УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ
Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

Паламарчук Юлія Володимирівна

«ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ»

спеціальність «Соціальна робота»

РЕФЕРАТ

випускної кваліфікаційної роботи
за освітньо-професійною програмою
«Соціальна робота»
(Соціально-психологічна реабілітація)»

Умань – 2021

Випускною кваліфікаційною роботою є рукопис.

Роботу виконано в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини.

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

РЕЦЕНЗЕНТ: доктор педагогічних наук, професор,
Кравченко О.О.

Захист відбудеться 16 грудня 2021 р. о 9.00 год. на засіданні Екзаменаційної комісії.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі соціальної педагогіки та соціальної роботи, за адресою: 20308, м. Умань вул. Садова, 28, ауд. № 202.

ЗМІСТ

ВСТУП …….. 3
РОЗДІЛ 1. ТЕРИТОРІАЛЬНІ ЦЕНТРИ ЯК БЮДЖЕТНІ УСТАНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ……. 8
1.1. Територіальні центри соціального обслуговування.…… 8
1.2. Послуги, що надаються територіальними центрами соціального обслуговування …… 15
1.3. Особливості діяльності соціальних працівників в системі соціального забезпечення ……. 21
Висновки до першого розділу……... 29
**РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ……..…… 30
2.1. Психологічні чинники «професійного вигорання»...…… 30
2.2. Характеристика синдрому «професійного вигорання».… 33
Висновки до другого розділу……. 44
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ…..…. 45
3.1. Методи дослідження…….……. 45
3.2. Аналіз результатів дослідження……..……. 47
3.3. Рекомендації щодо запобігання «професійного вигорання» у соціальних працівників територіальних центрів..... 59
Висновки до третього розділу ……...…... 61
ВИСНОВКИ ……..... 62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ …… 66
ДОДАТКИ…...…….. 75

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Професія соціального працівника – одна з тих, де синдром «професійного вигорання» є найбільш поширеним, оскільки фахівець працює у системі «людина-людина» і змушений постійно стикатися з негативними емоційними переживаннями своїх клієнтів та мимоволі зазнавати підвищеного емоційного напруження.

«Професійне вигорання» тлумачиться як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування.

Щоб попередити таке виснаження, слід застосовувати профілактичні дії щодо подолання означеного симптому.

Профілактика синдрому «професійного вигорання» розпочинається з аналізу професійної ситуації. Вона полягає в когнітивній оцінці ситуації (виявлення стрес-факторів, аналіз власної стресової реактивності чи толерантності тощо) та зниження впливу стресорів. Це передбачає застосування системи спеціальних прийомів, які є бар'єрами на шляху до стресу.

Проблема синдрому «професійного вигорання» на сучасному етапі розвитку науки представлена працями таких дослідників, як М. Авраменко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, А. Лужецька, К. Малевич, Т. Марек, В. Орел, А. Рукавішников, Е. Старченкова, О. Романовська, Т. Ронгінська, О. Фурсенко та ін., які визначають зміст і структуру цього синдрому.

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.

Є. Старченкова називає це синдромом психічного вигорання, а П. Сидоров – синдромом емоційного вигорання.

Роботи вчених аналізують проблему професійного вигорання у педагогів, медичних працівників, продавців, працівників поліції. Проте прояв синдрому «професійного вигорання» все частіше спостерігається і серед соціальних працівників.

Професійна діяльність соціального працівника вимагає постійного емоційного напруження, прояву співчуття, толерантності, стриманості, зосередженості. Соціальний працівник психологічно і морально має бути підготовленим до того шквалу проблем і негараздів інших людей, з якими він буде повсякчас працювати. Знайшовши шлях допомоги іншим, соціальний працівник в той же час має захистити і себе.

У закладах вищої освіти вчать методам та технологіям соціальної роботи, які звернені на надання соціальної допомоги, послуг і захисту різним категоріям населення. А як захистити себе від негативних впливів, зберегти оптимістичне світосприйняття, вміти керувати собою за будь-яких, навіть самих негативних проявів поведінки клієнтів – цього соціальних працівників не навчають. Зважаючи на це, досить актуальною на сьогодні є проблема профілактики «професійного вигорання», формування навичок саморегуляції внутрішнього стану соціальних працівників.

Останнім часом спостерігається підвищення інтересу до вивчення проблематики «професійного вигорання» фахівців комунікативних професій. Розробляються авторські теоретико-інтерпретаційні моделі, психологічні

методики та прикладні профілактико-корекційні програми щодо профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання».

Актуальність цієї проблеми пов'язана не тільки з тим, що вигорання спричиняє погіршення ефективності праці і, навіть, випадки зміни професії, але й тим, що воно впливає на все життя людини, змінюючи її психічне та соматичне становище, що призводить до втрати здоров'я, психологічних та особистісних проблем.

Це і зумовило вибір теми роботи **«Вигорання у соціальних працівників територіальних центрів»**.

Мета дослідження – здійснити теоретичний аналіз дослідження вигорання у соціальних працівників та визначити профілактичні заходи щодо його попередження.

Для досягнення мети були поставлені наступні завдання:

1. З'ясувати основні підходи дослідження «професійного вигорання».
2. Визначити напрямки діяльності територіальних центрів.
3. Означити послуги, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування.
4. Охарактеризувати індивідуальні якості соціального працівника.
5. Розглянути вплив факторів на формування синдрому «професійного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.
6. Розробити рекомендації щодо запобігання та профілактики синдрому «професійного вигорання».

Об'єкт дослідження **–** вигорання у соціальних працівників.

Предмет дослідження **–** вигорання у соціальних працівників територіальних центрів.

Для вирішення поставлених завдань у дослідженні використовувалися загальнонаукові **методи:**

– аналіз психологічної, соціологічної, медичної літератури з проблеми дослідження;

– синтез, порівняння й узагальнення теоретичних даних;

– методи дедукції та індукції;

– системний підхід;

– емпіричний метод (спостереження і експеримент).

Теоретичне значення одержаних результатів полягає в тому, що:

– з'ясовано основні підходи дослідження «професійного вигорання»;

– визначено напрямки діяльності територіальних центрів;

– означено послуги, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування;

– охарактеризовано індивідуальні якості соціального працівника;

– розглянуто вплив факторів на формування синдрому «професійного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника;

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

Практична значущість дослідження: Висновки, сформульовані в магістерській роботі, можуть бути використані у:

– науково-дослідницькій діяльності – для вдосконалення змісту, методів та форм соціальної роботи у соціальній сфері та сфері охорони здоров'я, діяльності Школи передового досвіду «Школа соціальних знань»;

– правотворчій діяльності – для вдосконалення чинного законодавства у соціальній сфері та сфері охорони здоров'я;

– навчальному процесі – при викладанні дисциплін: «Організаційно-кадрова робота в соціальній сфері», «Чинники успішного працевлаштування».

Апробація результатів дослідження. Основні ідеї, положення та результати дослідження висвітлювалися у доповідях на науково-практичних конференціях та семінарах: Всеукраїнський науково-методичний семінар «Актуальні проблеми фахівців соціальної сфери» (Умань, 22 квітня 2021 р.).

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

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 86 сторінок, основного тексту – 65 сторінок, список використаних джерел становить 83 найменування. Робота містить 2 таблиці, 1 рисунок, 3 додатки.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено науково-теоретичне узагальнення та підхід до вирішення важливого й актуального завдання, що визначає особливості попередження вигорання у соціальних працівників територіальних центрів.

Досягнута мета, виконані завдання дають підстави для загальних висновків:

1. З'ясовано основні підходи дослідження «професійного вигорання»: згідно з *першим підходом*, у ньому проявляється синдром хронічної втоми, а також фізичне та емоційне виснаження. Його причиною може бути тривале перебування у важких з точки зору емоціонального навантаження ситуаціях спілкування; відповідно до *другого підходу*, професійне вигорання складається не лише з емоційного виснаження, але й включає феномен деперсоналізації; у *третьому підході* професійне вигорання включає до себе разом деперсоналізацію та емоційним виснаженням редукцію особистісних прагнень.

2. Визначено напрямки діяльності територіальних центрів. Основними напрямами є: виявлення та облік самотніх непрацездатних малозабезпечених громадян, які мають право на соціальне обслуговування; організація соціального обслуговування громадян, надання їм соціально-побутових, психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, соціально-економічних, юридичних, послуг з працевлаштування, послуг з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями, інформаційних, інших соціальних послуг.

3. Означено послуги, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування. Територіальні центри соціального обслуговування своїми структурними надають: *соціально-побутові послуги* – забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації,

здійснення соціально-побутового патронажу, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів, ремонт одягу та взуття, перукарські послуги тощо; *психологічні послуги* – надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення відносин з оточуючим соціальним середовищем, психологічної корекції, методичних порад; *соціально-педагогічні послуги* – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб громадян, яких обслуговує територіальний центр, організація їх дозвілля; *соціально-медичні послуги* – консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів, збереження, підтримка здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія; *соціально-економічні послуги* – надання натуральної чи грошової допомоги; *юридичні послуги* – надання консультацій з питань чинного законодавства, захист прав та інтересів громадян, яких обслуговує територіальний центр; *інформаційні послуги* – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги), розповсюдження просвітницьких і культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги), поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг; інші соціальні послуги, перелік, умови та порядок надання яких визначають у разі потреби місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування, що

4. Охарактеризовано індивідуальні якості соціального працівника у його професійній діяльності. Серед них: гуманістична спрямованість, особиста і соціальна відповідальність, загострене відчуття добра й справедливості, власна гідність і повага гідності іншої людини, терпеливість, ввічливість, порядність, емпатичність, готовність зрозуміти клієнта й прийти йому на допомогу, стриманість, адекватність самооцінки, щирість, щедрість, соціальна адаптованість.

Ці та інші риси можна поділити на три групи: психологічні характеристики, що є складовою частиною придатності до соціальної роботи; психолого-педагогічні якості, орієнтовані на вдосконалення утвердження

соціального працівника як особистості; методичні навички і зусилля, спрямовані на створення особистого іміджу (привабливості).

5. Розглянуто 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).

6. 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 правила соціально-психологічної безпеки для уникнення «професійного вигорання» соціальних працівників, алгоритм подолання синдрому «професійного вигорання» та ін.