизації допомагаючого суб'єкта і т.д. Супервізія сприяє навчанню соціального працівника, перш за все контролю за власним психічним здоров'ям, саморегуляції емоційних процесів, розумінню закономірності своїх психічних реакцій. Разом з усвідомленням у соціального працівника з'являється можливість раціоналізувати свої емоції і відповідно управляти ними. Усвідомлення можливих ризиків і психічних травм забезпечить захист психіки соціального працівника і понизить рівень розповсюдження синдрому емоційного вигорання серед соціальних працівників, що, безумовно, підвищить ефективність соціальної роботи.

Список використаної літератури

1. Понятійно-термінологічний словник з соціальної роботи / авт.-уклад. І.В. Козубовська, І.І. Мигович, В.В. Сагарда та ін.; за ред. І.В. Козубовської, І. І. Миговича. Ужгород: Гражда, 2000. 250 с.
2. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Самара: «БАХРАХ-М», 2002. 672 с.