УДК 37.013.42:37.015.3

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ДІТЬМИ ВУЛИЦІ

Рень Л.В.

Стаття присвячена проблемі професійного вигорання соціальних педагогів, яка вивчалася на прикладі діяльності спеціалістів, що працюють з дітьми вулиці. Автором запропоновані заходи профілактики та протистояння синдрому професійного вигорання.
Ключові слова: професійне вигорання, фактори професійного вигорання, діти вулиці, ведення випадку, супервізія.

Статья посвящена проблеме профессионального выгорания социальных педагогов, которая изучалась на примере деятельности специалистов, которые работают с детьми улицы. Автором предложены профилактические мероприятия и противостояние синдрома профессионального выгорания.
Ключевые слова: профессиональное выгорание, факторы профессионального выгорания, дети улицы, ведение случая, супервизия.

The article deals with the problem of professional burnout of social pedagogues illustrated by empirical study of specialists who work with street children. The author suggests ways of prevention and coping with the syndrome of professional burnout.
Key words: professional burnout, factors of professional burnout, street children, case study, supervision.

Синдром професійного вигорання – найнебезпечніша проблема тих, хто працює у сфері “людина – людина”, всіх, чия діяльність неможлива без спілкування. Він розглядається як стресова реакція, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності [3].

Особливо вплив стресів проявляється у соціально-педагогічній діяльності через перенасиченість її такими стресагентами, як: відповідальність за кожного конкретного клієнта, активна міжособистісна взаємодія, підвищена емоційна напруженість. Як писав М.І.Буянов, “... сталкиваясь с кошмарами человеческих взаимоотношений, врач остаётся человеком, и у него болит сердце при виде людских несчастий, и он борется с ними и негодует, видя человеческую жестокость и злобу” [1, с. 43]. Професійні завдання соціального педагога пов’язані з проблемами людей, їх болем, що і потенціює синдром професійного вигорання. Про серйозність та небезпеку синдрому свідчить його внесення до Міжнародної класифікації хвороб (Рубрика “Проблеми, пов’язані з труднощами подолання життєвих проблем”).

Аналіз літератури свідчить, що проблема синдрому професійного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних учених, присвячених змісту та структурі цього синдрому (Г.Діон, Л.М.Карамушка, С.Д.Максименко, К.Маслач, В.Є.Орел, М.Л.Смульсон), а також методам його діагностики (В.В.Бойко, Н.Є.Водоп’янова, С.Джексон, К.Маслач). Особливості професійного стресу та окремі вияви професійного вигорання досліджувалися вітчизняними та зарубіжними вченими у представників різних професій, зокрема, у вчителів (О.А.Баранов, Н.М.Булатевич, Т.В.Зайчикова, Л.Ф.Колеснікова, Ю.Л.Львов, А.О.Реан); соціальних працівників (Л.Є.Ваг, К. ван Вак, Г.Я.Майборода, Б.Содерфельдт, М.Содерфельдт). Проблема професійного вигорання соціальних педагогів досить актуальна і потребує подальшого вивчення, особливо що стосується роботи з різними категоріями клієнтів.

Метою нашої статті є виявлення факторів синдрому професійного вигорання у соціальних педагогів, що працюють з дітьми вулиці, його наслідків та можливих заходів для запобігання цій професійній деформації.

Діти вулиці – це специфічний контингент неповнолітніх, що включає бездоглядних та безпритульних дітей, а також дітей, причиною перебування на вулиці яких є патохарактерологічні особливості. Процес реадаптації таких дітей до життя у соціумі потребує тривалого часу та значних зусиль соціальних педагогів. Проблеми, з якими доводиться працювати соціальним педагогам, мають досить широкий спектр: робота з “сайтами”

(місцями дислокації) дітей вулиці, вмотивування та залучення неповнолітніх до відділу денного перебування, повернення дітей до навчання, налагодження контактів з батьками, організація вільного часу бездоглядних та безпритульних дітей, надання медичної допомоги бездоглядним і безпритульним дітям та ін.

Специфіка контингенту вуличних дітей, їхніх проблем часто провокує синдром професійного вигорання. За визначенням К.Маслач, професійне вигорання – це емоційне виснаження спеціалістів, що працюють у сфері надання послуг, яке виникає внаслідок постійних стресів міжособистісної взаємодії професіоналів та клієнтів. Синдром вигорання включає в себе три основні складові: емоційна виснаженість (відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою); деперсоналізація (байдуже, негуманне, цинічне ставлення до клієнтів); редукція професійних досягнень (почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення власної неуспішності в ній). Синдром професійного вигорання у діяльності соціального педагога може розпочатися після 2–4 років від початку професійної діяльності.

У ході семінару-тренінгу "Професійне вигорання", що проходив на базі Відділу соціально-профілактичної роботи з дітьми при позашкільному навчальному закладі Центр роботи з дітьми та молоддю за місцем їх проживання (м.Чернігів), соціальні педагоги та соціальні працівники відзначали наявність у себе різною мірою виражених симптомів цього явища: психофізичних (відчуття постійної втоми, емоційне та фізичне виснаження), соціально-психологічних (пасивність, депресія, роздратування, постійний страх не впоратися із завданням), поведінкових (зміна робочого режиму, перенесення робити додому, що все одно не сприяє її виконанню та ін.).

Науковці виділяють особистісні, рольові та організаційні фактори, що впливають на виникнення синдрому професійного вигорання, визначена також кореляція показників цих факторів та появи проблеми [5, с. 257–258]. На основі аналізу діяльності Відділу соціально-профілактичної роботи з дітьми ми виділили фактори, що впливають на появу синдрому професійного вигорання у соціальних педагогів цього закладу.

Специфічні фактори:

- відсутність чіткого визначення категорії "діти вулиці", "бездоглядні" та "безпритульні діти", внаслідок чого складно визначити контингент неповнолітніх, що можуть перебувати у відділі;

- неможливість спланувати роботу аутрич-служби, адже важко передбачити кількість дітей у певний день у певному місці;

- складність налагодження співпраці з батьками, вмотивування їх до роботи. До того ж немає чітко визначених функцій соціальних педагогів у взаємодії з батьками;

- недостатність практичних навичок у роботі з дітьми вулиці та їх батьками;

- відсутність методичного забезпечення у роботі (особливо груповій) з бездоглядними дітьми.

Організаційні фактори:

- необхідність ведення значної кількості звітної документації, що часто має дублюючий характер;

- повторюваність певних функціональних обов'язків у різних спеціалістів;

- організаційна невизначеність щодо взаємодії з ЦССДМ, загальноосвітніми школами, притулками для дітей, громадськими організаціями та громадою;

- відсутність морального заохочення в організації.

Загальнопрофесійні фактори, що властиві соціально-педагогічній діяльності взагалі:

- бажання побачити, відчути результат своєї діяльності якомога швидше;

- невміння визначати межі у професійній емпатії;

- неможливість розмежування Я-особистісного від Я-професійного.

Постійне виконання своєї професійної ролі, перенесення її в інші сфери життя унеможливлює вихід з неї, що негативно позначається на емоційному самопочутті соціального педагога.

Синдром професійного вигорання соціального педагога, як правило, приводить до погіршення якості роботи, проблем у реалізації творчого потенціалу в роботі з дітьми, негативної інтерпретації поведінки клієнтів, погіршення стану психічного та соматичного здоров'я спеціаліста (фобічні розлади, соціальна тривожність, проблеми з серцево-судинною системою та гастроентерологічні проблеми), зростання незадоволеності роботою, зниження впевненості в собі, навіть адиктивної поведінки.

У будь-якому випадку синдром професійного вигорання, що виникає в одного спеціаліста, впливає на взаємовідносини в організації, ефективність її роботи в цілому. Наразі навіть визначають синдром професійного вигорання організацій, що проявляється у плинності кадрів, зниженій мотивації працівників до роботи, занадто частих перервах, витрачанні на звичну роботу більше часу, ніж звичайно, конфліктності працівників і важкому психологічному кліматі в організації.

Саме тому необхідні заходи профілактичного характеру, які зменшують ризик виникнення професійного вигорання. Важливим напрямом профілактики професійного вигорання соціальних педагогів є просвітницька робота, яка полягає в інформуванні про проблему, її причини, симптоми і наслідки. До того ж вважаємо необхідним таку роботу проводити у ВНЗ, адже, як показали дослідження Т.В.Зайчикової, синдром професійного вигорання може виникати у студентів у період навчання, коли тільки формується професійна свідомість [3]. Соціально-педагогічна освіта спрямована на формування професійно важливих якостей, інтелектуальний розвиток майбутнього професіонала. Натомість підтримка та розвиток психологічного здоров'я особистості фахівця часто не передбачається в освітніх стандартах. У контексті професійної підготовки для профілактики професійного вигорання необхідними є психогігієна та дисципліни, що спрямовані на розвиток саморегуляції майбутнього спеціаліста.

Безперечно, знання про проблему професійного вигорання та про специфіку роботи з клієнтами озброюють спеціалістів проти синдрому професійного вигорання. Однак, крім знань, фахівцеві необхідний досвід, який можна набути під час

практик. У соціально-педагогічній діяльності однією з найважливіших практик є волонтерська. Студенти, які пройшли волонтерську школу не лише у межах навчальної програми, а й з власної ініціативи, є досить ефективними у професійній діяльності. У роботі з дітьми вулиці особливо результативною зарекомендувала себе робота за принципом "рівний – рівному", здійснювати яку можуть волонтери, що є приблизно однолітками клієнтів відділу. Наразі актуальною залишається проблема "вигорання" волонтерів, що працюють у закладах допомоги бездоглядним та безпритульним дітям.

Просвітницькі заходи повинні надати спеціалістам знання, сформувати уміння та навички щодо *індивідуальних прийомів та методів протистояння професійному вигоранню*. До них ми відносимо:

- *позитивне мислення*, що починається з позитивного налаштування на новий день, практика подяки собі, оточенню за конкретні речі у письмові формі чи подумки ("метод +");

- *підвищення самооцінки* (у тому числі професійної), зниження критичності. За допомогою внутрішнього діалогу доречно здійснювати самосхвалення за результативну діяльність, самонавіювання ("Моя робота приносить мені задоволення", "Своєю роботою я приношу радість і користь іншим людям, вношу гармонію у їх життя");

- *здійснення професійної рефлексії*, яку характеризують як механізм, що визначає ставлення фахівця до самого себе як до суб'єкта професійної діяльності та дозволяє побачити себе у конкретній робочій діяльності. Професійна рефлексія допомагає фахівцеві вийти із стану своєрідного "занурення у професію" й подивитися на неї з позиції "стороннього" спостерігача [2, с. 126]. За допомогою професійної рефлексії відбувається самосупервізія;

- *вміння ставити бар'єри у професійній емпатії.* Цьому сприяє формування емоційної гнучкості соціального педагога, яка визначається як оптимальне поєднання емоційної чуйності та емоційної стійкості, що є якістю психіки, завдяки якій спеціаліст здатен здійснювати необхідну діяльність у складних емоційних ситуаціях;

- *робота з тілом*. Стрес, якщо з ним не працювати, залишається в тілі і може виявитися як симптом на фізичному, розумовому та емоційному рівні. Фізичні вправи, заняття спортом сприяють зняттю "затискачів", які виникають у тілі внаслідок стресів;

- *заняття цікавою справою, яка приносить позитивні емоції* (музика, театр, вишивка, флористика, гербарій, дизайн, екстремальні захоплення тощо).

Крім заходів індивідуального характеру, що, без сумніву, є необхідними у запобіганні професійному вигоранню, важливі також *організаційні заходи*, серед яких:

- *робота мультидисциплінарної команди у процесі ведення випадку.* Переваги командної роботи полягають у більшій її ефективності, наступності діяльності, чіткому розумінні фахівцями своїх функцій [4];

- *накопичення внутрішньоорганізаційних ресурсів*: святкування днів народження, організація різноманітних свят, колективних співів, спортивних змагань, відпочинку, чаювання, спільні походи до театру, виїзди на природу;

- *залучення зовнішніх ресурсів*: діяльність волонтерів, налагодження співпраці з місцевими організаціями;

- *"погладжування"*: заохочення, позитивне схвалення, відзначення керівниками позитивних якостей, досягнень професійного й особистісного характеру працівників;

- *підвищення рівня професійної майстерності працівників та розвиток команд*: самонавчання всередині колективу за допомогою ділових ігор, творчих вправ, навчання фахівців особливим технікам спілкування з "важкими клієнтами" та їх родичами, робота з супервізорами, участь працівників у Т-групах, дебрифінгах, групах підтримки.

Отже, як показало наше вивчення, проблема професійного вигорання соціальних педагогів, що працюють з дітьми вулиці, викликана різними факторами: специфічними, організаційними та загальнопрофесійними. Для запобігання та протистояння синдрому до проблеми необхідно підходити комплексно, при цьому особливу увагу слід звернути на інформування студентів, спеціалістів, керівників організацій про професійне вигорання, його симптоми та наслідки. Застосування заходів індивідуального та організаційного характеру сприятиме зменшенню ризику виникнення синдрому професійного вигорання.

Література

1. Буянов М. И. Ребёнок из неблагополучной семьи: Записки дет. психиатра : [кн. для учителей и родителей] / М. И. Буянов. – М. : Просвещение, 1988. – 207 с.

2. Васильєва М. О. Формування навичок професійної рефлексії як основа вдосконалення професійної підготовки майбутніх соціальних працівників в умовах класичного університету / М. О. Васильєва // Педагогічна освіта: теорія і практика. Педагогіка. Психологія : зб. наук. пр. / редкол. : І. Д. Бех, В. О. Огнев'юк, О. Л. Кононко. – К. : КМПУ імені Б. Д. Грінченка, 2009. – № 11 (спецвип., ч. 2). – С. 124–127.

3. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому "професійного вигорання" у вчителів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 "Соціальна психологія; психологія соціальної роботи" / Зайчикова Т. В. – К., 2005. – 22 с.

4. Рень Л. В. Метод ведення випадку у соціально-педагогічній допомозі дітям вулиці / Л. Рень // Вісник Чернігівського державного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. – Чернігів : ЧДПУ, 2009.

Вип. 61. Серія "Педагогічні науки". – 2009. – С. 127–133.

5. Фирсов М. В. Теория социальной работы : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 432 с.