

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

Дятленко Алла Вікторівна

«ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

спеціальність «Соціальна робота»

РЕФЕРАТ

магістерської роботи
за освітньо-професійною програмою
«Соціальна робота»

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:
кандидат педагогічних наук, доцент,
Бондаренко Г.В.

Умань – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ	8
1.1 Основні теоретичні підходи до вивчення синдрому «емоційного вигорання».....	8
1.2 Методи психогієни і психопрофілактики синдрому «емоційного вигорання».....	25
Висновки до першого розділу	38
РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	40
2.1 Зміст професійної діяльності соціального працівника та його особистісно-професійні особливості.....	40
2.2 Фактори, які впливають на розвиток синдрому «емоційного вигорання» і деформацію особистості фахівця із соціальної роботи	47
Висновки до другого розділу.....	53
РОЗДІЛ 3 ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ФАКТОРІВ НА ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА	55
3.1 Методи дослідження.....	55
3.2 Аналіз результатів дослідження.....	57
3.3 Рекомендації щодо запобігання «професійного вигорання».....	70
Висновки до третього розділу.....	72
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ	81

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Професійна діяльність соціального працівника, незалежно від різновиду роботи, яку він виконує, 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, проникнення в суть соціальних проблем клієнта, особиста незахищеність та інші морально-психологічні чинники негативно впливають на здоров'я соціального працівника.

Соціальним працівникам, які за родом своєї діяльності залучені в тривале напружене спілкування з іншими людьми, властивий, як і іншим фахівцям системи «людина-людина», так званий синдром «професійного вигорання» або феномен «емоційного вигорання». Даний синдром проявляється як стан фізичного і психічного виснаження, викликаного 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».

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

Соціальна робота висуває жорсткі вимоги до психофізіологічних особливостей фахівця-професіонала і вимагає науково обґрунтовані методи відбору, адаптації фахівців із соціальної роботи та профілактики синдрому «емоційного вигорання».

Це актуальне питання завжди цікавило і дослідників, і практиків.

Уперше термін «вигорання» ввів до наукового обігу Г. Бренді в своєму дослідженні службовців, які охороняли умовно засуджених.

Пізніше вигорання вивчав Г. Фрейденбергер, який визначав емоційне вигорання як хронічну втому, депресію і фрустрацію, коли індивід вимушений займатися справою, яка не задовольняє його амбіції й не приносить очікуваного результату.

Більшість авторів розглядає феномен професійного вигорання як фізичне, психічне або емоційне виснаження, втрату мотивації й відповідальності, а також як результат невідповідності між особистістю і родом занять.

Г. Фрейденбергер та Г. Річелсон вважають вигорання ознакою певних психологічних станів хронічної стомленості, депресії та фрустрації.

С. Хобфол. і Е. Шіром відокремили від хронічного стомлення синдром хронічної втоми (СХВ), який пов'язаний з дисбалансом між вимогами навколишнього середовища та здатністю людини виконувати ці вимоги. Дослідники підкреслювали, що основою механізмів розвитку саме синдрому вигорання є, перш за все, емоційне (потім фізичне та когнітивне) виснаження.

Н. Водоп'янова та Є. Старченкова називають це синдромом психічного вигорання, а П. Сидоров – синдромом емоційного вигорання.

Підсумовуючи викладене, можна зазначити, що незважаючи на відмінність у підходах різних авторів до його визначення, синдром вигорання є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина».

Актуальність даної проблеми, її значення для теорії та практики соціальної роботи визначили вибір теми дослідження: **«Професійне вигорання у соціальних працівників»**.

Метою дослідження є вивчення ступеня вираженості феномена «професійного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Відповідно до мети були визначені такі **завдання дослідження**:

1. Узагальнити поняття «синдром вигорання»;
2. Визначити вплив факторів на розвиток «емоційного вигорання»;
3. Дослідити вплив факторів на формування «синдрому емоційного» вигорання в професійній діяльності соціального працівника;
4. З'ясувати характерні риси соціальних працівників, схильних до «синдрому вигорання»;
5. Розробити рекомендації щодо запобігання та профілактики синдрому «професійного вигорання».

Об'єкт дослідження – професійна діяльність соціального працівника.

Предмет дослідження – соціально-психологічні фактори, що впливають на формування «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

На різних етапах дослідження використовувався комплекс взаємопов'язаних **методів**:

- *теоретичні*: аналіз психолого-педагогічних, соціологічних, джерел, визначення теоретичних основ дослідження;
- *емпіричні*: анкетування, тестування з використанням різних методик, що дозволяють визначити наявність синдрому «професійного вигорання» і особистісні особливості;
- *статистичні методи*: кількісної та якісної обробки одержаних результатів експерименту забезпечили опрацювання даних, засвідчили достовірність отриманих результатів дослідження.

Теоретичне значення одержаних результатів полягає в тому, що:

- визначено фактори, які впливають на розвиток «емоційного вигорання»
- досліджено вплив факторів на формування синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника;
- з'ясовано якими рисами характеризуються соціальні працівники, які схильні до «синдрому вигорання»;

– розроблено рекомендації щодо запобігання та профілактики синдрому «професійного вигорання».

Практичну значущість дослідження становлять висновки, сформульовані в кваліфікаційній роботі, які можуть бути використані у:

– науково-дослідницькій діяльності – при подальшій розробці теоретичних питань що стосуються феномену професійного вигорання;

– навчальному процесі – при викладанні дисциплін «Соціальна робота з різними групами клієнтів», «Організаційно-кадрова робота в соціальній сфері».

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базі Гайворонського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Апробація результатів дослідження. Основні ідеї, положення та результати дослідження висвітлювалися у доповідях на науково-практичних конференціях: Всеукраїнська науково-практична конференція «Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи» (Умань, 11 жовтня 2019 р.), Всеукраїнський науково-методичний семінар «Актуальні проблеми фахівців соціальної сфери» (м. Умань, 24 квітня 2020 р.).

Матеріали дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Публікації. Основні положення кваліфікаційної роботи викладено у тезах: «Синдром професійного вигорання у соціального працівника».

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 89 сторінок, основного тексту – 74 сторінки, список використаних джерел становить 61 найменування. Робота містить 3 додатки.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено науково-теоретичне узагальнення та новий підхід до вирішення важливого й актуального завдання, що визначають перспективи профілактики та попередження професійного вигорання у соціальних працівників.

Досягнута мета, виконані завдання дають підстави для загальних висновків:

1. Узагальнено поняття синдром «вигорання». Синдром «вигорання» – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, проявляється через депресивний стан, почуття втоми і спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, втрати здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці щодо роботи і життя взагалі. У фахівця, що зазнає синдром емоційного «вигорання», з'являються різні симптоми фізичних нездужань, головні болі, безсоння, втрата апетиту або схильність до переїдання, зловживання заспокійливими або збудливими засобами.

2. Визначено фактори, які впливають на розвиток «емоційного вигорання». Дані фактори можна поділити на дві групи. Об'єктивні чинники (організаційні і рольові) – породжувані умовами 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.

3. Досліджено вплив факторів на формування синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

1) До групи організаційних і рольових чинників, які підвищують ризик

розвитку «вигорання» належать несприятливі умови праці, організація роботи, яка не задовольняє фахівця; занадто висока різноманітність виконуваних фахівцем робіт; низька можливість підвищення кваліфікації; напружені відносини з керівником і несприятливі відносини в колективі. Усвідомлення своєї роботи як престижної знижує ризик виникнення «вигорання». Задоволеність розміром заробітної плати не впливає на виникнення «вигорання». 2) На розвиток синдрому «емоційного вигорання» впливають особливості особистості соціального працівника. Фахівці з екстернальним локусом контролю (особи, які шукають причини зовні), більшою мірою схильні до феномену «вигорання», ніж з інтернальним локусом (особи, які шукають причини в собі).

4. З'ясовано, що соціальні працівники, які схильні до синдрому «емоційного вигорання», характеризуються такими рисами особистості, як емоційна нестійкість, високий рівень тривожності і агресивності. У той же час вони відрізняються почуттям надмірної відповідальності, обов'язковості. Вони більш неспокійні, заклопотані, ранимі, вразливі, чутливі до зауважень і осуду, ніж працівники, у яких відсутній синдром вигорання. Соціальні працівники з високим рівнем вигорання відрізняються емоційною незрілістю, нестійкою самооцінкою.

5. Розроблено рекомендації щодо запобігання та профілактики синдрому «професійного вигорання». Соціальний працівник, який володіє знаннями щодо феномену «синдрому вигорання» та керуючись певними рекомендаціями щодо профілактики даного феномену зможе уникнути даного синдрому або, принаймні, зменшити ризики його протікання

Проведене дослідження не претендує на повне висвітлення зазначеної проблеми. Подальшого вивчення потребують такі питання, як емоційна стійкість соціального працівника, методи подолання синдрому вигорання у соціальних працівників, шляхи запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання та ін.