

ПРИЧИНИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Романовська О.В.

к. філос. н., доц., каф. політології, соціології та соціальної роботи ФСП НТУУ «КПІ»

Набільська Є.М.

магістрантка ФСП НТУУ «КПІ»

В статті проаналізовано синдром «професійного вигорання», розглянуто фактори які призводять до його виникнення та симптоми. Досліджено особливості прояву вигорання фахівців та можливості його попередження.

В статье проанализирован синдром «профессионального выгорания», рассмотрены факторы которые приводят к его возникновению и симптомы. Исследуются особенности проявления выгорания и возможности его предупреждения.

Author make analyzes of the "professional burnout" syndrome, also he examines symptoms and factors that lead to its occurrence. He explores features of staff burnout and possibility of its prevention.

Ключові слова: професійне вигорання, синдром, соціальний працівник, емоційне перевантаження, стрес.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Синдром «професійного вигорання» сучасне і небезпечно явище в професійній діяльності кожної людини. Термін «професійне вигорання» з'явився в психологічній літературі відносно недавно. Він був введений американським психіатром Х. Дж. Фреденбергом для характеристики психічного стану здорових людей, що перебувають в інтенсивному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють в системі «людина - людина»: лікарі, соціальні працівники, юристи, вчителі, психіатри, психологи, тощо [7]. Багато дослідників пов'язують, «вигорання» з появою в людини відчуття емоційного, фізичного виснаження, безпорадності, безнадійності, депресії, і особливо розчарування. Ці всі причини та прояви постають супутниками сучасної людини в повсякденній професійній діяльності і житті загалом. Тому за досить короткий час дослідження даного феномену набули значного поширення. А сам синдром «професійного вигорання» став важливою проблемою в практичній діяльності особистості.

Мета даної статті – проаналізувати особливості прояву синдрому професійного вигорання в соціальних працівників та визначити причини його виникнення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні розробленість проблеми синдрому «професійного вигорання» в науковій літературі є досить ґрунтовною. Серед вчених, які досліджували цей феномен і присвятили велику кількість своїх робіт, були Х.Фреденбергер, У.Шуфелі, К.Маслач В.Бойко, Н. Водоп'янова, Т.Зайчикова, Л. Карамушка, С.Максименко, А.Юр'єв, І. Куц, М.Буриш, Н.Левицька та багато інших.

Однак, не зважаючи на це, проблема потребує постійної уваги з боку науковців, особливо це стосується питання про те, як проявляється і чим загрожує вигорання в професійній діяльності фахівцю.

Виклад основного матеріалу дослідження. Синдром «професійного вигорання» може бути визначено як стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що є результатом довгострокового перебування у емоційно важких робочих ситуаціях. Велика кількість досліджень була присвячена розумінню причин, що сприяють «вигоранню» і його наслідкам для людей та їхнього здоров'я. Дослідження вказують на те, що стрес і «вигорання» є важливими факторами у розвитку фізичних і психологічних захворювань [4].

Як вже було вище зазначено, історія самого поняття «професійного вигорання» розпочинається з Херберта Фреденберга. У 1960-х роках він відкрив безкоштовну клініку, в Нью-Йорку, вів власну практику і в цей час вперше використав термін «вигорання» (англ. «burnout», 1973 р.) в професійному журналі психології. Вчений застосував цей термін для опису фізичного і психологічного стану його самого і волонтерів, які теж працювали з великою кількістю наркозалежної молоді. Після кількох місяців напруженої роботи, він описав свої емоції, які переживав – втома, гнів, депресія і почуття провини. Х. Фреденберг відчував, що населення, з яким він і його колеги працювали було особливо вимогливим і потребували багато уваги і терпіння. Тому кінцевим результатом для багатьох фахівців було дуже швидке «вигорання». Це траплялось досить швидко, тому що вони віддавали повністю роботі і працювали важко, але взаємін не отримували еквівалентної віддачі [3,31].

Х. Фреденберг опираючись на власний досвід визначив «вигорання» як синдром, який включає симптоми виснаження, при нехтуванні власними потребами, за умов довготривалої і важкої роботи, до цього додавалося відчуття тиску ззовні та всередині себе, а також занадто велика віддача нужденним клієнтам. Він дійшов висновку, що фахівці соціальної сфери сплячують "зависоку ціну" за "високі досягнення" і в особистому, і в професійному житті.

Характерними симптомами для потерпілих від вигорання було те, що їхнє життя, здавалося, втратило сенс. Часто вони не могли вживатися з сім'єю, друзями і колегами, вони відчували втому від життя, і їх переповнювало розчарування у своєму шлюбі і кар'єрі. Тому вони висували перед собою все більші вимоги і завдання, та не знаходячи в собі сил для їх вирішення ще більше «перегорали» [3,33].

Вигорання, як правило, розпочинається внаслідок безуспішних спроб впоратися з цілою низкою негативних подій, проблем. Це найчастіше відбувається в результаті психологічного навантаження протягом відносно короткого періоду часу, коли людина не отримує підтримки. Переважно під час вигорання люди відчували себе ніби в пастці до того ж їх охоплювали емоції безвиході і приреченості.

Як і будь-яка хвороба синдром «професійного вигорання» має свої умови та фактори. Вигорання є причиною взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою) і внутрішніх (індивідуальних) чинників. До зовнішніх факторів відносять:

- Особливості організації праці - надмірне робоче навантаження, незрозумілі (неповні) посадові інструкції, невизначені обов'язки, рольовий конфлікт, невизнання на роботі – всі ці фактори можуть посилити ймовірність вигорання;
- Робота, що вимагає постійної концентрації і відданості клієнту, який в той же час потребує ретельного догляду, часто призводить до психічного перевантаження;
- Відсутність професійної мотивації, монотонна робота, низька заробітна плата.
- Внутрішні фактори, що можуть призвести до вигорання:
- Особисте ставлення до роботи - гіперболізована професійна етика, надмірне переживання щодо проблем клієнтів;
- Недостатня компетентність;
- Високі особисті амбіції і недоліки в підтримці особистого психічного балансу [3,39].

Щодо працівників соціальної сфери, то з одного боку емоційні якості такі, як співчуття і переживання є вкрай необхідними при роботі в секторі охорони здоров'я. З іншого боку, ці ж якості можуть посилити емоційний стрес і призвести до вигорання [1,89].

Серед факторів професійного вигорання, вчені виділяють ще декілька, які спричиняють розвиток синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери. Вони були встановлені в ході ряду досліджень. Перш за все, виявилась відсутність соціальної підтримки, яка є дуже важливою для будь-якого працівника. Соціальна підтримка полягає в: професійній, емоційній підтримці, професійних викликах та обміном досвідом [5,127].

Низька самооцінка. В процесі роботи страждає самооцінка фахівця. Наприклад, коли на його думку докладаючи значні зусилля з боку колег, керівництва, пацієнтів немає належного визнання. Тоді з'являються сумніви в своїх силах і компетентності, а від цього страждає самооцінка.

Тиск на фахівця, який може здійснюватись будь-якими зацікавленими особами, провокуватиме психологічну нестабільність в соціального працівника, адже адміністративний тиск, взаємини з керівництвом в будь-якій організації є одним із визначальних чинників гармонійних відносин між працівниками і загалом в організації.

Симптоматика «професійного вигорання» є широкою і проявляється вона комплексно. Це, перш за все, негативні емоції, які характеризуються почуттями розчарування, гніву, депресії, незадоволеності і тривоги. Хоч це досить звичайні життєві переживання, проте якщо не викоренити їх на початковому рівні, в подальшому вони переростають в хронічний стан, виникає душевна тривога, почуття провини, страху, депресія, відчай.

Іншою ознакою є розчарування через те, що ми не завжди можемо отримати те чого бажаємо. І коли людина не знаходить варіантів досягнення своїх цілей, втрачає життєвий «заряд» і будь які надії на успішність розв'язання проблем, подолання перешкод, – розчарування переростає в безнадію.

Депресія – до неї можуть дійти навіть ентузіасти з найбільшим зарядом оптимізму. В результаті стану глибокої депресії та від емоційного і духовного виснаження особистість повністю втрачає працездатність і відчуває погіршення здоров'я.

Як вже зазначалось одним із симптомів вигорання є негативні емоції, відповідно вони впливають деструктивно на міжособистісні стосунки. Емоційна спустошеність перетворює спілкування з людьми на важкий конфліктогенний процес і на роботі, і вдома. Коли ж виникають конфлікти, неминучі агресивні спалахи ворожості, що свідчить про вигорання фахівця

Емоційне самовідсторонення. В процесі вигорання людина як правило прагне обмежити соціальні взаємодії, ця тенденція найбільш помітна серед соціальних працівників, місія яких допомагати людям, які переживають життєві труднощі. Фахівці, щоб захистити себе від несприятливих робочих ситуацій часто «емоційно відсторонюються», замикаються в собі, уникають соціальної взаємодії. Але це малоефективне рішення, оскільки система соціальної підтримки діє в якості захисту від вигорання. Відгороджуючись від друзів і колег працівники позбавляють себе підтримки яка їм необхідна [5,249]. «Емоційне самовідсторонення» характерне для фахівців

соціальної сфери. Менеджери, керівники, які постійно перебувають у взаємодії з людьми також страждають від подібних симптомів, наслідком і одним із проявів є цілковита байдужість до людей їхніх почуттів і проблем.

Дегуманізація є ще однією із форм емоційного відчуження і полягає вона в тому, що багато соціальних працівників починають сприймати своїх клієнтів не як людей, а лише як об'єкти. Інші стають надзвичайно агресивні, а дехто настільки абстрагується, що ставиться до клієнтів як до абстрактних не персоніфікованих прикладів з підручника. Всі ці форми відчуження фактично лише прискорюють процес вигорання і в кінцевому підсумку можуть призвести до повного емоційного відключення [6,103].

В процесі вигорання життєва енергія вичерпується і виникають проблеми зі здоров'ям. Стан стресу, відчуття втоми, безсоння перетворюються в хронічні, стають частими головний біль, застуда і біль в спині. Відбувається загальне погіршення стану здоров'я: серцево-судинних захворювань та більш серйозніших проблем зі здоров'ям.

Часто в таких умовах люди починають страждати алкоголізмом, надмірно або замало їсти, або ж вживати різноманітні наркотики, снодійне, та інші психотропні речовини. Перебуваючи в тяжкому емоційному стані, жертви професійного вигорання шукають порятунку у вживанні наркотичних речовин.

Зниження працездатності. Високий рівень ентузіазму, енергії і міцного здоров'я – необхідні умови для максимальної трудової продуктивності. Проте людині може стати нудно, її вже не цікавитиме робота, а концентруватись на її завданнях стане все важче. За цих умов виконавча ефективність страждає і якість продукції знижується [2,151].

За «принципом Пітера»просуваючись по кар'єрній ієрархії, працівник досягає тієї позиції на якій в нього вже не вистачає компетентності для виконання функціональних обов'язків. Як наслідок, працівнику стає не під силу вирішення поставлених перед ним завдань. Він намагається це компенсувати жорсткою поведінкою при взаємодії з колегами. Подібні вчинки людина починає виправдовувати правилами організації, вважаючи, що по іншому вона просто не може діяти. В процесі вигорання жертва втрачає здатність до творчого функціонування, що в свою чергу зупиняє інноваційність і прогрес як самого фахівця, так і організації [5,280].

Втрата сенсу в роботі – може «поселитись» в людині, оскільки працівники будь-якої сфери і рівня хочуть від роботи більшого, аніж просто заробітної платні. Практично кожен прагне зробити щось значне – повернутись з роботи додому, відчуваючи, що він працював заради важливої мети. Але часто у жертв вигорання ентузіазм часто підмінюється цинізмом і тоді для них робота видається безглуздою і не потрібною. Очевидним сигналом того, що фахівець потрапив в екзистенційну кризу стає не сприйняття ним серйозно своєї роботи і не бачення сенсу, корисної мети в своїй діяльності.

Замкнуте коло. Відчуття марності, розчарування і відчуття провини провокує міжособистісні проблеми і депресію у людини, що спричиняє емоційне вигорання і проблеми зі здоров'ям. А в підсумку падає продуктивність праці, після чого почуття провини і безглуздості ще більше зростає, таким чином коло замикається. Зрештою людина втрачає рушійну життєву силу і переживає повний занепад духу. У відчаї жертва може кинути одну роботу і змінити її на іншу, але там вона ще швидше вигорить, оскільки всі проблеми залишаються з нею. Фахівцю необхідно позбутися джерела проблеми, інакше це може призвести до повної втрати працездатності [6,112].

Будь яка професійна діяльність пов'язана з емоційним тиском, напруженістю в робочих ситуаціях. А цілепокладання, очікування і сподівання є важливими складовими трудової діяльності та загалом постають орієнтирами в життєдіяльності особистості. В умовах коли вони не знаходять повної реалізації у фахівця стається «надлом» і його професійна діяльність може зазнати повного краху, після чого відновитись людині надзвичайно важко.

Специфіка роботи соціального працівника полягає в тому, що її діяльність зосереджена в постійному напруженому міжособистісному спілкуванні з клієнтами, для якого характерна підвищена емоційність, пов'язана зі співчуттям, необхідністю надання підтримки і допомоги. Все це створює надзвичайно сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання і ставить професії пов'язані з соціальною допомогою в категорію підвищеного ризику. Проаналізувавши причинно-наслідкову основу синдрому вигорання чітко стає зрозуміло, що це комплексна проблема, фактори якої мають різноманітну природу. Їх причинність полягає не тільки у внутрішньо-психологічній та організаційній площині, але й значним чином знаходиться на суспільному та загальнодержавному рівнях.

Висновки та рекомендації. Необхідно звернути увагу на те, що внутрішній психологічний стан соціального працівника підпадає посиленому тиску, тому й потребує більш ретельних заходів щодо підтримки їхньої працездатності. В першу чергу, фахівцям необхідно піклуватись про своє професійне і психічне здоров'я самотужки. Для цього вони повинні проводити періодичний самоаналіз, намагатись виявляти прояви стресу ще на ранніх стадіях, відриватись від проблем в неробочий час, не занурюватись в емоційні переживання, періодично змінювати оточуюче

середовище, використовувати свої відпустки для відпочинку, щодня налаштовувати себе на позитив.

Важливу роль у запобіганні професійного вигорання грають організації. Вони мають здійснювати постійний моніторинг стану власних фахівців, проводити різноманітні профілактичні тренінги, стимулювати мотивацію і підтримувати професійний тонус. Також важливими є формування реалістичних часових рамок для виконання завдань, формування чітких посадових інструкцій і обов'язків, створення атмосфери взаємної підтримки в робочому колективі, та налагодження чіткої комунікації.

Ще одним важливим елементом запобігання вигоранню є психологічний супровід – це комплексний процес, направлений на забезпечення умов для оптимальної самореалізації в професії, на профілактику і корекцію деструкції синдрому вигорання, адаптацію в швидко мінливих умовах діяльності соціальних працівників [5,294]. В основі даного процесу лежить особистісно-орієнтований підхід в контексті якого соціальний працівник розглядається як цілісна індивідуальність. Психологічний супровід передбачає створення орієнтовного поля професійного розвитку особистості, закріплення професійного «Я», підтримка адекватної самооцінки, оперативну допомогу і підтримку в саморегуляції життєдіяльності, освоєння технологій професійного самозбереження. Результатом психологічного супроводу є професійний розвиток, реалізація особистого потенціалу, забезпечення професійного самозбереження, задоволення своєю працею. Комплексні профілактичні заходи повинні попередити і запобігти розвитку синдрому професійного вигорання.

Нажаль, ми можемо констатувати, що діяльність соціальних працівників в суспільстві не є достатньо запотребованою і відома тільки серед тих категорій населення, які потребують і отримують від них професійну допомогу. Держава повинна вжити необхідні комплексні заходи, які вимагають матеріального забезпечення та соціально-інформаційної підтримки. Перш за все, вони полягають в забезпеченні належних умов праці соціальних працівників і їх адекватній винагороді.

Соціально-інформаційна підтримка соціальної роботи як професії має сприяти визнанню її фахівців, забезпечити розуміння суспільної важливості їхньої роботи, тим самим підняти престижність діяльності соціального працівника.

Література

1. Водопьянова Н.Е. Синдром "психического выгорания" в коммуникативных профессиях / Психология здоров'я : Под.ред. Н.Е.Водопьянова, Г.С. Никифорова. – СПб.: СПбГУ, 2000. – 273 с.
2. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии : Проблемы общей и организационной психологии./ В.Е. Орел. – Я.: Ярославль, 2006. – 254с.
3. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. – p. 215
4. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health (2002) 11, 3. – 255-256
5. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp.
6. Casserley T., Megginson D. Learning from burnout. Developing sustainable leaders and avoiding career derailment, Jordan Hill, Oxford: Elsevier, 2009. – 233 pp.
7. Wilmar B. Schaufeli, Esther R. Greenglass Introduction to special issue on burnout and health: Psychology and Health, 2001, vol.16, pp. – 501-510.