

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ
Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи**

Гурова Вікторія Сергіївна

**«ПРОФІЛАКТИКА «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ У ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ СИСТЕМИ
СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ»**

спеціальність 231 Соціальна робота

РЕФЕРАТ

магістерської роботи
за освітньо-професійною програмою
«Соціальна робота»

Науковий Керівник: кандидат
педагогічних наук, доцент
Шевчук Оксана Миколаївна

Умань – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	
1.1. Синдром «професійного вигорання» в психолого-педагогічних дослідженнях.....	
1.2. Фактори, що впливають на розвиток професійного виснаження працівників соціальних служб.....	
1.3. Методи психогієни і профілактики синдрому «професійного вигорання».....	
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ	
2.1. Загальна організація та методичний апарат дослідження.....	
2.2. Висвітлення аналізу результатів дослідження «професійного вигорання» працівників державних соціальних служб.....	
2.3. Рекомендації працівникам соціальної сфери з профілактики професійного вигорання.....	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Професійна діяльність соціального працівника, незалежно від різновиду виконуваної роботи, відноситься до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому. Постійні стресові ситуації, в які потрапляє соціальний працівник в процесі складної соціальної взаємодії з клієнтом, постійне проникнення в суть соціальних проблем клієнта, особиста незахищеність та інші морально-психологічні чинники негативно впливають на здоров'я соціального працівника.

Соціальним працівникам, за родом своєї діяльності залученим в тривале напружене спілкування з іншими людьми, властивий так званий синдром «професійного вигорання» або феномен «професійного вигорання», який проявляється як стан фізичного і психічного виснаження, викликаний інтенсивними міжособистісними взаємодіями при роботі з людьми, що супроводжуються емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Це пов'язано також з тим, що в своїй діяльності соціальний працівник, крім професійних знань, умінь і навичок, в значній мірі використовує свою особистість, будучи свого роду «емоційним донором».

Професійне вигорання є феноменом сучасності, як наслідок сьогочасної активності в професійній діяльності, зростання інформаційних, комунікаційних, емоційних навантажень при дефіциті рухової активності і порушенні гармонійного способу життя сучасної людини.

Професійне вигорання – це особливий вид професійної деформації працівників, чия професійна діяльність пов'язана з підвищеним використанням емоційних, пізнавальних та фізичних ресурсів, виснаження яких проявляється в фізичному стомленні, деперсоналізації і зниженні задоволення виконанням роботи. Вперше цей термін був використаний в науці в середині 70-х років минулого століття і почав більш активно досліджуватися за кордоном.

Соціальна робота, що відноситься до професій «людина–людина»,

найчастіше передбачає специфіку, пов'язану з постійною взаємодією фахівця з різними категоріями населення, які потребують допомоги і підтримки держави. Нерідко представники тієї чи іншої категорії проявляють, з одного боку, агресивність і злість (через виникнення важких життєвих ситуацій, в зв'язку з ментальними, фізичними порушеннями та ін.), з іншого боку, викликають у працівників почуття співпереживання і відчуття несправедливості в житті. Досить часто в ході роботи фахівцям і соціальним працівникам доводиться спостерігати незадовільні умови життя своїх клієнтів, що також негативно впливають на стан працівників. Такого роду професійна діяльність передбачає високу емоційну включеність соціальних працівників, що, в свою чергу, призводить до розвитку синдрому професійного вигорання і негативного впливу на психічне здоров'я фахівців із соціальної роботи.

Традиційно, і в суспільній свідомості, і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності спеціалістів соціономічних професій (лікарів, педагогів, психологів, соціальних працівників та інших) акцент робиться, перш за все, на позитивних аспектах роботи з людьми. Разом з тим цілком очевидно, що саме робота з людьми, через високі вимоги які ставляться перед представниками таких професій, особливу відповідальність та емоційні навантаження, потенційно містить в собі небезпеку важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, та ймовірність виникнення професійного стресу.

Проблема професійного вигорання у фахівців із соціальної роботи особливо актуалізується у зв'язку з тим, що система соціального захисту населення змушена постійно підлаштовуватися під зміну соціально-економічної та політичної ситуацій. Крім того, відбулося значне збільшення обсягів роботи пов'язане із процесом субсидіювання населення. Тим не менш, роботи, спрямованої на профілактику вигорання у фахівців із соціальної роботи, практично не проводять.

Стан дослідженості наукової проблеми. Вивчення питання

«професійного вигорання» у працівників соціальної сфери поставало у наукових працях таких авторів, як: М. Авраменко, О. Главацька, М. Гордєєв, Л. Гостева, О. Доценко, А. Марков, Х. Маслач, І. Мєсьянінова, В. Орел, Н. Перхайло, І. Піголенко, Т. Ронгинська, А. Серебряков, О. Старченков, Р. Чубук, Л. Чутко.

Проблема «емоційного вигорання», «психологічного вигорання» стала предметом вивчення таких українських науковців, як: Т. Авер'янова, Є. Андросов, Н. Булатевич, В. Дудяк, Я. Зелінська, Н. Коновчук, О. Матвієнко, С. Машак, В. Наумова, М. Пересадін, О. Старовойт, А. Стебловська, М. Стец, Т. Циновнік, Я. Чаплак, О. Шевчук та ін.

Зокрема, дослідженням синдрому «професійного вигорання», «емоційного вигорання» та його профілактики, характерного для представників соціономічних професій (вчителів, викладачів ЗВО, державних службовців, психологів, медичних працівників, менеджерів, медіаторів, телефонних консультантів та ін.), займалися: А. Дербеньова, Т. Знакова, О. Знанецька, Т. Каткова, Ю. Ковровський, Н. Коновчук, О. Кононенко, А. Костюк, М. Косюч, М. Лаврова, Г. Лемко, А. Логінова, Н. Мирончук, Н. Мілорадова, М. Міщенко, І. Моспаненко, А. Мудрик, В. Овсяннікова, А. Огнев, В. Приходько, І. Прокопенко, Н. Прокопенко, С. Сиваш, Л. Сіпко, О. Ходаківська, В. Шевченко, О. Шнайдер, А. Шулдик, Л. Юрьєва та ін.

На думку дослідників, негативні психічні переживання і стани можуть зачіпати різні грані трудового процесу – професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування, що в цілому негативно позначається на професійному розвитку особистості.

Соціальна робота ставить жорсткі вимоги до психофізіологічних особливостей фахівця-професіонала і вимагає науково обґрунтовані методи відбору, адаптації фахівців із соціальної роботи та профілактики синдрому «професійного вигорання». На сьогоднішній день налічується незначне число робіт, присвячених вивченню стресостійкості у професійній діяльності соціальних працівників, що свідчить про недостатню увагу, яку приділяють

дослідники розробці даної проблеми.

Актуальність даної проблеми, її недостатня теоретична та практична розробленість визначила вибір теми нашого дослідження: **«Профілактика «професійного вигорання» соціальних працівників у державних установах системи соціального захисту»**.

Мета дослідження: теоретичне та емпіричне обґрунтування особливостей виникнення професійного вигорання у працівників державних установ системи соціального захисту та визначення шляхів його профілактики.

Відповідно до мети сформульовано такі **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати наукову психолого-педагогічну літературу з проблеми виникнення «професійного вигорання».
2. Вивчити фактори, що впливають на появу і розвиток синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.
3. Визначити рівень професійного вигорання соціальних працівників.
4. Дослідити профілактику синдрому професійного вигорання та запропонувати способи її здійснення.

Об'єкт дослідження – синдром професійного вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження – профілактика «професійного вигорання» у спеціалістів державних установ системи соціального захисту.

В ході вивчення феномена «вигорання» нами була висунута *гіпотеза*: на розвиток синдрому «професійного вигорання» впливають особливості особистості фахівця із соціальної роботи (тривожність, агресивність, самооцінка, рівень інтелекту, мотиви, які переважають у особистості, інтернальність), а також організаційні чинники – умови і організація праці, стаж професійної діяльності, відносини з безпосереднім керівником, ставлення до колективу, інтенсивність фізичних, інтелектуальних, психоемоційних навантажень і т.д.

У соціальних працівників з високим рівнем «вигорання» має місце тенденція негативного ставлення до клієнтів і до себе. Високий рівень емоційного «вигорання» в професійній діяльності соціальних працівників може сприяти прояву таких негативних рис особистості як високий рівень тривожності, агресивність, емоційна нестійкість, низька самооцінка, незадоволеність собою, низька стресостійкість, фрустрація.

Для перевірки гіпотези і вирішення поставлених завдань були використані наступні взаємодоповнювальні **методи дослідження:**

– теоретичні (теоретико-логіко-історичний аналіз психолого-педагогічної, довідково-енциклопедичної літератури, понятійно-термінологічної системи, інформації системи Інтернет з проблеми дослідження);

– емпіричні (включене спостереження, бесіда, самооцінка, опитування, експертні порівняння; тестування; статистичні (ранжування, якісний і кількісний аналіз результатів дослідно-експериментальної роботи).

Дослідження синдрому «професійного вигорання» проводилось за допомогою діагностичних методик:

– методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойко) (для виявлення сформованості фаз стресу – «напруга», «резистенція», «виснаження» і основних симптомів «вигорання»);

– опитувальник «МВІ» на виявлення «професійного вигорання» (Х. Маслач і С. Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової) (для вивчення ступеня вираженості і поширення синдрому вигорання);

– шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності Спілберга-Ханіна (Ч.Д. Спілберг, в адаптації Ю.Л. Ханіна) (для самооцінки рівня тривожності в даний момент (реактивна тривожність як стан) і особистісної тривожності (як стійка характеристика людини);

– опитувальник «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавишніков) (з метою дослідити інтегральний показник психічного «вигорання», що включає різні підструктури особистості).

Експериментальна база дослідження. Управління праці та

соціального захисту населення Уманської міської ради (місто Умань, Черкаська область).

Теоретичне значення одержаних результатів полягає в узагальненні теоретичного матеріалу, що стосується проблеми «професійного вигорання» та її профілактики у фахівців соціальної сфери. Було виокремлено фактори «професійного вигорання» у соціальних працівників у державних установах системи соціального захисту, обґрунтовано вибір методів експериментально-дослідної роботи.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що одержані результати магістерської роботи можуть бути використані адміністрацією установ соціального захисту населення, психологами для організації діяльності, спрямованої на профілактику або подолання ознак «професійного вигорання» у фахівців своїх установ. Матеріали також можуть бути використані для розробки методичних рекомендацій для фахівців соціальної сфери з метою саморегуляції власних емоційних станів, в тому числі пов'язаних з синдромом «професійного вигорання».

Апробація результатів дослідження. Положення і висновки дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Матеріали дослідження доповідалися на всеукраїнських та регіональних наукових конференціях і семінарах: Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери» (Умань, 21 квітня 2020 р.); III Всеукраїнській науково-практичній конференції «Просоціальна особистість у гендерному вимірі: теоретико-методологічні аспекти» (24 квітня 2020 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери», (Умань, 22 квітня 2021 р.); науково-практичному онлайн-семінарі «Тренінгові технології у соціальній роботі», (Умань, 29 березня 2021 р.).

Публікації. Результати дослідження висвітлені у публікації: «Засоби

профілактики професійного вигорання».

Основні положення кваліфікаційної роботи відображенні в збірнику наукових праць студентів (Умань, 2021 р.).

Структура дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 65 найменувань, 10 рисунків, 4 таблиць, 4 додатків. Повний обсяг випускної кваліфікаційної роботи – 97 сторінок: основний текст – 71 сторінка.

Висновки. Проведене дослідження проблеми профілактики «професійного вигорання» соціальних працівників у державних установах системи соціального захисту дозволило зробити висновки:

1. Проблему професійного вигорання почали досліджувати в 70-х роках ХХ століття. Психологи і медики, які вивчають дане явище, прийшли до відкриття «особливої форми стресу спілкування», яку американський психіатр Х.Дж. Фрейденберг запропонував називати «burnout» («вигорання»).

У наукових дослідженнях «вигорання» найчастіше розглядається як довгострокова стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

Вигорання – це не науковий конструкт, а загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи.

Вченими визначено, що «професійне вигорання» є характерним для контингенту осіб, задіяних в соціономічних професіях. У зв'язку з цим синдром вигорання почав найчастіше розглядається як «професійне вигорання», що дозволяє вивчати даний феномен в аспекті професійної діяльності.

«Професійне вигорання» являє собою сукупність негативних переживань, пов'язаних з роботою, колективом і всією організацією в цілому. Синдром «професійного вигорання» відноситься до числа феноменів особистісної деформації і є несприятливою реакцією на робочі стреси, які включають психологічні, психофізіологічні і поведінкові компоненти.

2. Фактори, що впливають на розвиток «професійного вигорання» можна розділити на дві групи: об'єктивні чинники (організаційні і рольові) – породжувані умовою самої роботи або неправильною її організацією; суб'єктивні чинники – особливості особистості.

Обидві групи пов'язані між собою. З одного боку, тривалий психотравмуючий вплив об'єктивних чинників може призводити до змін, деформацій професіонала. З іншого боку, суб'єктивні чинники особливо негативно проявляють себе саме при додатковому впливі об'єктивних чинників.

На розвиток «професійного вигорання» і деформацію особистості фахівця у соціальній роботі впливає група особистісних, організаційних, рольових факторів, які діють в такому складному взаємозв'язку і взаємозалежності, що в кожному окремому випадку передбачити стовідсоткове виникнення емоційного «вигорання» практично неможливо. Зазвичай причина «вигорання» – це комбінація шкідливих чинників, але індивідуальна ситуація професійного розвитку може посилювати або згладжувати їх вплив.

3. Результати проведеного емпіричного дослідження особливостей виникнення синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників державних установ системи соціального захисту дозволили зробити висновки про те, що соціальні робітники мають різноманітні прояви синдрому «професійного вигорання» і потребують подальшої роботи з попередження та профілактики вигорання, що є необхідною умовою для удосконалення та поліпшення їх професійної діяльності.

При проведенні методики «емоційного вигорання» (В.В. Бойко) були отримані наступні результати: у соціальних працівників спостерігається абсолютна або часткова сформованість фаз професійного вигорання. Це говорить про те, що опір стресу починається від появи тривожного напруження соціальних працівників. Згідно з отриманими даними, найбільш сформованими є такі ознаки виникнення «професійного вигорання», як

переживання психотравмуючих обставин (26 %), незадоволеність собою (20 %), психосоматичні та психовегетативні порушення (26 %), емоційно-моральна дезорієнтація (26 %) та редукція професійних обов'язків (23 %).

При проведенні методики «МВІ» на виявлення «професійного вигорання» (Х. Маслач і С. Джексон, в адаптації Н. Є. Водоп'янової), було з'ясовано, що більшість соціальних працівників мають високий рівень емоційного виснаження – 9 осіб, високий рівень деперсоналізації – 21 особа, високий рівень редукції професійних досягнень – 7 чоловік. Тобто, це свідчить, що можливе виникнення професійного вигорання у діяльності соціальних працівників в найближчому часі.

За допомогою методики оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності Спілберга-Ханіна, виявлено, що найбільший показник середнього значення виділяється у шкалі «ситуативна тривожність» – 40,4. Цей результат вказує на те, що більшість працівників соціальної установи зосереджена на сприйманні негативу із зовнішнього соціального середовища. Але показник шкали «особистісна тривожність», який має середнє значення у 34,5 також впливає на виникнення професійного вигорання, адже, стрес визначається через особливі особистісні характеристики соціальних працівників.

Результати використання методики «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова показали наступні результати: високий рівень психічного «вигорання» мають – 12 соціальних працівників, середній рівень – 20 робітників, низький – 3. Щодо вираженості чинників виникнення психічного «вигорання», найбільш виявленим є «професійна мотивація», що свідчить про зниження ентузіазму та захопленням своєю роботою, тому що, діяльність соціального працівника, як така, носить стресогенний характер.

У результаті узагальнення експериментальних даних було виявлено, які чинники, більшою або меншою мірою можуть впливати на виникнення професійного вигорання соціальних робітників. Підтверджено, що у професійній діяльності соціальних працівників спостерігається високий

рівень професійного вигорання.

4. Вивчивши, різні підходи до методів профілактики професійного «вигорання», ми можемо зробити наступні висновки, що психогігієна соціального працівника забезпечується його толерантністю до синдрому «вигорання». Соціальний працівник повинен володіти емоційною стійкістю, бути готовим до психічних перевантажень, уникати можливих відхилень у власних оцінках і діях.

Тому найважливішим завданням органів управління, у віданні яких знаходяться соціальні служби, є збереження здоров'я соціальних працівників, профілактика їх професійних захворювань, проведення консультацій щодо запобігання професійним ризикам в соціальній роботі. Важливо підвищувати психологічну культуру соціальних працівників і проводити психологічну роботу щодо запобігання професійним стресам. Методами, використовуваними при цьому, можуть бути фізичні вправи, раціоналізація завдань в бесідах або лекціях, консультації психолога, психотренування, соціально-психологічний тренінг, ділові ігри, аутотренінг, медитація, застосування тривалих психолого-педагогічних рекомендації з організації навчального та робочого процесу. Методи профілактики вигорання слід обирати з урахуванням індивідуальних особливостей соціального працівника і специфіки виконуваної ним роботи.

Головними напрямками, що запобігають «вигоранню» фахівців із соціальної роботи є: розвиток знань, навичок і умінь; поліпшення умов праці та відпочинку; розвиток змісту праці; розвитку засобів праці; розвиток мотивації; зміни оплати праці; соціальна захисту соціальних працівників; розвиток системи психологічного розвантаження, зняття напруги після робочого дня; система поліпшення психологічного клімату в колективі.

Пріоритетними напрямками подальшого дослідження є психологічна корекція професійного вигорання соціальних працівників; технології виявлення і профілактики професійного вигорання соціальних працівників.