

УДК 005.35:364.43

Л.І. Мульована, асистент

Чернігівський державний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕСТРУКЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ

У статті зроблено теоретичний аналіз феномену професійної деструкції соціальних працівників. Розглянуто „професійне вигорання” як один із основних компонентів професійної деформації особистості в системі „людина – людина”. Визначено роль управління персоналом у профілактиці професійного вигорання фахівців соціальної роботи.

Ключові слова: професійна деструкція, професійна деформація, професійне вигорання, управлінські чинники, управління персоналом.

В статье сделан теоретический анализ феномена профессиональной деструкции социальных работников. Рассмотрено «профессиональное выгорание» как один из основных компонентов профессиональной деформации личности в системе «человек – человек». Определено роль управления персоналом в профилактике профессионального выгорания работников социальной сферы.

Ключевые слова: профессиональная деструкция, профессиональная деформация, профессиональное выгорание, организационные факторы, управление персоналом.

The article analyzes the phenomenon of professional destruction of the social workers. Was analysed of the «professional burning down» as one of basic components of professional deformation of personality in the system «human-human». Determines the role of management staff in the prevention professional burning down social workers.

Key words: professional destruction, professional deformation, professional burning down, organizational factors, management staff.

Постановка проблеми. У зв'язку з соціально-економічними трансформаціями в суспільстві відбувається зміна ставлення людей до роботи. Люди втрачають впевненість у гарантованому робочому місці, загострюється конкуренція за престижну роботу, падає рейтинг окремих соціально значущих професій – медичних працівників, вчителів, соціальних працівників. Як наслідок, росте психічна, емоційна напруга, частіше виявляються порушення, пов'язані зі стресом на робочому місці – тривога, депресія, психосоматичні та психовегетативні порушення, залежність від психоактивних речовин, професійні та особистісні деформації.

Науковці стверджують, що особистісна деструкція часто пов'язана з професійним вигоранням. Проблема професійного вигорання як окремий напрям дослідження особливо інтенсивно почала розроблятися у психологічній науці в останні десятиріччя. Цією проблемою займаються як зарубіжні, так і вітчизняні вчені: К. Маслач, С. Джексон, Г. Сельє, В. Бойко, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Н. Водоп'янова. Синдром являє собою стан емоційного, розумового виснаження, фізичного стомлення, що виникає в результаті хронічного стресу на роботі. Синдром вигорання належить до феноменів особистісних деформацій [9]. Розвиток цього синдрому характерний у першу чергу для професій системи „людина – людина”, де домінує надання допомоги людям [7]. Синдром розглядається як результат несприятливого розв'язання стресу на робочому місці. Ось чому дослідження ролі управління персоналом у профілактиці професійного вигорання соціальних працівників є досить актуальним.

Мета роботи полягає у тому, щоб на основі теоретичного аналізу наукової літератури визначити місце та роль управління персоналом у профілактиці професійних деформацій, зокрема, синдрому професійного вигорання фахівців соціальної сфери.

Планується провести теоретичне дослідження феномену професійних деформацій, професійного вигорання, стисло охарактеризувати фактори виникнення та симптоми вигорання в професійній діяльності соціальних працівників. Також розглянути та про-

аналізувати організаційні чинники та особливості застосування управлінських заходів з метою профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи.

Теоретичний аналіз проблеми. Роль праці у розвитку людини та суспільства виявляється у тому, що в процесі праці створюються як матеріальні, так і духовні цінності, і розвиваються самі робітники, вони отримують нові знання, навички, розкривають свої здатності. З іншого боку, психологи відзначають також, що багаторічне виконання тієї ж самої професійної діяльності призводить до появи професійної втоми, виникнення психологічних бар'єрів, втрати професійних умінь і навичок, зниження працездатності та накопичення професійних захворювань. Можна констатувати, що на стадії професіоналізації за багатьма видами професій відбувається розвиток професійних деструкцій (деформацій) [1, с. 17].

Під професійною деформацією розуміють „психологічну дезорієнтацію особистості, що формується внаслідок постійного тиску внутрішніх та зовнішніх чинників професійної діяльності і призводить до формування специфічно-професійного типу особистості”. Для таких фахівців зміни у професійній свідомості можуть проявлятися у формальному, функціональному ставленні до людей, в авторитарності та категоричності суджень, прагненні маніпулювати іншими людьми, нав'язувати власні погляди, цінності, не враховуючи цілей та мотивів клієнтів тощо [3, с. 416-417].

Професійні деструкції – поступово накопичувані стійкі негативні зміни особистості суб'єкта праці та змісту і структури його діяльності.

Прикладами таких професійних деструкцій є:

- синдром “емпатійної стомленості” лікарів, які стають байдужими до страждань хворих;
- синдром „асоціальної перцепції” працівників правоохоронних структур, коли кожна людина сприймається ними як потенційний правопорушник;
- синдром „вседозволеності” у керівників, які порушують етичні норми з підлеглими, маніпулюють ними [8].

Е.Ф. Зеєр виділяє три групи чинників, що породжують професійну деструкцію:

- об'єктивні, тобто чинники, „пов'язані з соціально-професійним середовищем, соціально-економічною ситуацією, іміджем і характером професії, професійно-просторовим середовищем”;
- суб'єктивні, „зумовлені особливостями особистості і характером професійно-відносин”;
- об'єктивно-суб'єктивні, „що породжуються системою та організацією професійного процесу, якістю управління, професіоналізмом керівника” [1, с. 19].

Отже, явище професійної деструкції є поширеним серед представників багатьох професій. Одним із проявів такої деформації є синдром емоційного вигорання, який притаманний більшою мірою для представників професій „людина – людина, людські спільноти, соціальні системи”. Інакше кажучи, емоційне вигорання можна розглядати як специфічний різновид професійної деформації серед осіб, які внаслідок специфіки своєї професії тісно спілкуються з людьми. Причому найчастіше з особами, життєва ситуація яких насичена різноманітними проблемами, і завданням працівника є сприяння вирішенню цих проблем [3, с. 417-418].

Термін „вигорання” вперше введений в обіг американським психологом Х. Дж. Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивній і тісній взаємодії з клієнтами, в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги.

Інший розробник ідеї вигорання – К. Маслач – визначила це поняття як синдром фізичного й емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату розуміння і співчуття щодо клієнтів або пацієнтів [5].

Е. Махер узагальнив перелік симптомів вигорання та виділив такі: втома, виснаження; психосоматичне недомагання; безсоння; негативне ставлення до клієнтів; негативне ставлення до самої роботи; зловживання хімічними агентами (тютюн, кава, алкоголь, наркотики); відсутність апетиту чи, навпаки, переїдання; негативна „Я–концепція”; агресивні почуття (дратівливість, напруга, тривожність, гнів); переживання почуття провини.

К. Кондо визначає вигорання як дезадаптованість до робочого місця через надмірне робоче навантаження та неадекватні міжособистісні відносини. На думку цього автора, до вигорання схильні ті, хто працює з особливою зацікавленістю. Тривалий час допомагаючи іншим, вони починають відчувати розчарування, тому що не вдається досягти очікуваного ефекту [5].

З 1974 року вийшло друком понад 2500 статей і книг, присвячених проблемі професійного вигорання. Але переважна більшість із них – описового й епізодичного характеру. Літератури, що розкривала науково-практичні дослідження в цій галузі, ще недостатньо. Проте дослідження синдрому триває. Нині він має вже діагностичний статус у „Міжнародній класифікації хвороб – 10”: „Z73 – проблеми, пов’язані з труднощами підтримання нормального способу життя”.

На сьогодні для діагностики „професійного вигорання” можуть використовуватись такі методики: методика оцінювання нервово-психічної напруженості, астенії, пониженого настрою Т. Немчина; методика для оцінювання синдрому „вигорання” в професіях системи „людина – людина” Н. Водоп’янової; методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко; методика оцінювання психічної активації, інтересу, емоційного тону, напруженості і комфортності Н. Курганського і Т. Немчина.

У літературі виділяють три фактори, що відіграють важливу роль у розвитку синдрому вигорання: особистісний, рольовий та організаційний.

Крім того, науковці виділяють п’ять ключових груп симптомів, характерних для вигорання [2]:

1. Фізичні симптоми (фізичне стомлення, виснаження, розлади сну і специфічні соматичні проблеми).
2. Емоційні симптоми (дратівливість, тривога, депресія, відчуття провини, відчуття безнадійності).
3. Поведінкові симптоми (агресивність, черствість, песимізм, цинізм, залежність від психоактивних речовин).
4. Симптоми, пов’язані з роботою (прогули, погана якість роботи, спізнення, зловживання робочими перервами).
5. Симптоми в міжособистісних відносинах (формальність відносин, відстороненість від клієнтів, колег).

Ключовим компонентом розвитку вигорання є стрес на робочому місці, невідповідність між особистістю і вимогами, що до неї пред’являються.

До організаційних чинників вигорання відносять:

- значне робоче навантаження;
- відсутність або недостатність соціальної підтримки з боку колег та керівництва;
- недостатня винагорода за роботу як моральна, так і матеріальна;
- неможливість контролю робочої ситуації, неможливість впливати на ухвалення важливих рішень;
- двозначні, неоднозначні вимоги до роботи;
- постійний ризик штрафних санкцій;
- одноманітна, монотонна і безперспективна діяльність;
- нераціональна організація праці і робочого місця;

- необхідність зовні проявляти емоції, що не відповідають реальним;
- відсутність вихідних, відпусток і інтересів поза роботою.

Деякі науковці порівнюють вигорання з інфекційними захворюваннями: в окремих соціальних організаціях, схильних до вигорання, було знайдено декілька схожих проявів цього явища.

1. Організація пред'являє надмірні вимоги до роботи співробітників.
2. Співробітники відчувають додаткову персональну відповідальність і залучення в долю клієнтів.
3. Реальні стратегії керівництва неоднозначні. Реальні повноваження відрізняються від тих, які визначені організацією.
4. Організація (через свою специфіку або специфіку клієнтів) не асоціюється з успішними результатами – наприклад, геріатричні будинки, хоспіси.
5. Особисте задоволення від окремих аспектів роботи вище, ніж задоволення роботою в цілому.

Оскільки й у особистості, що страждає від вигорання, в організаціях виявляються такі симптоми цього явища: висока плинність кадрів; зниження залучення співробітників у роботу; антагоністичний груповий процес і наявність парних угруповань; режим залежності, що виявляється у вигляді гніву на керівництво і прояві безпорадності й безнадійності; розвиток критичного ставлення до співробітників; недостатність співпраці серед персоналу; прогресуюче падіння ініціативи; зростання відчуття незадоволеності від роботи; прояви негативізму щодо ролі або функції організації [7].

Як показують дослідження, якщо активно не втручатися в розвиток синдрому вигорання серед персоналу організацій, то самовільного покращення не відбувається. Тому важлива роль у профілактиці та подоланні синдрому професійного вигорання працівників сфери соціального захисту населення відводиться управлінню персоналом. Серед таких заходів слід відзначити:

1. Створення та підтримання „здорового робочого оточення”, тобто тимчасовий менеджмент, комунікативні стилі керівництва.
2. Визнання результатів роботи, моральне і матеріальне заохочення.
3. Забезпечення можливості співробітників брати участь у прийнятті важливих для них рішень. Підтримка з боку керівництва іноді навіть більш важлива, ніж підтримка з боку колег.
4. Чіткий розподіл обов'язків.
5. Підтримка молодих спеціалістів.
6. Покращення умов праці.
7. Визначення короткострокових і довгострокових цілей організації.
8. Забезпечення професійного росту, сприяння професійному розвитку та самовдосконаленню, обмін професійною інформацією з представниками інших соціальних служб (курси підвищення кваліфікації, тренінги, конференції тощо) [6].

Висновки. Аналіз літературних джерел показав, що поняття професійної деформації, професійного вигорання привертає особливу увагу науковців і практиків. Охарактеризовані його основні фактори та симптоми, достатньо визначені організаційні чинники, що сприяють виникненню професійного вигорання серед працівників сфери соціального захисту населення. Науковці наводять окремі організаційні заходи, що сприяють профілактиці вигорання у сфері соціальної роботи. Але відсутні чіткі рекомендації щодо управління персоналом у соціальній сфері, не розроблені конкретні управлінські підходи до вирішення проблеми професійних деструкцій, вигорання соціальних працівників.

Відчутну роль у профілактиці професійного вигорання посідають організаційно-управлінські методи, спілкування з колегами-професіоналами, обмін досвідом, новина-

ми, структурування діяльності, оптимізація робочих місць, система об'єктивного оцінювання результатів діяльності, стимулювання та мотивація, супервізія. Варто відзначити провідну роль керівника соціальної служби, який повинен розглядати своїх спеціалістів як значний ресурс соціальної роботи, і піклуватися про його збереження та відновлення. Одним із таких способів є спонукання персоналу до підвищення кваліфікації, розвитку, самореалізації, підтримка супервізії в організації та ін. [3, с. 422-423].

Отже, управління персоналом у сфері надання соціальних послуг є вагомим чинником у попередженні та усуненні професійних деструкцій, деформацій, вигорання. Однак потрібна конкретизація, проведення емпіричних досліджень, розроблення типових управлінських підходів до вирішення проблеми професійних і особистісних деструкцій серед працівників соціальної сфери.

Список використаних джерел

1. Байдик В. В. Психологічні характеристики професійної деструкції та професійного вигорання у працівників освіти / В. В. Байдик // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2012. – № 3 (29). – С. 17-23.
2. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2000. – 498 с.
3. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічне забезпечення соціальної роботи : [монографія] / Н. І. Кривоконь. – Х. : ФОП Олійник, 2011. – 480 с.
4. Менеджмент социальной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. Е. И. Комарова и А. И. Войтенко. – М. : ВЛАДОС, 1999. – 288 с.
5. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1, т. 22.
6. Робертс Г. А. Профилактика выгорания / Г. А. Робертс // Обзор современной психиатрии. – 1998. – № 1.
7. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – № 3, т. 23.
8. Сергеенкова О. П. Вікова психологія [Електронний ресурс] / О. П. Сергеенкова. – Режим доступу : http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/vikova_psihologiya_-_sergeyenkova_or.
9. Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Электронный ресурс] / Е. Старченкова, Н. Водопьянова. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2008. – Режим доступа : <http://book.tr200.net/v.php?id=2394650>.

УДК 159.9:502/504

О.В. Селезньова, аспірант

Чернігівський національний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка, м. Чернігів, Україна

ФЕНОМЕН ПЕРЕЖИВАННЯ В КОНТЕКСТІ ЕКОЛОГІЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

У статті здійснюється теоретичний аналіз феномену переживання в психології та в екологічній психології зокрема. Розглядаються різні підходи до трактування процесу переживання.

Ключові слова: переживання, емоції, свідомість, стратегія поведінки, екологічна психологія, впливи, екопсихологічне середовище.

В статье осуществляется теоретический анализ феномена переживания в психологии и в экологической психологии в частности. Рассматриваются различные подходы к трактовке процесса переживания.

Ключевые слова: переживание, эмоции, сознание, стратегия поведения, экологическая психология, влияние, эконпсихологическая среда.

This article is a theoretical analysis of the phenomenon of experience in psychology and in environmental psychology in particular. Various approaches to the treatment process experience.

Key words: feelings, emotions, consciousness, behavior strategies, environmental psychology, influences, ecopsychological environment.

Постановка проблеми. За останні десятиліття категорії «переживання» приділяється велика увага у психології. І все ж таки є підстави констатувати недостатній рівень її теоретичного опрацювання та недооцінку життєво-практичної ролі. Автори, що пра-