

УДК 364

Д. Ткаченко, магістр
Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ

ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ НЕДЕРЖАВНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Досліджується процес профілактики емоційного вигорання за допомогою сучасних технологій, які використовують у громадському секторі. Фокус нашої статті на представленні методів профілактики емоційного вигорання і, зокрема, технології соціального театру.

Ключові слова: волонтерство, емоційне вигорання, волонтер, профілактика вигорання, третій сектор, соціальний театр

Вступ. У розвинених країнах сучасного світу набуває поширення волонтерська діяльність. Кожна країна з громадянським суспільством, на ряду зі збільшенням кількості неурядових організацій та їх працівників, обов'язково має працюючий інститут волонтерства. Явище волонтерства також є відповіддю суспільства на існуючі проблеми та виклики суспільства, оскільки, свідомі громадяни цілком явно бачать, з якими перешкодами стикається розвиток тої чи іншої спільноти [1].

Варто зазначити, що Україна не є винятком, адже її відносять до країн, що розвиваються. У нашій державі інститут волонтерства наразі активно структурують та налагоджують відповідні процеси, аби небайдужі люди не шкодили собі та іншим через певну непрофесійність.

Зважимо на те, що протягом останніх десятиліть теоретики і практики ґрунтовно вивчають вплив професійного стресу на здоров'я та особистість представників та волонтерів тих професій, діяльність яких тісно пов'язана з інтенсивним спілкуванням та взаємодією з людьми. У таких спеціалістів спостерігають широкий спектр емоційних реакцій на ситуації трудової діяльності: від звичайного напруження або зміни настрою, до повного емоційного виснаження [2; 3].

Зауважимо, що волонтери, зазвичай, працюють спільно із громадськими організаціями, пліч-о-пліч із штатними працівниками. Негативним явищем сьогоденного волонтерства та роботи неурядовій організації є професійне вигорання – стан фізичного, емоційного або мотиваційного виснаження, що характеризується порушенням продуктивності роботи та втратою, підвищенням схильності до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності та, у ряді випадків, суїцидальної поведінки, відповідно до визначення Всесвітньої організації охорони здоров'я.

Метод статті є дослідження причин професійного вигорання та аналіз методів профілактики цього негативного явища.

Аналіз досліджень та публікацій. Синдром професійного вигорання вивчали такі вчені, як Л. Колтунович, Е. Махер, Л. Карамушка, Т. Ронгінська, професійне вигорання працівників соціальної сфери досліджували Р. Чубук, О. Романовська, Т. Ронгінська, О. Фурсенко, Т. Марек та інші; методи діагностики синдрому професійного вигорання були запропоновані у роботах Т. Колтунович, В. Бойко, Н. Водоп'янової, С. Джексона, К. Маслач, О. Старченкової, Н. Осухової та інших; технології профілактики та корекції вигорання в організації розглянули А. Кошелов, В. Бойко, Р. Чубук, І. Забутько та інші. Проте, у науковій літературі малодослідженим є емоційне вигорання волонтерів та альтернативні технології профілактики професійного вигорання.

Виклад основного матеріалу. За концепцією В. Бойко, вигорання настає внаслідок тривалого впливу стрес-факторів, без регулярного полегшення та розвантаження. Емоційне вигорання, його динаміка відповідає фазам впливу стресу:

- фаза "Напруга" – дія психотравмуючих чинників збільшується або тримається на доволі високому рівні. Вже на цій фазі можна діагностувати загрозу емоційного вигорання;

- фаза "Резистенція" – організм збільшує опір, мобілізує резервні сили захисту та стабілізації і міг би здолати негативні переживання, але якщо сил не вистачає, настає третя фаза;

- фаза "Виснаження" – для неї характерна подія енергетичного тону, дисбаланс, ослаблення нервової системи. Настає байдужість, цинічність та апатія.

На підставі вище означеного, дозволимо собі стверджувати, що профілактика професійного вигорання – не нова тема для педагогічних професій, у цій сфері вже багато праць та програм було застосовано. Але у нашій роботі мова піде про працівників гуманітарної сфери.

Візьмемо до уваги, що Форум НДО (недержавних організацій) в Україні за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку провів ґрунтовне дослідження поширення професійного вигорання та засобів профілактики цього явища. Основною метою було вивчення феномену професійного вигорання працівників гуманітарної сфери задля формування рекомендацій щодо профілактики вигорання та подолання його наслідків [4]. Цільова група: працівники обраних організацій гуманітарної сфери:

- національні недержавні організації;
- міжнародні неурядові організації.

Вибірка: перелік організацій, на базі яких проводилося опитування формувався з числа членів та партнерів Форуму НДО в Україні. Для відбору учасників попередньо було проведено збір інформації від організацій-потенційних учасників дослідження щодо працівників, які можуть взяти участь в опитуванні. На основі отриманої інформації було сформовано вибірку із урахуванням залучення всіх цільових груп. Загальна кількість опитаних – 421 респондент. Методикою дослідження є онлайн-опитування (з використанням платформи SurveyMonkey) за стандартизованою анкетною із керівництвом та працівниками організацій гуманітарної сфери.

Дослідження провели у 3 етапи: кабінетне дослідження, кількісне дослідження, якісне дослідження.

За результатами дослідження високий і дуже високий рівень професійного вигорання мають 41,9 % працівників недержавних організацій, ще 35,9 % знаходяться в зоні підвищеного ризику. Серед 421 опитаного 72 % респондентів були жінки, а 28 % – чоловіки у віці 26-45 років. 82 % опитаних мають вищу освіту.

Зазначимо, частиною брошури є відповідь на питання "Як запобігти професійному вигоранню працівників?". Поради було згруповано наступним чином: професіоналізація персоналу, допомога із особистими проблемами працівників, система управління та адміністрування, взаємодія із бенефіціарами. Узагальнюючи техніки та заходи профілактики професійного вигорання, запропоновані українськими науковцями, ми розділили їх на дві групи: ті, які впроваджуються на рівні організації та ті, які реалізуються на індивідуальному рівні. Наводимо дані у табл. 1.

Таблиця 1

Техніки та заходи попередження професійного вигорання	
Техніки та заходи попередження професійного вигорання	
Впроваджують в організації	Реалізують на індивідуальному рівні
Проведення тренінгів	Аутогенне тренування
Проведення супервізії	Медитація
Демократичний стиль керівництва	Фізичні вправи
Належна оплата праці	Дихальні вправи
Забезпечення необхідним обладнанням	Саморегуляція
Сприятлива атмосфера в колективі	Підвищення кваліфікації

Відтак, найменший рівень професійного вигорання було виявлено у респондентів, в організаціях яких запроваджено супервізії, тренінги з вигорання і робота з психологом. Проте, лише у 17 % респондентів є практика проведення супервізії і тільки 14 % учасників дослідження мають змогу працювати з психологом. Зараз докладніше розглянемо заходи профілактики емоційного вигорання, виявлені протягом дослідження. Під допомогою в особистих проблемах працівників мають на увазі наступне:

- розробити програму підтримки персоналу, консультування та психологічну роботу;
- гнучкий підхід в управлінні персоналом, враховуючи індивідуальні ситуації працівників.

Говорячи про професіоналізацію персоналу, мова йде про такий комплекс заходів, який більше ініціює адміністрація неурядових організацій:

- навчання персоналу щодо специфіки роботи із різними цільовими групами бенефіціарів;
- заходи виявлення професійного вигорання та протидії цьому явищу;
- створення наставницьких супервізій щодо безпосереднього виконання посадових обов'язків;
- запровадження практики розробки індивідуальних планів професійного розвитку працівників;
- сприяння персоналу в навчанні відповідно до індивідуальних планів розвитку та інше.

Зміни у системі управління та адміністрування можуть також виступати профілактикою розглянутого негативного явища:

- поліпшити систему оцінки персоналу;
- вдосконалити процеси адміністрування та управління проектною діяльністю й організацією загалом;
- започаткувати (або вдосконалити) систему заохочень та мотивування персоналу;
- забезпечити сталість діяльності та диверсифікацію джерел фінансування.

У взаємодії із бенефіціарами проходить основна робота більшої частини працівників будь-якої недержавної організації. Тож у цій площині без певних заходів також не обійтись:

- підвищити обізнаність працівників стосовно роботи із проявами негативної поведінки клієнтів (бенефіціарів);
- вдосконалити організаційні процедури та практики щодо надання допомоги бенефіціарами із деструктивною поведінкою [4].

Окрім вищезазначених способів профілактики, ми вважаємо прогресивним театральньо-драматичний метод – соціальний театр (або театр пригноблених). Протягом гри відбувається викид негативних емоцій у творчому пориві, а також перетворення його на позитивні емоції [5]. Автором технології соціального театру є Аугусто Боаль, бразильський письменник, театральний режисер та громадський діяч. Його технологія спрямована на соціальні зміни через наснаження та підвищення обізнаності членів громади. В рамках технології соціального театру є кілька методів, підвидів: форум-театр, імаж-театр, райдуга бажань, невидимий театр, пряма дія та інші.

Філософія "Театру пригноблених" передбачає три етапи роботи із соціальною проблемою. Перший етап – обговорення індивідуальних історій та виділення основних конфліктних моментів – самого явища пригноблення. Всі майбутні образи формуються на основі фактів – пережитих історій учасників або відомих їм життєвих ситуацій. На другому етапі відбувається (ре)конструювання ситуаційних моделей. На цьому етапі можуть бути різними художніми засобами (у вигляді завершених сцен, мовчазних фігур, доповнених за допомогою артефактів – звуків та символів) відтворені ситуації пригноблення. Третій етап – етап безпосередньої взаємодії, присвячений пошукові моделей вирішення конфліктної ситуації або переведення її в менш конфліктне русло. На цьому етапі закінчується власне мистецький акт і починається соціальний. Кожний з присутніх на виставі "глядачів" може змінити пропоновану сценку-ситуацію, аби вирішити поставлену проблему, при чому тут, як і в соціологічних дослідженнях, немає "правильних і неправильних відповідей", а є тільки спектр можливих вирішень, кожне з яких рівною мірою прийнятне. Як і під час масових опитувань, тут немає встановлених норм відповідей, оскільки інтерес представляє саме розмаїття пропонованих рішень. Тому, на наш погляд, технології "Театру пригноблених" ефективні для реалізації соціальних трансформацій як на мікрорівні (рівні групи), так у подальшому і на макрорівні [6].

Соціальний театр використовують для формування думки, наділення інструментами та підвищення обізнаності про певне конфліктне явище суспільства, наприклад СНІД. Зокрема, у Білорусі ініціювали рух серед школярів для профілактики поширення СНІДу та формування гуманістичного ставлення до людей, які мають такий діагноз [7]. Профілактика професійного вигорання також вимагає певного інформування, наснаження, наділення ресурсами та підтримки з боку оточуючих. Більшість організацій третього сектору та інших соціальних організацій (державні служби, благодійні фонди та волонтерські асоціації) не займаються профілактикою емоційного вигорання своїх працівників чи учасників, як ми бачимо вище з досліджень Форуму НДО в Україні. А це є одною з найсуттєвіших причин (факторів) професійного вигорання. Або профілактикою замаються, або ми отримуємо текучість кадрів та багато травмованих працівників соціальної сфери, які не лише перестають допомагати клієнтам, а, не рідко завдають їм шкоди. Якщо не всі соціальні організації турбуються про профілактику вигорання своїх працівників, що вже говорити про волонтерські засади – тут ситуація більш небезпечна, до того ж для обох сторін.

Коли ми говоримо про емоційне вигорання, не можна ототожнювати всіх працівників соціономічних професій. Багато що залежить від психологічних особливостей особистості. Так, наприклад, певні риси особистості, звичайно, позначаються на прояві синдрому "згорання". Однак, скоріше на формах його прояву, аніж на частоті.

Синдром емоційного вигорання проявляється у консультантів (психотерапевтів) різного особистісного складу, але прояви його швидше будуть зв'язані з пре-

морбидом (станом до вигорання). Наприклад, психастенік впаде в зневіру, гіпертим же стане ще більш агресивним у поведженні з клієнтами і таке інше.

Для позначення усвідомлених зусиль особистості, які застосовують в ситуації психологічної загрози, стресу, використовують поняття копінг-стратегії (coping). Оскільки система профілактики та підтримки для працівників соціальної сфери працює ще недостатньо, персонал неурядової організації та волонтери часто вдаються до неефективних копінг-стратегій подолання професійного стресу (уникнення, усамітнення, відхід від проблеми, інтенсивне паління, зловживання алкоголем, демонстрація агресивної поведінки [8]).

Самі симптоми синдрому "згоряння" також навряд чи відрізняються суворого специфічністю і можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (роздратованість, стомлюваність до кінця робочого дня, апатія, недбалість тощо) до психосоматичних, невротичних і, ймовірно, навіть психотичних розладів. Отже, і профілактика синдрому "згоряння", і заходи боротьби з ним також неспецифічні. Вони можуть варіювати від надання відпочинку, занять гімнастикою і аутогенним тренуванням до санаторизації (або її госпіталізації) з призначенням "малих" і "великих" транквілізаторів [9].

Висновок: в нашій державі набуває розвитку Третій сектор (громадський), зростає кількість і вплив недержавних організацій та волонтерських рухів. Поруч із цим гостро постає проблема корекції та профілактики емоційного вигорання працівників цієї сфери. Існує велика кількість технологій профілактики професійного вигорання, які запозичені з медицини, мистецтва, психології тощо. Альтернативним видом групової профілактичної роботи виступає технологія соціального театру, яка спрямована на інформування, підтримку, наснаження та наділення ресурсом. Оскільки емоційне вигорання шкодить обом сторонам соціальної діяльності (і клієнту і фахівцю), необхідно запроваджувати кращі технології профілактики емоційного вигорання у гуманітарній сфері.

Список використаних джерел

1. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : аналіт. доп. – К.: НІСД, 2015.
2. Водопьянова Н.Е. Синдром "психического выгорания" в коммуникативных профессиях // Психическое здоровье. / Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: изд-во СПбГУ, 2000. – С. 443-460.

3. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. – № 3. – 2001.

4. Аналітичний звіт за результатами дослідження "Оцінка рівня професійного вигорання працівників гуманітарної сфери", авторський колектив Брижоватий Т.В., Волгіна О.М., Галай А.О., Дмитрієв Д.О. / Форум НДО в Україні за підтримки організації "US AID" // [Електронний ресурс] / Режим доступу: file:///D:/My%20KNU/Maгістерська%20робота/NGO-Forum_Burnout_Report_Final.pdf.

5. Чубук Р.В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників / Р.В. Чубук // Наукові праці Черноморського державного університету імені Петра Могили. – Вип.172. – Том 184, 2012. – С.102-105.

6. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://organizingforpower.files.wordpress.com/2009/03/games-theater-of-oppressed.pdf>.

7. Организация профилактической работы по вопросам ВИЧ и СПИД в учреждениях образования с использованием технологии "Форум_театр". / Метод. пособие. / Е. Н. Родионова, [и др.] — Минск : Лазурек, 2009.

8. Stewart Collins. Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences / British Journal of Social Work (2008) 38, 1173–1193.

9. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – 2-е изд. стереотипное. – М.: Смысл, 2000.

References

1. Volonterskyi rukh: svitovyy dosvid ta ukraïynski hromadyanski praktyky : analit. dop. – K.: NISD, 2015.

2. Vodopyanova N.E. Syndrom "psykhycheskoho vyhorannya" v kommunykativnykh professyakh // Psykhycheskoe zdorovye. / Pod red. H.S. Nykyforova. – SPb.: yzd-vo SpbHU, 2000. – S. 443-460.

3. Orel V.E. Fenomen "vyhorannya" v zarubezhnoy psykholohyy: émpyrycheskye yssledovannya // Zhurnal praktycheskoy psykholohyy y psykhoanaliza. – № 3. – 2001.

4. Analitichnyy zvit za rezultatamy doslidzhennya "Otsinka rivnya profesiynoho vyhorannya pratsivnykiv humanitarnoyi sfery", avtorskyi kolektyv Bryzhovaty T.V., Volhina O.M., Halay A.O., Dmytriyev D.O. / Formu NDO v Ukraini za pidtrymky orhanizatsiyi "US AID" // [Elektronnyy resurs] / Rezhym dostupu: file:///D:/My%20KNU/Maгіsterska%20robotat/NGO-Forum_Burnout_Report_Final.pdf

5. Chubuk R.V. Podolannya syndromu profesiynoho vyhorannya u maybutnikh sotsialnykh pratsivnykiv / R.V. Chubuk // Naukovi pratsi Chernomorskoho derzhavnogo universytetu imeni Petra Mohyly. – Vyp.172. – Tom 184, 2012. – S.102-105.

6. [Elektronnyy resurs]—Rezhym dostupu: <https://organizingforpower.files.wordpress.com/2009/03/games-theater-of-oppressed.pdf>

7. Orhanyzatsyya profylaktycheskoy raboty po voprosam VYCH y SPYD v uchrezhdenyakh obrazovannya s yspolzovanyem tekhnolohyy "Forum teatr". / Metod. posobyе. / E. N. Rodyonova, [y dr.] — Mynsk : Lazurak, 2009.

8. Stewart Collins. Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences / British Journal of Social Work (2008) 38, 1173–1193.

9. Menovshchikov V.YU. Vvedeniye v psykholohycheskoe konsulytirovaniye. – 2-e yzd. stereotypnoe. – M.: Smysl, 2000.

Надійшла до редколегії 25.09.17
Рецензована 29.09.17

Д. Ткаченко, магістр

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, Україна

ТЕХНОЛОГИИ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ВОЛОНТЕРОВ И СОТРУДНИКОВ НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Исследуется процесс профилактики эмоционального выгорания с помощью современных технологий, которые используются в общественном секторе. Фокус нашей статьи на представлении методов профилактики эмоционального выгорания и, в частности, технологии социального театра.

Ключевые слова: волонтерство, эмоциональное выгорание, волонтер, профилактика выгорания, третий сектор, социальный театр.

D. Tkachenko, master of social work

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

TECHNOLOGIES OF PREVENTION OF EMOTIONAL BURNOUT OF VOLUNTEERS AND WORKERS IN NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS

The given article regards a causes of professional burnout and analyzes some innovation methods of its prevention. The author regards the methodology of the Theatre of the Oppressed as a possible way of overcoming burnout symptoms of the volunteers.

Volunteering is a popular phenomena all over the world. Each country with a civil society necessarily has a working volunteering institute. Currently, the volunteer institute is actively structuring and adjusting the relevant processes so that active people don't hurt themselves and others due to lack of professionalism in our state.

Over the past decades, theorists and practitioners have thoroughly studied the impact of professional stress on the health and identity of workers and volunteers of those professions which are in intensive communication and interaction with people. Volunteers, usually, work in non governmental organizations (NGOs), side by side with staff members. The negative phenomenon of today's volunteering and the work of a non-governmental organization is the professional burnout, the prevention of which isn't conducted. In such conditions, in a state of physical, emotional or motivational exhaustion, a volunteer or an employee of any NGO has a disruption of work productivity, fatigue, increased susceptibility to somatic diseases, and also consumes alcohol or other psychoactive substances.

The author determines some modern methodology of psychological burnout prevention and presents the method of Boal's Theater as the most efficient. He brings an example of burnout overcoming methods in the non governmental organizations.

Keywords: volunteering, emotional burnout, volunteer, burnout prevention, third sector, social theater