

Тема 11. Професійні ризики: реакція супервізора на стрес і травму

1. Джерела стресу

Стреси у житті молодих фахівців соціальної служби можуть виникати з різних причин. Для початку було б корисно визначити їх, а потім пов'язати з чотирма базовими системами: «працівник», «практика», «команда» та «установа». Це допоможе супервізору здійснювати регулярну перевірку стресогенних чинників, які впливають на особисте благополуччя та ефективність роботи соціального працівника. У табл. 2.4 узагальнено деякі найвідоміші чинники, тоді як на рис. 1 зображено взаємозв'язки між ними.

Таблиця 2.4

Основні стресогенні чинники, які впливають на працівників соціальної служби

Система	Стресогенні чинники
1. Працівник (особистість)	Чинники, які є наслідком особистого життя супервізованого, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> – проблеми у взаєминах, зокрема, розрив стосунків, розлучення, проблеми з дітьми; – хвороба (власна чи близької людини); – смерть близької людини та скорбота; – фінансові труднощі; – пригнічуюче насилля
2. а) Практика	Чинники, які є наслідком практичної діяльності супервізованого, коли він стає жертвою, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> – перебування в ролі жертви фізичної наруги (наприклад, з боку клієнта чи його родичів); – перебування в ролі людини, яка зазнає різного роду пригнічуючого ставлення (расизму, сексизму, гомофобії, упередженого ставлення до людей з функціональними обмеженнями); – перебування в ролі об'єкта загрози насилля та наруги, або коли було налякано сім'ю
2. а) Практика	Чинники, які є наслідком практичної діяльності супервізованого, коли він стає жертвою, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> – перебування в ролі жертви фізичної наруги (наприклад, з боку клієнта чи його родичів); – перебування в ролі людини, яка зазнає різного роду пригнічуючого ставлення (расизму, сексизму, гомофобії, упередженого ставлення до людей з функціональними обмеженнями); – перебування в ролі об'єкта загрози насилля та наруги, або коли було налякано сім'ю
2. б) Практика	Чинники, які є наслідком практичної діяльності супервізованого, коли переживання інших спричиняють вихід назовні сильних почуттів у супервізованих, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> – зізнання у насиллі; – смерть близької людини та скорбота; – невиліковна хвороба; – клієнти, котрі є неначе віддзеркаленням працівника; – велике робоче навантаження зі значним відсотком складних та задавнених випадків
3. Команда	Чинники, які є наслідком членства супервізованого в команді, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> – особисті конфлікти з іншими членами команди, сексуальні домагання та залякування; – перебування в ролі «цапа-відбувайла» та інші функціональні групові процеси; – почуття ізолюваності та недооцінювання в команді; – залучення до робочого стресу, який переживають інші члени команди
4. Установа	Чинники, які є наслідком контакту супервізованого з роботодавцем: <ul style="list-style-type: none"> – реорганізації; – змагання за підвищення на посаді; – закриття відділів; – загроза скорочення штатів

Закінчення табл. 2.4

Рух стресу в соціальній роботі представлено у вигляді рис. 2.3.



Рис 2.3. Рух стресу в системі соціальної роботи

2. Накопичений стрес та вигорання

Окрім конкретних стресів, що виникають у супервізора, існує чимало інших видів стресів, які накопичуються впродовж тривалого часу, а потім знесилюють людину. Ці стреси можуть виникати через певне неупереджене ставлення громадськості до соціальних працівників; брак взаємної згоди щодо ролі соціального працівника в суспільстві; рольову невизначеність та конфлікти; пасивне лідерство та брак визнання.

Дані, зображені на рис. 2.3, показують, як може акумулюватися стрес з різних частин системи. Доречно зауважити, що стрес рухається по системі в обох напрямках. Працівник може накопичувати стрес у кожній із ділянок, описаних раніше, і разом з тим виступати стресором для інших частин системи.

Якщо колега перебуває в кризі, то це може мати далекосяжні та вагомні наслідки для інших членів команди. Отже, коли один із членів команди зазнає надмірного стресу, то інші члени команди можуть:

- визнати стрес, від якого потерпає їхній колега, але не знати, яким чином реагувати, аби не погіршити ситуацію; по суті, вони ігнорують її, але все ж таки почувають провину;
- не помічати стрес через різноманітні обставини;
- стати надмірно обережними, особливо якщо стрес виник унаслідок травми на роботі;
- обуритися на установу та супервізора, котрі не змогли захистити їхнього колегу від стресу;
- спрямувати почуття провини на самих себе та членів команди, що призведе до втрати довіри та впевненості в команді;
- заперечити власні потреби й право на підтримку, які вони можуть вважати несуттєвими порівняно з колегою;
- втратити почуття команди та відчувати зростаючу ізолюваність.

Цей перелік є далеко не повним, але він, як можна побачити, здатен виснажити будь-яку команду, де індивідуальний стрес, який переживає працівник, не є активно керованим. Управління стресом може відбуватися не тільки під час супервізії, проте якщо супервізор не скористається такою нагодою, то з проблемою буде важко впоратися в подальшій роботі.

Але для установи ця проблема може мати певні негативні наслідки. По-перше, персонал може піти з організації. По-друге, може погіршитися соціальний клімат у колективі та зрости обурення керівництвом. По-третє, організаційні провали стануть очевидними й викличуть невдоволення громадськості. Можуть також

постраждати користувачі послуг: послуги можуть бути скасовані або урізані; налагоджені стосунки можуть бути підорвані або розірвані; і так само колеги працівника можуть почувати провину, обурення чи сум, те саме може статися й з ними. Усі ці, а також інші чинники впливатимуть на рух стресу в системі. Без застосування проактивного підходу тиск установи може стати нестерпним та спричинити бюрократичний, мінімалістичний стиль управління. Але саме усвідомлене та сенситивне ставлення до цих чинників дозволить роботодавцям серйозно сприймати проблеми свого персоналу.

Ключова роль у менеджменті стресу працівника належить супервізії.

3. Проактивна реакція супервізора на стрес молодого соціального працівника

Існує чимало літератури щодо проблеми стресу та вигорання, що виникають у процесі роботи (J. Edelwich & A. Brodsky, 1980; H. Freudenberger, 1980 тощо). Але для проведення різнопланової корекційної роботи з подолання стресу необхідно узагальнити деякі найтипівіші ознаки стресу, що пов'язані з професійною діяльністю.

Фізичні ознаки стресу:

- постійна втома та виснаження;
- втрата ваги та апетиту;
- безсоння або розлади сну;
- постійний головний біль та мігрень;
- соматичні проблеми та болі без очевидної причини;
- погіршення зовнішнього вигляду молодого працівника (погіршення кольору обличчя, втома в очах та ін.).

Поведінкові ознаки стресу:

- прогресуюча самоізоляція;
- робота частіше береться додому та віднімає все більше та більше часу;
- надзвичайна самокритичність;
- механічний підхід до роботи, який поєднується зі втратою ентузіазму;
- хворобливе сприйняття завдань, інертність;
- поява цинізму та звички всіх звинувачувати;
- опір нововведенням та змінам;
- поява нетерплячості та роздратування;
- стереотипізація інших (клієнтів, колег, керівників) та відштовхування їх від себе;
- розрив соціальних та особистих стосунків.

На сьогодні психологи стверджують, що **професійне вигорання** розвивається поступово, проходячи декілька стадій свого «повного становлення». Інколи супервізори навіть не помічають його, що призводить до наростання загальної проблеми. Тому для супервізорських стосунків дуже важлива регулярна перевірка стресу. Найкраще запровадити її ще на ранніх етапах супервізії, адже досвід переконує, що більш пізні запровадження викликати підозру та опір працівника соціальної служби. Для визначення адекватного плану менеджменту стресу в нагоді може стати методика розв'язання проблеми. Якщо перевірку стресу заплановано здійснювати на регулярній основі (наприклад, кожні шість чи вісім тижнів), то це дає можливість для порівняння та виявлення тенденцій, які важко помітити в інший спосіб.

Перший етап: початковий ентузіазм. Цікаво, що чимало авторів розглядають початковий ентузіазм як перший етап професійного вигорання, що найчастіше відбувається з новими та недосвідченими працівниками, які нещодавно прийшли працювати чи змінили кар'єру в середині свого життєвого шляху. Проте подібне може відбутися і з досвідченими працівниками, які нещодавно змінили роботу, або отримали підвищення по службі. Вони приступають до роботи з надією, певними прагненнями та бажають залишити після себе певний слід. Нова робота є новим шансом і новою надією. Тому і у них більше енергії та ентузіазму щодо роботи, аніж у багатьох їхніх колег.

Це само по собі може призвести до таких труднощів, як:

- всеосяжне волонтерство, яке згодом перетворюється на важку, незбалансовану й напружену працю і може викликати у супервізованого відчуття вичерпаності або того, що виконувана робота не відповідає попереднім очікуванням;
- невдоволення персоналу щодо енергійності нового працівника. Відтак йому складно буде ввійти до команди, якій властива підтримка й співпраця;
- інші члени команди можуть надміру довіритися енергії супервізованого й таким чином створити з нього свого роду рятівника.

Особливо в останньому випадку супервізору належить бути дуже обережним. Новий працівник може засвоїти ці очікування від нього й відчувати невдачу та фрустрацію, коли їх не буде реалізовано. Інші можуть також переживати труднощі через необхідність урегулювати свої очікування.

До порядку денного найперших сесій, окрім усього переліченого раніше, необхідно включити ще низку важливих питань:

- аналіз попереднього робочого досвіду супервізованого з тим, щоб допомогти пересвідчитися, які уроки з нього можна засвоїти, як реалізовувалися чи зруйнувалися минулі амбіції та прагнення;
- реалістичну спільну оцінку сильних та слабких сторін супервізованого, а також його потреб. Це

може включати не тільки конкретні навички, знання, ставлення та особисті якості, але й більш комплексні прояви поведінки та процеси;

- перевірку стресу, як згадувалося раніше, спрямовану на визначення актуальних і потенційних стресорів, та планування роботи з ними. Тут варто зауважити, що мета роботи полягає не в усуненні стресу, а у встановленні оптимального рівня стресу, коли молодий соціальний працівник отримує достатньо викликів, аби працювати якнайкраще, але без перетворення стресу на виснажуючий.

Початковий ентузіазм заслуговує не на придушення, а на надання йому фокусу та спрямування, захищення від передчасного розчарування. Щоб розв'язати проблему стресу, супервізор ще на початку налагодження супервізорських стосунків має вселити думку, що менеджмент стресу є ключовим аспектом супервізії, а не подразником для неї.

Другий етап: передчасна рутинізація. Якщо початковий ентузіазм не був належним чином спрямований, то це може призвести до певних наслідків. Перший наслідок: працівник може повністю зануритися в роботу, залишившись відносно незахищеним, що означає неготовність до реакцій, до відчуття невдачі та болю, яких йому можуть завдати користувачі послуг. Якщо таке станеться, то найтиповішою реакцією буде звільнення. Другий наслідок, на якому необхідно зосередитися, – це передчасне перетворення роботи на рутину. Адже коли працівник адаптується до нового місця, то робота починає сприйматися ним як менш захоплююча та екзотична. Найголовнішою рисою на цьому етапі стає нудьга.

Належні заходи, вжиті під час етапу початкового ентузіазму, можуть захистити від сильної рутинізації та зробити процес більш керованим, проте вони не здатні перешкодити йому повністю. Супервізор мусить бути готовим до відкритої та чесної роботи над цією проблемою. Якщо завдання, визначені для першого етапу, так і не виконані, то ще можливо виконати їх зараз, до того, як ситуація погіршиться. Якщо ж вони таки були виконані, то цю роботу необхідно переглянути й оцінити. Окрім того, до порядку денного могли потрапити нові проблеми, які визначатимуть або роботу із загального розвитку соціального працівника, або корекційну стратегію менеджменту стресу:

- вивчення того, як працівник використовує свої емоції при роботі з клієнтами; одну з можливостей для такої роботи надає обговорення випадків, зосереджене на міжособистісних процесах;
- вивчення того, як працівники соціальних служб підтримують своє особисте, непрофесійне життя в життєздатному стані та відокремлюють його від свого професійного життя. До ранніх симптомів цієї проблеми можна віднести: перебування на роботі довше, аніж очікується чи вимагається; забирання роботи додому; постійне добровільне погодження на додатковий робочий час (наприклад, у стаціонарних закладах); припинення звичної щоденної соціальної та відпочинкової активності; обмеження соціальних зв'язків із колегами; брак фізичної активності;
- підкріплення незначних досягнень, про які розповідає молодий фахівець у вигідному для себе ракурсі;
- протистояння, кидання виклику коментарям супервізованого, які свідчать про відсторонену, стереотипну чи механічну реакцію на роботу;
- детальне дослідження якоїсь невеликої частини роботи.

Таку роботу потрібно виконувати не під час однієї екстреної сесії, а відкрито вбудувати її у тривалий процес супервізії.

Третій етап: сумніви в собі. Якщо процес триватиме без жодного позитивного втручання, рутинна попереднього етапу може інтерналізуватися до такого ступеня, що молодий фахівець соціальної служби призупинить пошук позитивних переживань. У крайньому випадку це може призвести до сумнівів у собі. Залежно від індивідуальних особливостей працівника, тривалість цього етапу варіюється від кількох днів до кількох років. Початкова проблема полягає в заниженій оцінці ефективності порівняно з реальним станом речей. Згодом він починає вдаватися до саботажу власних зусиль і припиняє контактувати з колегами та користувачами послуг. Унаслідок цього він може більше не отримувати належного від своєї роботи й серйозно вагатися у власній цінності як працівника та, можливо, як особистості. Його думки найчастіше зосереджені на самому собі, а тому процес сприйняття інших починає викривлятися.

На цьому етапі супервізований може витрачати чимало енергії, аби приховати стрес. Якщо в поточних супервізорських стосунках молоді спеціалісти ще не мали досвіду вивчення впливу роботи на них, то намагання супервізора розпочати обговорення цього питання, найвірогідніше, будуть відкинуті. Це останній етап, коли ще реалістично очікувати успіху від ініціювання таких втручань у ході супервізії, як:

- завершення роботи, визначеної на попередніх етапах;
- можливість супервізора допомогти молодому працівнику соціальної служби скласти графічну схему своєї емоційної історії від моменту початку кар'єри;
- необхідність супервізора поділитися своїми безпосередніми спостереженнями за діяльністю молодого фахівця соціальної роботи. При цьому важливо, аби наданий супервізором зворотний зв'язок був персоналізованим, чітким, конкретним, адекватним і збалансованим. Якщо пов'язаний із роботою стрес включено до порядку денного сесій від самого початку, то таким чином супервізор виразно продемонструє ставлення до цієї проблеми, й супервізований, очевидно, буде більш схильним до сприйняття зворотного зв'язку;
- чітке визначення стресогенних чинників;
- зобов'язання супервізора з'ясувати інші доступні джерела підтримки й допомогти спеціалісту соціальної служби обміркувати, яким чином можна використати такі джерела (групи підтримки,

консультації, навчальні курси з менеджменту стресу);

- ретельний аналіз усієї поточної роботи, особливо тієї її частини, де люди перебувають у ризикованій ситуації або стикаються з кимось у такій ситуації. Супервізор не може нехтувати відповідальністю перед користувачами послуг і повинен забезпечувати отримання ними послуг, які є щонайменше прийнятними та безпечними;

- переконання супервізорів у тому, що вони отримують належну супервізію для самих себе.

На всіх етапах, але на цьому особливо, супервізор має виконувати активну управлінську роль поза межами супервізорської сесії. Для зменшення впливу стресорів та мобілізації ресурсів інколи потрібне втручання у ширшу систему, як наприклад:

- перерозподіл випадків;
- зміна пріоритетів у роботі;
- пряме посередництво між сторонами в конфлікті;
- зміна робочого підрозділу чи стилю роботи;
- надання можливостей для належного навчання.

Четвертий етап: застій, колапс чи одужання. Коли стрес молодого фахівця соціальної роботи пройшов третій етап, то розвиток процесу значною мірою буде залежати від:

- роботи, виконаної раніше;
- іншої підтримки, доступної для молодого працівника;
- низки складних чинників, пов'язаних із попереднім досвідом та особистістю соціального працівника;
- ступеня, до якого організація спроможна визнати й виконати свої зобов'язання щодо благополуччя молодого соціального працівника.

Цілком можливе виникнення такого наслідку, як застій/стагнація, тобто самозакриття у своєму депресивному стані. Людина в такому стані може бути абсолютно нестерпною, дратувати тих, з ким доводиться працювати разом, отже, у неї виникатиме відчуття, що її не розуміють, що вона опинилася в ролі «цапа-відбувайла». Тому вона може стати цинічною й вдаватися до звинувачень. Зростають шанси соматичного захворювання, зловживання наркотичними речовинами, переїдання або недоїдання.

Якщо стан стагнації та низької ефективності триватиме роками, то після цього, зазвичай, настає криза. Вона, як правило, виявляється під час якоїсь події, наприклад, розриву стосунків, звинувачень у несумлінній практичній діяльності, трагічного випадку, фінансових труднощів або смерті близької людини. Криза ставить недосвідченого соціального працівника в складне емоційне становище. Коли він більше не може заперечувати серйозність ситуації. І тому він зрештою погоджується прийняти допомогу й розпочинає рухатися до одужання. В іншому разі це стане симптомом емоційного зриву. Молодий фахівець, що працює в соціальній службі, може, раптово подати заяву про звільнення та відмовитися від будь-яких контактів із організацією. Невідомо, як розвиватиметься ситуація далі, але безсумнівно, що дехто страждатиме від довготривалих проблем із психічним здоров'ям, а більшість працівників вже ніколи не повернеться до соціальної роботи.

Робота з недосвідченим молодим соціальним працівником на даному етапі є надзвичайно важливою сама по собі. Адже саме на цьому етапі супервізор повинен відігравати посередницьку роль, призначення якої полягає у:

- визначенні джерел професійної підтримки, виявленні того, що вони можуть запропонувати, досягненні домовленості щодо фінансової допомоги з боку організації задля отримання цих послуг для супервізованого;

- забезпеченні поваги до прав молодого фахівця та належного ставлення до нього в організації;
- інформуванні колег у такий спосіб, щоб це зменшило пліткування, але збільшило сенситивність та повагу.

Потреба в регулярних супервізіях усе ще залишається актуальною, особливо з огляду на необхідність:

- відстеження реакцій на зміни ситуації;
- демонстрації зацікавленості в благополуччі молодого спеціаліста соціальної роботи;
- допомоги супервізованому в урахуванні всіх можливих варіантів, які у нього є, і за потреби – допомоги відчувати здатність покинути цю роботу з гідністю.

Пов'язаний із роботою стрес чи вигорання певною мірою переживає більшість соціальних працівників упродовж усієї професійної кар'єри. Тому супервізорам необхідно працювати з цією категорією населення, для зменшення стресу та професійного вигорання, повернення їм надії та зацікавленості в житті.

4. Професійна психологічна травма

Дуже часто посттравматичний стрес розглядають як процес, що не несе такого руйнівного впливу, аніж «звичайний» стрес. На сьогодні більшість соціальних працівників має досвід роботи з травмованими клієнтами, це насамперед люди, що зазнали фізичного та сексуального насилля; батьки, які втратили своїх дітей через раптову смерть або вилучення за рішенням суду; люди, що потрапили в аварію або пережили загрозу життю. Але якщо таке сталося з колегою, то сприйняття ситуації буде зовсім іншим. Зростання стресу часто можна спостерігати, тому необхідний час, аби підготуватися до його подолання. Травма ж виникає раптово, вимагаючи негайних дій.

Досить часто супервізори й менеджери реагують на травму так само, як і на стрес: вони припускають, що завдяки збільшенню вимог та зменшенню ресурсів працівник зможе відновити рівновагу. Можливо, так воно і

є у випадку стресу, що пов'язаний зі значним тиском на роботі та вимогами ситуації, але розгляд травми у такий спосіб може мати серйозну недооцінку потреб.

Різниця спричинена здебільшого тим, що *травматичний* стрес, на відміну від *накопиченого* стресу, переважно підтримується внутрішніми стресорами, а не зовнішніми. Внутрішні стресори пов'язані зі вторинними переживаннями деяких наслідків травма-тичних випадків, які сталися раніше. Травму характеризують як раптову загрозу безпеці, недоторканості особистості. До наслідків такої загрози належить те, що зазвичай визначають як посттравматичний стрес: вимоги до особистості внутрішньо посилюються через повторне переживання травми (наприклад, через нічні жахливі сни і повернення до минулого), а ресурси вичерпані через неспокійне пробудження (безсоння, надмірна тривожність, переляк).

На травмованість людини впливає конфронтацію з основними своїми переконаннями та поглядами на себе та на світ вцілому. Варто зауважити, що найважливішими є суб'єктивні переживання працівника, а не характер інциденту, який викликав реакцію. Тому саме невеличка суперечка може переживатися більш травматично, аніж стресова ситуація з погрожуванням ножем, наприклад. Для розуміння переживань потрібно більше знати про основні переконання людини, її погляди на себе й світ.

Усім людям властиві глибоко вкорінені погляди на себе та на світ. Інколи вони є виразними завдяки релігії чи філософії, але частенько не систематизовані, не впорядковані, аж доки їм не кинуть виклик. Наші переконання можуть бути логічно суперечливими, проте ми дотримуємося їх, бо вони дозволяють нам вирішувати щоденні справи.

Перші ознаки травмованості працівника соціальної служби проявляються в тому, що він говорить наступного дня або трохи пізніше після інциденту. Прикладами цього є такі висловлювання:

- «... чому саме я?»; «... як таке взагалі могло статися?»;
- «... я не можу збагнути цього, я вважав, що у нас гарні стосунки»;
- «... я ніколи не вірив, що люди можуть бути такими»;
- «... я більше не знаю, ким я є»;
- «... я не вірю, що це могло трапитися»;
- «... я почуваюся так, ніби земля захиталася піді мною»;
- «...я цілковито розгублений, ніщо більше не видається мені чесним»;
- «... я завжди вірив, що люди можуть покластися на мене».

Кожне з цих тверджень свідчить про сумніви в переконаннях, з якими молодий працівник відчайдушно намагається впоратися. Тому найчастіше травму розглядають як явище, подібне до будь-якої іншої втрати, наприклад, смерті близької людини. Різниця в тому, що травма стосується не втрати когось, а втрати себе та знайомого світу.

Профілактична робота. Хоча травма може виникнути в будь-який момент, важливо, аби в процесі супервізії здійснювали деяку профілактичну та підготовчу роботу:

- супервізор повинен висловити позитивне ставлення до потреб супервізованого, який зазнає потрясіння через переживання на роботі;
- ще на ранніх етапах варто перевірити разом із супервізованим його минулий травматичний досвід, що допоможе внести питання травми на сесію супервізії й дати соціальному працівнику досвід обговорення травми ще до того, як вона виникне;
- деякі молоді соціальні працівники, особливо ті, хто ще не зазнавав травми, не вірять у те, що теж вразливі до впливу негативної проблематики клієнтів соціальних служб;
- переглядаючи роботу фахівця, що працює в соціальній службі, супервізор має переконатися в адекватності зробленої ним оцінки ризику й у тому, що він використав усі можливі запобіжні заходи для власної безпеки;
- оскільки супервізор не завжди може виявитися доступним одразу після інциденту, тому важливо, щоб він переконався у знаннях супервізованого щодо необхідних дій та власних прав (які, зазвичай, викладені в службових документах щодо насилля);
- окрім цього, супервізор повинен пересвідчитися у знаннях персоналу щодо необхідних дій та щодо надання відповідної допомоги колезі одразу ж після інциденту.

Адаптація до травми. Детальний розгляд подолання посттравматичного стресу – дуже нелегка справа. Замість нього пропонуємо рис. 2.4, на якому графічно зображено типовий процес адаптації до травми, який можна розтягувати в різні боки залежно від переживань молодого соціального працівника. У табл. 2.5 узагальнено деякі типові реакції супервізованих на кожному з етапів процесу адаптації.

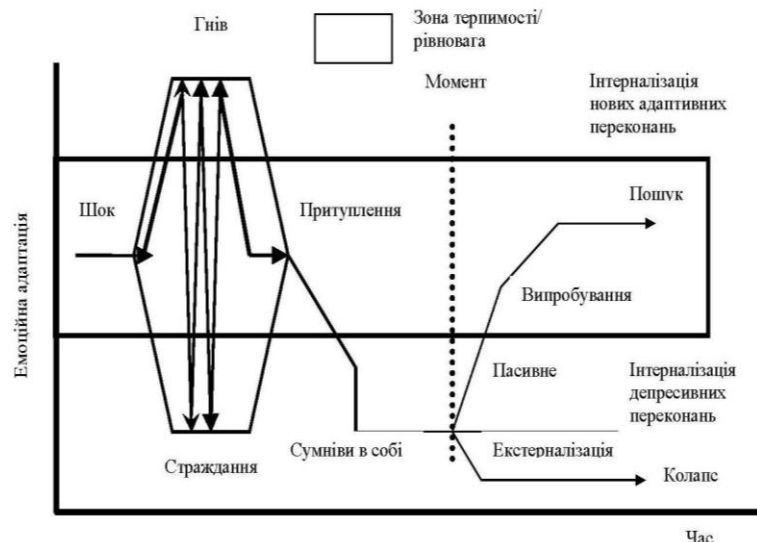


Рис. 2.4. Процес адаптації до викликів базовим переконанням

Без сумніву, це – суттєве спрощення реальності; досвід кожного недосвідченого соціального працівника є унікальним. На рисунку показано, зокрема, три різні шляхи переживання травми, але можливі й інші численні варіанти. Навіть якщо модель розглядати як ілюстративну, а не обов'язкову, вона дає корисний шаблон для порівняння та розгляду специфічних реакцій та процесу, який переживає супервізораний.

Таблиця 2.5

Типові реакції супервізораних у процесі адаптації

Стадія	Типові реакції
Шок	Одразу після інциденту працівник може бути в стані шоку, оніміння та невіри. Адреналін, можливо, все ще виділяється, й у такому стані людина не здатна приймати важливі рішення
Реакція	Зазвичай виникає гнів або страждання, але людина часто коливається між цими двома реакціями, отже, для неї неможливо віднайти спокій десь посередині. Сон, найімовірніше, є неспокійним, нічні жахи та повторні переживання можуть бути раптовими та жорстокими. Часто працівник виглядає блідим і байдужим, неначе він носить мошкару
Притуплення та мінімізація	Реакції супервізораних можуть бути болісними та нестерпними. Через якийсь час вони потребуватимуть применшення цього болю. Це може означати зміну того, що, як вони вірять, сталося, на щось більш прийнятне, відмову від контактів з іншими, пиятику задля притуплення реакцій, уникнення всього, що може нагадувати про інцидент. Вони можуть відмовитися визнавати міру їхнього власного стресу
Сумніви в собі	З перебігом часу супервізорані починають відчувати, ніби вони більше не є тими людьми, якими були раніше. Вони можуть відчувати ворожість із боку інших та небезпеку. Стосунки опиняються під загрозою через їхній відхід від інших, і супер-візорані мало подіюють власне життя. Вони можуть відчувати, ніби «божеволіють». Часто вважають, що інші не здатні зрозуміти їх
Криза	Це поворотний момент. Більше неможливо робити вигляд, ніби нічого не трапилося. Нерідко кризу спонукає якась інша подія, наприклад, розрив близьких стосунків, аварія чи тимчасове відсторонення від справ. Це може бути першим моментом, коли працівник готовий обговорювати професійну допомогу
Шлях 1 Адаптація та інтеграція	Вірогідність того, що працівник слідуватиме цим шляхом, значно зростає, якщо: 1) вже відбулося ґрунтовне обговорення; 2) працівник має точне враження щодо реакції колег на нього та інцидент; 3) він переживав і долав подібну травму раніше; 4) він усвідомлює природність і швидкоплинність теперішніх переживань; 5) він був психологічно стабільним до інциденту. Часто травма виникає на фоні іншої травми, надзвичайно ускладнюючи розв'язання проблеми. Працівник припиняє озираючись на минуле й визнає, що дізнався чимало нового про себе й про свій світ. У нього починають з'являтися нові переконання, які зазнають випробування й зрештою утворюють нове уявлення про себе
Шлях 2 Інтерналізація депресивних переконань	Замість того, щоб розглядати сумніви в собі як швидкоплинні, працівник вірить у їхню остаточність. Він починає відчувати себе як депресивну особу та організовувати своє життя саме таким чином, уникаючи ризиків та змін, висуваючи до життя мінімальні очікування. Коли через кілька років людина усвідомлює, наскільки мізерним стало її життя, часто настає ще одна криза. Ризик суїциду є латентним, але високим
Шлях 3 Екстерніалізація та колапс	Працівник починає дедалі більше сприймати все в штики, звинувачуючи інших, мовляв, усе є неправильним (і не тільки на роботі, але й у світі в цілому). Його фізичне здоров'я погіршується, а ізоляція зростає. На цей момент будь-які близькі стосунки, найвірогідніше, вже розірвані. Незважаючи на емоційну відторгненість від інших, він, залишаючись наодинці, довго і невтішно плаче. Інколи майже продукує іншу кризу, або дозволяє самому собі отримати допомогу

5. Реакція супервізора на травму

Реакцію супервізора на фахівця соціальної служби, що залучений до потенційно травмуючого інциденту, можна розглядати або як посередницьку/медіативну, або як зміцнювальну. До посередницьких реакцій належать ті, до яких супервізор вдається поза межами супервізорських сесій – у ширшій системі, тоді як зміцнювальні реакції – ті, які виникають під час супервізорських сесій.

Посередницька реакція. Одразу ж після інциденту супервізор повинен виконувати адміністративну роль, пересвідчитися, що – у випадку наруги – супервізораний отримав відповідне медичне лікування та відповідні

поради. Необхідно потурбуватися про такі практичні справи, котрі не варто залишати супервізованому, – заміщення працівника, скасування призначених зустрічей, пере-розподіл ведення випадків. При контактах з поліцією, суддями та засобами масової інформації супервізор мусить відігравати важливу роль адвоката (представництво інтересів). Коли це неможливо через потенційний конфлікт інтересів, необхідно виважено пояснити все працівнику соціальної служби й надати інші варіанти представництва своїх інтересів. Якщо фахівець соціальної роботи належить до профспілки чи фахової асоціації, варто заохотити відповідні контакти, оскільки вони можуть забезпечити додаткове джерело підтримки й порад. Крім цього, якщо він якийсь час перебуває поза роботою, важливо, аби з ним підтримувався постійний зв'язок, інакше у нього можуть досить швидко розвинутися хибні уявлення щодо сприйняття його іншими («вони думають, що я не справляюся», «вони думають, що це моя провина», «вони обурені необхідністю замішувати мене на роботі» тощо). Зв'язок не повинен бути надмірним і перетворюватися на втручання, часто одного телефонного дзвінка із висловленням щирої стурбованості достатньо, аби тримати працівника в курсі справ і запропонувати будь-яку допомогу. Важливо, аби колеги отримали повну, звичайно, у межах розумного, фактичну інформацію про інцидент. Це може допомогти запобігти пліткам і загрозі перебільшення того, що трапилося. Якщо історія не буде достатньо повно обговорена командою, супервізований може опинитися в ситуації, коли йому доведеться розповідати про інцидент кожному члену команди. Інколи колеги намагатимуться звільнити жертву від болю переказу історії, але такий процес призводить до уникнення контактів, а відтак – до зростання у супервізованого почуття ізольованості.

Упродовж кількох тижнів та місяців після інциденту супервізору потрібно переконуватися в адекватності робочого навантаження супервізованого й у тому, що його не підштовхують до ситуації, яка може відновити травматичні переживання. У найгіршому випадку, коли соціальний працівник більше не здатний працювати в команді, супервізор повинен допомогти адаптуватися до проблеми, залучившись при цьому підтримкою установи соціального забезпечення.

Зміцнювальні реакції. З огляду на майбутню роботу з молодим соціальним працівником, вирішальним може бути ставлення супервізора (й інших) до нього та до інциденту. Соціальний працівник, що працює в соціальній службі, скоріше за все, перебуватиме в сенситивному стані, некритично засвоювати й реагувати на свої проблеми. Навіть якщо існує висока вірогідність непрофесійної поведінки супервізованого, то право працівника на належну супервізію залишається незмінним.

Після інциденту молоді фахівці матимуть неоднакові емоційні потреби: дехто бажає обговорити проблему, іншим насамперед потрібне відчуття того, що вони відновили контроль. Супервізор мусить бути чутливим до різниці в потребах і не бути упередженим щодо них. Наприклад, відповідь супервізора на відкриту заяву молодого працівника під час супервізії щодо його ненависті до користувача соціальних послуг залежатиме від того, наскільки супервізований довіряє існуючим стосункам, щоб вивчати ці реакції глибше.

На ранніх стадіях – одразу після інциденту – супервізований може все ще заперечувати або не визнавати справленого на нього ефекту. Емоційна підтримка, а також сприяння у розв'язанні проблеми, допоможуть задовольнити деякі нагальні потреби. Іншим важливим пріоритетом супервізії є заохочення до визначення та мобілізації всіх доступних ресурсів підтримки.

Коли молодий фахівець соціальної роботи почне визнавати тривалий вплив інциденту, супервізор зобов'язаний знайти відповідні засоби для реагування на їхні потреби. Для виконання такого завдання необхідно проводити супервізорські сесії частіше. Супервізору потрібно підтримувати зв'язок з молодим фахівцем, навіть якщо він відсутній через хворобу. Соціальний працівник може бути схвилюваним, присоромленим деякими власними реакціями на інцидент і боятися нервового зриву. А відтак може остерігатися ділитися із супервізором. Саме тому корисно було б надати інфор-мацію щодо типових і нормальних реакцій на травму (повторення переживань у спогадах, нічних жахах тощо; неспокійне пробудження, безсоння, реакція збудження; надмірна обачність; приступи паніки; уникнення ситуацій, які є потенційним нагадуванням інциденту), а також перевірити, чи властиві вони супервізованому.

Хоча працівник соціальної служби, найвірогідніше, вже подав детальний звіт про інцидент, проте повну історію він, можливо, ще не розповів. Потрібно обговорити його психологічний стан, але це необхідно зробити лише тоді, коли молодий спеціаліст соціальної служби відчує в собі сили. Існують вагомі свідчення того, що це може зменшити вірогідність перетворення стресових реакцій на нестерпні. Крім цього, дуже важливо, аби супервізор не сприймав як особисту образу прагнення соціального працівника не проводити такий вид діяльності саме з ним. Адже факт впливу супервізора на подальшу кар'єру соціального працівника може сильно травмувати його психіку та зменшити бжання працювати взагалі.

Супервізори повинні знайти навчальний курс із психологічного дебрифінгу (опитування, дізнання, котре проводять після якоїсь події) та звернутися за допомогою до консультанта, досвідченого у використанні технік дебрифінгу. *Психологічний дебрифінг* – це превентивна стратегія, що застосовується для мінімізації вірогідності виникнення симптомів посттравматичного стресу: повторення переживань, нічних жахів, надмірної обачності та неспокійних пробуджень, уникнення та реакцій фобії, психогенної амнезії тощо.

Процедури проведення дебрифінгу в групах добре описані в різноманітній психологічній літературі. У рамках супервізії індиві-дуальний дебрифінг можна здійснювати із використанням різних методів та прийомів:

1. Поясніть молодому соціальному працівнику, що розповідати про інцидент необхідно у найменших подробицях, але і це інколи може бути дуже боляче.

2. Поясніть, що окремі епізоди історії можуть виявитися прихованими, з'являтися лише у небажаних переживаннях та нічних жахах. Обговорення найменших подробиць інциденту може зменшити потребу в мимовільному поверненні до найбільючіших частин переживань.

3. Скажіть фахівцю, що за його згоди ви попросите розповісти історію, починаючи від того моменту, коли у нього з'явилося передчуття щодо виникнення проблеми. Попросіть розповідати у хронологічній послідовності – від одного моменту до іншого, зокрема, про всі почуття, думки, сприйняття та відчуття, які пригадуються. Історію необхідно відновлювати від моменту, коли інцидент трапився, й до нинішнього часу або до того моменту, коли, на його думку, інцидент вичерпано.

4. Якщо в якийсь момент супервізований почне плакати, не тисніть на нього, але, усвідомлюючи його стресовий стан, скажіть, що він може відпочити й продовжити, коли буде здатен на це. Корисно розпитати, що саме спричинило труднощі при розповіді, й викласти свої почуття у словах.

5. На кожному етапі вимагайте від працівника, що працює в соціальній службі, пригадувати звуки, запахи, присмаки, кольори та образи, які супроводжували певний момент. Такі подробиці важливі, бо вони стимулюють більш вибірковий і уточнюючий «запуск» травмуючих спогадів, тим самим зменшуючи вірогідність пробудження спогадів якимось більш загальним стимулом.

6. Необхідно бути впевненим, що молодий спеціаліст соціальної роботи говорить не тільки про те, що справді сталося, але й про те, що, на його думку, могло б бути. Це може виявитися навіть більш травмуючим, аніж реальний перебіг подій.

7. У жодному разі не просіть працівника соціальної сфери інтерпретувати чи оцінювати власні дії, а також не пропонуйте свого ставлення чи оцінки. На цьому етапі ви не консультуєте, а лише дізнаєтеся про те, що сталося. Огляд того, чому можна навчитися з цього випадку, потрібно проводити окремо.

8. Продовжуйте отримувати інформацію про все – аж до нинішнього моменту (з найменшими подробицями щодо самого інциденту).

9. Після завершення розповіді про інцидент перевірте, що зараз відчуває супервізований і який вплив справила на нього супервізорська сесія. Допоможіть йому за потреби перевести подих.

10. Перевірте, чи мав він якісь іще проблеми після інциденту, та нормалізуйте будь-які стресові реакції. Запропонуйте випереджувальні рекомендації щодо типових реакцій на стрес, які можуть виникнути згодом.

11. Оцініть, чи буде корисним для соціального працівника консультування, та зверніться до нього за потреби.

12. Зробіть висновки щодо подальшої роботи.

Дебрифінг зазвичай проводять у безпечному, надійному місці. При цьому необхідно мати багато вільного часу, адже дебрифінг інколи займає набагато більше часу, ніж інцидент сам по собі. Такий дебрифінг відбувається не одразу після інциденту, а через день чи пізніше. Проте часто дебрифінг не організовують, аж доки людина не досягне моменту кризи чи якась інша подія не виявить існуючої травми.

Коли молодий фахівець соціальної служби почне адаптуватися до травми, то супервізор може допомогти йому такими способами:

- допомогти графічно зобразити вплив травми на всі аспекти професійної діяльності;
- допомогти зрозуміти такі впливи;
- заохотити висловлення почуттів щодо всього, що сталося з ним;
- допомогти визначити зміни в собі та у навколишньому світі;
- посприяти в розгляді проблем, з якими стикається соціальний працівник, визначенні їхньої пріоритетності;
- запропонувати скористатися послугами незалежного консультанта.

Отже, визначено різноманітні джерела стресу, який може впливати на супервізованого. Гарна супервізія може включати перевірку стресу. Описано процес професійного вигорання й надано конкретні рекомендації щодо профілактичної і корекційної роботи.

Питання для самоконтролю

1. Що таке стресогенні чинники, і як вони діють на молодого соціального працівника?
2. Назвіть основні етапи професійного вигорання.
3. Як виникає професійна психологічна травма?
4. Назвіть основну реакцію супервізора на травму.
5. Які методи можна використовувати в індивідуальному дебрифінгу?
6. Які чинники з особистого життя супервізованого роблять його сензитивним до стресу?
7. Які стресогенні чинники існують у системі «команда»?
8. Що таке «накопичений стрес»?
9. Дайте визначення дефініції.
10. Які існують фізичні ознаки стресу?
11. Назвіть поведінкові ознаки стресу.
12. Які основні ознаки психологічної травмованості працівника?
13. Визначте етапи профілактичної роботи з травмами працівників.
14. Поясніть основні шляхи адаптації до травми працівника.
15. В чому полягає посередницька реакція супервізора на травму?

16. Розкрийте сутність зміцнювальної реакції супервізора на травму.
17. Що таке «психологічний дебрифінг»?
18. Яка існує технологія проведення психологічного дебрифінгу?

Використана література

1. Бурцева Е. Размышляя о супервизии / Е. Бурцева // Гештальт – 2000 : сб. м-в Московского Гештальт-Института. – 2000. – С. 59–70.
2. Булюбаш И. Д. Основы супервизии в гештальт-терапии / И. Д. Булюбаш. – Издательство Института психотерапии, 2003. – 224 с.
3. Ормонт Л. Групповая психотерапия: от теории к практике / Л. Ормонт. – Ч. 2. – С-Пб : Изд-во РАН, 1998. – 135 с.
4. Ховкинс П. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы / П. Ховкинс, Р. Шохет. – СПб : Речь, 2002. – 352 с.