

рольовий, який здебільшого виникає при недотриманні принципу єдності зовнішніх керівних впливів, а саме коли до однієї людини висувають протилежні вимоги щодо того, як вона має себе поводити чи яким повинен бути результат її роботи. Також причиною його виникнення можуть бути неспівпадання виробничих вимог з особистими потребами або цінностями працівника, низький рівень задоволеності роботою, невпевненість в собі чи правильності зовнішніх вказівок, а також стрес.

Усі внутрішньоособистісні конфлікти за своїми наслідками розмежовуються на конструктивні і деструктивні. Деструктивні аспекти характеризується тим, що особистість не в змозі знайти вихід із конфліктної ситуації чи вчасно і позитивно вирішити внутрішні протиріччя. В наслідок чого припиняється розвиток діяльності, людину переслідує сумнів, тривожність, а інколи й депресія, агресія, неврози, почуття неповноцінності чи втрата сенсу життя. І це стосується не тільки внутрішнього стану самої особистості, а й особливостей її взаємодії з іншими людьми (наприклад, руйнування міжособистісних стосунків та їх формалізація, комунікативна ізоляція в колективі, перекладення відповідальності за власні невдачі на інших) тощо. Натомість конструктивний характер конфлікту є джерелом для самовдосконалення і самоствердження. Саме через внутрішню боротьбу, розв'язання дилем і здолавання кризових ситуацій відбувається становлення характеру, розвиток емоційно-вольової сфери та зміцнення психіки загалом. Також конфлікт допомагає у самопізнанні (з'ясуванні власних сильних і слабких сторін), сприяє виробленню адекватної поведінки, дає змогу усвідомити сенс життя, наблизити своє "Я"-реальне до "Я"-ідеального та насолодитися перемогою над самим собою [1, с. 66].

Отож потрібно усвідомити, що конфлікт знаходиться всередині людини, і що саме вона є головним його носієм, а відтак вирішення внутрішніх протиріч особистості, перш за все, залежить від неї самої. Тому самостійне виявлення та конструктивне подолання внутрішньоособистісного конфлікту допоможе будь-якій особі приймати важкі життєві ситуації як звичайний факт життя, правильно формувати життєві цінності, протидіяти власним деструктивним потягам, краще пізнати себе, свої потенційні можливості та недоліки, зміцнити силу волі, а також сприятиме самоствердженню та самореалізації, дасть змогу уникнути важких внутрішніх потрясінь, стресів і багатьох чинників, що спричиняють зовнішні міжособистісні конфлікти.

1. Русинка І.І. Конфліктологія: Навчальний посібник. – Тернопіль: Збруч, 2003. – С. 55-89.
2. Технологія вирішення конфліктних ситуацій : Психологічні рекомендації / М-во культури і мистецтв України, НПУБ; Підг. О. В. Ловка. – К., 1996. – 29 с.
3. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.

ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

КЛЕБАН А.

Copyright © 2013

Інтенсифікація життя, соціально-політичні та економічні зміни, що відбуваються в Україні сьогодні, висувають до працівників соціальної сфери високі вимоги. Специфіка даної професії полягає у великій кількості емоційно насичених та когнітивно-складних міжособистісних контактів, які впливають на їх психічний стан, обумовлюють виникнення емоційного виснаження та розвиток професійних стресів. Одним із найскладніших наслідків його довготривалого впливу є виникнення синдрому професійного вигорання.

Останнім часом спостерігається підвищення інтересу вітчизняних науковців до вивчення проблеми професійного вигорання представників "комунікативних" професій. Розробляються авторські теоретико-інтерпретаційні моделі, психодіагностичні методики і прикладні профілактично-корекційні програми щодо профілактики та подолання синдрому професійного вигорання.

Проблема професійного вигорання знайшла своє відображення у працях таких зарубіжних вчених: К. Маслач, Б. Перлман, Г. Сельє, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман. Виявленням змісту та структури синдрому займалися: М. Буриш, Г. Дюн, Л. Карамушка, Н. Левицька, М. Лейтер, С. Максименко, Е. Махер, В. Орел, М. Смульсон, Т. Форманюк, У. Шуфелі. Особливості професійних стресів та їх вплив на соціальних працівників вивчали такі науковці: К. Ван-Вак, Т. Марек, І. Фрідман та інші.

У вітчизняній науці проблема професійного вигорання порушується Л. Карамушкою, С. Максименко, В. Орел, де звертається увага на обґрунтування сутнісного змісту та структури професійного вигорання. Аналізу основних детермінантів синдрому професійного вигорання присвячені роботи М. Борисова, Т. Зайчикова, К. Малишева, Т. Форманюк та інші. Дослідженням та розробкою методів діагностики щодо синдрому професійного вигорання займалися дослідники: В. Бойко, Н. Водоп'янова, Т. Ронгинська, А. Рукавішніков, А. Серебрякова, О. Старченкова. Питанням професійної компетентності, деформації та вигорання в професіях типу "людина-людина" вивчали такі вітчизняні науковці: психологи (Л. Анциферова, Е. Зеєр, В. Подвойський), фахівці із соціальної роботи (А. Капська, Е. Климов, П. Павленок, М. Фірсов). Сьогодні налічується незначна кількість робіт, які спрямовані на вивчення синдрому професійного вигорання у діяльності соціальних працівників.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати особливості та шляхи подолання професійного вигорання, розробити програму попередження професійного вигорання у соціальних працівників.

Об'єкт дослідження синдром професійного вигорання у соціальних працівників, а його **предмет** – особливості попередження професійного вигорання соціальних працівників.

Синдром професійного вигорання – це особистісна деформація, яка виникає внаслідок емоційно важких або напружених взаємин у системі “людина – людина”, яка розвивається з часом. Наслідки вигорання можуть виявлятися як у психосоматичних порушеннях, так і у сугубо психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційних) змінах особистості. І це і інше має безпосереднє значення для соціального та психологічного здоров'я людини, її працездатності та продуктивності трудової діяльності.

Серед досліджень, присвячених проблемі професійного вигорання, багато робіт займають ті, що стосуються діяльності соціальних працівників. На думку багатьох авторів, соціальний працівник – це та категорія професіоналів, яка найбільш схильна до вигорання внаслідок специфіки своєї діяльності. До основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання, відносяться: індивідуальні особливості особистості (характерологічні, самооцінка, освіта тощо); організаційні (зміст праці, робочі перевантаження, умови праці); особливості професійної діяльності [39, с. 22].

На основі проведеного дослідження можна зробити такі **висновки**.

1. На початку 70-х рр. ХХ ст. специфічна симптоматика професійного вигорання спочатку була виявлена дослідниками в: працівників соціальних, медичних та благодійних організацій, адміністраторів, обслуговуючого персоналу, вчителів та викладачів. Однак, згодом список професій, пов'язаних з небезпечною виникнення та розвитку синдрому вигорання, було доповнено адвокатами, політиками, менеджерами та торговим персоналом. Визначено, що професійне вигорання характеризує психологічні стани здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами в емоційно навантаженій атмосфері.

2. Аналізом висвітлені основні теоретичні моделі професійного вигорання. Відповідно до них висвітлено стадії, фази розвитку та основні детермінанти, що впливають на синдром професійного вигорання: особистісні, рольові, організаційні. Встановлено, що однією з найважливіших причин професійного вигорання є негативна дія стресу. Джерелами виникнення професійних і особистісних стресів є: організаційні, робочі та індивідуальні проблемні ситуації.

3. Нами визначено сутність професійного вигорання та особливості його прояву в професійній діяльності соціальних працівників, яка незалежить від виду виконуваної роботи, відноситься до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення та суспільства в цілому. Вона вимагає великого емоційного навантаження, відповідальності і немає визначених критеріїв успішного виконання трудових обов'язків. Негативний вплив на здоров'я чинять організаційні та особистісні стресові ситуації, в які потрапляє працівник в процесі соціальної взаємодії з клієнтом, постійного залучення до його проблем, а також унаслідок особистісної і соціальної незахищеності та інших морально-психологічних чинників.

4. Виникнення та розвиток синдрому залежить від: віку, стажу роботи і статі працівника. Визначено, що соціальні працівники-жінки, більше схильні до появи та розвитку синдрому вигорання через велику кількість соціальних ролей та обов'язків. У чоловіків професійне вигорання тісно пов'язане із низькою самоповагою, переживанням міжособистісної самотності, низькою пізнавальною активністю і самоприйняттям.

5. На формування синдрому професійного вигорання в діяльності соціального працівника впливають зміни або втрата соціального статусу – ризик, екстремальні умови, невизначені ситуації. Вірогідність виникнення професійного вигорання збільшується в наступних умовах: вкладання в роботу великих особистих (внутрішніх) ресурсів при недостатній оцінці зі сторони клієнта та соціальної організації; робота з “невмотивованими” клієнтами, котрі чинять протидію зусиллям соціального працівника; недостатність умов для самовираження на роботі; напруженість і конфліктність в професійному середовищі; розчарування у своїй професії. Ризик розвитку синдрому професійного вигорання є вищим для молодих фахівців, це зумовлено тим, що соціальні працівники із значним стажем роботи пройшли етап професійного становлення і адаптації до професії. У них визначені конкретні цілі, сформовані професійні інтереси, вироблені механізми професійного самозбереження.

6. Нами виявлені основні особистісні та соціальні ресурси щодо подолання професійного вигорання. Так для попередження та подолання синдрому професійного вигорання важливим є створення нових, або відновлення втрачених особистісних, соціально-психологічних ресурсів, які допомагають працівнику протидіяти негативній дії стресу. Відтак розкрито, що творчий потенціал діє як фактор антивигорання соціальних працівників, що проявляється у креативному підході до професійної діяльності є інструментом відкриття нових можливостей та їх реалізації. Розкриття творчого потенціалу соціального працівника є важливим для профілактики професійного вигорання. Розроблено програму попередження професійного вигорання соціальних працівників. Важливими завданнями даної програми є: розвиток у працівників здатності до самодопомоги, формування вмій ефективного застосування технік регулювання власного самопочуття, фізичного і психічного здоров'я. Розроблено та впроваджено цикл тренінгових занять. Завдяки проведеному комплексу дій у соціальних працівників сформовано навички ефективної самодіагностики, саморегуляції, само усвідомлення та самодопомоги, що попереджає виникнення та розвиток синдрому професійного вигорання.

1. Бондаревська Л. Вплив травмуючих переживань на виникнення психічного вигорання / Л. Бондаревська / Психологія і суспільство. – 2008. – № 2. – С. 185–188.

2. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання / В. Винник. – К.: Літера ЛТД, 2010. – 174 с.

3. Скорик Т. В. Профілактика синдрому “професійного вигорання” соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності / Т. В. Скорик // Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – 2011. – № 3. – С. 98–100.