

Гавриловська К.П., Бодашевська Ю.С. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування ресурсного потенціалу фахівців хелперських професій / Psychological resources of the individual under the conditions of modern challenges. Editors: Józef Kaczmarek, Hanna Varina. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020; ISBN 978-83-66567-06-1; pp.232, illus., tabs., bibls. P. 189-195.

**Social psychological training as a means of forming  
the resource potential of specialists in helper professions**

**Соціально-психологічний тренінг як засіб формування ресурсного  
потенціалу фахівців хелперських професій**

Проблема збереження та відновлення психологічного ресурсу є особливо актуальною для людей, чия робота пов'язана з наданням психологічної допомоги і підтримки. Мова йде, насамперед, про психологів та соціальних працівників. В Україні, у контексті децентралізації, запит на роботу представників хелперських професій постійно зростає. Особливо це актуально для об'єднаних територіальних громад, які мусять власними силами надавати всі види послуг внутрішньопереміщеним особам; сім'ям, що знаходяться у складних життєвих обставинах; особам із психічними розладами; дітям-сиротам; особам, що постраждали від домашнього насильства; особам з інвалідністю тощо. Дуже часто на психолога чи соціального працівника покладається вся відповідальність регулярного (іноді – щоденного) спілкування з такими людьми, і, як наслідок, необхідність бути джерелом підтримки. Це ресурсозатратна робота, яка у перспективі може загрожувати емоційним вигоранням.

Дослідження проблеми емоційного вигорання представників хелперських професій проводяться вже досить тривалий час. У найбільш загальному вигляді, вигорання розглядається як комплекс психологічних переживань, які впливають на працездатність, фізичний та психологічний стан, а також на сферу міжособистісного спілкування працівника.

Автори найбільш ґрунтовного огляду концепції вигорання [1] стверджують, що виток проблеми пов'язані зі швидкою і глибокою трансформацією індустріального суспільства в напрямку економіки обслуговування. Ця соціальна трансформація супроводжується психологічною напругою, яка може перерости у вигорання. Останнім часом вигорання все частіше розглядається як ерозія (руйнування) позитивного психологічного стану. Хоча вигорання є глобальним явищем, значення терміну відрізняється між країнами. Точне значення поняття вигорання залежить від його контексту та намірів тих, хто використовує цей термін. Ми пов'язуємо феномен емоційного вигорання, насамперед, із ресурсним виснаженням особистості.

На думку Р. Рамсі [2], для розуміння феномену вигорання важливим є дослідження установок людини до своєї професійної діяльності. Кожна професія має свої певні неприємні аспекти та потенціал для розвитку. Емпіричне дослідження особливостей мотиваційної сфери студентів хелперських спеціальностей (психологів і соціальних працівників) продемонструвало, що досить велике значення для вибору майбутньої професії мають внутрішні чинники, зумовлені конструюванням лінії власного життя, родинними сценаріями та внутрішніми рефлексіями [3,4]. Досить потужною в майбутніх хелперів є, як виявилось, мотивація служіння. Це дає можливість припускати реалізацію в хелперстві певних установок, життєвих сценаріїв, які настільки глибоко приховані в несвідомому, що людина їх просто не помічає.

Проблема вигорання пов'язана з гігієною праці, але великою мірою залежить від стресових ситуацій на робочому місці [5]. Досить часто виявляється, що кількість стресових ситуацій аж занадто велика, а розмір заробітної платні не дозволяє відновитися повною мірою. Окрім того, маємо підстави говорити про невисокий рівень компетентності фахівців цього профілю у сфері турботи про власне психічне здоров'я та емоційну рівновагу.

Психологи та соціальні працівники, що виконують свою роботу в громадах, дуже незначною мірою можуть впливати на кількість стресових ситуацій у своїй

роботі. Але навчитися турбуватися про власний рівень внутрішньої ресурсності цілком можливо.

Феномен «психологічні ресурси» не знайшов повного висвітлення у вітчизняній психології. Досить відомою нині є теорія збереження (консервації) ресурсів С. Хобфола [6]. Ця ресурсно-орієнтована модель заснована на припущенні, що люди прагнуть утримувати, захищати та нарощувати ресурси. Втрата або можливість втрати ресурсів розглядається як загроза. До переліку ресурсів автор відносить все те, що є для людини цінним (об'єкти, особистісні якості, обставини життя), або ж може слугувати засобом реалізації планів (наприклад, енергетичні ресурси – це час, гроші, знання).

Актуальність проблеми збереження та відновлення внутрішніх ресурсів у нашому регіоні ми підтвердили в ході анкетування. 80% опитаних нами психологів та соціальних працівників (розмір вибіркової сукупності 85 осіб) зазначили факт відсутності задоволення від роботи, почуття «виснаженості», зниження концентрації уваги та нездатність виконувати повною мірою свої посадові обов'язки. Тому для подальшої роботи з цією категорією осіб ми обрали соціально-психологічний тренінг.

Мета нашої роботи полягає у розробці структури тренінгового заняття, спрямованого на усвідомлення представниками хелперських професій факторів, які провокують виникнення синдрому емоційного вигорання, та пошуку шляхів підвищення своєї ресурсності.

Соціально-психологічний тренінг *«Ресурсність vs емоційне вигорання»* розроблено на основі нашого власного практичного досвіду роботи з практичними психологами та соціальними працівниками відповідно до загальних методичних основ проведення тренінгів [7]. Тренінгова форма роботи дає нам можливість побудувати таку форму стосунків, де діють принципи прийняття себе та інших, відкритість та щирість вираження власних почуттів, відповідальність, толерантність, безоціночність суджень та ставлення, самоусвідомлення та саморозвиток.

**Організаційні характеристики тренінгу «Ресурсність vs емоційне вигорання».** Загальна тривалість тренінгу: 8 годин (перерва на обід – 1 година, 15-хвилинні перерви щопівтори години). Місце проведення: приміщення для проведення групових занять. Обладнання: папір для фліп-чарту та/або ватман, маркери, фліп-чарт, проектор, папір А4, ножиці, ручки, іграшка (напр. м'ячик або будь-яка невелика іграшка).

Мета тренінгу: пошук можливостей формування ресурсного потенціалу фахівців хелперських професій.

Композиція тренінгу складається з таких компонентів: вступна частина, основна частина, завершальна частина.

**Вступна частина.** Вітальне слово тренера, інформування про мету, зміст і кінцевий результат тренінгу, визначення очікувань учасників, регламенту і правил роботи. Вступна частина передбачає проведення вправ на знайомство. Традиційно, ми починаємо з контекстного знайомства (самопрезентації). Учасники називають своє ім'я та коротко розповідають про себе, про свій професійний досвід. Для продовження знайомства та створення невимушеної атмосфери гарно підходить **вправа «Ніхто не знає, що я ...».**

Мета: створення невимушеної, доброзичливої атмосфери у групі; підвищення внутрішньогрупової довіри та згуртованості членів групи.

Процедура проведення: У руках тренера м'ячик (іграшка). Інструкція: «Ця гра допоможе нам краще познайомитись. Зараз я назву певну ознаку, подію, факт про себе, який нікому з присутніх не відомий. Після цього передам м'ячик іншому учаснику. Той повідомляє інформацію про себе та передає іграшку іншому». Так продовжується, доки всі отримають можливість висловитися.

**Прийняття правил роботи групи** відбувається за активної участі всіх учасників, які можуть пропонувати свої варіанти. Звичайно, чіткого переліку правил не існує, проте є такі, що мають бути обов'язково: правила активності, конфіденційності, поваги до інших, добровільності, персоніфікації (я-повідомлення), цінування часу, «піднятої руки», «тихої ноги» тощо.

**Основна частина.** Зміст цієї частини стосується проблеми емоційного вигорання психологів та соціальних працівників. Протягом заняття відбувається обговорення проблемних питань, відпрацьовування вмінь і навичок, необхідних для вирішення проблеми. У даній публікації ми оприлюднюємо лише ті вправи основної частини, що несуть найбільше змістове навантаження та зумовлюють групову динаміку.

**Вправа «Що я люблю та не люблю в своїй роботі .....»**

Мета: актуалізувати думки учасників щодо позитивних та негативних моментів у роботі.

Процедура проведення: учасникам пропонується розділитися на групи з 3-5 осіб. Кожна група має сформулювати в результаті обговорення та записати на аркушах паперу 5 переваг та 5 недоліків своєї роботи (20 хв.). Після обговорення представник від кожної мікрогрупи знайомить із результатами обговорення усіх учасників тренінгу. Після закінчення обговорення з учасниками кожної презентації, на папері для фліп-чартів або ватмані формується узагальнений список «плюсів» та «мінусів» хелперської роботи. Учасники мають можливість обговорити список і висловити своє ставлення до кожного пункту.

Обговорення:

- *Які почуття та емоції були під час формування списку та обговорення?*
- *Що можна зробити для зменшення кількості негативу в нашій роботі?*
- *Що можна зробити для того, щоб негативні події, на які ми не можемо вплинути, не були стресогенними?*
- *Як можна збільшити кількість позитиву в роботі?*

**Мозковий штурм «Як я можу допомогти собі?»**

Мета: колективне генерування ідей для формування власних прийомів підвищення рівня ресурсності.

Процедура проведення: традиційно мозковий штурм відбувається у три етапи: формулювання проблеми; генерація ідей; групування, добір та оцінка ідей. Після формулювання проблеми учасникам пропонується розділитися на групи з 4-5 осіб. Кожна група має сформулювати в результаті мозкового штурму

та записати на аркуші паперу нові ідеї (по одній на кожному аркуші), як можна уникнути емоційного вигорання та наростити свій ресурсний потенціал (20 хв). Після обговорення представник від кожної групи знайомить із ідеями групи усіх учасників. Ідеї обговорюються та оцінюються. Після закінчення обговорення з учасниками кожної запропонованої ідеї, ті з них, які отримали максимальну підтримку, вносяться в єдиний список.

#### Обговорення:

- *Чи складно було генерувати ідеї?*
- *Що Ви відчували, коли пропонували ідею? Коли інші учасники оцінювали Ваші ідеї?*
- *Які із запропонованих способів нарощування ресурсного потенціалу є, на Вашу думку, найбільш доступними та безпечними?*
- *Які ідеї із запропонованих Ви готові використовувати у своїй роботі?*

#### **Вправа «Синквейн «Ресурс»**

Синквейн – це п'ятирядкова віршована форма, що виникла в США на початку ХХ століття під впливом японської поезії. Нині активно використовується в навчальному процесі з дидактичною метою та для синтезування складної інформації [8].

Мета: синтезувати інформацію, отриману під час тренінгу.

Процедура проведення. Тренер пропонує на аркуші паперу кожному з учасників написати невеликий вірш за таким алгоритмом: *1 рядок* – один іменник, який буде виражати головну тему синквейна; *2 рядок* – два прикметника, які виражають головну думку, певні характеристики явища, названого в першому рядку; *3 рядок* – три дієслова, які описують дії (впливи) в межах теми вірша; *4 рядок* – фраза, яка розкриває суть явища, підсилює попередні два рядки; *5 рядок* – заключне слово в формі іменника (синонімічне до слова в першому рядку). Головною темою вірша має бути котрийсь із ресурсів, які обговорювалися протягом тренінгу. Завдання виконується індивідуально. Тренер пропонує учасникам тренінгу поділитися віршами, які були створені за алгоритмом.

### Обговорення:

- *Який ресурс є важливим для Вас?*
- *Що Ви будете робити, для того щоб цей ресурс був у Вашому житті?*

**Завершальна частина.** Підведення підсумків тренінгу, рефлексія, шерінг.

### **Підсумкова рефлексія.**

Мета: обговорення результатів тренінгу; одержання зворотного зв'язку від групи, обмін почуттями і враженнями; підбиття підсумків, прощання з учасниками тренінгу.

Процедура проведення: Тренер пропонує учасникам по колу у довільній формі висловити свої думки з наступних питань:

- *Що Вам найбільше запам'яталося в тренінгу?*
- *Як Ви будете застосовувати ті знання, які отримали у групі?*
- *Які ресурсні активності Ви готові практикувати щодня?*
- *Які кроки для підвищення свого ресурсного потенціалу Ви готові зробити в найближчі 2-3 дні?*

Тренер дякує кожному із учасників та пропонує завершити тренінг оплесками, таким чином подякувати один одному за спільну роботу.

Слід зазначити, що під час обговорень хелперами найчастіше актуалізуються такі проблеми, як спілкування зі «складними клієнтами», методи контролю над емоціями, звучать запити на техніки швидкого відновлення після робочого дня (тижня). Також, у більшості учасників виникало бажання розвитку таких важливих засобів задля збільшення власного ресурсу, як: упевненість в собі, комунікативна компетентність, стресостійкість, позитивне мислення. Саме тому перспективи нашої роботи ми вбачаємо у створенні та апробації системи тренінгових занять відповідно до запиту, які будуть включати в себе рольові ігри, кейси, техніки управління емоційними реакціями.

Отже, для фахівців хелперських професій нині актуальним є пошук шляхів підвищення рівня своєї внутрішньої ресурсності. Ресурсне виснаження особистості може зумовлювати виникнення синдрому емоційного вигорання. Одним із способів формування ресурсного потенціалу особистості є соціально-

психологічний тренінг, що може включати як традиційні вправи (мозковий штурм, групова дискусія), так і інноваційні (синквейн).

### Література:

1. Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, Ch. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*. 14(3). June, 2009. PP.204-220.
2. Ramsey R. D. How to stay fresh on the job. *Supervision*. 1999. V. 60. Issue 5.
3. Гавриловська К.П., Литвак О.Й. Особливості мотиваційної сфери студентів хелперських спеціальностей. *Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. 2019. Том I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 53. С.57-61.
4. Гавриловська К.П. Литвак О.Й. Мотиви вибору професії студентами хелперських спеціальностей. *Теорія і практика сучасної психології*. №4. Т.1. 2019. с. 108-113.
5. Schaufeli, W.B., Greenglass, E.R. Introduction to special issue on burnout and health. *Introduction to special issue on burnout and health Psychology & health*. Taylor & Francis. 2001. Pp. 501-510.
6. Hobfoll S.E. Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*. 1989. № 44 (3). P. 513–524.
7. Основи тренерської майстерності : [навч.-метод. посіб.] / Матійків І.М., Якимів А.І., Черняк Т.Г. / За заг. ред. А.І. Якиміва. Львів: Компанія "Манускрипт", 2012. 392 с.
8. Кендиван О. Д-С., Куулар Л. Л. Дидактические синквейны как средство активизации познавательной деятельности учащихся. *Фундаментальные исследования : Научный журнал*. 2014. № 3. С. 827—829.



***Ксенія Гавриловська, Юлія Бодашевська. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування ресурсного потенціалу фахівців хелперських професій.*** Проблема збереження та відновлення психологічного ресурсу є надзвичайно актуальною для фахівців хелперських професій (насамперед, психологів та соціальних працівників). Ресурсне виснаження особистості може зумовлювати виникнення синдрому емоційного вигорання. Одним із способів формування ресурсного потенціалу особистості є соціально-психологічний тренінг, що може включати як традиційні вправи (мозковий штурм, групова дискусія), так і інноваційні (синквейн).

***Kseniia Havrylovska, Yuliia Bodashevska. Social Psychological Training as a means of Forming the Resource Potential of Specialists in Helper Professions.*** The problem of preservation and restoration of psychological resources is extremely urgent for specialists of the helper professions (first of all, psychologists and social workers). Resourceful exhaustion of the personality can lead to the emergence of emotional burnout syndrome. One way of forming a person's resource potential is through social and psychological training, which can include both traditional exercises (brainstorming, group discussion), and innovative (syncway).