

2. Black, M. C. National intimate partner and sexual violence survey (NISVS): 2010 summary report / Black, M. C., Basile, K. C., Breiding, M. J., Smith, S. G., Walters, M. L., Merrick, M. T., // Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention – 2011.

3. Weizmann-Henelius, G. Gender-specific risk factors for intimate partner homicide: A nationwide register-based study / Weizmann-Henelius, G., Gronroos, L. M., Putkonen, H., Eronen, M., Lindberg, N., & Hakkanen-Nyholm, H. // Journal of Interpersonal Violence - 2012. – 27. P. 1519-1539.

Скопенков Д.В., студент БП-4 кафедри
Школа соціальної роботи, факультету соціальних
наук і соціальних технологій НаУКМА
skopenkov.dmytro@gmail.com

Науковий керівник: **Романова Н.Ф.**, к. пед.н., доцент
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
romanova@ukma.edu.ua

ПРИЧИНИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ КОНСУЛЬТАНТІВ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ»

Функціонування «гарячої лінії», незалежно від рівня дислокації та регіонів охоплення, передбачає інформаційну роботу, яка здійснюється телефонними консультантами. Особливість такої роботи пов'язана з тим, що до них звертаються люди з досить складними запитаннями щодо

порушення прав; страждань від насильства та жорстокого ставлення; втрати житла; зниклих родичів; відсутності коштів та документів на повернення додому тощо. Консультантам необхідно не тільки вести мову про можливі шляхи вирішення непростих життєвих ситуацій, але й допомагати людям повірити в себе й своє майбутнє.

Крім цього, телефонне консультування має ряд відмінностей від очного консультування: абонент знаходиться у звичайному для нього оточенні, тому в будь-який момент може перервати спілкування та більше не зателефонувати. Це також викликає певну напругу у консультантів - вони мають встигнути надати необхідну інформацію для подальшої дій абонентів, особливо, якщо це діти або інші особи, які змушені перебувати на вулиці та не знають, як уникнути небезпеки.

Доволі висока частка дзвінків стосується проблем, пов'язаних з алкогольною чи наркотичною залежністю. Здебільшого з таких питань телефонують жінки, що є матерями, сестрами, доньками залежних осіб. У своїх зверненнях вони або просять захистити їх від насильства, яке вже сталося, або інформують про наявність реальної загрози його здійснення [1]. Відповідно, консультанти мають бути готові до організації оперативної допомоги, яка

не завжди можлива через існуючу мережу соціальної підтримки за місцем перебування абонентів.

З розвитком сучасних технологій все більшою популярністю серед населення України користується Інтернет. Є ситуації, коли людина не має можливості зателефонувати чи голосно розмовляти, але має доступ до комп'ютера та Інтернет-мережі. Тому важливою формою послуг консультантів є робота в режимі он-лайн, коли люди отримують допомогу безпосередньо на роботі, або перебуваючи у транспорті. В цей час вони не можуть бути надто відвертими, не завжди можуть правильно написати про свою проблему, що також потребує максимальної уваги та професіоналізму з боку консультантів. І це далеко не всі причини, які негативно впливають на загальний стан консультантів та призводять до професійного вигорання, який визначається дослідниками як «особливий стан людини, що виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, пов'язаних з професійною діяльністю» [2].

У цілому, огляд наукової літератури свідчить, що на сьогодні синдром професійного вигорання вже перетворився на «хворобу» соціальних та комунікаційних професій [2-3].

Вищеозначені причини професійного вигорання стосуються й консультантів Національної «гарячої лінії», яка працює на базі Центру громадської організації «Ла Страда – Україна». Крім цього, вони постійно співпрацюють з органами державної влади, мережею неурядових, релігійних організацій та центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, з представниками регіональних громад для вирішення труднощів абонентів, тобто їх робота потребує врахування більш широкої специфіки надання усіх видів допомоги.

Відповідних досліджень цієї проблематики не виявлено, у більшості джерел йдеться про загальні причини професійного вигорання та шляхи вирішення щодо консультантів системи професій «людина-людина», без взяття до уваги специфіки роботи телефонних консультантів саме цієї групи «гарячих ліній» [2-5].

Отже, проведений аналіз свідчить про актуальність вивчення причин професійного вигорання консультантів Національної «гарячої лінії» громадської організації «Ла Страда – Україна» та розробки рекомендацій щодо запобігання професійним ризикам та професійної підтримки на робочому місці.

Список використаних джерел

1. Альманах інноваційних технологій: практика та перспективи. / Левченко К. Б., Ковальчук Л. Г., Огороднійчук І. І. та ін. / за заг. ред. К. Б. Левченко. – К., – «Юрисконсульт», 2007-2008. – 84 с.
2. Балакірева К.О. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання: Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб / Київ.: УІСД, 2015. – 45 с.
3. Мірошніченко О.А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: Навчально-методичний посібник. / Олена Анатоліївна Мірошніченко. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. – 156 с.
4. Maslach C. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration / Maslach C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. // Journal of Organizational Behavior – 2011. - 33(2). P. 296-300.
5. Newell J. M. Professional burnout, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians. / Newell J. M., MacNeil G. // Best Practices in Mental Health: An International Journal – 2010. – 6 (2). P. 57-68.