

УДК 613.6 :634.62

*Ірена Грига,
Оксана Брижовата*

ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ У ВОЛОНТЕРІВ ТА ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЇХНЬОЇ РОБОТИ

Проведено вивчення психологічних проблем і чинників, які спричиняють останні, у волонтерів, що працюють з "вуличними" дітьми в м. Києві, на основі аналізу результатів трьох фокус-груп.

Показано, що психологічні проблеми волонтерів були однаковими для всіх трьох груп. Представлені головні чинники/стресори для кожної групи. Вони можуть служити предикторами стресу і вигорання та повинні братися до уваги при підготовці, підтримці, заохоченні та плануванні діяльності волонтерів. Обговорені шляхи оптимізації роботи волонтерів.

Роль волонтерів у здійсненні допомоги людям, які їй гостро потребують, історично є провідною. Але, якщо сьогодні у країнах Європи та Америці волонтери залучені до процесу надання соціальних послуг поряд із соціальними працівниками, в Україні волонтерський рух частогусто передує появі професійної соціальної роботи. Волонтерство, детерміноване спостережуваними останнім часом тенденціями гуманізації суспільного життя, є відповіддю на суспільні потреби. Отже, брак досконалої системи соціальної допомоги, яка б опікувалася найбільш вразливими верствами населення, а також загострення соціальних проблем у сучасній Україні є основними чинниками, які зумовлюють активізацію добровільництва.

Саме така ситуація спостерігається в системі допомоги маргіналізованим категоріям дітей. Погіршення матеріального становища сімей та внутрішньосімейних стосунків призводить до швидкого росту кількості дітей та підлітків, які не вчаться і не працюють, чия поведінка виходить за межі моральних і правових норм. Значним явищем стає соціальне сирітство: маючи батьків, діти опиняються на вулицях і стають жебраками, безпритульними, "вуличними дітьми". На сьогодні в Україні не існує державної програми по роботі з безпритульними дітьми, а також фаху "соціальний працівник по роботі з "вуличними дітьми"". Робота з цією групою проводиться стихійно і не систематично. Мережею міжнародних, державних та недержавних організацій до роботи з безпритульними дітьми на рівні з психологами та юристами залучається

велика кількість волонтерів. Однак у нашій країні це розроблена єдина концепція волонтерського руху. Дотепер не сформовано моделі волонтерської роботи з вразливими групами дітей, яка включала б підготовку, організацію роботи та підтримку волонтерів.

У соціальній роботі стосунки з клієнтом визначені професійними вміннями та компетенцією, ціннісними настановами та, більш чітко, етичними нормами. Все це формує "професійні межі" у взаємодії з клієнтом. Професійні межі не є чіткими та стабільними. Вони залежать від професійних ролей, наявних ресурсів, реальних ситуацій, клієнтів тощо. Вони обмежують професійну відповідальність соціального працівника, допомагають захистити власну особистість, адже протягом роботи з клієнтом виникають негативні враження, почуття, переживання, втома, виснаження. Діяльність волонтера меншою мірою визначена і лімітована професійними межами. В той час як для соціального працівника прийнятним є емоційно нейтральне ставлення до клієнта, певна відстороненість, то волонтер зазвичай демонструє більшу емоційну залученість до процесу допомоги. До того ж, волонтери проходять досить поверхневу підготовку, а часто і взагалі не мають такої, що ускладнює формування їхнього розуміння професійних меж. Все це зумовлює більшу вразливість волонтерів порівняно із професіоналами. Тому попередження та усунення стресу та вигорання набуває особливого значення в роботі волонтерів.

Вигорання (англ. burnout) — стан вираженої втоми та емоційного виснаження, спостережува-

ний у представників певних професій, який проявляється втратою здатності надання психологічної підтримки іншим, байдужим і негативним ставленням до колег та клієнтів, зниженням продуктивності або знеціненням поточних результатів та минулих досягнень, зменшенням відчуття самоактуалізації, почуттям фатальності та зневірою в результаті, хронічним стресом, фрустрацією та внутрішньоособистісним конфліктом під час виконання професійних обов'язків. Термін "вигорання" прийнято вживати у зв'язку з професіями, котрі пов'язані з наданням допомоги людині, яка опинилася у критичній ситуації. Окрім соціальних працівників вигорання виявляється у медичних сестер, лікарів, психологів та представників інших професій, у роботі яких особиста відповідальність перевершує зовнішній контроль. Характерною для діяльності цих професіоналів є також асиметрія відповідальності за характер та результат взаємодії працівника і клієнта: відповідальність завжди у більшій мірі лежить на працівникові (Моховиков А., 1994; Лешукова О., 1995; Barker R. L., 1996; Miller D., 1996; Rushton A. and Nathan J., 1996; Miller D., 1997).

Під терміном "вигорання" маються на увазі конкретні зміни ставлення спеціаліста до предмета професійної діяльності та до себе самого. David Miller (1997) наводить принципові суб'єктивні та об'єктивні діагностичні критерії вигорання. Суб'єктивні індикатори виснаження супроводжуються зниженням самооцінки, що пов'язане з почуттям професійної некомпетентності та незадоволеністю роботою, а також множинними фізичними та психічними ознаками дистресу при відсутності соматичних та психічних хвороб: біль різної локалізації, шлунково-кишкові розлади, шкіряні прояви, слабкість, безсоння, тривога, зниження настрою, проблеми зосередження, дратівливість, негативізм. Об'єктивні індикатори вигорання значно обмежують продуктивність виконання роботи протягом кількох місяців, що спостерігається передусім споживачами послуг, які отримують послуги нижчої якості; кураторами (супервізорами), які реєструють збільшення абсентеїзму та зниження ефективності роботи; колегами, які відзначають загальну втрату цікавості щодо проблем, котрі пов'язані з роботою. Помітними стають нехтування робочими обов'язками, похибки, зниження дисципліни, негативізм, цинізм, фаталізм. При цьому важливо відзначити, що об'єктивні та суб'єктивні індикатори не є наслідками некомпетентності, психотичних розладів, сімейних проблем працівника. Виключається також виражена втома внаслідок монотонної роботи та робочого перевантаження, оскільки вона не

завжди супроводжується зниженням продуктивності або відчуттям некомпетентності.

"Синдром" вигорання виникає гостро, але формується протягом відносно тривалого періоду. Процес, який внаслідок стресів веде до вигорання, має стадії (Miller D., 1997): 1) ентузіазм — тенденція бути надмірно корисним, надмірно ідентифікуватися з клієнтами та мати нереалістичні очікування від роботи; 2) стагнація — зменшення очікувань до нормальних пропорцій і вихід особистої незадоволеності на поверхню (робота не компенсує втраченого в житті); 3) фрустрація — збільшення труднощів, поява невпевненості у власній компетентності, нудьга, зменшення толерантності та співчуття, початок уникання стосунків як механізм захисту; 4) апатія — байдужість або депресія (пригніченість) як захист проти хронічної фрустрації.

Серед чинників, що призводять до вичерпання особистісних ресурсів та можуть спричинити вигорання, особливо значущими є такі: 1) недостатня професійна підготовка та 2) брак практичного досвіду; 3) невизначеність/неадекватність професійних очікувань (відносно результатів роботи, критеріїв успішності) та 4) невизначеність/неадекватність професійних ролей та меж (особливо надмірна ідентифікація з клієнтами); 5) обмеженість ресурсів; 6) недостатній рівень емоційної та соціальної підтримки з боку колег, керівників та підлеглих, а також 7) недостатність кураторської підтримки; 8) недосконалість організаційних структур та процесу роботи (особливо брак часу та надмірне перенавантаження); 9) брак заохочення, визнання успіхів, а також 10) недостатня участь у прийнятті рішень та відповідальність без повноважень; 11) негативний вплив роботи на сімейне життя; 12) особистісні якості (наприклад, сором'язливість, невпевненість у собі, труднощі в управлінні іншими) та молодий вік; 13) специфічні фактори, наприклад, етичні дилеми, необхідність стикатися зі смертю, горем, небезпечними ситуаціями (Моховиков А., 1994; Лешукова О., 1995; Hedley R. and Smith J., 1992; Fisher L. and Schaffer K., 1993; Conway L., 1994a; Conway L., 1994b; Rushton A. and Nathan J., 1996; Susan J., 1996; Miller D., 1997; Tavazza L., 1998).

З метою вивчення проблем та потреб в оптимізації роботи волонтерів, які працюють з вучилинними дітьми в м. Києві, було проведено групове опитування (фокус-групи) трьох категорій волонтерів. До першої групи опитуваних увійшли 10 волонтерів (з них 6 — особи жіночої статі), які брали участь у поведінкових дослідженнях безпритульних дітей за спільною програмою UNICEF та Державного центру соціальних служб для молоді "Вуличні діти" восени 1997

року; наймолодшій учасниці було 14 років, найстаршому — 18 (середній вік — 16 років). Всі 10 учасників фокус-групи брали участь у триденному підготовчому семінарі, що був проведений у серпні 1997 року UNICEF та Державним центром соціальних служб для молоді з метою підготовки волонтерів до роботи на вулиці. До складу учасників другої фокус-групи ввійшли 7 волонтерів (з них 5 осіб жіночої статі), які працюють на "телефоні довіри" для дітей та підлітків при Київському Центрі соціальних служб для молоді; вікові межі учасників — 17—20 років (середній вік — 18,5 років). Всі волонтери пройшли курс підготовки спеціалістів телефонного консультування, який було підготовлено та проведено психологами-практиками — фахівцями з телефонного консультування, і лише розпочали свою роботу на "телефоні довіри". Обидві групи склалися з учнів старших класів загальноосвітніх шкіл і студентів перших курсів вищих навчальних закладів. Третя група включала 5 волонтерів (з них 3 жінки) віком від 23 до 32 років, середній вік — 26,5 років, які працюють з вуличними дітьми при недержавному дитячому будинку для безпритульних дітей "Отчий Дім" м. Києва, заснованому завдяки роботі благодійної громадської організації, що працює в межах програм Міжнародного Благодійного Фонду "Варнава". Двоє з цих осіб мали вищу освіту (медичну і технічну), одна особа — педагогічну, інші двоє — не мали вищої освіти. Основною відмінністю цієї фокус-групи було те, що її учасники є прихильниками однієї з християнських конфесій. Для об'єктивізації даних було проведено також індивідуальне напівструктуроване інтерв'ювання 6 експертів (4 жінки): 4 психологи та педагоги, які брали участь у підготовці волонтерів для роботи з вуличними дітьми за спільною програмою UNICEF, Державного центру соціальних служб для молоді "Вуличні діти" та 2 працівників Британської неурядової організації, яка займається проблемою вуличних дітей. Вік респондентів — від 34 до 50 років, освіта — вища. Модератором фокус-груп використовувався план обговорення, який включав питання стосовно змісту та особливостей організації підготовки волонтерів, проблем, з якими стикається волонтер та їх емоційного впливу, шляхів розв'язання проблем, ролі наставництва, а також системи та структури волонтерської роботи з безпритульними дітьми. Аналіз результатів, отриманих внаслідок проведення фокус-груп, проводився за допомогою методів пошуку категорій для кодування та групування даних.

Аналіз отриманих даних показав, що для всіх 10 учасників першої фокус-групи поведінкові

дослідження безпритульних дітей були новим досвідом. На запитання, які почуття та переживання викликала робота, респонденти дали такі відповіді: психологічний дискомфорт (7), який виникав перед початком та протягом розмови, а також почуття жалості до дітей (8); погані настрої, тривожність (7); відчуття безпорадності, безвихідності становища, власної неспроможності (6); почуття невиконаного обов'язку після закінчення розмови з дитиною (6) та почуття власної провини (6). Були відзначені також нервовість, швидка збуджуваність (7), іноді апатія, відсутність апетиту протягом першого тижня роботи (3). Такі негативні впливи роботи на волонтерів зазначили і респонденти з групи експертів. Інформацію про це експерти отримували від самих волонтерів, їхніх батьків, друзів, а також безпосередніх спостережень під час роботи.

Волонтери — телефонні консультанти під час фокус-групи зазначили такі негативні переживання: почуття великої відповідальності (7); тривалу напругу, хвилювання (6 з 7); страх бути некомпетентним (5 з 7); страх перед суїцидальними випадками, які можуть з'явитися після розмови (4 з 7); відчуття пригнічення та незадоволеність роботою (4 з 7).

Безумовно, волонтерська робота приносить і позитивні переживання, задовольняє особистісні потреби. Негативний досвід сприяє зростанню та вдосконаленню особистості. Цей факт було підкреслено одним з експертів, що готував волонтерів для виконання поведінкових досліджень:

"Негативні емоції допомагають розвиватися, дорослішати. Одна дівчина після певного періоду роботи сказала мені, що робота мала на неї позитивний вплив. Вона зрозуміла, що її проблеми — ніщо порівняно з проблемами цих дітей. Ця робота має подвійний вплив: допомагаючи іншим, допомагаєш собі".

Разом із тим, під час проведення фокус-груп на позитивні наслідки своєї діяльності вказали лише волонтери будинку для безпритульних дітей. Всі учасники цієї фокус-групи (5) відзначили збагачення досвіду внаслідок роботи та розв'язання конкретних щоденних проблем:

"Я багато вчуся з цього: терпінню, розумінню дитячої психології, покорі. Це — дуже добрий досвід".

Серед негативних переживань, які виникають протягом роботи, в цій групі було названо такі: відчуття надто високої особистої відповідальності за наслідки втручання у життя дітей (5); хвилювання (4); незадоволення власною роботою (3); розчарування (коли після тривалої

роботи дитина втікає з будинку або починає курити чи вживати наркотики) (2).

Таким чином, психологічні проблеми волонтерів трьох груп є дуже схожими. Спільними для всіх респондентів є такі неспецифічні почуття як тривожність, напруга, хвилювання, поганий настрій, а також відчуття неспроможності або страх виявитися некомпетентним, що зумовлює надмірну відповідальність та спричиняє шерег почуттів від невпевненості у собі та незадоволення власними діями до безпорадності та почуття провини.

Разом із тим, чинники, які обумовлюють виникнення таких ознак, для кожної групи волонтерів є різними. Так, невпевненість у власних силах всі 10 волонтерів, які виконували поведінкові дослідження, пояснювали браком практичних навичок спілкування з дітьми, а саме — навичок початку та закінчення розмови.

"...Я вважаю, що питання практичних навичок комунікації є найбільш важливим для волонтера, який працює з безпритульними дітьми. Будь-яка робота починається із знайомства та першої розмови, протягом якої необхідно сформувавши авторитет. Тут важливим є будь-яке слово, будь-який жест, міміка. Треба відчути, з яких слів почати розмову і якими закінчити та багато іншого"

дівчина, 16 років.

Оскільки протягом розмови з дитиною допомога надавалася лише у вигляді порад та консультацій, для багатьох (7 з 10) було проблемою закінчити розмову. Після спілкування з кількома дітьми, у волонтерів виникав комплекс вини перед ними.

"Я відчувала себе безпорадною у таких ситуаціях. Нас вчили, як почати розмову з дитиною, як говорити далі, а от як закінчити не вчили. В мене постійно були проблеми з цим. Розпитаюся все, що потрібно, поговорю, а взамін нічого дати не можу"

дівчина, 15 років.

Для розв'язання цієї проблеми деякі волонтери організували збір теплих речей, давали гроші. Дехто пробував вирішити цю проблему іншим шляхом:

"...Я говорив дитині: "Знаєш, я тобі нічим не можу зараз допомогти. В мене у кишені так само пусто, як і в тебе. Але є така організація, яка хоче допомогти таким дітям, як ти. Саме тому я опитую всіх дітей на вулицях, щоб у майбутньому їм чимось допомогти." Тоді наприкінці розмови не так важко прощатися. Але, звичайно, це не вихід"

юнак, 18 років.

Всі учасники групи відзначили необхідність володіння інформацією щодо пунктів первинної та довготривалої допомоги для цієї групи дітей та послуг, які можуть надаватися даними пунктами.

"Нас теоретично навчали тому, що можна порадити дитині, але самої інформації стосовно того, куди вона може звернутися, не було. Вже в процесі спілкування ми зіткнулися з такою проблемою. Доводилося говорити: "Такі служби є, але зараз ми не можемо дати тобі інформацію, де вони знаходяться. Ось тобі номер телефону приймачника-розподільника — по дзвони туди"

дівчина, 16 років.

Очевидними чинниками ризику стресу та вигорання для волонтерів цієї групи, окрім зазначених, були також відсутність попереднього досвіду роботи та молодий вік.

Аналізуючи чинники, що спричиняють негативні переживання у волонтерів-телефонних консультантів, в першу чергу слід назвати широкі вікові рамки та великий спектр проблем абонентів, що звертаються за допомогою. Така специфіка роботи й зумовлює страх бути некомпетентним, відчуття пригнічення і незадоволення роботою та високу відповідальність, актуальні для респондентів цієї групи.

"Головна проблема, яка може виникнути, це те, що я нічого не зможу порадити. Тобто у конкретній ситуації мені просто не вистачить знань"

дівчина, 17 років.

"Часто проблемами, з якими діти та підлітки звертаються до телефону довіри, є не просто емоції, почуття, переживання. Це — досить конкретні питання про здоров'я, матеріальну сферу чи соціальну. Я відчуваю себе просто некомпетентною"

дівчина, 17 років.

"Однією з проблем є відчуття того, що можеш порадити щось не те, що ще більше погіршить стан дитини. Від цього виникає почуття пригнічення"

дівчина, 18 років.

Різноманітність проблем абонентів пояснює також необхідність всебічної підготовки, що зазначали респонденти:

"Я вважаю, що волонтер, який працює на телефоні довіри, повинен знати все. Він не може передбачити, з якою проблемою до нього звернеться дитина чи підліток. Повинна бути загальна обізнаність у різних галузях: психології, права, конфліктології, загальні знання з медицини, педагогіки, а також володіння елементарною інформацією про те, де знаходиться певна лікарня, відділення зв'язку, міліція та багато іншого"

юнак, 19 років.

Результати дослідження виявили, що ця група волонтерів потребує знань прав дитини та вміння пояснити ці права дитині (5 з 7), знань щодо ВІЛ/СНІДу та хвороб, які передаються статевим шляхом і з вказівкою на пункти медичної допомоги (7); вміння визначити симптоми стресу, причини його виникнення та можливість усунення наслідків (7). Всі семеро учасників даної фокус-групи зазначили виняткову

необхідність підготовки волонтерів для роботи на телефоні довіри. 5 із 7 висловили думку, що такими волонтерами мають бути люди з психологічною освітою або з досвідом психологічної роботи, оскільки найважливіший аспект у їхній роботі, на думку волонтерів, — встановити психологічний контакт з абонентом, а це можливо лише за умови, коли волонтер знає особливості того чи іншого віку, тобто вікову психологію та загальну.

"Якщо я розмовляю з підлітком, таким як я, необхідно, щоб він відчував, що я дуже досвідчена людина, інакше він не буде говорити зі мною. Дитині потрібно дати зрозуміти, що її трактують як дорослу, і її проблеми є важливими. Особливо це підсилюється, коли дитина — безпритульна"

дівчина, 18 років.

Всі учасники фокус-групи виявили єдність щодо необхідності володіння навичками уважного слухання та ведення бесіди:

"В першу чергу він (волонтер) повинен вміти вислухати. Це вже дуже багато. Потім він повинен вміти говорити, спокійно, розсудливо, із знанням справи. Його голос і вимова не повинні дратувати. Він не може тиснути на клієнта, інакше "втратить" його"

дівчина, 18 років.

Більшість волонтерів дотримується думки, що вислухати абонента є найголовнішим завданням. Якщо це відбувається професійно, то можна говорити про виконання волонтером своїх обов'язків на 90 %. Навіть якщо телефонний консультант не відчуває в собі сили надати добру пораду, він не повинен засмучуватися.

"Телефон довіри — це просто хороше "вухо". Ми повинні вислухати проблему, розділити її з людиною і все"

дівчина, 20 років.

Друга проблема, яку зазначили всі волонтери-консультанти — це ризик перейти професійну межу:

"...[консультант повинен] дотримуватися професійних меж у процесі спілкування з абонентом: не вдавати найліпшого друга, не "вестися" на будь-які бажання клієнта, але, з іншого боку, необхідно також максимально наблизитися до клієнта, створити атмосферу довіри та близькості"

дівчина, 20 років.

Досить часто, за словами волонтерів, відбувається процес надмірного наближення до проблем дитини. Це починається на етапі вислуховування. Далі, у процесі консультування, від цього дуже важко відійти.

"Дуже часто відбувається так, що проблема абонента збігається з твоєю власною проблемою, яку тобі дуже складно розв'язати. І ти починаєш міркувати над нею, як над власною, звичайно додаєш до цього й те, що має абонент"

дівчина, 17 років.

Третя проблема, яка також була відзначена усіма телефонними консультантами, — відсутність позитивного підкріплення з боку абонента, зворотного зв'язку. На відміну від попередньої групи волонтерів, респонденти даної фокус-групи не мають можливості спостерігати невербальну поведінку своїх клієнтів, що значно ускладнює процес встановлення контакту та подальшого консультування. Крім того, консультант не знає наступних дій абонента, того, яким чином вплинула на нього їхня розмова. Консультант був свідком проблеми, але не знає про те, як вона вирішилася. Цей аспект невизначеності підсилює відповідальність та хвилювання.

Перелічені чинники свідчать про високий ризик "вигорання" в групі телефонних консультантів. Адже цей феномен найчастіше виникає у випадках, коли протягом довготривалої роботи відповідальність є дуже високою і перевищує сторонній контроль. Додатковими стресогенними чинниками для цієї групи волонтерів є також молодий вік та недостатня кураторська підтримка.

Однією з найсуттєвіших проблем у роботі волонтерів будинку для безпритульних дітей можна вважати масштабність та складність встановлених завдань. Волонтери цього будинку працюють у різних напрямках, основними з яких є: 1) робота на вулиці (встановлення контакту між волонтером і дитиною, залучення до життя у дитячому будинку); 2) утримання дитини у будинку (психологічна адаптація дитини; встановлення довготривалих дружніх стосунків; прищеплення віри у Бога; налагодження взаєморозуміння дітей між собою; виховання та допомога у навчанні; вироблення настанови на відмову від цигарок, алкоголю, наркотиків; надання медичної допомоги; трудове навчання); 3) робота з сім'ями дітей по створенню умов у родині для повернення дитини; 4) робота з людьми, що живуть поруч будинку (встановлення взаєморозуміння, усунення негативного ставлення до дітей), а також 5) матеріальне забезпечення (їжа, одяг, ліки для дітей та утримання будинку) і 6) налагодження взаємин з однолітками та вчителями у школі, яку відвідують діти — мешканці будинку. При цьому всі волонтери відзначили особливу складність роботи на вулиці, утримання дитини в будинку та роботу з сім'ями дітей.

"Майже у кожній дитини батьки, або хтось один з батьків — алкоголіки. Постійно доводиться боротися за кожну дитину. Наприклад, мати не хоче віддавати доньку до будинку, але і додому забирати не хоче. Зрозуміло — дитина їй потрібна, щоб заробляти гроші на вулиці. Ми мусимо зробити все, щоб цього не допустити. Але закон на її боці..."

Не менш складною, на думку респондентів, є робота з людьми, що живуть поруч будинку, і розв'язання проблем матеріального характеру. Ці аспекти також були названі усіма волонтерами. Двоє працівників вказали на важливість проблеми налагодження стосунків з однолітками та вчителями у школі, один респондент назвав складним моментом у роботі непорозуміння із владними структурами.

Іншою значною проблемою волонтерів будинку для безпритульних дітей, що була виявлена, є те, що більша частина працівників не має спеціальної підготовки. За словами волонтерів, найгостріше відчувається брак знань з педагогіки (зазначили 4 з 5), з практичної психології та особливо — вікової психології (4 з 5), а також загальних знань з медицини (3 з 5). Найважливішими навичками, як і в попередніх групах, було відзначено комунікативні: встановлення тимчасових і, особливо, довготривалих контактів. Всі учасники цієї фокус-групи вважали, що ґрунтовна теоретична підготовка допоможе розв'язати більшість проблем.

"Обов'язково треба мати підготовку. Ці діти дуже вразливі, тому необхідно знати, що вони думають, що можуть зробити у наступну хвилину."

Отже, очевидно, що робота працівників будинку для безпритульних дітей є джерелом стресу, фрустрації, внутрішньоособистісного конфлікту тощо. Психологічний тиск внаслідок труднощів у роботі з таким контингентом дітей, непорозуміння з боку оточення і влади, фізичне виснаження через цілодобову роботу на тлі відсутності належної підготовки є чинниками, котрі спричиняють перевантаження та вичерпання особистісних ресурсів. Однак, волонтери будинку для безпритульних дітей виявилися найбільш захищеними психологічно порівняно з респондентами інших груп та меншою мірою нараженими на виникнення ознак "вигорання", на відміну від попередніх груп, внаслідок глибокого засвоєння релігійних цінностей та формування відповідних настанов, а також через віру в "підтримку" та "керівництво" Господа, що дає впевненість і спокій.

Необхідність психологічної підтримки та допомоги визнали всі 10 волонтерів, які брали участь у поведінкових дослідженнях. На запитання, з ким ви говорили про свої почуття та проблеми, волонтери дали такі відповіді: обговорювали між собою (10); радилися з батьками (7); розповідали своїм друзям (8); спілкувалися з тренерами (8). Оскільки більшість волонтерів давно знали одне одного та були членами туристичного гуртка, між ними спостерігалось порозуміння та підтримка. Саме тому найкращим методом усунення наслідків негативного впли-

ву роботи члени цієї групи вважали спільне обговорення проблем.

"Вперше почуття невпевненості я позбавився на третій день роботи, коли ми нарешті мали можливість зібратися нашою групою та обговорити все, що відбувалося. Саме тоді я усвідомив, що метою нашого дослідження є збір даних, і саме цим ми і допомагаємо дітям. Моя роль — лише вислухати, а з цим я справлявся добре"

юнак, 15 років.

Індивідуальної супервізії більше потребували волонтери, у яких захисні механізми — вміння справлятися з власними негативними переживаннями, не реагувати на провокацію з боку дітей — не були належно сформовані.

"Я завжди так болісно реагую на все, що відбувається навколо мене. До кінця роботи я ставала такою дратівливою, що завжди "велася" на будь-які зауваження з боку дітей. Наприклад, один хлопчик спочатку розмовляв зі мною нормально, а потім став говорити з насмішкою, що я все одно ніколи його не зрозумію. Ну я і стала нервувати, сказала, що він сам винен у цьому. Звичайно, потім пожалкувала про це. То все нерви"

дівчина, 14 років.

Головним шляхом попередження негативних психологічних впливів всі волонтери-телефонні консультанти зазначили формування захисних механізмів, передумовою розвитку яких є прийняття цілей роботи (5 з 7) та усвідомлення ролі волонтера в ній (7). Це можливо за допомогою розв'язання в першу чергу особистих проблем, які можуть впливати на процес консультування (3 з 7); індивідуальних консультацій (за власним бажанням) з постійним супервізором (5 з 7); роботи у групах, але з урахуванням принципу конфіденційності (3 з 7); періодичного проходження нових курсів навчання з метою поновлення знань та вдосконалення навичок (всі волонтери). Дехто з учасників фокус-групи зазначив також необхідність час від часу відходити од роботи на певний період.

Найкращими способами подолання негативних почуттів волонтери сиротинців назвали спільне обговорення проблем у релігійній громаді та спільні молитви (5); обмін досвідом та підтримку інших релігійних громад (4 з 5) і підтримку з боку більш досвідченої людини, якою було названо директора будинку (4 з 5), що можна вважати індивідуальною супервізією.

"Дуже важливо бути морально готовим до такої роботи, навіть якщо і бракує підготовки. В будь-якому разі я знаю, що Господь мені допоможе і спрямує, коли не вистачить знань. Це — головне."

"Сама б я ніколи не дала ради. В мене постійно присутня думка, що я працюю не сама — мене завжди підтримує Господь. Якщо я помиляюсь, — він мене спрямовує. А взагалі, звичайно, необхідно мати

людину, яка здатна тебе вислухати, і розбирається у проблемі краще за тебе. Дякувати Богу, в нашій громаді кожен радий прийти на допомогу".

Думка експертів стосовно питання психологічного захисту та підтримки волонтерів повністю збігається з думкою останніх. Найкращими способами усунення стресу та попередження вигорання спеціалісти назвали кураторство (супервізію), групову роботу (обговорення проблем у групі волонтерів), тимчасовий відпочинок від активної діяльності (зазначили всі експерти).

"...протягом діяльності волонтери втрачають енергію, тому потрібно, щоб було джерело поповнення цієї енергії. Це, по-перше, супервізія, тобто кожен волонтер повинен мати можливість звернутися до психолога протягом роботи. Цей психолог повинен "вести" волонтера — бути в курсі його справ".

Троє з експертів говорили також про інші види підтримки волонтерів:

"Заохочення, підтримка волонтерів повинна бути не лише психологічною, а також і матеріальною. Це — або невеликі гроші, або безкоштовне харчування, також це — позитивне ставлення колективу, пропозиції (якщо можливо) щодо надання постійної роботи у майбутньому. Це також може бути маленький сувенір, квиток на концерт або просто поздоровлення з днем народження. Слід пам'ятати: волонтер — це національне багатство країни. Він не повинен працювати у додаткових стресових ситуаціях, які формуються через брак підтримки".

У зв'язку з необхідністю залучення волонтерів до роботи з безпритульними дітьми, а також з іншими вразливими групами, експерти висловили думку про важливість створення моделі волонтерського руху з урахуванням існуючого закордонного досвіду, яка включала б підготовку тренерів для подальшого навчання та роботи з волонтерами.

Таким чином, результати дослідження дозволяють констатувати, що волонтери, які працю-

ють із вразливими групами дітей, зазнають негативних впливів, які спричиняють виникнення фрустрації, внутрішньоособистісного конфлікту, стресу і є загрозою появи ознак "вигорання". Наразі очевидно, що ці волонтери потребують специфічних знань, навичок, диференційованої організації робочого процесу та підтримки для подолання проблем, які виникають під час їхньої роботи. Особливо гостро відчувають волонтери брак знань про наявні ресурси та установи, здатні допомогти у розв'язанні конкретних проблем дітей, а також недосконалість навичок спілкування, що слід враховувати при підготовці волонтерів. Необхідними для організації роботи є забезпечення курації та групової підтримки, особливо в разі молодого віку волонтерів, браку попереднього досвіду, відсутності позитивного підкріплення та зворотного зв'язку від клієнта. Значно оптимізуватиме волонтерську роботу заохочення відпочинку, демонстрація вшанування персональних досягнень, морально-психологічна та матеріальна підтримка. Чинники виникнення психоемоційних проблем волонтерів, що їх було виявлено, вказують також на необхідність чіткого встановлення мети й обмеження завдань у роботі волонтерів, що відповідно сприятиме усвідомленню останніми своєї ролі та запобігатиме перевантаженню. Важливим аспектом є спрямування волонтерської роботи на реальну допомогу дітям: наприклад, надання матеріальної або інформаційної підтримки. Результати дослідження свідчать також про необхідність створення концепції та моделі волонтерської роботи в Україні, відпрацювання механізмів залучення, навчання, підтримки та заохочення волонтерів, а також формування професійної групи тренерів та кураторів.

Список використаної літератури

1. *Лешукова Е.* Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЕПП, 1995.— № 3.— С. 36—47.
2. *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование.— Киев: Academpress, 1994.— 195 с.
3. *Barker Robert L.* (1995). *The Social Work Dictionary.*— 3rd.ed.— Washington: NASW Press.
4. *Conway L.* *Working with Volunteers. Support.*— London.— 1994a.— 32 p.
5. *Conway L.* *Working with Volunteers. Training.*— The Volunteere Centre UK,— 1994b.— 24 p.
6. *Fisher L. and Schaffer K.* *Older Volunteers. A Guid to Research and Practice.*— London.— 1993.— 113—119 pp.
7. *Hedley R. and Smith J.* *Volunteering in Society. Principles and Practice.*— London,— 1992.— P. 185.
8. *Miller David.* *Counselling for Healthcare Providers: Stress Prevention and Management/G. Bellotti, M. Bellani (Eds), HIV/AIDS Counselling.* Milan: McGraw Hill, in press.
9. *Miller David.* *Stress and burnout in HIV/AIDS carers/ AIDS,* 1996, 10 (suppl).— P. 213—219.
10. *Rushton A. and Nathan J.* *The Supervision of Child Protection Work II The British Journal of Social Work.*— V26.—#3(June).—1996.
11. *Susan J.* *The Volunteer Recruitment Bok.*— Philadelphia,— 1996.—P. 151.
12. *Tavazza L.* *Voluntary Work/Le Reali Possibilita del Telefono Amigo Nella Societa di Oggi.*— Guigno.— Sassari.— 1998.— 238—244 pp.

Irena Gryga, Oksana Bryzhovata

FACTORS WHICH CAUSE PSYCHOLOGICAL PROBLEMS OF VOLUNTEERS AND WAYS TO IMPROVE THEIR WORK

Research was conducted into the psychological problems of volunteers and factors which cause them. The research was based on analysis of results obtained from three focus groups with volunteers who worked with street children in Kyiv.

The article describes how the psychological problems of the volunteers were the same for all three groups. The main factors/stressors are presented for each group. These factors can be used as predictors of stress and burnout and must be taken into account in training, support, encouraging and planning of different volunteers' activities. This study shows ways to improve volunteer's work.