

5. Saraceno, B., Ommeren, M.V., Batniji, R., Cohen, A., & Underhill, C. (2007). Barriers to improvement of mental health services in low-income and middle-income countries. *The Lancet*
6. Thornicroft, G., & Tansella, M. (2008). *Better Mental Health Care*. Cambridge: Cambridge University Press.

Дмитришина Н.А., магістр соціальної роботи,
старший викладач, кафедра Школа соціальної роботи,
Національний університет «Києво-Могилянська Академія»
n.dmytryshyna@ukma.edu.ua

СПІЛКУВАННЯ ЯК ОДИН З ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ПРАЦІВНИКІВ «ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ»

На фоні політичних та економічних криз в суспільстві формується контекст, в якому загострюються типові «рутинні» проблеми в різних галузях суспільного життя. Особливо це стосується соціальної сфери, сфери охорони здоров'я та освіти. Власне, це галузі професійної діяльності, які пов'язані з допомогою та піклуванням про інших осіб. Це сфери, в яких професійні та загальнолюдські цінності є важливою складовою праці, а сама професійна діяльність пов'язана зі значним емоційним навантаженням та стресом.

Тому професійний стрес та емоційне вигорання постійно перебувають у фокусі уваги науковців та практиків різних країн світу. Так, у Великій Британії навіть запроваджено загальну Стратегію боротьби з професійним стресом, і з 2004 року існують Стандарти управління організаційними ризиками, серед яких професійний стрес є одним з основних (Сох Т, 2014).

Дослідження останніх років щодо різних аспектів професійного стресу поглиблено аналізували вплив різних факторів (насамперед - спілкування з колегами та керівництвом) на формування і «проживання» професійного стресу працівниками медичних закладів, педагогів, соціальних працівників та інших фахівців «допомагаючих професій».

В розрізі вивчення професійного стресу частота і якість спілкування з колегами має кілька сторін: з одного боку, це можливість обговорювати особливості роботи, ділитись емоціями, отримувати пораду і підтримку, з іншого – це можливість бути втягнутими у конфлікти і конкурентні стосунки, які можуть поглибити професійний стрес. «Ізольованість» працівників (відсутність або низька частота спілкування та якісної комунікації) переважно негативно позначається на їхній спроможності адаптуатись до стресу та подолати його наслідки.

Управління процесом комунікації на робочому місці може вплинути на переживання професійного стресу працівниками (Kinman G., McDowall A., 2014). Особливе значення

спілкування з колегами має для соціальних працівників. В багатьох випадках вони сприймають комунікацію з колегами як варіант супервізії, бо отримують підтримку, можливість звіритись з досвідом дружнього колеги у складних випадках (Moyane N., 2016).

Частота спілкування з керівництвом теж має значну силу впливу. Таке спілкування дозволяє працівникам чітко ідентифікувати робочі завдання, очікування від них, розуміти рівень власних досягнень. Низька чи недостатня частота спілкування з керівництвом, його фокусування лише на неприємних або стресових моментах виконання професійних завдань також поглиблюють професійний стрес. Причому було відмічено, що безпосереднє спілкування віч-на віч повноцінно замінити спілкуванням по телефону або через листування неможливо.

З іншого боку, для працівників важливо за потреби мати можливість тимчасово «ізолюватися» (зокрема від конфліктів і стресу на роботі), щоб відпрацювати відпрацювати завдання за межами робочого місця). В таких випадках «ізолюваність» від команди і керівника може бути позитивним фактором, який впливає на прихильність і мотивацію до роботи. Така тимчасова ізоляція також дозволяє зберігати баланс між професійним і побутовим життям і потурбуватись про власний добробут та родину, тобто підтримувати ресурс, який дозволить бути більш стійким до стресу (McDowall A., Grant C., Wallace L., Spurgeon P., 2014).

Спілкування поза межами робочого місця теж має безпосередній вплив на те, як працівники переживають професійний стрес. Ряд досліджень переконливо демонструють, що партнери/подружжя, які займаються подібною (схожою) професійною діяльністю або виконують схожу роботу, демонструють високий рівень інтеграції в професійне життя та стійкість до професійних викликів. Такі працівники краще розуміють один одного, маючи можливість обговорювати особливості професійного життя за лаштунками робочого процесу. Негативним аспектом в такій ситуації є те, що такі «пари» мають більше труднощів з встановленням балансу між роботою і повсякденним життям (Kinman G., 2014).

Для ефективного управління стресом важливо проводити дослідження на робочих місцях, бути уважними до організаційних ризиків та чинників, які мають найбільший вплив на працівників. Особливо в тих сферах, де спілкування є частиною професійної діяльності. На процеси комунікації всередині команди або цілої організації можна впливати, підтримуючи необхідний баланс щодо його частоти і якості (Farmer D., 2018, Barber, G., 1986).

В кризові періоди менеджмент повинен фокусуватися на безпеці, підтримці і турботі про персонал. Необхідно враховувати конкретні виклики, з якими найчастіше стикаються працівники, і формувати адекватні відповіді на них. Дослідники рекомендують проводити окремі заняття (зустрічі), де можна відпрацьовувати з працівниками навички встановлення

балансу між роботою і повсякденним життям, емоційного розвантаження, покращення комунікації у парах. Подібні заходи створюють відчуття турботи і захисту з боку керівництва, підвищують значимість працівників, у результаті чого зростає рівень задоволеності роботою. Ці фактори допомагають протидіяти професійному стресу, сприяють застосуванню адекватних копінг-стратегій, підвищують якість професійного та особистого функціонування працівників (Barber, G.,1986).

Список використаних джерел:

1. Barber, G. (1986). Correlates of job satisfaction among human service workers. *Administration in Social Work*. 10(1), 25–38
2. Christine Grant, Louise Wallace, Peter Spurgeon. (2014). *The Development of 'Actionable' Strategies for Individuals, Supervisors and Organizations to Facilitate the Improvement of Work-Life Balance, Job Effectiveness and Well-Being of Remote E-Workers*.
3. David Farmer, MSW. Increasing Job Satisfaction among Social Workers. *International Journal of Humanities and Social Science*: Vol. 1 No. 18 Lakehead University Thunder Bay, Ontario, Canada 955, Oliver Rd. P7B-5E1 Canada
4. Gail Kinman, Almuth McDowall. (2014). *DOP Symposium: Researching the Work/Non-Work Interface: A Focus on Diversity and Difference in Sampling, Measurement and Management*. Materials of 11th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology. London
5. Ntombenhle Brenda Moyane. (2016). *A research report submitted to the Department of Social Work. School of Human and Community Development, Faculty of Humanities, University of the Witwatersrand, in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts in Occupational Social Work*.
6. Tom Cox. (2014). *Work & Stress. The UK Management Standards: Looking Forwards, Looking Back*, Materials of 11th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology. London

Дума Л.П., магістр соціальної роботи,
старший викладач, кафедра Школа соціальної роботи,
Національний університет «Києво-Могилянська Академія»

Lduma@ukma.edu.ua

РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ІНСТИТУЦІЙНОГО ДОГЛЯДУ ТА ВИХОВАННЯ ДІТЕЙ В УКРАЇНІ

В Україні на даний час більшість дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, влаштовані до сімейних форм виховання, але частина перебувають у системі інституційного догляду, яка налічує понад 700 інтернатних закладів для дітей. За даними, наведеними Уповноваженим Президента з прав дітей Миколою Кулебою під час заходів, присвячених питанням деінституціалізації догляду і виховання дітей, у цих закладах у 2018