

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ**

Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»

на тему:

**ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Виконала: студентка II курсу,

261 групи спеціальності 231 Соціальна
робота

Освітня програма «Соціальна робота
(соціально-психологічна реабілітація)»

Руда Каріна Олександрівна

Керівник: доцент Клименко Ю.А.

Рецензент: доцент Бойко О.М.

Умань – 2023 рік

ЗМІСТ	2
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	6
1.1. Особливості прояву синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.....	6
1.2. Причини виникнення синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.....	11
1.3. Моделі та стадії синдрому професійного вигорання.....	17
РОЗДІЛ II ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ	
2.1. Прояви та наслідки професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану.....	28
2.2. Методи та програми профілактики синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.....	35
2.3. Попередження синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників.....	40
2.4. Дослідження рівня професійного вигорання соціальних працівників.....	45
2.5. Рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.....	51
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	75

ВСТУП

Професійна діяльність відіграє важливу роль у житті людини. Часто, працівник поглинає всі проблеми, переживання, перемоги та невдачі, які трапляються протягом робочого дня. Емоційне переживання проблем та стресів на роботі стає причиною професійного вигорання. «Синдром «професійного вигорання» (burnout syndrome) ВООЗ визнала у 2001 році як проблему» [26].

Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження. Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці із соціальної роботи, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період. Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників.

Наукові розробки дослідників довоєнного періоду здебільшого спрямовані на вивчення особливостей професійної втоми, проявів вигорання, стадій та наслідків синдрому у представників різних соціономічних професій, зокрема, соціальних працівників. Це публікації Рідкодубської Г. А. [40], Яценко Л. В. та Перхайло Н. А. [57], Вознюк Н. В. [6], Мащак С. О. [23], Мироненко Г., Тептюк Ю., Рачук І. В. та інших.

Над проблемою профілактики професійного вигорання працювали Балакірєва К. О., Главацька О. Л. [2], Мойсеєнко А. О., Петрасюк Л. О., Скорик Т. В. [47; 48], Петрович В. С., Тименко В. М. тощо.

Метою дослідження є дослідження синдрому професійного вигорання в соціальних працівників в умовах воєнного стану.

Відповідно до мети роботи нами були поставлені наступні завдання:

1. Визначити негативні наслідки професійного вигорання;
2. Проаналізувати поширені практики попередження емоційного вигорання в організаціях, а також програми підтримки соціальних працівників.
3. Шляхом емпіричного дослідження укласти перелік найбільш гострих поточних проблем в роботі соціальних працівників в умовах воєнного стану.
4. Окреслити умови профілактики професійного вигорання.

Об'єкт дослідження – синдром професійного вигорання соціальних працівників як соціально-психологічна проблема.

Предмет дослідження – особливості розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників в умовах війни.

Методи дослідження:

- теоретичні: теоретико-методологічний аналіз і зіставлення інформації з загальної та спеціальної соціально-психологічної наукової літератури, узагальнення та систематизація теоретичних даних – з метою визначення стану розробленості проблеми та перспективних напрямів її вирішення;

- емпіричні: спостереження, бесіда, анкетування, тестові методики спеціальної психолого-педагогічної діагностики, констатувальний експеримент.

Теоретичне значення дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні поняття синдрому професійного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах воєнного стану.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що результати дослідження можуть бути використані у процесі професійної підготовки студентів до професійної діяльності ц закладах соціальної сфери. Результати роботи можуть бути використані в процесі розробки курсів з соціальної роботи, психології, соціальної педагогіки та психотерапії для студентів закладів освіти, які готують фахівців допомагаючих професій.

Експериментальна база дослідження: заклади соціальної сфери територіальної громади м. Умані.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні результати дослідження висвітлено на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Педагогічне краєзнавство крізь призму історико-культурних явищ та процесів в Україні», 21 листопада 2023 року.

Структура дослідження. Робота складається із вступу, двох розділів, висновків, списку літератури та додатків. Список використаних джерел нараховує 68 найменувань. Загальний обсяг роботи – 80 сторінок.

РОЗДІЛ 1 СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Особливості прояву синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

Термін «професійне вигорання» з'явився в психологічній літературі відносно недавно. Він був введений американським психіатром Х. Дж. Фреденбергом для характеристики психічного стану здорових людей, що перебувають в інтенсивному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють в системі «людина - людина»: лікарі, соціальні працівники, юристи, вчителі, психіатри, психологи, тощо [62].

Багато дослідників пов'язують, «вигорання» з появою в людини відчуття емоційного, фізичного виснаження, безпорадності, безнадійності, депресії, і особливо розчарування. Ці всі причини та прояви постають супутниками сучасної людини в повсякденній професійній діяльності і житті загалом. Тому за досить короткий час дослідження даного феномену набули значного поширення. А сам синдром «професійного вигорання» став важливою проблемою в практичній діяльності особистості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні розробленість проблеми синдрому «професійного вигорання» в науковій літературі є досить ґрунтовною. Серед вчених, які досліджували цей феномен і присвятили велику кількість своїх робіт, були Х.Фрейденбергер, У.Шуфелі, К.Маслач В.Бойко, Н. Водоп'янова, Т.Зайчикова, Л. Карамушка, С.Максименко, А.Юр'єв, І. Куц, М.Буриш, Н.Левицька та багато інших.

Однак, не зважаючи на це, проблема потребує постійної уваги з боку науковців, особливо це стосується питання про те, як проявляється і чим загрожує вигорання в професійній діяльності фахівцю.

Синдром «професійного вигорання» може бути визначено як стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що є результатом довгострокового перебування у емоційно важких робочих ситуаціях.

Велика кількість досліджень була присвячена розумінню причин, що сприяють «вигоранню» і його наслідкам для людей та їхнього здоров'я. Дослідження вказують на те, що стрес і «вигорання» є важливими факторами у розвитку фізичних і психологічних захворювань [25; 60].

Як вже було вище зазначено, історія самого поняття «професійного вигорання» розпочинається з Херберта Фреденберга. У 1960-х роках він відкрив безкоштовну клініку, в Нью-Йорку, вів власну практику і в цей час вперше використав термін «вигорання» (англ. «burnout», 1973 р.) в професійному журналі психології. Вчений застосував цей термін для опису фізичного і психологічного стану його самого і волонтерів, які теж працювали з великою кількістю наркозалежної молоді.

Після кількох місяців напруженої роботи, він описав свої емоції, які переживав – втома, гнів, депресія і почуття провини. Х. Фреденберг відчував, що населення, з яким він і його колеги працювали було особливо вимогливим і потребували багато уваги і терпіння. Тому кінцевим результатом для багатьох фахівців було дуже швидке «вигорання». Це траплялось досить швидко, тому що вони віддавались повністю роботі і працювали важко, але взамін не отримували еквівалентної віддачі [67].

Х. Фреденберг опираючись на власний досвід визначив «вигорання» як синдром, який включає симптоми виснаження, при нехтуванні власними потребами, за умов довготривалої і важкої роботи, до цього додавалося відчуття тиску ззовні та всередині себе, а також занадто велика віддача нужденним клієнтам. Він дійшов висновку, що фахівці соціальної сфери сплачують "зависоку ціну" за "високі досягнення" і в особистому, і в професійному житті. Характерними симптомами для потерпілих від

вигорання було те, що їхнє життя, здавалося, втратило сенс. Часто вони не могли вживатися з сім'єю, друзями і колегами, вони відчували втому від життя, і їх переповнювало розчарування у своєму шлюбі і кар'єрі. Тому вони висували перед собою все більші вимоги і завдання, та не знаходячи в собі сил для їх вирішення ще більше «перегорали» [67].

Дослідження в різних країнах світу доводять, що синдром емоційного вигорання починає формуватися вже у студентів старших курсів. Робота в соціальній сфері ставить перед людиною багато різних, а часто і незвичних вимог.

Згідно з визначенням ВООЗ «синдром вигорання — це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою одержати тимчасове полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки. Цей синдром звичайно розцінюється як стрес-реакція у відповідь на безжалісні виробничі та емоційні вимоги, що відбуваються через надмірну відданість людини своїй роботі з супутньою цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку».

Якщо соціальний працівник протягом довгого часу займається професійною діяльністю, не відчуваючи свого особистого зв'язку з нею, тобто не бачить внутрішньої цінності, не може їй дійсно віддатися, то неминуче виникає внутрішнє спустошення, тому що не відбувається діалогічного обміну, в якому людина не тільки віддає, але й одержує. Як наслідок, розлад набуває характер депресії. Емоційне вигорання — це вид депресії, що виникає без травматизації й органічних порушень, а тільки лише через поступову втрату життєвих цінностей.

У процесі емоційного вигорання соціальних працівників є дві дуже важливі індивідуально-психологічні особливості особистості — це емоційна

спрямованість особистості та наявність сенсу в своїй професійній діяльності й особистому житті. Відповідно до моделі М. Буріш, розвиток синдрому емоційного вигорання проходить кілька стадій або фаз.

Попереджувальна фаза, що характеризується надмірною активністю, відмовою від потреб, не пов'язаних з роботою, витісненням зі свідомості переживань невдач і розчарувань, обмеженням соціальних контактів. Все це відбувається на тлі виснаження. Даються взнаки постійне почуття втоми, безсоння.

Наступна фаза – зниження рівня власної участі у стосунках із співробітниками та клієнтами, згасання інтересу до професійної діяльності. Цей період характеризується втратою позитивного сприйняття колег, переходом від допомоги до нагляду і контролю, приписуванням вини за власні невдачі іншим людям. Спостерігається й домінування стереотипів у ставленні до співробітників та клієнтів – втрата гуманності. У поведінці переважає байдужість, цинічні оцінки оточуючих. На роботі працівник не бажає виконувати свої обов'язки, намагається штучно продовжити перерви у роботі, запізнюється, завчасно йде з роботи. Крім того, акцентує увагу на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою.

Третя стадія підключає емоційні реакції, з'являються постійні депресія і агресія. Працівника переслідують безпідставні страхи, постійне почуття провини, що веде до зниження самооцінки, апатії. Ситуація загострюється звинуваченнями інших, ігноруванням своєї участі в невдачах, підозрілістю і конфліктами з оточенням. Відтак починається фаза деструктивної поведінки в усіх сферах. У фахівця знижується концентрація уваги, він позбавляється здатності виконати складні завдання, проявити власну ініціативу. Для людини нормою стає постійна байдужість, уникнення неформальних контактів, відстороненість від життя інших людей або надмірна прихильність до конкретної особи.

У слід за цим спостерігаються психосоматичні реакції і зниження імунітету. Це викликано тим, що людина не здатна до релаксації у вільний час.

У результаті отримуємо безсоння, сексуальні розлади, підвищення тиску, тахікардію, болі в хребті, головні болі, розлади травлення, залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю.

Всі ці фази призводять до розчарування і негативної життєвої установки, загострення відчуттів безпорадності та безглуздості життя, повного розпачу.

Синдром вигорання можна доволі ефективно корегувати. Звісно найкраще, коли у цьому допоможе фахівець. Не зайвою є допомога колективу, адже відверта розмова з колегами іноді заміняє групові заняття, популярні за кордоном.

Якщо ж говорити про можливості самопомоги, фахівці радять спробувати піднятися над ситуацією, змінити кут зору на себе і значення власної роботи, подивитися на оточуючий світ з глобальнішої точки зору - не тільки зрозуміти свої цілі і уявити образ майбутнього, а відповісти собі на питання: в чому сенс того, чим займається людина і навіщо вона це робить.

Також сприятиме одужанню здобуття нових знань, зацікавлень. Переключитись і відпочити допоможе заняття спортом або хобі. Інший спосіб – зміна діяльності, перехід у суміжну область, коли набуті знання, вміння, навички знаходять нове застосування, або ж не припиняти виконання обов'язків, а зробити їх інструментом для досягнення серйозніших цілей.

Хоча універсального рецепту зцілення від професійного вигорання не існує, ця проблема може бути вирішена, якщо нею цілеспрямовано займатися. Кожній людині час від часу необхідно зупинитися, озирнутися навколо, побути наодинці з самим собою, подумати, звідки, куди і з ким пліч-о-пліч він іде, з якою швидкістю, а головне - навіщо, та з якою метою!

1.2. Причини виникнення синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

Вигорання, як правило, розпочинається внаслідок безуспішних спроб впоратися з цілою низкою негативних подій, проблем. Це найчастіше відбувається в результаті психологічного навантаження протягом відносно короткого періоду часу, коли людина не отримує підтримки. Переважно під час вигорання люди відчували себе ніби в пастці до того ж їх охоплювали емоції безвиході і приреченості. Як і будь-яка хвороба синдром «професійного вигорання» має свої умови та фактори.

Вигорання є причиною взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою) і внутрішніх (індивідуальних) чинників. До зовнішніх факторів відносять:

- Особливості організації праці - надмірне робоче навантаження, незрозумілі (неповні) посадові інструкції, невизначені обов'язки, рольовий конфлікт, невизнання на роботі – всі ці фактори можуть посилити ймовірність вигорання;

- Робота, що вимагає постійної концентрації і відданості клієнту, який в той же час потребує ретельного догляду, часто призводить до психічного перевантаження;

- Відсутність професійної мотивації, монотонна робота, низька заробітна плата.

Внутрішні фактори, що можуть призвести до вигорання:

- Особисте ставлення до роботи - гіперболізована професійна етика, надмірне переживання щодо проблем клієнтів;

- Недостатня компетентність;

- Високі особисті амбіції і недоліки в підтримці особистого психічного балансу [67].

Щодо працівників соціальної сфери, то з одного боку емоційні якості такі, як співчуття і переживання є вкрай необхідними при роботі в секторі охорони

здоров'я. З іншого боку, ці ж якості можуть посилити емоційний стрес і призвести до вигорання [2].

Серед факторів професійного вигорання, вчені виділяють ще декілька, які спричиняють розвиток синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери. Вони були встановлені в ході ряду досліджень. Перш за все, виявилась відсутність соціальної підтримки, яка є дуже важливою для будь-якого працівника.

Соціальна підтримка полягає в: професійній, емоційній підтримці, професійних викликах та обміном досвідом [7].

Низька самооцінка. В процесі роботи страждає самооцінка фахівця. Наприклад, коли на його думку докладаючи значні зусилля з боку колег, керівництва, пацієнтів немає належного визнання. Тоді з'являються сумніви в своїх силах і компетентності, а від цього страждає самооцінка.

Тиск на фахівця, який може здійснюватись будь-якими зацікавленими особами, провокуватиме психологічну нестабільність в соціального працівника, адже адміністративний тиск, взаємини з керівництвом в будь-якій організації є одним із визначальних чинників гармонійних відносин між працівниками і загалом в організації.

Симптоматика «професійного вигорання» є широкою і проявляється вона комплексно. Це, перш за все, негативні емоції, які характеризуються почуттями розчарування, гніву, депресії, незадоволеності і тривоги. Хоч це досить звичайні життєві переживання, проте якщо не викоренити їх на початковому рівні, в подальшому вони переростають в хронічний стан, виникає душевна тривога, почуття провини, страху, депресія, відчай. Іншою ознакою є розчарування через те, що ми не завжди можемо отримати те чого бажаємо. І коли людина не знаходить варіантів досягнення своїх цілей, втрачає життєвий «заряд» і будь які надії на успішність розв'язання проблем,

подолання перешкод, – розчарування переростає в безнадію. Депресія – до неї можуть дійти навіть ентузіасти з найбільшим зарядом оптимізму.

В результаті стану глибокої депресії та від емоційного і духовного виснаження особистість повністю втрачає працездатність і відчуває погіршення здоров'я. Як вже зазначалось одним із симптомів вигорання є негативні емоції, відповідно вони впливають деструктивно на міжособистісні стосунки. Емоційна спустошеність перетворює спілкування з людьми на важкий конфліктогенний процес і на роботі, і вдома. Коли ж виникають конфлікти, неминучі агресивні спалахи ворожості, що свідчить про вигорання фахівця.

Емоційне самовідсторонення. В процесі вигорання людина як правило прагне обмежити соціальні взаємодії, ця тенденція найбільш помітна серед соціальних працівників, місія яких допомогати людям, які переживають життєві труднощі. Фахівці, щоб захистити себе від несприятливих робочих ситуацій часто «емоційно відсторонюються», замикаються в собі, уникають соціальної взаємодії. Але це малоефективне рішення, оскільки система соціальної підтримки діє в якості захисту від вигорання. Відгороджуючись від друзів і колег працівники позбавляють себе підтримки яка їм необхідна [8]. «Емоційне самовідсторонення» характерне для фахівців соціальної сфери. Менеджери, керівники, які постійно перебувають у взаємодії з людьми також страждають від подібних симптомів, наслідком і одним із проявів є цілковита байдужість до людей їхніх почуттів і проблем.

Дегуманізація є ще однією із форм емоційного відчуження і полягає вона в тому, що багато соціальних працівників починають сприймати своїх клієнтів не як людей, а лише як об'єкти. Інші стають надзвичайно агресивні, а дехто настільки абстрагується, що ставиться до клієнтів як до абстрактних не персоніфікованих прикладів з підручника. Всі ці форми відчуження фактично лише прискорюють процес вигорання і в кінцевому підсумку можуть призвести до повного емоційного відключення [6].

В процесі вигорання життєва енергія вичерпується і виникають проблеми зі здоров'ям. Стан стресу, відчуття втоми, безсоння перетворюються в хронічні, стають частими головний біль, застуда і біль в спині. Відбувається загальне погіршення стану здоров'я: серцево-судинних захворювань та більш серйозніших проблем зі здоров'ям.

Часто в таких умовах люди починають страждати алкоголізмом, надмірно або замало їсти, або ж вживати різноманітні наркотики, снодійне, та інші психотропні речовини.

Перебуваючи в тяжкому емоційному стані, жертви професійного вигорання шукають порятунку у вживанні наркотичних речовин.

Зниження працездатності. Високий рівень ентузіазму, енергії і міцного здоров'я – необхідні умови для максимальної трудової продуктивності. Проте людині може стати нудно, їй вже не цікавитиме робота, а концентруватись на її завданнях стане все важче. За цих умов виконавча ефективність страждає і якість продукції знижується [6].

За «принципом Пітера» просуваючись по кар'єрній ієрархії, працівник досягає тієї позиції на якій в нього вже не вистачає компетентності для виконання функціональних обов'язків. Як наслідок, працівнику стає не під силу вирішення поставлених перед ним завдань. Він намагається це компенсувати жорсткою поведінкою при взаємодії з колегами. Подібні вчинки людина починає виправдовувати правилами організації, вважаючи, що по іншому вона просто не може діяти. В процесі вигорання жертва втрачає здатність до творчого функціонування, що в свою чергу зупиняє інноваційність і прогрес як самого фахівця, так і організації [5,125].

Втрата сенсу в роботі – може «поселитись» в людині, оскільки працівники будь-якої сфери і рівня хочуть від роботи більшого, аніж просто заробітної платні. Практично кожен прагне зробити щось значне – повернутись з роботи додому, відчуваючи, що він працював заради важливої мети. Але часто у

жертв вигорання ентузіазм часто підмінюється цинізмом і тоді для них робота видається безглуздою і не потрібною

Очевидним сигналом того, що фахівець потрапив в екзистенційну кризу стає не сприйняття ним серйозно своєї роботи і не бачення сенсу, корисної мети в своїй діяльності.

Замкнуте коло. Відчуття марності, розчарування і відчуття провини провокує міжособистісні проблеми і депресію у людини, що спричиняє емоційне вигорання і проблеми зі здоров'ям. А в підсумку падає продуктивність праці, після чого почуття провини і безглуздості ще більше зростає, таким чином коло замикається. Зрештою людина втрачає рушійну життєву силу і переживає повний занепад духу. У відчаї жертва може кинути одну роботу і змінити її на іншу, але там вона ще швидше вигорить, оскільки всі проблеми залишаються з нею. Фахівцю необхідно позбутися джерела проблеми, інакше це може призвести до повної втрати працездатності [6].

Будь яка професійна діяльність пов'язана з емоційним тиском, напруженістю в робочих ситуаціях. А цілепокладання, очікування і сподівання є важливими складовими трудової діяльності та загалом постають орієнтирами в життєдіяльності особистості. В умовах коли вони не знаходять повної реалізації у фахівця стається «надлом» і його професійна діяльність може зазнати повного краху, після чого відновитись людині надзвичайно важко.

Специфіка роботи соціального працівника полягає в тому, що її діяльність зосереджена в постійному напруженому міжособистісному спілкуванні з клієнтами, для якого характерна підвищена емоційність, пов'язана зі співчуттям, необхідністю надання підтримки і допомоги. Все це створює надзвичайно сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання і ставить професії пов'язані з соціальною допомогою в категорію підвищеного ризику. Проаналізувавши причинно-наслідкову основу синдрому вигорання чітко стає

зрозуміло, що це комплексна проблема, фактори якої мають різноманітну природу. Їх причинність полягає не тільки у внутрішньо-психологічній та організаційній площині, але й значним чином знаходиться на суспільному та загальнодержавному рівнях.

1.3. Моделі та стадії синдрому професійного вигорання.

Про професійне вигорання йдеться в розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я». У цьому розділі описані причини звернень пацієнтів за медичною допомогою. Ці причини не класифікуються як хвороби або стан здоров'я.

Згідно з МКХ-11, вигорання - це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці. Тобто хронічний стрес на роботі може призвести до вигорання.

Основні ознаки професійного вигорання:

- втрачається енергійність, з'являється відчуття виснаження;
- підвищується психологічне дистанціювання від роботи, негативні і песимістичні думки про роботу;
- знижується професійна ефективність.

Синдром вигорання використовується у професійному контексті і не повинно застосовуватися для опису досвіду в інших сферах життя.

ВООЗ наголошує, що синдром вигорання на роботі - не нововведення МКХ-11. Це визначення також було у попередньому виданні - МКХ-10.

В останній оновленій версії МКХ-11 синдром професійного вигорання класифікується не як хвороба, а синдром, який виникає в наслідок хронічного стресу.

Прийнято вважати, що емоційне вигорання найбільш характерне для представників професій, які змушені постійно спілкуватися з людьми, насамперед медичної та освітньої сфер, робочих служб соціальної допомоги, працівникам правоохоронних органів (професії типу “людина-людина”).

За сучасної постійно зростаючої інтенсифікації життя, соціальнополітичних і соціально-економічних змін, які відбуваються в Україні сьогодні, до працівників соціальної сфери висуваються нові, більш складні

вимоги, які впливають на їх психологічний стан, обумовлюють виникнення емоційної напруги, розвиток значної кількості професійних стресів.

Проблема професійного вигорання є однією з найбільш актуальних проблем психологічної науки і практики. Співробітники більшості сучасних організацій, професійна діяльність яких пов'язана з необхідністю здійснення емоційно напружених контактів, у тій чи іншій мірі схильні до вигорання. Вигорання виникає як захисна реакція на стресові впливи, робить негативний вплив на психофізичний стан здоров'я й ефективність діяльності фахівців, зайнятих у соціальній сфері, проявляється в почутті виснаження, особистісної відстороненості від суб'єктів діяльності, зниженні мотивації до виконання професійних обов'язків.

Саме висококваліфікованих спеціалістів так званих “комунікативних” професій може спіткати така біда, як “емоційне вигорання”. Не є винятком і фахівці соціальної сфери – посередники між суспільством, соціальною групою, сім'єю та індивідом. Він має відповідну професійну підготовку для надання соціальної допомоги для вирішення різного роду соціальних проблем.

Соціальний працівник працює на межі особистого та громадського і, головним чином, там, де виникають ускладнення. Термін “професійне вигорання” (англ. – “burnout”) введено американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 р. [62]. Х. Фрейденбергер ввів це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Херберт Фреденбергер, опираючись на власний досвід, визначив “вигорання” як синдром, який включає симптоми виснаження, при нехтуванні власними потребами, за умов довготривалої та важкої роботи. Характерними симптомами для потерпілих від вигорання було те, що їхнє життя, здавалося, втратило сенс. Часто вони не могли вживатися з сім'єю, друзями і колегами,

вони відчували втому від життя, їх переповнювало розчарування у своєму шлюбі та кар'єрі. Тому вони висували перед собою все більші вимоги і завдання, та не знаходячи в собі сил для їх вирішення ще більше “перегорали” [62].

Нині відомі кілька підходів до визначення синдрому “професійного вигорання”. Відповідно до них існує декілька моделей емоційного вигорання, що описують цей феномен. Це однофакторна, двофакторна, трифакторна та чотирифакторна моделі, а також процесуальні моделі. Перший підхід розглядає “професійне вигорання” як стан фізичного, психічного і, передусім, емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. “Професійне вигорання” тлумачиться тут приблизно як синдром “хронічної втоми”. Представниками цієї однофакторної моделі є А. Пінес та Е. Аронсон. У даному випадку, виснаження – це головний чинник (фактор) вигорання, а інші прояви дисфункції переживань і поведінки – це зумовлені ним наслідки. Відповідно до цієї моделі, емоційне вигорання загрожує представникам будь-яких професій [60].

Другий підхід розглядає “професійне вигорання” як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, подруге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Двофакторну модель досліджували Д. Дирендонк, Х. Сиксма, В. Шауфелі – голландські вчені, які проводили дослідження серед медсестер.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають синдром “професійного вигорання” як трикомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень. Емоційне виснаження – основна складова професійного вигорання і проявляється в пониженні емоційного фону, байдужості або емоційній перенасиченості. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків з

іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від інших, або підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів. Редукція особистих досягнень може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізмі щодо службових досягнень і можливостей, або ж обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших.

Перша стадія емоційного вигорання, за К. Масlach, передбачає, що всі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частіших перерв у роботі. Починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. В залежності від характеру діяльності, сили нервово-психологічних навантажень і особистісних характеристик спеціаліста, перша стадія може тривати три–п'ять років [65; 66].

Друга стадія. Спостерігається зниження інтересу до роботи, потреби в спілкуванні (в тому числі, і з близькими): “не хочеться бачити тих, з ким спеціаліст працює, “в четвер відчуття, що вже п'ятниця”, “тиждень триває нескінченно”, прогресування апатії до кінця тижня, поява стійких негативних симптомів (немає сил, енергії, особливо в кінці тижня, головні болі по вечорах, “мертвий сон, без сновидінь”, збільшення кількості простудних захворювань, підвищена дратівливість, людина “заводиться”, як кажуть, з півоберта, хоча раніше подібного вона за собою не помічала.

Третя стадія. Ознаки та симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні та психологічні проблеми типу виразки шлунку і депресій. Людина може почати сумніватись у цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерна повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігаються порушення пам'яті та уваги, порушення сну, особистісні

зміни. Людина прагне до усамітнення. На цій стадії приємнішими є контакти з тваринами і природою, ніж з людьми.

Заклучна стадія – повне згорання, яке часто переростає в повну відразу до всього на світі. Стадія може тривати від десяти до двадцяти років [65]. Чотирифакторна модель полягає в тому, що один із її компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно. Процесуальні моделі розглядають як динамічний процес, який розвивається у часі і має певні фази свого розвитку. Динаміка розвитку вигорання, за цими моделями, полягає у процесі зростання емоційного виснаження, внаслідок чого виникають негативні установки до реципієнтів (суб'єктів професійної діяльності). Працівники намагаються створити дистанцію у спілкуванні з ними як спосіб перемоги виснаження. Паралельно виникає негативна установка щодо до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Очевидно, що основною причиною професійного вигорання є професійний стрес. Однак є низка факторів, що підвищують ризик розвитку цього стану, до них належать, зокрема, особливості професійної діяльності та характеру людини.

Серед причин, які найбільш негативно впливають на роботу працівників і призводять до професійного вигорання, можна назвати:

- монотонність діяльності, особливо у випадках, коли її необхідність може суб'єктивно вважатися сумнівною. Одноманітна робота спочатку іноді навіть подобається своєю відносною простотою і передбачуваністю, але з часом рутинність може почати викликати огиду навіть у тих, кому до душі стабільність;

- вкладання в роботу значних особистісних ресурсів при відсутності (недостатності) визнання та позитивної оцінки з боку керівництва, колег, суспільства. Постійна взаємодія з людьми загрожує високим емоційним навантаженням, тому в групі ризику знаходяться лікарі, психологи, педагоги, соціальні працівники, менеджери, керівники, оператори служби підтримки і т. ін.;

- жорстка регламентація часу роботи, особливо при нереальних термінах її виконання. Напружений графік роботи спочатку може служити мотивацією і “підстьобувати” працівника, але постійно в такому режимі працювати складно – як фізично, так і емоційно;

- спільна робота та залучення до неї “невмотивованих” до такої діяльності осіб, відсутність помітних результатів протягом тривалого періоду. Взаємодія з “важким” контингентом (важкохворими, важкими підлітками, агресивними клієнтами та ін.);

- напруженість і конфліктність у професійному середовищі, відсутність підтримки з боку колег і наявність постійної критики;

- недостатність умов для самовираження особистості на роботі, особливо у випадках, коли такі спроби не заохочуються, а завуальовано або відкрито обмежуються;

- недопущення проведення експериментів та інноваційної діяльності;

- відсутність можливості подальшого навчання та професійного вдосконалення;

- наявність невирішених конфліктів у особистому житті та ін.

На сьогодні синдром вигорання розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає як наслідок дії на людину хронічних професійних стресів середньої інтенсивності. Робота фахівця соціальної сфери, перш за все, пов’язана з великим нервово-психічним навантаженням. Ідеться насамперед

про психологічні й організаційні труднощі: необхідність бути постійно “у формі”, надмір контактів упродовж робочого дня, брак часу, перевантаження, соціальна оцінка.

Синдром “професійного вигорання” може бути визначено як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що є результатом довгострокового перебування в емоційно важких робочих ситуаціях.

Велика кількість досліджень була присвячена розумінню причин, що сприяють “вигоранню”, та його наслідків для людей і їхнього здоров’я. Дослідження вказують на те, що стрес і “вигорання” є важливими факторами в розвитку фізичних і психологічних захворювань [38; 43; 44].

Наразі не існує єдиної узагальненої класифікації чинників, що детермінують емоційне вигорання. У психологічній літературі зарубіжні та вітчизняні науковці виділяють декілька класифікацій чинників, що зумовлюють його виникнення. Наприклад, Р. Глен поділяв чинники емоційного вигорання на професійні й особистісні; К. Кондо – на індивідуальні, соціальні та організаційні; М. Лейтер – на соціальнопсихологічні, особистісні та професійні; Б. Перлман і Е. Хартман – на особистісні, рольові й організаційні.

Український дослідник В. Орел виділив три групи чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання:

- індивідуальні, до яких відносить соціально-демографічні особливості працівника (вік, стать, сімейний стан, стаж роботи, освітній і кваліфікаційний рівні) та особистісні особливості працівника (витривалість, контроль, самооцінка нейротизм (тривожність) тощо);
- організаційні, до яких відносить умови праці (робочі перенавантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня тощо), зміст праці (кількість клієнтів, гострота їхніх проблем, глибина контакту з клієнтом,

зворотний зв'язок тощо); • соціально-психологічні (взаємини в організації, ставлення до об'єкта праці) [38].

Найбільш поширеним є поділ чинників емоційного вигорання на два блоки: зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів [38].

Серед зовнішніх чинників ризику емоційного виснаження та зниження професійної активності, на думку дослідника, найбільш значущі:

1. Хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, з цілеспрямованим сприйняттям партнерів і дією на них. Педагогу доводиться постійно підкріплювати емоціями різні аспекти спілкування: активно ставити та розв'язувати проблеми, уважно сприймати, посилено запам'ятовувати і швидко інтерпретувати (аналізувати).

2. Дестабілізуюча організація діяльності: нечітка організація та планування праці, нестача устаткування, погано структурована й розпливчаста інформація, наявність у ній “бюрократичного шуму” – дрібних подробиць, суперечностей, завищені норми контингенту, з яким пов'язана професійна діяльність (наприклад, учнів класу).

3. Підвищена відповідальність за функції, що виконуються фахівцем. Йому постійно доводиться приймати на себе енергетичні розряди керівника, клієнтів.

4. Неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності визначається двома основними обставинами – конфліктністю по вертикалі, у системі “керівник – підлеглий”, і по горизонталі, в системі “колега – колега”.

Рано чи пізно обачна людина з міцними нервами схилитиметься до тактики емоційного вигорання: триматися від усього й усіх подалі, не брати все близько до серця, берегти нерви.

5. Психологічно важкий контингент, з яким має справу педагог у сфері спілкування: у педагогів і вихователів – це діти з аномаліями характеру, нервової системи або із затримками психічного розвитку. До внутрішніх чинників емоційного вигорання В. Бойко відносить такі: схильність до емоційної ригідності; інтенсивне сприйняття та переживання обставин діяльності; слабка мотивація емоційної віддачі в діяльності; моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

Питання про домінуючий вплив кожної групи чинників на виникнення емоційного вигорання на сьогодні залишається актуальним і необхідним для розробки засобів його профілактики. Аналіз проблем вивчення синдрому “професійного вигорання”, проведений авторами в різних організаціях, показав, що до основних методик, які можуть бути використані організаційними психологами при дослідженні цієї проблеми, належать: методика “Діагностики рівня емоційного вигорання” В. Бойка; методика “Визначення психічного “вигорання” О. Рукавішнікова; методика “Психологічне вигорання” в професіях системи “людина – людина” (розроблена Н. Водоп’яною, О. Старченковою на основі моделі Х. Маслач і С. Джексона); методика “Оцінка власного потенціалу “вигорання””; методика “Дослідження синдрому “вигорання””.

Необхідно зауважити, що кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями, – “професійне вигорання”, “емоційне вигорання”, “психічне вигорання”, “вигорання” та ін. – вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти “вигорання”, як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини. Профілактичні, лікувальні та реабілітаційні заходи мають

спрямовуватися на зняття виробничої напруги, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між витраченими зусиллями й одержуваним результатом.

Заходами профілактики професійного вигорання можуть бути наступні умови організації діяльності:

- співробітник не повинен знаходитися довгий час один на один зі своєю професійною або особистою проблемою, в нього завжди повинна бути можливість звернутися за допомогою, порадою до колег чи до супервізора; – необхідно постійно ділитися своїм досвідом і проблемами з професійним співтовариством;

- вигоранню перешкоджає постійне усвідомлення процесу роботи, своєї участі в ньому, нарощування професійних якостей, постійна саморефлексія та концептуалізація свого досвіду переживань, пов'язаних зі спілкуванням з клієнтами. Таким чином, застосовуються наступні методи подолання професійного вигорання:

- використання “технічних перерв”, що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

- засвоєння шляхів управління професійним стресом

- зміна соціального, психологічного й організаційного оточення на робочому місці; побудова “мостів” між роботою та домом;

- освоєння прийомів релаксації, візуалізації, ауто-регуляції, само-програмування;

- прагнення професійно розвиватися і самовдосконалюватися (обмін професійною інформацією за межами власного колективу через спілкування на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, симпозіумах, конгресах);

– зміна установки по відношенню до життя, до його сенсу, сприйняття ситуації вигорання як можливості переглянути та переоцінити своє життя, зробити її більш продуктивною для себе;

– підтримка гарної фізичної форми (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну, корекція маси тіла).

З метою спрямованої профілактики професійного вигорання слід намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження; вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди і у всьому. Пам'ятати, що робота це не все життя, а тільки його частина.

РОЗДІЛ ІІ ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ

2.1. Прояви та наслідки професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану.

На основі аналізу результатів емпіричного дослідження (структуровані інтерв'ю, проведені з керівниками соціальних служб, громадських організацій та благодійних фондів) визначаються характеристики проявів синдрому професійного вигорання соціальних працівників у період воєнного стану в Україні:

- 1) збільшення робочого навантаження на працівників,
- 2) психологічне перенавантаження,
- 3) посилення стресу внаслідок воєнних дій,
- 4) зниження мотивації.

Професійна діяльність відіграє важливу роль у житті людини. Часто, працівник поглинає всі проблеми, переживання, перемоги та невдачі, які трапляються протягом робочого дня. Емоційне переживання проблем та стресів на роботі стає причиною професійного вигорання. «Синдром «професійного вигорання» (burnout syndrome) ВООЗ визнала у 2001 році як проблему» [26]. Професійне вигорання є притаманним для професій, які пов'язані із комунікацією та міжособистісним спілкуванням. Насамперед це професії типу діяльності «людина-людина».

До цього переліку належить і професія соціального працівника, оскільки вона вимагає повного включення в проблему клієнта, занурення в його життя та співпереживання. Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження. Часто, тісний

міжособистісний контакт фахівця із клієнтом тягне за собою негативні емоції, які своєю чергою відбиваються на його особистому житті. До того ж вони можуть порушувати його внутрішній психологічний стан та провокувати, навіть, зміни особистісних характеристик (професійна деформація). А це, у підсумку, відбивається на якості надання соціальних послуг.

Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці із соціальної роботи, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період.

Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників. Саме це актуалізує дослідження і знову повертає нас до необхідності розробки ефективних інструментів попередження й подолання проявів та наслідків професійного вигорання соціальних працівників, з урахуванням обставин, що склались.

Професійне вигорання – актуальна проблема фахівців соціальної сфери, що несе в собі особистісну деформацію, яка розвивається з часом на тлі емоційної нестабільності, напруженості та повного включення в роботу. На думку англійського дослідника М. Бурішема сильна залежність від роботи призводить у результаті до повного розпаду й екзистенціальної порожнечі [60].

Професійне вигорання соціальних працівників небезпечне в першу чергу своїми ризиками й наслідками.

Ось деякі з них, визначені вітчизняними науковцями на підставі теоретичних узагальнень та емпіричних досліджень: «професійне вигорання... призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї й навіть до зміни професії та роду діяльності» [64], може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукцію професійних обов'язків» [68]; фіксується «розвиток тривожності, посилення нервових і депресивних настроїв.... розвиток захисних реакцій, які формують людину як емоційно закриту систему, відсторонену, байдужу» [68]; «руйнує фізичне та психологічне здоров'я [фахівця], але і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб... професійне вигорання працівника, позначається на якості соціальної роботи, спілкуванні із клієнтами, значною мірою псує особисте життя людини – її здоров'я, психологічний стан, взаємини в родині тощо» [59].

При цьому, науковцями доведено, що «жінки-фахівці із соціальної роботи вигоряють швидше, оскільки більш схильні до емпатії у спілкуванні зі складними категоріями клієнтів, вони активніше співчують людям у СЖО, м'якші у своїх діях, нерационально використовують власні енергетичні ресурси» [48]. В умовах воєнного часу ці ризики значно посилюються. На емоційне перевантаження фахівця накладаються переживання за власну фізичну безпеку, безпеку рідних та клієнтів, що звертаються по допомогу, складності виконання професійних завдань за умови відсутності світла, опалення, достатнього зв'язку, повітряних тривог, скрутного психологічного стану. Дослідниками доведено, що професійне вигорання фахівців із соціальної роботи сьогодні посідає одне з провідних місць з поміж інших важливих проблем, з якими стикаються організації соціальної сфери.

Так її характеризують фахівці: 1) значне збільшення робочого навантаження на працівників («хаотичне планування роботи... не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно... доводиться працювати й у вихідні»; «недостатній штат, велике навантаження»; «вдвічі зараз зросло

навантаження по роботі на тих працівників, які залишилися працювати»); 2) серйозний психологічний вантаж («виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників»; «підтримка психологічної стійкості кожного працівника»); 3) посилення стресу внаслідок зовнішніх обставин, пов'язаних із війною («неможливість забезпечення умов для безпечного життя і здоров'я, роботи співробітників»; «зараз небезпечно, і незручно це все робити... є труднощі зі зв'язком»); 4) зниження мотивації («відсутність заходів з моральної мотивації працівників»; «плинність кваліфікованого персоналу; матеріально-технічне забезпечення персоналу»).

Очевидним є те, що ні фахівці, ні керівники організацій не були готові до роботи в такому стані. Перший період війни вимагав від керівників організацій максимальної витримки для збереження можливості працювати й надавати постраждалим такої вкрай важливої допомоги та підтримки. З часом почали закріплюватись певні практики кризового управління, які дозволяли виконувати завдання в умовах зміни обставин, ресурсів, зв'язків.

2.2. Теоретичні аспекти профілактики професійного вигорання соціальних працівників.

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.

Щоб попередити таке виснаження, слід застосовувати профілактичні дії щодо подолання означеного симптому. Розглянемо індивідуальну технологію профілактики та подолання професійного стресу та синдрому «професійного вигорання», яка складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів. I. 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.

До таких прийомів належить:

1) розпізнавання стресу. З цією метою слід навчитися ідентифікувати деякі сигнали, які попереджають про стрес;

2) здійснення глибшої когнітивної оцінки ситуації, а саме з'ясування основних стрес-факторів у професійній ситуації людини та здійснення спроб «усунути» їх;

3) ведення «Щоденника стресових подій», де збирається інформація за семи компонентами щоденно (стреси цього дня, реакції на кожен стресор, що з'явився, способи адаптації до стресора, кращі способи адаптації,

прийоми релаксації, які використовувалися Вами в цей день, ефективність цих прийомів релаксації, відчуття, які були в цей день);

4) аналіз того, чи мають місце в конкретній ситуації глобальні професійні (життєві) зміни (наприклад, реорганізація на роботі; зміна місця проживання та ін.);

5) Визначення основних стрес-факторів, які викликають емоційне вигорання, та укладення контракту із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначення певної системи винагород або покарань для самого себе;

6) визначення основних мотивів здійснення людиною професійної діяльності. Для цього необхідно скласти перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають працівника виконувати дану роботу;

7) прийняття рішення про те, чи продовжувати працівнику працювати на даному робочому місці;

8) тимчасове зниження навантаження та опанування навичок раціональним управлінням своїм часом;

9) за допомогою спеціальних прийомів та засобів здійснення спроби змінити свій імідж «трудоголіка»;

10) складання списку під назвою «Я дійсно хочу цим займатися»;

11) демонстрація асертивної (впевненої) поведінки, адже впевненість у собі – це здатність виражати себе та задовольняти свої власні потреби;

12) визначення свого розуміння успіху в житті (що для людини означає успіх?);

13) створення групи соціальної підтримки.

Соціальна підтримка – це почуття причетності, почуття того, що тебе приймають та люблять таким, яким ти є, а не тому, що ти можеш що-небудь зробити для когось;

14) турбота про правильне харчування. Визначення для себе збалансованої дієти.

II. На фазі сприймання професійної ситуації як стресової (такої, що викликає стурбованість) слід використовувати прийоми, котрі виступатимуть бар'єрами на шляху до стресу:

1) стратегія вибіркового сприймання;

2) сприйняття життя як свята;

3) використання гумору як буфера між стресовою ситуацією та людиною;

4) визначення типу поведінки в ситуації стресу, який притаманний для людини;

5) аналіз впевненості у собі та своїх рішеннях, оскільки це уможлиблює успішний контроль за власним життям;

6) аналіз локусу контролю в управлінні стресом (локус контролю – це ступінь контролю, який дає можливість людині керувати подіями її життя);

7) застосування різних технік медитації та аутогенного тренування, а також фізичних вправ, які слід вибирати та використовувати із врахуванням індивідуально-психологічних особливостей [37].

Тож, професія соціального працівника відрізняється великою кількістю емоційно насичених контактів, більшість з яких пов'язана з переживанням негативних емоцій, що обумовлюються бідами і негараздами клієнтів та може призвести до синдрому «професійного вигорання». Тому, слід

упередити такий перебіг подій, застосовуючи профілактичні заходи щодо емоційного і психічного вигорання фахівця.

2.2. Методи та програми профілактики синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.

Наразі, відбувається проміжна оцінка цих трансформацій. Усвідомлення пришвидшеного вигорання співробітників стало одним з тих висновків, який чітко усвідомлюється керівниками організацій. Наразі, важливо знайти ресурси та створити механізми допомоги фахівцям, що будуть дієвими за сучасних обставин.

Аналіз наукових публікацій з теми та контент-аналіз матеріалів, розміщених на сайтах соціальних служб та громадських організацій, що надають соціальну допомогу, дозволили визначити основні практики з попередження та подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Одразу, можна зазначити, що існує певний набір основних методів, які реалізуються у більшості установ. Це супервізія, проведення тренінгів, інформаційні стенди, окремі колонки на офіційних сайтах організацій щодо профілактики професійного вигорання. Але їхня кількість є недостатньою, до того ж якість реалізації цих практик є доволі низькою.

З огляду на діяльність державних та недержавних соціальних служб щодо попередження виникнення професійного вигорання, варто відзначити, що в перших приділяється замало уваги цьому питанню, порівняно із недержавними структурами. Соціальні працівники отримують недостатньо уваги з боку керівництва та швидше стають «жертвами» феномену вигорання. Утім, ризик розвитку емоційного вигорання є високим сьогодні в організаціях різного юридичного статусу. Тому є необхідність в оптимізації роботи у цьому напрямку в усіх типах установ.

Наразі, для того, щоб попередити виникнення феномену психологічного / емоційного вигорання необхідно під час професійної підготовки соціальних

працівників приділяти більше уваги особливостям роботи, її недолікам та готувати фахівців до реальності. Зазвичай, у закладах вищої освіти недостатньо приділяють уваги саме практичному застосуванню умінь, а це неабияк впливає на ставлення майбутніх фахівців до роботи; у них з'являється нереалістичне уявлення про роботу з різними групами клієнтів. Через це соціальні працівники стикаються із багатьма складнощами в практичній площині, оскільки їхні очікування не узгоджені з реальністю.

Варто проводити більше зустрічей із фахівцями організацій та служб, щоб вони більш детально розповідали про особливості роботи соціального працівника, про труднощі, з якими стикаються; під час семінарських занять слід більше застосовувати практики вирішення кейсів; доцільним буде заохочення студентів до волонтерської діяльності, яка є змістовно близькою із роботою соціального працівника.

Саме ці зміни в підготовці фахівців допоможуть їм у майбутньому бути готовими до специфіки професії та стійкіше витримувати навантаження. Якість надання послуг та рівень емоційного стану залежить від керівництва організації, тож питання попередження розвитку синдрому професійного вигорання фахівців є однією з управлінських задач.

Дослідники Василик А. В. та Дода О. Д. дійшли висновку, що «роботодавці мають бути зацікавлені у віддаленні втому працівників та підтримання стійкої працездатності, адже це позначається на якісних та кількісних показниках роботи персоналу, його задоволеності працею, залученості та лояльності до компанії» [5, с.133]. Менеджер має організувати діяльність співробітників так, щоб задовольнити їх потреби та підвищити рівень мотивації до праці. Насамперед варто організувати перерви в колективі так, щоб співробітники могли відволіктися від роботи.

Як відмічає Рідкодубська Г. А., «емоційний відпочинок не забаганка, а необхідний відпочинок мозку» [40, с. 270]. Важливим є наявність діалогу між

керівництвом та підлеглими, між співробітниками, між фахівцем та супервізором. Ця комунікація буде сприяти швидкому визначенню проблеми, її вирішенню. Менеджер чи супервізор зможе зрозуміти, які потреби соціального працівника варто задовольнити, що впливає на продуктивність праці, які моменти в роботі заважають та призводять до виснаження.

На основі цієї інформації легше зрозуміти проблеми всередині організації та розробити план змін. Також однією із дієвих практик є навчання самоменеджменту. Наявність цього уміння допомагає фахівцям продуктивно надавати послуги, реально оцінювати свої можливості, розвивати свій потенціал, а також ефективно протидіяти стресу, який призводить до професійного вигорання. Головною метою самоменеджменту є розвиток свого потенціалу. Для цього необхідно вміти правильно розподіляти пріоритети та розуміти, що робота – це окремий елемент життя, який не пов'язаний з особистим.

Варто розвивати свої навички через навчання новим методам роботи, пошуку нових та цікавих знань, які б підвищували інтерес до діяльності. Оскільки від того, наскільки людині подобається її професія, залежить її емоційний стан, розвиток цих умінь та підвищення кваліфікації є одним із важливих практик у роботі.

На рівень психологічної рівноваги неабияк впливає високий рівень стресостійкості. Фахівець із соціальної роботи повинен мати цю якість, а також навички боротьби зі стресом та відновлення свого емоційного стану. Особливо в період роботи під час воєнного стану, коли соціальний працівник щодня зіштовхується з емоційною нестабільністю, важкими випадками та групами клієнтів, які перебувають у стані ризику.

Для того, щоб розвинути ці якості у фахівців необхідна участь супервізора чи менеджера в організації роботи. Найбільш дієвими є проведення тренінгів (психологічних, соціально-психологічних, тренінгів із

навчання самоменеджменту, стресостійкості, самовідновленню після стресу тощо).

Роль супервізора полягає у тому, щоб бути наставником, будувати відкритий діалог із соціальним працівником, з'ясувати слабкі сторони та розвивати його потенціал. В умовах воєнного стану ці практики особливо важливі, оскільки суспільство очікує від соціального працівника швидкого реагування на складні ситуації, стійкості до вкрай важких випадків. Застосування цих практик є однією з умов ефективної організації роботи, яка буде перешкоджати розвитку професійного вигорання фахівців.

Відповіддю на проблеми, з якими стикаються фахівці, що працюють із різними категоріями населення в умовах війни, стали програми підтримки, навчання та психологічного розвантаження. Ці проєкти реалізуються на різних рівнях. Прикладами можуть бути: 1) програма надання послуг професіоналам (медики, психологи, соціальні працівники, юристи), діяльність яких суттєво впливає на реабілітацію груп клієнтів, що перенесли тортури, зневажливе ставлення; людей, що зазнали травм, проблем через військові дії чи катастрофи (програма реалізується Громадською організацією «Форпост» [49]); 2) МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства» реалізувала такі проєкти: «Надання соціально-психологічної підтримки та допомоги населенню під час війни», одним із напрямків якого було проведення груп підтримки психологів, соціальних працівників та інших спеціалістів допоміжних професій та онлайн-курс «Від ризику до стійкості: робота з сім'ями, що переживають кризу» (курс розраховано для тих, хто здійснює професійну діяльність як фахівець з соціальної роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах) [50] тощо.

На підставі проведеного аналізу можна зробити наступні висновки. Синдром професійного вигорання соціальних працівників як проблема в умовах сучасної України суттєво загостилася.

Його головними ознаками є значне психологічне перевантаження фахівців внаслідок дії зовнішніх чинників та збільшення складних (переважно негативних) наслідків впливу стресу, що проявляються у відповідних поведінкових реакціях. Попередження і подолання проявів професійного вигорання фахівців із соціальної роботи є управлінським завданням, що вимагає від керівників організацій створення власних спеціальних програм та використання зовнішніх ресурсів (програми та проєкти, що пропонують різні організації для надання необхідної підтримки та навчання працівників). Здоров'я та емоційна/психологічна врівноваженість фахівців мають залишатись одними з пріоритетних завдань для керівника, оскільки саме від цих характеристик залежить якість соціальних послуг, що надаються клієнтам, та стабільність роботи усієї організації.

2.3. Попередження синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників.

На думку науковців, синдром професійного вигорання притаманний працівникам «допоміжних» професій [52], особливо вразливими серед яких є: 1) фахівці-інтроверти, у яких індивідуально-психологічні особливості не узгоджуються з професійно-комунікативними вимогами, котрим бракує життєвої енергії; сміливості і наполегливості, відкритості та концентрації уваги; 2) працівники, що у процесі виконання обов'язків відчують постійний внутрішній конфлікт; 3) працюючі жінки, змушені доводити свою фахову спроможність, конкурувати з чоловікам, вибирати між роботою і сім'єю і т.д.; 4) працівники, які бояться нестабільності і втрати робочого місця, а також фахівці із зовнішнього консультування, котрі самостійно шукають собі клієнтів; 5) жителі великих мегаполісів, включені до процесу нав'язаного спілкування, взаємодії з великою кількістю незнайомих людей [6].

З огляду на це профілактика професійного вигорання потребує комплексного підходу та оптимізації загальної підготовки фахівців соціальної сфери. Попередження професійного вигорання фахівців соціальної сфери має здійснюватися у двох напрямках – пом'якшення дії стрес-факторів шляхом підготовки студентів до протидії їм – та активізація особистісних ресурсів майбутніх фахівців для подальшого ефективного подолання негативних наслідки професійних і організаційних стресів.

Першою умовою належної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до запобігання професійному вигоранню повинен бути новий зміст навчання: опанування поняття «професійного вигорання фахівця соціальної сфери», його специфіки, причин, наслідків та ін.

Важливим є вироблення у майбутніх фахівців соціальної сфери високого рівня професійно-комунікативної компетентності як передумови

ефективної діяльності і самореалізації, підготовки до продуктивного фахового спілкування, протидії комунікативним маніпуляціям, формування неконфліктної, асертивної поведінки, готовності до партнерської взаємодії з клієнтами та колегами.

У цьому зв'язку студенти мають оволодіти сучасними комунікативними технологіями, неманіпулятивною поведінкою, моделями продуктивного вирішення конфліктів і т.д. Варто підкреслити необхідність опанування майбутніми фахівцями техніками управління професійним стресом, умінь переключатися з одного виду діяльності на інший, планувати час, формулювати цілі, діяти за ситуацією «тут і зараз» тощо.

Неодмінним складником системи підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до протидії стрес-факторам, які зумовлюють професійні деформації, є готовність до саморозвитку, фахового самовдосконалення. У цьому контексті студенти мають усвідомити власну відповідальність за рівень компетентності, траєкторію свого професійного поступу, потребу у її корекції і т.д.

Професійна освіта повинна передбачати підготовку майбутніх фахівців соціальної сфери до успішного подолання професійного стресу, конструктивної діяльності в умовах його тривалої дії, сформувані у них такі індивідуальнопсихологічні особливості, як-от: мобільність, відкритість, доброзичливість, самостійність, стресостійкість, здатність підтримувати в собі позитивні, оптимістичні настанови тощо.

Услід за О. Доценко, вважаємо, що вироблення у студентів професійно важливих якостей дасть їм можливість реалізувати у професійній діяльності власні ціннісні орієнтації, суб'єктивно значимі очікування [9]. У процесі професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери необхідно, щоб студенти опанували реабілітаційні методики, спрямовані на зменшення дії стресора: зняття робочого напруження, підвищення професійної мотивації,

вирівнювання балансу між затраченими зусиллями і результатом, оволоділи вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, позитивна мотивація), безмедикаментозним методом розслаблення – медитація, йога, аутотренінги, прогресивна релаксація тощо [9].

Запобігання втомі і вигоранню майбутніх фахівців соціальної сфери ще на етапі професійної освіти сприяють: інтерактивні методи навчання, що знижують дію стресора (зняття напруги, підвищення професійної мотивації); професійне кураторство (індивідуальна і групова професійна допомога); емоційна підтримка (індивідуальні консультації); управління стресом/запобігання стресу (техніки релаксації, тренінгові заняття з управління часом, побудови стосунків у команді) та ін.

Студенти мають навчитися розраховувати й обдуманно розподіляти своє навантаження, планувати і раціонально використовувати робочий час, переключатися на інший вид діяльності, уникати патологічного перфекціонізму тощо. Висновки.

Отже, аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання доводить його деструктивну роль у становленні й розвитку фахівців соціальної сфери, зниженні особистої ефективності працівників та порушенні взаємодії з колегами і клієнтами. Запропоновані зміст навчання, профілактичні заходи і практичні поради покликані попередити та мінімізувати професійне вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери.

2.4. Дослідження рівня професійного вигорання соціальних працівників

Проблема професійного вигорання актуальна для всіх професій типу людина-людина. І це зрозуміло, адже надання професійної допомоги завжди емоційно забарвлене, а результат вимірюється лише якісними показниками, що, як правило, не враховують психоемоційної шкали взаємодії.

Особливість професійної діяльності соціального працівника визначається великою кількістю міжособистісних контактів, які, у свою чергу, формують психологічний стан працівника соціальної сфери, можуть викликати емоційне напруження та появу стресових станів. Усім нам відомо, що емоції, навіть позитивні, виснажують нервову систему людини.

Як результат довгострокового перебування в стресовій ситуації, поява синдрому професійного вигорання. У 1974 році термін «staff burn-out» (вигорання працівників) увів американський психіатр Герберт Фрейденберг [62]. У 1976 році американська дослідниця Христина Маслач до наукового обігу ввела поняття «емоційне вигорання». Замість терміна «staff burn-out», науковець запропонувала використовувати «вигорання» (припинення горіння). У дослідженнях Х. Маслач пише про те, що «емоційне вигорання, яке є причиною професійного вигорання, – це розплата за співчуття» [65]. Нині існує багато теорій походження професійного вигорання. Найбільш популярною залишається трикомпонентна теорія К. Маслач і С. Джексона, яка характеризує послідовну появу трьох груп симптомів: емоційне виснаження, деперсоналізацію й редукцію персональних досягнень.

Ми поділяємо наукову позицію Н. Перхайла, який вважає, що «синдром професійного вигорання фахівців соціальної сфери є тим деструктивним фактором, що не лише знижує продуктивність діяльності працівників, свідчить про професійний регрес, незадоволеність самореалізацією, руйнує

їхнє фізичне та психологічне здоров'я, а і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб» [27, с. 208].

Однак сьогодні актуальною та невизначеною залишається відсутність системи профілактики професійного вигорання соціальних працівників. Метою статті є аналіз наявної проблеми синдрому професійного вигорання, опис і характеристика профілактики професійного вигорання соціальних працівників. Виклад основного матеріалу дослідження.

Професійна діяльність соціального працівника – допомогти клієнту шляхом підтримки, реабілітації чи ресоціалізації. Як ми бачимо, ключовим моментом професійної діяльності з клієнтом є взаємодія. Наявність якісної реакції соціального працівника на стресові події й визначає можливості потрапляння до категорії осіб із синдромом професійного вигорання.

Синдром «професійного вигорання» (burnout syndrome) ВООЗ визнала у 2001 році як проблему. У Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду «синдром вигорання» виділено в окремий діагностичний таксон – Z73 Problems related to life-management difficulty (проблеми, пов'язані з труднощами управління своїм життям), шифрується Z73.0 – Burn-out (вигорання) [26]. Серед основних симптомів виокремлюють такі (табл. 1).

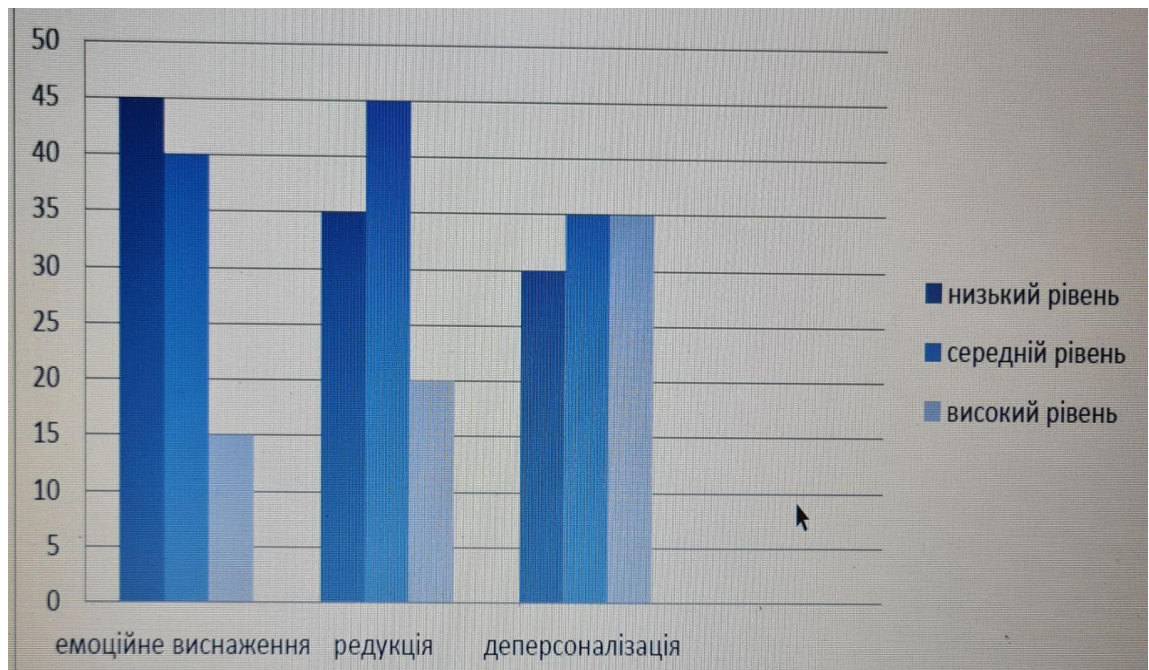
Фізичні	Емоційні	Поведінкові	Інтелектуальні	Соціальні
Втома, втомлюваність, виснаження, безсоння, запаморочення, розлади травлення, біль у серці, нудота, тремтіння, артеріальна гіпертензія, Утруднене дихання, коливання ваги, скарги на погане самопочуття.	Нестача емоцій, неемоційність, песимізм, цинізм, черствість у роботі й особистому житті; байдужість, фрустрація, відчуття безнадійності; агресивність, тривога, нездатність зосередитися, депресія, почуття провини, втрата ідеалів, надій чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших; переживання	Постійне бажання зробити перерву, відпочити, запізнення, байдужість до їжі; відсутність фізичних навантажень; паління; надмірне вживання алкоголю, психостимулюючих речовин.	Зниження інтересу до нових розробок, ідей, альтернативних підходів у роботі, байдужість до новинок, нововведень, відмова від участі в розвиваючих семінарах, формальне виконання службових обов'язків.	Низька соціальна активність, відсутність інтересу до колишніх захоплень, хобі, сфери дозвілля; обмеження соціальних контактів тільки вимушеними; відчуття ізоляції, недостатньої підтримки з боку сім'ї, друзів, колег, непорозуміння з оточуючими.

	почуття самотності.			
--	------------------------	--	--	--

Велика кількість досліджень присвячена розумінню причин, що сприяють «вигоранню», і його наслідкам для людей та їхнього здоров'я. Ми погоджуємося з твердженнями науковців, що «стрес і «вигорання» є важливими факторами появи фізичних і психосоматичних захворювань [41; 43].

Ми проводили емпіричне дослідження рівня розвитку професійного вигоряння соціальних працівників м. Умані, у дослідженні брали участь 20 соціальних працівників, 100% із них мали вищу освіту, 10 (а це 50%) – працювали від 2 до 5 років і 10 (50%) – працювали від 5 до 10 років. Серед респондентів були лише жінки, тому розподілу за ознакою статі не було. Під час експериментальної роботи ми використовували такі методики: «Оцінювання професійного стресу» (опитувальник К. Вайсмана); «Професійне вигоряння» (опитувальник Н. Водопьянова); методику діагностики емоційного вигоряння В. Бойка.

Проаналізувавши отримані дані, ми зробили узагальнену таблицю, дані якої внесли до діаграми (табл. 2).



Виходячи з отриманих даних за результатами дослідження рівня професійного вигорання, робимо висновок, що проблема професійного вигорання працівників соціальної сфери є досить актуальною, оскільки загалом у 35% досліджуваних виявлено ті чи інші симптоми «вигорання» у сформованій стадії. У 40% соціальних працівників, які брали участь у дослідженні, «професійне вигорання» знаходиться на етапі формування, тому за відсутності коректної профілактичної та корекційної роботи існує небезпека появи симптомів «вигорання».

Як видно з діаграми, найвищі показники рівня розвитку професійного вигорання в соціальних працівників виявлено у сфері емоційного виснаження (45% високого рівня). Ці показники пояснюють той факт, що серед соціальних працівників – більшість жінок, які сприймають світ через призму емоцій і симптомно переживають вигорання, що «проявляється у відчутті постійної втоми, нервового збудження, зростанні тривожності, психосоматичних реакціях тощо». Редукція, високий рівень якої виявлено в 35% опитаних, характеризується особистим відчуженням, знеціненням, «це хворобливе та нав'язливе усвідомлення фахової некомпетентності в професійній сфері,

усвідомлення відсутності результативності, тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, обмеження можливих шляхів професійного зростання».

Високий рівень деперсоналізації виявлено в 30% респондентів. Деперсоналізація визначається знеособлюванням взаємин із людьми, проявляється як деформація стосунків з іншими, цинічне ставлення до праці.

Отже, аналіз даних, отриманих у ході експериментального дослідження, ще раз підтвердив актуальність і доцільність вирішення проблеми «професійного вигорання» соціальних працівників. Кожен із виокремлених компонентів «професійного вигорання» є важливою ознакою функціональних обов'язків соціальних працівників, саме тому необхідно розробити систему роботи із симптомами «професійного вигорання».

Ми поділяємо думку О. Керик, яка, визначаючи причини виникнення синдрому «професійне вигорання», виокремлює сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників, до яких належать: – «схильність до емоційної ригідності – синдром частіше виникає в емоційно стриманих людей, у яких підвищена вразливість і чутливість блокують механізм психологічного захисту, а в людей більш імпульсивних формування зазначеного синдрому відбувається повільніше; – слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності; – хронічно напружена психоемоційна діяльність; – дестабілізуюча організація діяльності (постійне присвячення себе роботі, коли вона замінює нормальне соціальне життя особистості); – підвищена відповідальність під час виконання професійних обов'язків та ілюзія надважливості виконуваної роботи, яка є опорою самооцінки (якщо результат роботи не відповідає очікуванням, поступово втрачається її значущість і цінність, що призводить до вигорання); – ставлення до роботи як до важкої необхідності, що не приносить емоційного та професійного задоволення; – рольові конфлікти, професійна невизначеність».

Аналізуючи отримані дані в ході експериментальної роботи, ми дійшли висновку, що велика кількість соціальних працівників під час виконання професійних обов'язків перебуває в «зоні ризику» «професійного вигорання», саме тому пропонуємо низку методичних порад, реалізація яких у професійній сфері соціальних працівників якісно змінить рівень психоемоційного навантаження та дасть змогу мінімізувати симптоми.

Система профілактики «професійного вигорання» має включати діагностику психічних станів, консультативну роботу під керівництвом коуча, психолога чи самотійно, відвідування спеціалізованих тренінгів, метою яких є емоційне врівноваження, розроблення індивідуальних планів щодо використання психологічних прийомів, завдяки яким психоемоційний стан працівника соціальної сфери буде врівноважено.

Ми поділяємо думку С. Мащак, що «профілактичні, лікувальні, реабілітаційні заходи вияву та подолання професійного вигорання особистості повинні сприяти обмеженню дії чинників стресу: зняття психічного напруження, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між витраченими зусиллями, матеріальною, моральною винагородою, соціальним схваленням» [23]. У свою чергу, пропонуємо в ході професійної діяльності намагатися включати елементи тим-білдингу, основною метою якого є згуртування колективу, проведення психологічних майстер-класів із розвитку професійної мобільності, з включенням здоров'язберігаючих принципів взаємодії з клієнтом, включення різного роду завдань з організації життєвого простору, тайм-менеджменту та швидкого перелаштування з одного виду діяльності на інший.

Важливе місце в питаннях підвищення стресостійкості посідає можливість правильного планування найближчих перспектив вирішення професійних завдань, саме тому, на нашу думку, варто формувати організацію себе та виконання професійних обов'язків.

Емоційний відпочинок не забаганка, а необхідний відпочинок мозку, саме тому пропонуємо керівництву соціальних служб організувати місце й час емоційного відновлення кожного соціального працівника. Окрім вищезазначеного, уважаємо, що постійне підвищення рівня професійної кваліфікації, самоосвіта є найкращими шляхами якісного виходу із симптомів «професійного вигорання». Висновки й перспективи подальших розробок у цьому напрямі.

Отже, на основі аналізу отриманої інформації ми дійшли висновку, що проблема «професійного вигорання» соціальних працівників – у край важлива, а вирішення основних завдань щодо подолання основних її симптомів має стати системним явищем у колективі працівників соціальної сфери, де класичні методи психологічної підтримки мають поєднуватися з арттерапевтичними та інноваційними технологіями підвищення рівня стресостійкості в системі роботи зі зменшення проявів емоційного виснаження, редукції та деперсоналізації. Подальші перспективи дослідження вбачаємо у вивченні впливу рівня розвитку професійної мобільності на подолання негативних тенденцій «професійного вигорання» працівників соціальної сфери.

2.5. Рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

Необхідно звернути увагу на те, що внутрішній психологічний стан соціального працівника підпадає посиленому тиску, тому й потребує більш ретельних заходів щодо підтримки їхньої працездатності.

В першу чергу, фахівцям необхідно піклуватись про своє професійне і психічне здоров'я самотужки. Для цього вони повинні проводити періодичний самоаналіз, намагатись виявляти прояви стресу ще на ранніх стадіях, відриватись від проблем в неробочий час, не занурюватись в емоційні переживання, періодично змінювати оточуюче середовище, використовувати свої відпустки для відпочинку, щодня налаштовувати себе на позитив.

Важливу роль у запобіганні професійного вигорання грають організації. Вони мають здійснювати постійний моніторинг стану власних фахівців, проводити різноманітні профілактичні тренінги, стимулювати мотивацію і підтримувати професійний тонус.

Також важливими є формування реалістичних часових рамок для виконання завдань, формування чітких посадових інструкцій і обов'язків, створення атмосфери взаємної підтримки в робочому колективі, та налагодження чіткої комунікації.

Ще одним важливим елементом запобігання вигоранню є психологічний супровід – це комплексний процес, направлений на забезпечення умов для оптимальної самореалізації в професії, на профілактику і корекцію деструкції синдрому вигорання, адаптацію в швидко мінливих умовах діяльності соціальних працівників [63; 64]. В основі даного процесу лежить особистісноорієнтований підхід в контексті якого соціальний працівник розглядається як цілісна індивідуальність.

Психологічний супровід передбачає створення орієнтовного поля професійного розвитку особистості, закріплення професійного «Я», підтримка адекватної самооцінки, оперативну допомогу і підтримку в саморегуляції життєдіяльності, освоєння технологій професійного самозбереження. Результатом психологічного супроводу є професійний розвиток, реалізація особистого потенціалу, забезпечення професійного самозбереження, задоволення своєю працею.

Комплексні профілактичні заходи повинні попередити і запобігти розвитку синдрому професійного вигорання. Нажаль, ми можемо констатувати, що діяльність соціальних працівників в суспільстві не є достатньо запотребованою і відома тільки серед тих категорій населення, які потребують і отримують від них професійну допомогу.

Держава повинна вжити необхідні комплексні заходи, які вимагають матеріального забезпечення та соціально-інформаційної підтримки. Перш за все, вони полягають в забезпеченні належних умов праці соціальних працівників і їх адекватній винагороді. Соціально-інформаційна підтримка соціальної роботи як професії має сприяти визнанню її фахівців, забезпечити розуміння суспільної важливості їхньої роботи, тим самим підняти престижність діяльності соціального працівника.

Питання професійного вигорання соціальних працівників в умовах кризового сьогодення є досить актуальним. Динаміка змін кожного дня ставить перед соціальними працівниками нові задачі та вимоги як до професійної, так і особистісної сторін особистості, які інколи фахівець не може вирішити без відповідних психологічних знань. Соціальний працівник може відчувати емоційну пригніченість, що провокує фізичне виснаження, втрату професійних орієнтирів.

Найбільш часто синдром професійного вигорання спостерігається в групі ризику – професії в системі «людина-людина», до яких і відноситься професія

соціального працівника. Постійна систематична взаємодія, комунікація, високий рівень відповідальності, емоційне навантаження можуть спричинити процес розвитку професійного вигорання. Накопичення негативних емоцій та їх маскування провокує поступову емоційну хронічну напругу. Людина втрачає інтенсивність працездатності, зацікавленість у роботі, відчуває емоційну та фізичну втоми, втрачає активність, здоровий сон, спостерігається домінуючий пригнічений настрій.

Важливим аспектом попередження професійного вигорання соціального працівника є набуті знання в області психологічної науки та можливості практичного їх застосування. Постійне підвищення власної психологічної компетентності сприятиме розширенню меж особистісної усвідомленості, професійної рефлексії та психологічного благополуччя в цілому.

З метою профілактики професійного вигорання, збереження психологічного здоров'я, емоційної рівноваги рекомендуємо використовувати методи психологічної самопомоги:

1. Планування свого робочого часу відповідно до пріоритетів.

2. Якісний відпочинок після робочого часу є найзмістовнішою профілактикою професійного вигорання (робочі питання, думки та надмірне обговорення робочих моментів у час відпочинку не повинні домінувати, необхідно відсторонюватися від них).

3. Повноцінний міцний сон – є запорукою здоров'я нервової системи людини.

4. Застосовуйте на початку дня методи аутогенного тренування (повторення оптимістично-мобілізуєчих формул) по типу: «Сьогодні у мене прекрасний день», «Я відчуваю себе чудово», «Я – найкраща-найкращий», «Сьогодні у мене вийде!» тощо. Посміхніться собі у дзеркало, навіть якщо не хочеться.

5. Використовуйте протягом дня короткі паузи («хвилини очікування», «вимушеної бездіяльності») для розслаблення.

6. Якщо перед вами виникла ситуація, що викликає занепокоєння, то візьміть коротку перерву. Зробіть глибокий «вдих» та довгий «видих» декілька разів. Подумайте, чи дійсно питання, яке виникло, варте емоційних витрат та що саме конструктивно можна вдіяти, щоб вирішити його.

7. Володійте собою, контролюйте свою емоційно-вольову сферу. Якщо виникає емоційна напруга, можна заплющити очі, уявивши щось приємне (берег моря, місця з дитинства, що викликають позитивні емоції, тощо).

8. Проговорюйте власні переживання іншим. Спілкування є невід'ємною частиною нашого життя. Часто, лише проговоривши свої хвилювання, можна позбутися бентежних думок, відчути безпеку та внутрішній комфорт.

9. Відпочивайте разом зі своєю родиною, близькими друзями, колегами. Знаходьте час для того, що любите.

10. Уміле застосування гумору в межах професійної діяльності та поза нею знижує рівень емоційної напруги, позитивно налаштовує інших до взаємодії, сприяє емоційному розвантаженню.

11. Намагайтеся чітко окреслювати власні кордони, особливо особистісні. Це сприятиме збереженню вашого психологічного комфорту та самопочуття.

12. Вчіться говорити «Ні». Часто говорячи «Так» іншим ми відмовляємо собі. Не усвідомлюючи цього важливого моменту людина значно знижує якість власного життя, бере на себе відповідальність за інших, втрачає особистісний ресурс і активність.

13. Говоріть про свої потреби, просіть допомоги, якщо її потребуєте.

14. Заохочуйте себе за маленькі перемоги, нові досягнення тим, що любите (прогулянка з друзями, поїздка до улюбленого місця тощо).

15. Приділяйте час власному здоров'ю: прогулянки з улюбленими домашніми тваринами, прослуховування класичної музики, відповідні фізичні навантаження, зміна діяльності і т.п. сприяють відновленню фізичного та психічного здоров'я.

Особливе місце у збереженні психологічного комфорту соціальних працівників займають спеціалісти психологічної служби. Здійснюючи психологічний супровід, вони формують психологічну та соціальну компетентності, своєчасно попереджують порушення в міжособистісних стосунках, виявляють причини труднощів, що виникають, запобігають конфліктним ситуаціям в колективі. Тому досить важливо спеціалістам психологічної служби здійснювати відповідну роботу щодо запобігання професійного вигорання фахівців, реалізувати просвітницькі заходи з питання можливих методів застосування психологічної самопомоги. Лише в системній роботі, здійснюючи психологічну технологію, можна створити всі належні умови для комфортної професійної діяльності особистості.

Таким чином, саме знання про можливості психологічної самопомоги та вміння застосувати їх на практиці сприятимуть підвищенню рівня психологічного благополуччя, адаптації до професійних вимог (новоприбулий працівник також може знаходитися в «зоні ризику») та профілактиці професійного вигорання.

Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан):

- гумор (сміх позитивно впливає на імунну систему, активізуючи Т-лімфоцити крові; у відповідь на вашу усмішку організм продукуватиме бажані гормони радості; гумор чудово «перезаряджає» негатив);

- музика (найкраще сприяє гармонізації психоемоційного стану прослуховування класичної музики, хоча у малих дозах рок теж буває корисним, він допомагає вивільнитись від негативних емоцій);

- спілкування з сім'єю, друзями;
- заняття улюбленою справою , хобі (комп'ютер, книжки, фільми, в'язання, садівництво, рибальство, туризм...);
- спілкування з природою(природа завжди дає людині відчуття приливу сил, відновлення енергії);
- спілкування з тваринами;
- медитації, візуалізації (існують цілеспрямовані, задані на певну тему візуалізації – уявно побувати у квітучому саду, відвідати улюблений куточок природи і т.д.).

Вправа 2. Повторення коротких, простих тверджень (афірмацій) дозволяє впоратись із емоційною напругою, знімає неспокій. Ось декілька прикладів:

- зараз я відчуваю себе краще;
- я можу повністю розслабитися, а потім швидко зібратися;
- я можу управляти своїми внутрішніми відчуттями;
- я справляюся з напругою у будь-який момент, коли побажаю;
- життя дуже коротке, щоб витратити його на всякий неспокій;
- що б не трапилося, постараюся зробити все, від мене залежне, щоб уникнути стресу;
- внутрішньо я відчуваю, що все буде в порядку.

Можете придумати свої твердження. Головне – повторювати їх декілька разів у день (вголос або записувати).

Вправа 3. Якщо ви не знаєте, як підступитися до вирішення якоїсь проблеми, можна зробити наступне: запишіть всі свої думки, що стосуються даної проблеми. Це повинен бути список позитивних дій, тобто що треба зробити, щоб її вирішити, або чого не треба робити. Виберіть з них 2 - 3 найбільш ефективних, на вашу думку. Постарайтеся пристосуватися до ситуації, переконавши себе сприймати все так, як є. Почніть з найбільш

термінової проблеми. Попросіть поради у кого-небудь, хто здатний оцінити ситуацію об'єктивно.

Ціннісно-смісловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду)

Образа, злість, невдоволення, критика себе та інших – все це найшкідливіші для нашого організму емоції. Наш мозок викидає гормони стресу на будь-які подразники, що загрожують нашому спокою. При цьому йому зовсім байдуже, реальні вони чи вигадані. Тому і на надуману проблему організм відреагує, як на справжню. Отже, важливо навчитись контролювати свої думки і емоції. Відомий дослідник стресу Ганс Сельє зазначав, що має значення не те, що з вами відбувається, а те, як ви це сприймаєте.

Вправа 4. Даний спосіб допомагає вгамувати сум'яття. Сум'яття – це безліч проблем плюс прагнення вирішити кожен з них саме в цю хвилину. Воно також призводить до напруги. Цей спосіб є ефективним як на роботі, так і при виконанні щоденних домашніх справ. Коли ви відчуваєте, що стаєте розсіяними, що вас щось бентежить, подивіться на годинник та постарайтесь повністю зосередитися на тому, що ви робитимете в подальші 10 хвилин. Не дозволяйте собі відволікатися або ухилятися від основної справи. Зосередьтесь на майбутній діяльності, незалежно від того, що це (урок, домашнє прибирання, розмова). Після концентрації уваги на чомусь одному протягом 10 хвилин ви, швидше за все, відчуєте себе спокійно, а попрактикувавшись, зможете досягати доброго результату за 2 - 3 хвилини.

Вправа 5. За допомогою заспокійливих слів або фраз потік негативних думок можна перервати. Виберіть прості слова, наприклад, «мир», «відпочинок», «спокій», «заспокоїтись», «врівноважений», або фрази типу: «глибоке і ще глибше розслаблення». Закрийте очі і зосередьтесь. Повторюйте слово, фразу вголос або мовчки протягом 60 секунд. Хай думки проносяться у вашій голові, не давайте їм оволодіти вами. Дихайте поволі і глибоко.

Вправа 6. Коли ви відчуваєте, що перебільшуєте значення якоїсь проблеми, поставте собі наступні запитання:

- це насправді така велика справа?

- чи піддається в даний момент ризику що-небудь по-справжньому важливе для мене?

- чи дійсно це гірше, ніж те, що було раніше?

- чи здасться мені це таким же важливим за два тижні?

- чи коштує це того, щоб так переживати?

- чи варто за це померти?

- що може трапитися і чи зможу я справитися з цим?

Відома притча про двох мандрівників, яких мучила спрага і, нарешті, діставшись до поселення, вони отримали по півсклянки води. Один з подорожніх сприйняв склянку напівповною, з вдячністю прийняв ці півсклянки води і був задоволений. Інший же сприйняв склянку напівпорожньою і лишився невдоволеним, що йому не налили повну склянку.

Дивились двоє в одне вікно: один угледів саме багно.

А інший – листя, дощем умите, блакитне небо і перші квіти,

Побачив другий – весна давно!...

Дивились двоє в одне вікно.

Отже, важливо навчитись звертати увагу на позитивні моменти життя і вміти бути вдячними за них. Негативне запитання «За що?» бажано перетворювати на позитивне «Для чого?». Для чого у моєму житті з'явилась та чи інша неприємна ситуація? Які висновки я маю з неї зробити? Чого я маю в цій ситуації навчитись?

Якщо з таких позицій підходити до життєвих ситуацій, то вони перестають сприйматися як проблеми, і життя починає сприйматись як школа, де події і ситуації складаються таким чином, щоб ми могли навчитись саме тому, що нам потрібно.

Пам'ятайте, що подібне притягує подібне: чим ми цей світ наповнюємо через думки, емоції, вчинки, те до нас і повертається. Як говориться у відомій приказці: «Що посієш, те й пожнеш».

Особливою проблемою емоційного вигорання є невміння регулювати свій емоційний стан.

Спробуйте виконати вправи, які допоможуть стабілізувати емоційно – вольовий стан.

Базові вправи для емоційної регуляції

1. Дихання. Сядьте зручно і зосередьтеся на вашому диханні. Вдихайте повільно на рахунок один, два, три і видихайте на один, два, три, чотири. Повторіть вправу до десяти разів.

2. Зосередьтеся на тілесних відчуттях. Відчуйте контакт зі стільцем чи кріслом, на якому ви сидите, відчуйте в них опору. Поставте обидві стопи на підлогу і також відчуйте опору. Відчуйте, що ви в безпеці тут і зараз. У світі існує багато небезпек, і не існує абсолютної безпеки, але тут і зараз у цій кімнаті вам нічого не загрожує, ви в безпеці, відчуйте цю безпеку. Зверніть увагу на фактори, які свідчать про безпеку. Можливо це приємна температура, відсутність голоду, злодіїв, які вриваються до кімнати, відсутність вибухів чи повітряної тривоги в даний конкретний момент.

3. Подумайте, який колір асоціюється у вас з чимось неприємним та важким? Який колір асоціюється з приємними емоціями, радістю, відновленням? Уявіть, що ви вдихаєте повітря того кольору, який є приємним для вас, а видихаєте повітря, забарвлене неприємним кольором. Дихайте повільно і не поспішайте. Повторіть п'ять разів. Ускладніть вправу і уявіть, що

ви вдихаєте все приємне і бажане для вас, а видихаєте те, що вам неприємне і те, що більше не потрібне. Повторіть декілька разів.

4. Якщо ви відчуваєте надмірну тривогу чи інше почуття, інтенсивність якого вам необхідно зменшити, озирніться навколо та знайдіть 5 речей, які ви можете побачити, 4 речі, які ви можете відчути на дотик, 3 речі, які ви можете почути, 2 речі, які можна понюхати і 1 річ, яку можна відчути на смак. Не поспішайте, виконуючи цю вправу, зосередьтеся на процесі.

5. Зверніть увагу на відчуття у тілі. Що відчуває ваше тіло на даний момент? Зверніть увагу на кожен частину тіла. Уявіть, що ви проходите сканером від маківки голови і спускаєтеся нижче до кінчиків пальців на ногах. Виявіть, які ділянки вашого тіла розслаблені, а де є напруга. Де ви відчуваєте тепло, а де холод? Які частини вашого тіла привертають особливу увагу? Де ви відчуваєте дискомфорт? Якщо такі ділянки є, уявіть, що ви направляєте потік світла на ці ділянки тіла. Це світло заповнює ваше тіло через маківку голови і наповнює ті ділянки, які особливо потребують зцілення. Направляйте цей потік світла стільки, скільки потрібно, доки не відчуєте, що напружені зони розслабляються. Наповнюйте цим світлом все ваше тіло.

6. Якщо вас тривожить якась думка чи ситуація, і ви уявляєте негативний сценарій, чи негативні варіанти розвитку подій, зафіксуйте, якими вам бачаться ці негативні сценарії? Зафіксуйте і поставте крапку, зупиніться. Допустіть, що існують і інші можливі варіанти розвитку подій, адже у світі існує багато варіантів та можливостей, а у вас є багато опцій, і ви можете вибирати, як ви будете реагувати і діяти в цій ситуації. Продумайте щонайменше два позитивні варіанти розвитку подій. Також пофантазуйте про ідеальний для вас розвиток подій, адже такий теж можливий.

7. Уявіть, що поряд з вами особа, яка уособлює для вас образ турботливої і надійної людини, яка прагне для вас тільки добра і бажає найкращого для вас, а також готова підтримувати вас скільки, скільки буде потрібно. Уявіть, що ця людина поряд з вами зараз. Вся її любов і турбота

направлена на вас. Ця людина має дуже багато любові і терпіння. Що би ви хотіли почути від цієї людини. Що б ви хотіли, щоби вона зробила для вас?

ВИСНОВКИ

Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження. Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці із соціальної роботи, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період. Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників.

Згідно першого завдання дослідження ми визначили негативні наслідки професійного вигорання. Вони є наступними:

- зниження якості роботи, втрати інтересу до неї й навіть до зміни професії та роду діяльності
- ймовірність неадекватних емоційних реакцій,
- редукція професійних обов'язків
- розвиток тривожності, посилення депресивних настроїв;
- розвиток захисних реакцій, які формують людину як емоційно закрити систему, відсторонену, байдужу;
- руйнація фізичного та психологічного здоров'я фахівця;
- небезпека для клієнтів, які звертаються до соціальних служб;
- знижується якість роботи;

- здійснює негативний вплив на особисте життя людини.

Згідно другого завдання дослідження проаналізовано поширені практики попередження емоційного вигорання в організаціях, а також програми підтримки соціальних працівників.

Аналіз наукових публікацій з теми та контент-аналіз матеріалів, розміщених на сайтах соціальних служб та громадських організацій, що надають соціальну допомогу, дозволили визначити основні практики з попередження та подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Одразу, можна зазначити, що існує певний набір основних методів, які реалізуються у більшості установ. Це супервізія, проведення тренінгів, інформаційні стенди, окремі колонки на офіційних сайтах організацій щодо профілактики професійного вигорання.

Відповіддю на проблеми, з якими стикаються фахівці, що працюють із різними категоріями населення в умовах війни, стали програми підтримки, навчання та психологічного розвантаження. Ці проєкти реалізуються на різних рівнях.

Прикладами можуть бути:

1) програма надання послуг професіоналам (медики, психологи, соціальні працівники, юристи), діяльність яких суттєво впливає на реабілітацію груп клієнтів, що перенесли тортури, зневажливе ставлення; людей, що зазнали травм, проблем через військові дії чи катастрофи (програма реалізується Громадською організацією «Форпост»);

2) МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства» реалізувала такі проєкти: «Надання соціально-психологічної підтримки та допомоги населенню під час війни», одним із напрямків якого було проведення груп підтримки психологів, соціальних працівників та інших спеціалістів допоміжних професій та онлайн-курс «Від ризику до стійкості: робота з сім'ями, що переживають кризу» (курс розраховано для тих, хто здійснює

професійну діяльність як фахівець з соціальної роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах) тощо.

Згідно третього завдання дослідження шляхом проведеного дослідження (опитування 30 соціальних працівників) було укладено перелік найбільш гострих поточних проблем в роботі в умовах воєнного стану.

Отже, головні проблеми є наступними:

1) значне збільшення робочого навантаження на працівників («хаотичне планування роботи... не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно... доводиться працювати й у вихідні»; «недостатній штат, велике навантаження»; «вдвічі зараз зросло навантаження по роботі»);

2) серйозний психологічний вантаж («виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників»; «підтримка психологічної стійкості кожного працівника»);

3) посилення стресу внаслідок зовнішніх обставин, пов'язаних із війною («неможливість забезпечення умов для безпечного життя і здоров'я, роботи співробітників»; «зараз небезпечно, і незручно це все робити... є труднощі зі зв'язком»);

4) зниження мотивації («відсутність заходів з моральної мотивації працівників»; «плинність кваліфікованого персоналу; матеріально-технічне забезпечення персоналу»).

Згідно четвертого завдання дослідження нами було окреслено умови профілактики професійного вигорання:

– співробітник не повинен знаходитися довгий час один на один зі своєю професійною або особистою проблемою, в нього завжди повинна бути можливість звернутися за допомогою, порадою до колег чи до супервізора;

– необхідно постійно ділитися своїм досвідом і проблемами з професійним співтовариством;

– вигоранню перешкоджає постійне усвідомлення процесу роботи, своєї участі в ньому і цінності, нарощування професійних якостей, постійна саморефлексія та концептуалізація свого досвіду переживань, пов'язаних зі спілкуванням з клієнтами.

Таким чином, застосовуються наступні методи подолання професійного вигорання:

– використання “технічних перерв”, що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

– засвоєння методів управління професійним стресом;

– зміна соціального, психологічного й організаційного оточення на робочому місці; побудова “мостів” між роботою та домом;

- освоєння прийомів релаксації, візуалізації, ауто-регуляції, само-програмування;

– прагнення професійно розвиватися і самовдосконалюватися (обмін професійною інформацією за межами власного колективу через спілкування на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, симпозіумах, конгресах);

– зміна установки по відношенню до життя, до його сенсу, сприйняття ситуації вигорання як можливості переглянути та переоцінити своє життя, зробити його більш продуктивним для себе;

– підтримка гарної фізичної форми (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну, корекція маси тіла);

- завершення справ та думок про роботу в час завершення робочих годин;

- достатній сон 7-8 годин на добу.

З метою спрямованої профілактики професійного вигорання слід намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження;

вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди і у всьому. Пам'ятати, що робота це не все життя, а тільки його частина.

Список використаних джерел

1. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. // Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Серія 11. – С. 138-142.
2. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
3. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – С. 22-25.
4. Борисова М. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів / М. Борисова // Питання психології. – 2005. – № 2. – С. 97-104.
7. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. SOCIOПРОСТІР. 2020. № 9. С. 38–45. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-07>
5. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. Том 30 (69). №3. С. 130–135.
6. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2015. № 1-4. С. 167–176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 (дата звернення: 10.11.2022).
7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Social Work and Education. – 2017. – № 2. – С. 46-62. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>

8. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.

9. Доценко О. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социномических профессий / О. Доценко // Психологический журнал. – 2008. – Т. 29. – № 5. – С. 92-101.

10. Емоційне вигорання / [упоряд. : В. Дудяк] – К. : Главник, 2007. – С. 128. (Серія «Психол. інструментарій»).

11. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна політика і соціальна робота. - 2003. - №1. – С.16-22

12. Європейська соціальна хартія: Міжнародний документ від 03.05.1996 // Відомості Верховної Ради України / URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text

13. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. Науковотеоретичний альманах «Грані». 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31. <https://doi.org/10.15421/171918>.

14. Журавель Т.В. // Соціальна педагогіка : навч. посібник / За заг. ред. О. В. Безпалько; Авт.-кол. О. В. Безпалько, І. Д. Зверєва, Т. Г. Веретенко та ін. – К.: Академвидав. – 2013. – С. 312.

15. Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціально-педагогічної діяльності / Т. В. Журавель. – С. 28.

16. Іванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості / Н.Б. Іванцова // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К., 2010. – Т. 8, Вип. 7. – С. 105-114.

17. Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні

проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. – К.: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.

18. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 року: міжнародний документ // Організація Об'єднаних Націй / URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text

19. Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1., 210 – 217.

20. Кодекс законів про працю України: Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>

21. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

22. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса : учебное пособие / А. Б. Леонова. – Харьков, 2004. – 316 с.

23. Машак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2012. Вип. 2(1). С. 444–452. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54) (дата звернення: 03.11.2022).

24. Методика оцінки якості життя Всесвітньої організації охорони здоров'я: українська версія / за ред. С. В. Пхіденко. – Дніпропетровськ, 2001. – 599 с.

25. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка]. – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л. : 2008. – 53 с.

26. Міжнародна класифікація хвороб / ВООЗ. – 2019. - №11. - URL: <https://icd11.ru>

27. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». – Харків, 2016. – Вип. 55. С. 205.

28. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>

29. Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ від Міністерства соціальної політики від 29.03.2017 № 518. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>

30. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики: наказ від Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text>

31. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 N 1965. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>

32. Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії "Фахівець із соціальної роботи": наказ від Міністерства соціальної політики від 24.03.2016 № 285. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0285739-16#Text>

33. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 № 2493-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text>

34. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

35. Практичний досвід роботи спеціалістів спеціалізованих служб та партнерських організацій Київського міського центру соціальних служб для молоді: методичний матеріал / Держ. центр соц. служб для молоді, Київський міський центр соц. служб для молоді; [упоряд. К. С. Шендеровський]. – К, 2003. – 384 с. 2

36. Програмні тестові питання з соціальної медицини та організації охорони здоров'я / за ред. Ю. В. Вороненка. – Тернопіль: Укрмедкнига, 2010. – 316 с. 21.

37. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації / За заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. – Лютіж : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. – 53 с.

38. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 24–32. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>

39. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання / С. Піговська // Психолог. – 2011. – № 14–15. – С. 49–54.

40. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020. № 1 (34). С. 266–271.

41. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С. 103–107.

42. Ронгинская Т. И. Синдром «выгорания» в социальных профессиях. Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 3. С. 85–95.

43. Соціальна медицина та організація охорони здоров'я: підручник / за ред. Ю. В. Вороненка. – Тернопіль: Укрмедкнига, 2012. – 332 с.

44. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 1. С.70-85. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2019--70-85.pdf

45. Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників // Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - К, 2000. - С. 46.

46. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2006. – 368 с.

47. Скорик Т.В. Профілактика синдрому „професійного вигорання” соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності сторінка. // Наукові записки. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин: НДПУ. – 2011. – № 98-100. С. 6-9.

48. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. 2011. №3. С. 98–100.

49. Сайт Громадської організації «Форпост». URL: <https://forpost-center.org/pro-nas/strategiya/> (дата звернення: 10.11.2022).

50. Сайт МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства». URL: <https://ildc.org.ua/proyekt-nadannayasotsialno-psyhologichnoyi-pidtrymky-ta-dopomogy-naseleennyu-pid-chas-vijnyu/> (дата звернення: 10.11.2022).

51. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.

та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. : С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.

52. Стрессменеджмент» – эффективная антистрессовая программа для всех : валеологический практикум / В.Н. Ковалев // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 1. – С. 60–66; № 2. – С. 28–41.

53. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти/ [за наук. ред. Л. М. Карамушки]. – К. : Фірма «Інкос», 2005. – 366 с.

54. Турова Т. В. Синдром «професійного вигорання» працівників в системі антикризового управління персоналом: аналіз підходів. Наука й економіка. 2010. Вип. 1. С. 137–145.

55. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників // Видання ЧДУ імені Петра Могили, 2012. – Вип. 172, Т. 184. – С. 102–105.

56. Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2010. № 2. С. 76–82.

57. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Габітус. 2021. Вип. 25. С. 27–31. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>.

58. Casserley T., Megginson D. Learning from burnout. Developing sustainable leaders and avoiding career derailment, Jordan Hill, Oxford: Elsevier, 2009. – 233 pp.

59. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-in-Social-Work-Statement-IFSW-IASSW-2004.pdf>

60. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>

61. Hlavatska O. Specific features of social workers' professional burnout, *Social Work and Education*. 2017. Vol.2, pp. 27–35

62. Freudenberger H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, p. 159–166. 6. Gold Y., Roth R. *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution*: Taylor & Francis e-Library, 2005. – P. 215.

63. Gold Y., Roth R. *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution*: Taylor & Francis e-Library, 2005. – p. 215

64. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health* (2002) 11, 3. – 255-256

65. Maslach C., Leiter, P. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp.

66. Maslach C. The measurement of experienced burnout / C. Maslach, S.E. Jackson // *Journal of Occupational Behaviour*. – 1981. – No 2. – P. 99–113.

67. *The Ethics of Social Work –Principles and Standards* / IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>

68. Wilmar B. Schaufeli, Esther R. Greenglass Introduction to special issue on burnout and health: *Psychology and Health*, 2001, vol.16, pp. – 501-510.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опитувальник на вигоряння

**(Автори методики: американські психологи К. Маслач та С. Джексон.
Даний варіант адаптований Н.Є. Водоп'яновою)**

Опитувальник на «вигоряння» призначений для вимірювання ступеня «вигоряння» у професіях на кшталт «людина-людина».

Інструкція:

Дайте будь ласка відповідь, як часто ви відчуваєте почуття, перераховані нижче в опитувальнику.

Для цього на бланку для відповідей відзначте, будь ласка, по кожному пункту позицію, яка відповідає частоті ваших думок та переживань: «ніколи», «дуже рідко», «іноді», «часто», «дуже часто», «щодня».

Текст опитувальника:

1. Я відчуваю емоційно спустошеним.
2. Після роботи я відчуваю, як «вичавлений лимон».
3. Вранці я відчуваю втому та небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, і намагаюся враховувати це на користь справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими та колегами як з предметами (без теплоти та прихильності до них).
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення у конфліктних ситуаціях, що виникають під час спілкування з колегами.
8. Я відчуваю пригніченість та апатію.

9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш «черствим» стосовно тих, з ким працюю.
1. Я помічаю, що моя робота робить мене жорстким.
2. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їхнє здійснення.
3. Моя робота все більше мене розчаровує
4. Мені здається, що я надто багато працюю.
5. Буває, що мені справді байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими та колегами.
6. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього та всіх.
7. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співробітництва у колективі.
8. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.
9. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато справді цінного.
10. Я відчуваю байдужість і втрачу інтересу до багато чого, що тішило мене у моїй роботі.
1. На роботі я спокійно впораюся з емоційними проблемами.
2. Останнім часом мені здається, що колеги, і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Обробка результатів.

Опитувальник має три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) та «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

Відповіді випробуваного оцінюються: 0 балів – «ніколи», 1 бал – «дуже рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «дуже часто», 6 балів – «щодня».

Ключ до опитувальника. Нижче перераховуються шкали та відповідні пункти опитувальника.

«Емоційне виснаження» - відповіді «так» за пунктами 1,2,3,6*,8,13,14,16,20 (максимальна сума балів – 54). * відзначений зворотний питання, який у зворотному порядку, тобто. відповідь «щодня» відповідає нульовому значенню.

«Деперсоналізація» - відповіді «так» за пунктами 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

"Редукція особистих досягнень" - відповіді "так" за пунктами 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів-48).

Інтерпретація результатів.

Шкала емоційне виснаження: низький рівень (L) 0 – 15 балів, середній рівень (M) 16 – 24 балів, високий рівень (H) 25 та більше.

Шкала деперсоналізація: низький рівень (L) 0 – 5 балів, середній рівень (M) 6 – 10 балів, високий рівень (H) 11 та більше

Шкала редукція особистих досягнень: низький рівень (L) 37 та більше, середній рівень (M) 36 – 31 балів, високий рівень (H) 30 та менше.

ДОДАТОК Б

Базові рекомендації для приведення життя в норму фізіологічних вимог.

1. Сон 7-8 годин, лягати в один і той же час, готуватися відходити до сну. Виключити гаджети за кілька годин до сну. В 22.00 лягати в темноті, провітрений кімнаті. Не їсти після 20.00.

2. Прогулянки та мінімальні фізичні навантаження, які допоможуть звільнитися від надмірно виділеного адреналіну і кортизолу.

3. Психотерапія, психологічний супровід.

Дихальні вправи:

1) Повільне дихання. Ритмічне дихання під рахунок. На рахунок 1,2, 3, 4 ,5 ми робимо вдих, затримуємо дихання. Дихаємо ротом із затиснутими зубами.

2) Дихання в ритмі спокійної ходьби. Спокійно йдемо і в ритмі кожного кроку робимо вдих на рахунок 1, 2, 3, 4, 5 і без перерви видих на рахунок 1, 2, 3, 4,5. Зосереджуйтесь на співпадині.

3) Дихання із затримкою на вершині вдиху або видиху. Вдихаємо рахуючи до 5 чи 6, затримуємо дихання, тримаємо скільки можемо і повільно видихаємо на рахунок 5, 6.

4) Дихання в «ковшик». Допомагає також при головному болю. Складаємо руки в ковшик, підносимо до обличчя, не притискаючи щільно, і починаємо дихати. При цьому ми ніби гріємо ніс і рот коли ми замерзли. Спокійно дихаємо 2-3 хвилини. Перенасичуємо кров вуглекислим газом, судини розширюються, заспокоюється серцевий ритм і проходить паніка.

5) Умовне задування свічки. Потрібно робити повільний і акуратний, але активний видих, склавши губи трубочкою.

6) Діафрагмальне повільне дихання. Ми зосереджуємося на своєму диханні, дихаємо грудною кліткою, але для цієї вправи потрібно подихати діафрагмою. Робимо це повільно.

7) Присісти дуже повільно, протягом тридцяти секунд. І підніматися також протягом 30 секунд. При цьому робимо швидкий вдих носом і видих ротом.

8) Дихання по квадрату за принципом вдих, затримка дихання, видих, затримка дихання, вдих. Внутрішньо малюємо квадрат і дихаємо.

9) Масаж закритих очей. Закриваємо очі і починаємо масаж очей, ніби ми щойно проснулися. Ця вправа добре впливає на вегетативну нервову систему і заспокоює серцебиття.

10) Приймаємо душ і виконуємо будь-яку з вказаних вище дихальних вправ. Або басейн 20-30 хвилин дуже помірною плавання.

