

УДК 364.2



***Вознюк Н. В.,**
студентка 5 курсу
спеціальності “Соціальна робота.
Практична психологія”
Інституту соціальної роботи
та управління
Національного педагогічного
університету
імені М. П. Драгоманова*

***Тищенко В. М.,**
науковий керівник,
к. пед. н., доцент
кафедри теорії та технології
соціальної роботи
Інституту соціальної роботи
та управління
Національного педагогічного
університету
імені М. П. Драгоманова*

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

У статті розглянута проблема професійного вигорання фахівців соціальної сфери, фактори його виникнення та симптоми. Визначені різні підходи вчених до проблеми вигорання. Висвітлено класичні методики щодо подолання професійного вигорання.

***Ключові слова:** професійне вигорання, фахівець соціальної сфери, стрес, емоційне вигорання.*

В статье рассмотрена проблема профессионального выгорания специалистов социальной сферы, факторы его возникновения и симптомы. Определены различные подходы ученых к проблеме выгорания. Освещены классические методики по преодолению выгорания.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, специалист социальной сферы, стресс, эмоциональное выгорание.

The article considers the problem of professional burnout experts in the social sphere, the factors for its occurrence and symptoms identified different approaches of scientists to the problem of burnout. Lighted classic techniques for overcoming burnout.

Key words: professional burnout, a social sphere, stress, emotional burnout.

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, соціально-політичних 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.

Основна мета статті – дослідження професійного вигорання фахівців соціальної сфери.

Аналіз літератури свідчить, що проблема синдрому “професійного вигорання” знайшла своє відображення в роботах зарубіжних і віт-

чизняних учених, присвячених змісту та структурі цього синдрому (М. Буріш, Г. Діон, Л. Карамушка, Н. Левіцька, Г. Ложкін, М. Лейтер, С. Максименко, Л. Малець, Е. Махер, В. Орел, М. Смульсон, Т. Форманюк, Х. Фрейденбергер, У. Шуфелі та ін.), а також методам його діагностики (В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, Т. Ронгінська, О. Старченкова та ін.). Крім того, деякі прояви синдрому “професійного вигорання” вивчалися, як зарубіжними, так і вітчизняними дослідниками, у представників різних професійних груп – працівників медичних установ (Г. Каплан, І. Куц, К. Маслач, Г. Робертс, Б. Седок, В. Семеніхіна, К. Черніс, А. Юр'єв, Л. Юр'єва та ін.), соціальних працівників (Т. Марек, К. Ван Вак та ін.).

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. [5]. 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” [5].

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 [1].

Другий підхід розглядає “професійне вигорання” як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, – 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. Маслач, 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.

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. Заключна стадія – повне згорання, яке часто переростає в повну відразу до всього на світі. Стадія може тривати від десяти до двадцяти років [1].

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 пе-

редбачуваністю, але з часом рутинна 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 [7].

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 соціально-психологічні, особистісні та професійні; Б. Перлман і Е. Хартман – на особистісні, рольові й організаційні.

Вітчизняний 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) [2, с. 88].

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 [3, с. 8]. 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 розпливчата 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 пови-

нна 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.

Література

1. *Водопьянова Н. Е.* Синдром “выгорания” в профессиях системы “человек–человек” / Н. Е. Водопьянова // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова и др. – СПб. : Пресса, 2001. – 282 с.

2. *Каменецкий Д. А.* Неврозология и психотерапия : учебное пособие / Д. А. Каменецкий. – М. : Гелиос АРВ, 2002. – 367 с.

3. *Маслач К.* Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://resources.com.ua/news48034.html>. – Название с экрана.
4. *Піговська С.* Профілактика синдрому професійного вигорання / С. Піговська // Психолог. – 2011. – № 14–15. – С. 49–54.
5. *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.
7. *Lloyd C., King R., Chenoweth L.* Socialwork, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health* (2002). – P. 255–256.