**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**за освітньо-науковим ступенем магістр**

**на тему: «Професійне вигорання соціальних працівників та шляхи його попередження»**

**ЗМІСТ**

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Синдром професійного вигорання: поняття, сутність та історія

1.2. Синдром «професійного вигорання», його структура, рівні та стадії

1.3. Синдром емоційного вигорання в професійній діяльності

Висновки до першого розділу

РОЗДІЛ 2. ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Соціально-психологічні детермінанти виникнення синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації у соціальних працівників

2.2. Сучасний досвід вітчизняних та зарубіжних вчених роботи з соціальними працівниками, які схильні до професійного вигорання

2.3. Профілактична робота щодо професійного вигорання у фахівців соціальної сфери

Висновки до другого розділу

РОЗДІЛ 3. ПРОЯВИ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ : РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1. Програма соціологічного дослідження

3.2 Аналіз результатів дослідження

Висновки до третього розділу

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

**ВСТУП**

**Актуальність дослідження** полягає в тому, що вивчення професійного вигорання та інших наслідків професійних стресів зумовлена не стільки їх негативними наслідками для ефективності праці, стільки тим, що стреси впливають на все життя людини, призводячи до втрати здоров'я, психологічних та особистісних змін. Існує необхідність у розробці програми щодо послаблення даного синдрому.

Життя без стресів неможливо. Кожен день ми стикаємося з тим чи іншим проявом стресових ситуацій. З деякими з них нам вдається впоратися без видимих втрат, інші надовго вибивають з сідла, змушуючи нас довго і болісно переживати його наслідки.

**Ступінь наукової розробки проблеми**. Дослідження відображена у працях таких зарубіжних вчених: К. Маслач, Б.Перлман, Г. Сельєр, Х.Фрейденбергер. Виявлення змісту та структури синдрому займались М. Буриш, Л. Карамушка Г.Діон, Н. Левицька, М. Лейтер. Особливості стресів та вплив на соціальних працівників вивчали такі науковці: К. Ван-Вак, Т. Марек, І. Фрідман.

У вітчизняній науці проблему професійного вигорання порушується В.Орел, Л. Карамушкой, С. Максименко. Дослідженням та розробкою методів діагностики щодо синдрому професійного вигорання займались дослідники:

В. Бойко, Н.Водоп'ян, А. Рукавішніков.

Сьогодні феномен професійного вигорання є досить вивченим щодо таких категорій фахівців: педагогічних працівників (О. Бондарчук, Ю.Жогно, Т. Зайчикова, А. Ракицька, Т. Солодкова та ін.); медиків (Є. Ісаєва, Л.Карамушка, Д. Любимова, М. Островський, Л. Юрьєва та ін.); соціальних працівників (І.Асєєва); психологів (Х. Василькевич, І. Калашнік, С. Харченко та ін.); менеджерів (І. Галецька, О. Матвієнко, М. Надьожина) та ін.

Щоденна [робота](http://ua-referat.com/робота), іноді без перерв і вихідних, з постійним фізичним, психологічним навантаженням, ускладнена напруженими емоційними контактами веде до [життя](http://ua-referat.com/Життя) в стані постійного стресу, накопичення його наслідків, виснаження запасу життєвої енергії людини і, як результат, до серйозних фізичних захворювань.

Людина сама заганяє себе в пастку надмірної залученості, емоційної залежності від [роботи](http://ua-referat.com/Роботи) і раптом у якийсь момент розуміє, що не може далі нести цей тягар. Людина ламається, відчуває втому, розуміє, що вичерпав усі [ресурси](http://ua-referat.com/Ресурси), виснажений і [морально](http://ua-referat.com/Мораль), і фізично, що він «вигорів». З'являються сумніви в корисності своєї діяльності, [відчуття](http://ua-referat.com/Відчуття) безглуздості [того](http://ua-referat.com/Того), що відбувається, знижується [самооцінка](http://ua-referat.com/Самооцінка), починаються переживання з приводу своєї професійної та особистої неспроможності, здається, що немає перспектив.

Одного разу таке почуття відчув кожен. Це підступно тим, що не відразу починає відчуватися дискомфорт. Але якщо це повторюється знову і знову, [людина](http://ua-referat.com/Людина) виявляє: те, що вчора йому було цікаво і важливо зробити добре, сьогодні стає байдужим і більш того - починає відштовхувати. Ризик значно підвищується до третього-четвертого року роботи, коли вже немає новизни, він починає пред'являти вимоги до себе, підвищуються вимоги з боку оточуючих.

Термін «вигоряння особистості» (burnout) ввів в 1974 році [американський](http://ua-referat.com/Американский) [психолог](http://ua-referat.com/Психолог) Х. Фреденберг, і спочатку він використовувався для характеристики психологічного [стану](http://ua-referat.com/Стану) людей, чия робота пов'язана з інтенсивним, тісними стосунками з клієнтами, емоційним перенапруженням. Під вигорянням малося на увазі стан знемоги в сукупності з [відчуттям](http://ua-referat.com/Відчуття) власної марності, непотрібності. Великий внесок у становлення даного синдрому психологічного перевтоми вніс американський психолог Масла (1976). До речі, багато хто [саме](http://ua-referat.com/Саме) йому віддають пальму першості введення цього терміна в практику, щодо професійної діяльності лікарів.

Синдром «професійного вигорання» — складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром проявляється у депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, втраті здатності бачити позитивні наслідки своєї праці, негативній настанові щодо роботи і життя в цілому.

Професійне вигорання розвивається на тлі хронічного стресу внаслідок накопичення негативних емоцій, які виникають в процесі взаємодії з проблемними клієнтами і вимагають великих душевних витрат з підвищеним емоційним реагуванням.

Спочатку цей термін застосовувався у відношенні людей, що [професійно](http://ua-referat.com/Професія) працюють у сфері професій "людина - людина": лікарі, священики, педагоги, юристи, соціальні працівники, [психотерапевти](http://ua-referat.com/Психотерапія) і т. д. У 1981 р. Е. Moppoy запропонував яскравий емоційний [образ](http://ua-referat.com/Образ), що відображає, на його думку, внутрішній стан працівника, що зазнає синдром професійного вигорання: "Запах палаючої психологічної проводки".

Слід зазначити, що у пострадянській науковій літературі власне поняття «вигорання» практично не вживається. Натомість поширеними є такі терміни, як «синдром професійного вигорання» (Л. Карамушка, Т. Ронгінська, «емоційне згорання» (Т. Форманюк, Т. Яценко,), «синдром емоційного вигоряння»

(Т. Вашека, О. Коноплицька, Н. Самикіна, Н. Янушева), «синдром емоційного перегорання» (В. Від), «синдром емоційного вигорання» (В. Бойко, В. Дудяк), «психічне вигорання» (Н. Водоп’янова, О. Рукавишніков).

Теоретичний аналіз наукової літератури дає підстави стверджувати, що кожен автор, який займається питанням вигорання, розуміє його по-своєму. Однак після I Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої дослідженню вигорання було прийнято рішення про використання єдиного терміна – «синдром вигорання». Подібної єдності у визначенні вигорання серед українських науковців на сьогодні немає.

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».

Все це обумовило актуальність магістерської роботи

**Об'єкт роботи**: соціальні працівники, які мають схильність до професійного вигорання.

**Предмет дослідження:** дослідження професійного вигорання у соціальних працівників, визначення властивостей та особливості профілактики синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації у соціальних працівників.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати особливості та шляхи подолання професійного вигорання, розробити анкету для визначення професійного вигорання у соціальних працівників та підібрати рекомендації щодо його попередження.

**Гіпотеза дослідження:** базується на науковому припущені, що професійне вигорання залежить від процесу тривалої професійної діяльності та від психологічного клімату в колективі.

З вище указаної теоретичної інформації, завдяки об'єкту, предмету, меті та гіпотезі можем сформулювати такі завдання:

1) проаналізувати наслідки феномену професійного вигорання шляхом спостереження та теоретичного обґрунтування;

2) виявити основні причини виникнення синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації у соціальних фахівців;

3) схарактеризувати ефективні методи та прийоми профілактики та подолання «професійного вигорання»;

4) практично перевірити наявність компонентів синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників;

5) проаналізувати ефективність розвитку стресостійкості як запобігання синдрому «професійного вигорання».

**Методи дослідження**. Для вирішення поставлених завдань та перевірки гіпотези дослідження було використано комплекс методів дослідження, вибір яких залежав від змісту проблеми та етапу дослідження:

**-** емпіричні методи дослідження: вивчення літератури, документів і результатів діяльності, спостереження, вивчення і узагальнення практичного досвіду, анкетування.

**-** теоретичні методи дослідження: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, класифікація, моделювання.

**Наукова новизна роботи** полягає у розширенні досліджуваних концепцій щодо впливу рівня особистісно – професійних властивостей соціальних фахівців, а саме рівня емоційного інтелекту та рівня сформованості ступеня задоволення основних потреб на вірогідність виникнення вигорання.

**Теоретичне значення** дослідження полягає у розкритті змісту та структури синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації у соціальних працівників, класифікації соціальних детермінантів виникнення синдрому «професійного вигорання», визначенні соціальних умов профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» .

**Практичне значення** роботи полягає в тому, що отримані в магістерському дослідженні дані можуть бути використані в системі вузівської та післядипломної освіти для підготовки: а) майбутніх та реально працюючих соціальних працівників з метою профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації; б) керівників закладів середньої освіти до розуміння сутності синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації, детермінант їх виникнення.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення

**Публікації.** Основні положення дослідження знайшли своє відображення в двох наукових публікаціях:

**Структура та обсяг курсової роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, списку використаних джерел з 100 найменувань та 1 додатку. Основний зміст роботи викладений на 82 сторінках.

Загальний обсяг роботи - 100 сторінок.

**РОЗДІЛ 1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ**

**ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»**

**У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

**1.1. Синдром професійного вигорання: поняття, сутність та історія**

Етична дилема в соціальній роботі – це ситуація, у якій соціальний працівник, здійснюючи певний вчинок чи приймаючи рішення, змушений визначити для себе пріоритети: норми професійної етики або особисті моральні переконання (суспільний запит, вимоги керівництва та ін.). Етична дилема виникає в ситуації, коли всі альтернативні рішення чи варіанти поведінки мають негативні моральні наслідки, коли важко відрізнити хороше від поганого, добро від зла.

Поняття «емоційне або психічне вигорання» з'явилося в психологічних дослідженнях порівняно недавно. Однак думки про залежність стану людини від характеру його діяльності виявляються ще в давнину. Наприклад, Аристотель відзначав вплив на душевні якості людини його соціального стану та професії. Демокріт виділяв вплив зовнішніх умов на внутрішнє життя і психічний стан індивіда. Спіноза міркував в своїх роботах про силу влади емоційних станів над людьми і про емоції які пригнічують людину. У більш пізніх філософських роботах також можна зустріти подібні ідеї.

Другий термін - «професійне вигорання» відображає область виникнення даного феномена. Подібне твердження засноване на тому, що синдром вигоряння може існувати тільки в професійних відносинах, і за межами даної області людської практики визначатися не може. Саме цей термін найбільш повно відображає суть даного явища.

Соціальний працівник діє на перехресті різних площин і цінностей (юридичних, соціальних, моральних та ін.). Здійснюючи вибір, він прагне знайти такий вихід із складних ситуацій, який би відповідав цілям визначеним ним самим і його клієнтами. Найчастіше вибір, так званого, «найменшого зла» є складним, адже не завжди можна передбачати його наслідки. Наслідки рішень не завжди збігаються із планами, які на етапі їх прийняття вважалися вірними й оптимальними. Непередбачуваність і почуття величезної відповідальності за життя та здоров’я клієнтів, на думку соціальних працівників, є чинником, що найбільш паралізує в процесі розв’язання етичних дилем. У найбільш вживаному міжнародному документі, що регулює професійну етику фахівців соціальної сфери, «Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи», окремий фрагмент присвячено розгляду «проблемних ділянок» професійної діяльності, які сприяють виникненню етичних дилем.

Власне кажучи, поява даного документа була безпосередньо пов’язана з необхідністю декларування етичних засад в якості вказівок для вирішення етичних проблем у соціальній роботі. Найважливішою причиною виникнення етичних дилем зазначений документ вважає конфлікт суперечливих інтересів:

1) між особистими інтересами соціального працівника та інтересами клієнта;

2) між інтересами клієнта та інтересами третіх осіб;

3) між інтересами груп клієнтів;

4) між групами клієнтів та рештою спільноти;

5) між системами (установами) та групами клієнтів;

6) між роботодавцем та соціальним працівником;

7) між різними групами професіоналів.

У процесі надання допомоги клієнтам соціальні працівники часто не впевнені у правильності прийнятих рішень, їм доводиться вибирати між результативною дією і дією згідно з інструкціями та правилами, чинити всупереч бажанням клієнта. Законодавча база багатьох країн не встигає за розвитком реалій соціуму. Інколи добробут клієнта та законодавча база суперечать один одному. В деяких випадках соціальні працівники воліють порушувати закони та інструкції, щоб не завдати шкоду клієнту.

На думку американського дослідника Алана Кейт-Лукаса та американської дослідниці Сари Бенкс, соціальні працівники повинні враховувати етичні аспекти прийняття будь-якого рішення у двох видах ситуацій. Першу ситуацію можна охарактеризувати, як вибір між дією, яка вважається доброю, моральною, правильною чи «вірною» та дією, яка викликає протилежні оцінки. Фактично етичний вибір здійснюється з позицій вибору між добром і злом. Подібні ситуації можна вирішити скеровуючись до етичних кодексів соціальної роботи. Ситуація вибору між добром і злом часто зустрічається в практичній роботі. Її вирішення є типовим для реалізації таких принципів соціальної роботи, як відповідальність, безкорисливість, толерантність, недискримінація, дотримання законних і конституційних прав особи.

Процес розвитку професійного вигорання – це поступове накопичення негативних емоцій, котрі не мають адекватного виходу, особистість демонструє зростання напруги у спілкуванні з колегами по роботі, друзями та знайомими; поступово емоційна хронічна втома переходить у фізичну; спостерігаються розлади сну і як наслідок – людина не має сили працювати. Поступово хронічна втома викликає стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту.

Погоджуючись із американськими дослідниками. Одним з перших, хто звернув увагу па деформуючу роль професійної діяльності, був відомий соціолог П. А. Сорокін. Була здійснена детальна розробка програми та методів дослідження професійних груп, професійного відбору та професійної деформації, що послужило подальшої відправною точкою у вивченні проблем професійної деформації особистості та пошуку можливих шляхів подолання та вирішення цих проблем.

Професійна деформація особистості - це зміна якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтації, характеру, способів спілкування і поведінки), які наступають під впливом тривалого виконання професійної діяльності. Професійна деформація негативно позначається як на продуктивності праці, так і на взаєминах особистості у професійному та особистому сферах. З часом формуються і професійна втома, збіднення репертуару способів виконання діяльності, втрата професійних умінь і навичок, зниження працездатності. Зміни емоційно-особистісної сфери негативно позначаються на продуктивності праці, взаємодії з іншими людьми, а також на розвитку самої особистості. У людини виробляється стереотип поведінки як у професійній діяльності, так і в особистому житті.

К. Маслач і С. Джексон, вважають, що професійне вигорання – це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Проведений теоретичний аналіз дозволив простежити історію розвитку даного поняття. У людей, які працюють в різних сферах комунікативної діяльності, таких як медична і педагогічна, у менеджерів, соціальних працівників та психологів дослідники ще на початку сімдесятих років минулого століття почали виявляти ознаки емоційного виснаження. Причому вони відзначили, що зазначена симптоматика зустрічається у них частіше, ніж у представників інших спеціальностей. У більшості випадків на конкретному проміжку своєї службової діяльності такі працівники починали поверхнево ставитися до своїх обов'язків. Спостерігалося істотний спад інтересу до роботи, виявлялася виражена схильність до конфліктів, зловживання алкоголем і інші шкідливі звички.

Надалі у них розвивалися невротичні розлади або соматичні захворювання. Пізніше було з'ясовано, що спостерігаються зміни обумовлені впливом професійної діяльності та адаптації особистості до професійних обов'язків.

У західній літературі чітко простежується динамічний розвиток зазначеної проблеми. Якщо Г. Фрейденбергер описуючи умови, необхідні для виникнення вигоряння говорить про таких як: інтенсивність комунікації з клієнтами в атмосфері емоційного перевантаження, тобто в процесі виконання професійної діяльності, то Маслач вказує на зміни, що відбуваються вже безпосередньо у професіоналів.

Маслач і Джексон дають наступні характеристики синдрому «burnout або вигорання» це:

* емоційне спустошення;
* байдужість і цинічне ставленням до людей;
* негативне ставлення до себе (деперсоналізація);
* виникнення почуття незадоволеності від роботи, деструктивна критика в оцінці професійних досягнень.

Є характеристики різних моделей синдрому «вигорання». Такий феномен, як професійне вигорання з одного боку описується як стан, до якого характерні моральне, фізичне і розумове виснаження, викликане тривалим емоційним навантаженням, а з іншого боку, - як процес, що описує професійний спад, викликаний різними робочими ситуаціями.

Емоційне вигоряння являє собою реакцію на затяжний емоційний стрес і виражається в наступних характеристиках:

* зниження емоційної активності і розумових здібностей;
* холодність в контактах з близькими людьми;
* негативне, з відтінком цинічності ставлення до всіх учасників професійної діяльності: учнів, пацієнтів, клієнтів, колег;
* збільшується байдужість до професійних обов'язків;
* зменшення ділової активності, зниження особистої мотивації;
* зниження емоційного фону;
* виникнення відчуття професійної некомпетентності, незадоволеність результатами своєї праці;
* деструктивна оцінка підсумків професійної діяльності і зниження особистої відповідальності за них;
* безпричинна агресія, яскраво виражене невдоволення по відношенню до себе і оточуючих людей;
* погіршення соматичного стану, головні болі, порушення сну та зниження якості життя в цілому.

В подальшому ці симптоми також можуть переростати в невротичні захворювання і психосоматичні розлади. Таким чином, синдром емоційного або професійного вигорання розглядається авторами як стан, де провідним компонентом є психоемоційне виснаження, викликане тривалим включенням в ситуацію, пред'являє до емоційної сфери людини підвищені вимоги.

З цієї позиції синдром професійного вигорання притаманний найрізноманітнішим професійних сферах, а також може проявлятися і поза роботою, в любові і шлюбі, в політичній активності.

Досить точне визначення було запропоновано П. Брілль. Автор визначає синдром вигоряння як професійно обумовлений дисфункційний стан здорового індивіда без суттєвої патології, що володіє двома специфічними симптомами і зниженням рівня досягнень на роботі: при цьому основна причина вигоряння це високі очікування, які неможливо здійснити в реальному житті. У визначенні

П. Брилла особливої уваги заслуговують два компоненти:

* наявність дисфоричних симптомів, що характеризують, перш за все емоційну сферу;
* дане визначення не допускає можливість вигоряння поза професійної діяльності і серед осіб, які страждають психічними розладами.

«Вигорання» стосується не тільки професійної діяльності індивіда, воно також зачіпає особистість людини, приводячи до дестабілізації його нормального фізичного і психічного стану. Тобто неможливо бути «вигорілим» на роботі і «нормальним» вдома. Саме тому існує такий термін, як «вигорання особистості».

Синдром «вигорання» - негативне явище як для самої людини, який йому схильний, так і для навколишнього соціального середовища, тому що негативні реакції, властиві професійному вигоранні несуть в собі значний суспільно-небезпечний потенціал.

Вивчивши описані підходи, представляється можливим зробити висновок, що, не дивлячись на наявні відмінності у визначеннях синдрому вигоряння як стану, в них є спільні елементи, що зачіпають області вигоряння його етіологію і симптоматологію:

* синдром емоційного (професійного) вигорання - симптомокомплекс, що включає виснаження психоемоційного характеру, негативні установки, виражені в відношенні інших людей, зниження ефективності та продуктивності роботи;
* домінуючим в синдромі вигорання є психоемоційне виснаження, що характеризується емоційним спустошенням, вичерпанням емоційних ресурсів;
* причиною виникнення синдрому вигоряння є невідповідність між внутрішніми психологічними умовами (ресурсами) і вимогами, що пред'являються роботою;
* синдром вигоряння виникає в осіб, у яких раніше не спостерігалося психічних патологій, а їх здатність до здорового функціонування була абсолютно нормальною.

Розуміння професійного вигорання як стану має принципове значення, так як дає можливість аналізувати даний синдром як сукупність (симптомокомплекс) різних характеристик, які обумовлюють рівень активності систем, ефективність діяльності та поведінки.

Згідно з визначенням Н. Д. Левітова - «це цілісна характеристика психічної діяльності на певному відрізку часу, що показує своєрідність протікають психічних процесів і залежності від відображених предметів і явищ, що передують станів і властивостей особистості». Вчений підкреслює, що стан за своєю структурою - синдром одночасно виявляється в різних сферах психіки людини.

А.О. Прохоров визначає психічний стан як відображення особистістю ситуації у вигляді стійкого цілісного синдрому в динаміці психічної діяльності, що виражається в єдності поведінки і переживання в континуумі часу.

З позиції системного підходу і концепції самоорганізації нерівноважні стани являють собою функціональну структуру, що утворюється при порушенні симетрії між організмом і середовищем. Порушення симетрії виникають внаслідок процесів, обумовлених внесенням потоку інформації і енергії в відкриту систему, якою є людина.

Нерівноважні стани виникають в особливих умовах життєдіяльності людини. Межею, що відокремлює звичайні умови від змінених, є такі життєві ситуації, в яких під впливом патогенних факторів психофізичні і соціально-психологічні механізми, вичерпавши резервні можливості, більш не можуть забезпечувати регуляцію діяльності людини. Тобто відбувається прорив адаптаційного бар'єру, ломка динамічних стереотипів, виникає психологічна дезадаптація, яка проявляється у вигляді відповідного нерівно важного стану. Таким чином, професійне вигорання - синдром одночасно виявляється в різних сферах психіки людини, провідним компонентом якого є психоемоційне виснаження. Також для нього характерна вичерпаність емоційних ресурсів, що виникає в результаті тривалої залученості в складну ситуацію з високими моральними витратами і глибока внутрішня спустошеність. Ґрунтуючись на наведених фактах необхідно виділити, що для стану вигорання властиво ускладнення симптомокомплексу, в якому домінують негативні психічні стани.

Інтенсифікація життя, ускладнення технологій, підвищення вимог до особистості у професійному житті призводить до того, що з часом вивчення феномену стресу не тільки не втрачає своєї актуальності, а навпаки викликає все більшу і більшу увагу дослідників з різних галузей знань. Стрес – комплексне та багаторівневе явище. Вивченням феномену стресу займаються різні науки: психологія, фізіологія, медицина, соціологія, економіка тощо.

Однією з перших наукових спроб пояснити захворювання, пов’язані зі стресом була зроблена Гансом Сельє у 1946 р. Стрес або загальний адаптаційний синдром (за положенням Г. Сельє) – це фізіологічна реакція організму, яка виникає у результаті впливу фізичних, хімічних або органічних факторів. За Гансом Сельє, будь-яка несподіванка, що порушує звичний перебіг життя, може стати причиною стресу або стресом. При цьому не мають значення зміст самої ситуації та ступінь її об’єктивної загрози. Важливим є саме суб’єктивне ставлення до неї. Тому певна ситуація одним може сприйматися як стресова, а у інших вона не викличе жодного стресу.

Г. Сельє ідентифікував три стадії стресу або загального адаптаційного синдрому:

1. Стадія тривоги. Організм мобілізується для зустрічі з загрозою. Відбуваються біологічні реакції, які обумовлюють боротьбу або втечу. З погляду фізіології це певні порушення: згущення крові, підвищення тиску, збільшення печінки, тощо. За початковою фазою зниженої здатності людини до опору настає шок, при якому активізуються індивідуальні захисні механізми людини. Стадія тривоги виникає при першій появі стресора.

2. Стадія резистентності (опору). Настає в результаті тривалої дії стресора й необхідності підтримки захисних сил організму. Організм намагається чинити опір загрозі або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна уникнути. Фізіологічні реакції перевищують норму, і це робить тіло вразливішим для інших стресорів. Організм намагається збалансувати витрати адаптаційних резервів на фоні адекватного зовнішнім умовам напруження функціональних систем. Це стадія максимальної адаптації та успішного повернення до душевної рівноваги. Врешті-решт тіло адаптується до стресу і повертається до нормального стану. Але, якщо стрес не зникає, або якщо не спрацьовує захисний механізм, людина переходить до третьої стадії.

3. Стадія виснаження. Настає у випадку порушення захисних пристосувальних механізмів при надмірно сильному і тривалому впливі стресора. Дуже різко знижуються адаптаційні резерви та опір організму. Виникає відчуття спустошеності. Тривала дія стресу і неспроможність людини до адаптації можуть виснажити ресурси тіла. Вразливість до втоми, фізичні проблеми можуть призвести до хвороб і навіть до загибелі організму. Ті самі реакції, які дозволяють опиратися короткочасним стресам – підсилення енергії напруження м’язів, недопускання ознак болю, припинення травлення, підйом тиску крові – за тривалої дії стають шкідливими. Ось яка схема цього процесу: «Стресор → Стрес → здорове пристосування чи хвороба».

Дж. Гринберг припустив, що стресова реакція людини залежить від того, як вона вміє сприймати та оцінювати (свідомо чи несвідомо) значення небезпечного, загрожуючого явища. Більш того, інтенсивність стресового досвіду, на думку Лазаруса, визначається головним чином тим, наскільки людина відчуває, що зможе подолати ту чи іншу усвідомлену ним загрозу. Якщо ж людина не впевнена у собі, то її захисні здібності стають марними та придушеними.

Підсумовуючи, зазначимо, що у роботі поняття «стрес» ми будемо розглядати як реакцію організму, яка виражається у стані напруженості, пригніченості та виникає у людини під натиском екстремального впливу.

Отже, поняття «професійний стрес» у роботі ми будемо визначати як багатовимірний феномен, який виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну професійну ситуацію.

Знана американська медична сестра, педагог та соціальний працівник Марлен Крамер уклала модель професійної соціалізації соціальних працівників. Дана модель складається з чотирьох етапів:

1) опанування вміннями та процедурами;

2) суспільна інтеграція;

3) порушення моральних принципів;

4) розв’язання конфлікту.

Перший етап для нових соціальних працівників умовно називають «медовим місяцем». В цей час вони відкриті для співпраці з установою, повні надії щодо надання клієнтам допомоги. Установа в цей час оберігає їх, пропонує їм навчання, обмежує кількість випадків надання соціальної допомоги і пропонує широку супервізію. Соціальним працівникам повідомляють, що від них ще не очікують «нормальної роботи», проте незабаром, отримавши досвід, вони будуть в змозі надавати адекватні послуги клієнтам. Під час етапу суспільної інтеграції захист зі сторони установи повільно, проте стабільно ослаблюється, а згодом зникає повністю. Постійно зростає кількість випадків надання допомоги клієнтам.

Соціальні працівники все частіше заявляють, що установа-роботодавець не володіє достатніми засобами для їх підтримки під час надання соціальних послуг. На цьому етапі фахівці соціальної сфери стають вразливими від оцінок своїх дій з боку інших і схильними до конформізму з нормами установи. Соціальні працівники отримують досвід першого подвійного зв’язку: потреби ефективної соціальної дії без підтримки для ефективних дій. Цей зв’язок призводить до переходу до третього етапу – порушення моральних принципів.

Англійський дослідник етики соціальної роботи Лєстер Парротт слушно зазначив, що у випадках, коли політика установи соціального захисту обмежує доступ користувачів до послуг, соціальні працівники не повинні діяти як конформісти, вони повинні заперечувати дану несправедливість.

Порівнюючи потреби клієнтів з обмеженнями установи, соціальні працівники відчувають гнів та обурення. Вони далі вірять у те, що існує якийсь спосіб вирішення цього конфлікту. Проте надія швидко зникає під впливом двох взаємодій, які створюють нові зв’язки. Перший зв’язок полягає в тому, що соціальному працівникові надають суперечливі повідомлення, які надходять до установи від суспільства. Соціальна установа визнає, що не може задовольнити потреб своїх клієнтів, але водночас повідомляє працівника, що очікує від нього заспокоєння цих потреб. У тих працівників, які надалі намагаються одночасно задовольнити і організацію, і супервізорів, і клієнтів, часто проявляється суміш вини, фрустрації, придушеної злості та депресії, пов’язаних з умовами їх праці.

Другий тип взаємодії, який утворює подвійні зв’язки – це взаємини з клієнтами. Через власні очікування та очікування установи соціальні працівники визнають власну відповідальність за надання допомоги, попри відсутність організаційних можливостей. Оскільки до цього часу чимало потреб клієнтів не були заспокоєні, клієнти спілкуючись не з абстрактною установою, а з особами, які відчуваються відповідальними за надання допомоги, концентрують свою злість і фрустрацію саме на них.

Таким чином, соціальні працівники знову є втягнутими в подвійний зв’язок: відчуваючи себе відповідальними за надання допомоги клієнтам, вони не можуть в реальному житті адекватно її надати. Результатом такого комплексу взаємодії для соціальних працівників є стан внутрішньої невпевненості та безсилля.

Четверта фаза – розв’язання конфлікту – проходить у соціальних працівників з допомогою різних стратегій. Американські фахівці з етики соціальної роботи В. Шерман і С. Венокур запропонували 6 стратегій розв’язання подібних конфліктів. Найчастіше зустрічаються у практичній роботі 5 з них: «капітуляція», «не-капітуляція», «пошук ніші», «самоусунення» та «самобичування (мучеництва)».

Всі названі стратегії підтримують і закріплюють безсилля соціальних працівників. Стратегія «капітуляції» полягає на тому, що соціальні працівники втілюють норми та взірці установи, ідентифікують себе з ними, приймають головний принцип та гасло «ми будемо діяти ефективно для тих, хто на це заслуговує». Шляхом капітуляції в сфері поведінки чи у сфері цінностей соціальні працівники роблять те, що необхідно та можливо. Вони беруть на себе провину за те, чого не стані зробити, узгоджують свою діяльність з нормами та реаліями установи. Результатом таких угод є відсутність емпатійної реакції, результативного представництва інтересів клієнтів та часте застосування бюрократичних відмовок.

Сутність стратегії «не-капітуляції» зводиться до відкинення пропонованих установою цінностей і поведінки та формування власного переліку цінностей. Соціальний працівник займає незалежну позицію, він не відчуває безсилля, ідентифікує себе з переконаннями клієнтів про те, що установа створює організаційні бар’єри, які не дозволяють задовольнити їх потреби. Фахівець із соціальної роботи відчуває злість, а не безсилля. Злість вважається потенційною силою для проведення організаційних змін. Проте, подібні працівники зазвичай швидко стають ізольованими, їх розглядають, як «радикальних розкольників». У кращому випадку таких працівників розглядають, як нереалістичних, незрілих та не здатних впоратися з існуючими проблемами. В гіршому випадку реакцією на таких працівників є переслідування, усунення від практичної діяльності або звільнення з роботи.

Стратегія «пошуку ніші» передбачає усунення від конфліктів шляхом пошуку такої області активності чи такої позиції в установі, які будуть відносно незалежним джерелом сили. Це може бути, наприклад, керівництво відділом підготовки чи керівництво спеціальними проектами. Таких працівників можна назвати «не-капітулянтами», оскільки вони відмежовуються від політичних чи економічних питань, які впливають на установу і таким чином уникають необхідності займатися конфліктними цінностями. Часто самі керівники, для збереження перспективних працівників, шукають певні ніші, які б уберегли їх від професійного вигорання чи застерегли від вибору стратегії самоусунення.

Стратегія «самоусунення» є характерною для ситуацій, коли соціальні працівники не можуть чи не хочуть сприймати подвійні суперечливі повідомлення, які виходять з установи. Подібна стратегія оберігає психічне здоров’я працівників, але негативно впливає на формування навичок керування конфліктами, не дозволяє розуміти та адаптуватися до політико-економічних реалій установи. Дана стратегія також негативно впливає на клієнтів, сприяє їх маргіналізації та заважає їх становленню як самодостатніх особистостей.

Найчастіше соціальні працівники обирають стратегію «самобичування (мучеництва)». Її сутність полягає у самоідентифікації з безсиллям клієнтів. З метою виправдання власного безсилля працівники розглядають установу-працедавця як ворога та обирають роль жертви, безсильної і безпорадної. Позиція «мученика» дозволяє уникнути відповідальності за надання допомоги клієнтам за умови відсутності засобів необхідних для результативної роботи. «Працівник-мученик» робить все можливе, щоб зменшити особисту провину за відсутність ефективності. Стратегія «мученика» не сприяє зростанню ефективності надання допомоги клієнтам, натомість зміцнює роль жертви і опосередковано замикає цикл безсилля.

Таким чином отримали теоретичне обґрунтування необхідності посиленої уваги до проблеми профілактики професійного вигорання. На сьогодні перед представниками всіх наук постає єдине завдання — знайти те оптимальне напруження у процесі праці, що забезпечить її високу ефективність, але не призведе до небажаних наслідків у результаті тривалого нервово-психічного напруження. Звичайно, це поняття потребує подальшого вивчення, оскільки отримані знання можуть мати практичне втілення і суттєво допомогти у вирішенні проблеми синдрому професійного вигорання

**1.2. Синдром «професійного вигорання», його структура, рівні, стадії та симптоми**

Особливо яскраво вплив стресів проявляється у соціально-педагогічній діяльності, через перенасиченість її такими стресагентами, як: відповідальність за розвиток підростаючого покоління, активна міжособистісна взаємодія, підвищена емоційна напруженість, недостатня соціальна оцінка тощо. Одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу є синдром «професійного вигорання». Прояви стресу в роботі соціального працівника різноманітні і багаточисельні. Серед найбільш розповсюджених можна виділити: фрустрованість, підвищену тривожність, роздратованість, виснаженість.

Синдром «професійного вигорання» є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

З точки зору визначення стресового процесу за Г. Сельє, (тобто стадій тривоги, резистентності і виснаження), вигорання можна віднести до третьої стадії, якій передує стійкий і непідвладний контролю рівень збудження.

Отже, синдром «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Оскільки дані сучасних досліджень наочно показали, що вигорання можна відрізнити від інших форм стресу як концептуально, так і емпірично, виникла необхідність в систематичних наукових дослідженнях цього синдрому .

На сьогодні добре відомі три підходи до визначення синдрому «професійного вигорання». Перший підхід розглядає «вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, що викликане довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. При такому підході «вигорання» розглядається приблизно як синдром «хронічної втоми».

Другий підхід розглядає «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.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають синдром «професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію власних особистісних досягнень.

Малец узагальнила перелік симптомів синдрому «професійного вигорання» і розподілила їх на:

- Фізичні: втома; перевантаженість; виснаження; чутливість до змін показників зовнішнього середовища; астенизація; часті головні болі; розлади шлунково-кишкового тракту; відсутність апетиту або навпаки переїдання; задишка; безсоння; тощо.

- Поведінкові і психологічні: робота стає все важче і важче, а сил виконувати її – все менше і менше; людина рано приходить на роботу і залишається надовго; пізно з'являється на роботі, і рано йде; бере роботу додому; негативне ставлення до колег і до самої роботи; мізерність репертуару робочих дій; виникає невизначене почуття, що щось не так (почуття неусвідомленого занепокоєння); поганий настрій і пов'язані з цим такі емоції, як: песимізм, цинізм, почуття безнадійності, апатія, депресія, почуття безглуздя; почуття нудьги; зниження рівня ентузіазму; почуття образи; почуття розчарування; непевність; почуття провини; почуття непотрібності; гнівливість; дратівливість; напруженість; неспокій; схвильованість; надмірне збудження; тривожність; агресивні почуття; підозрілість; почуття всемогутності (влади над долею підлеглих); ригідність; негативна «Я-концепція»; нездатність приймати рішення; дистанціювання від пацієнтів і прагнення до дистанціювання від колег; підвищене почуття відповідальності за підлеглих; уникання взаємодії із співробітниками; загальна негативна установка на життєві перспективи; зловживання кавою, алкоголем чи наркотиками тощо.

Рівні та стадії «професійного вигорання». Синдром «професійного вигорання» може розглядатися з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій. У індивідума, що відчуває на собі дію «вигорання» першого ступеня, проявляються помірні, недовгі, і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми проявляються в легкій формі і виражаються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення, чи організації перерв у роботі.

На другій стадії синдрому «професійного вигорання» симптоми проявляються регулярніше, носять більш затяжний характер, і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут неефективні. Працівник може почувати себе виснаженим після гарного сну і навіть після вихідних. Для турботи про себе йому необхідні додаткові зусилля.

Ознаки і симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразок і депресії; спроби піклуватися про себе, як правило, не дають результату, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Соціальний фахівець починає брати під сумнів цінність своєї роботи, професії і життя як такого.

Стосовно симптомів професійного вигорання, які мають відношення до організації, то слід зазначити, що тут досліджень значно менше, і разом з тим, вони окреслюють достатньо чітко суть цього аспекту проблеми. Цікавою в контексті досліджень організаційної психології є класифікація симптомів професійного вигорання, яка розроблена У. Шауфеллі та Д. Ензманом, якими виділено і детально проаналізовано 132 симптомів вигорання, які об'єднані в 5 груп: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні. Дані симптоми, на думку авторів, виявляються по-різному на трьох рівнях: індивідуально-психологічному, міжособистісному і організаційному. Важливою, на наш погляд, є теза авторів про те, що симптоми професійного вигорання можуть проявлятися не лише на індивідуальному, міжособистісному рівнях, але і на організаційному рівні.

В рамках цього, організаційного, підходу до певної міри виконано і дослідження О. Рукавишнікова, який говорить, що симптоми вигорання можуть проявлятися на трьох рівнях:

а) психоемоційного виснаження (проявляється в хронічній емоційній та фізичній втомі, ознаках апатії, роздратування і депресії);

б) особистісної віддаленості (характеризується байдужістю та холодністю стосовно оточуючих);

в) професійної мотивації (проявляється у зниженні продуктивності професійної діяльності, зменшенням інтересу та ентузіазму стосовно роботи).

Думаємо, що симптоми, які стосуються професійної мотивації, мають пряме відношення до організаційної психології. Деякі дослідники І. Гориславська, Н. Самоукіна, К. Чернісс та ін. вказують на незвичайний вияв професійного вигорання в організації, коли даний синдром проявляється, як «інфекційна» хвороба. Це відображається у тому, що професійне вигорання може бути притаманне не лише окремим працівникам, а цілим відділам та підрозділам. При цьому професійне вигорання може дуже швидко передаватися від одного підрозділу до іншого.

На думку Т. Грубі, колективне професійне вигорання характеризується тим, що в переважної більшості співробітників наявний внутрішній фізичний або емоційний стан з однаковими симптомами та формами поведінки, при цьому помітно «стираються» індивідуальні відмінності між працівниками. Отже, можна говорити про те, що професійне вигорання має дуже «яскраву» та «насичену» картину симптомів, які проявляються на різних рівнях, і їх наявність не проходить безслідно.

Дослідники також вважають, що професійне вигорання призводить до: напруженості та конфліктів у професійному середовищі; нетворчого та без інноваційного підходу до роботи; безперспективності, неможливості побудувати власну професійну кар’єру та ін. Наявність зазначених негативних впливів, без сумніву, говорить про необхідність профілактики та подолання професійного вигорання. Слід зазначити, що окремі автори зазначають, що окрім негативного впливу, професійне вигорання може здійснювати і позитивний вплив на розвиток особистості. Вказується на те, що професійне вигорання виступає енергозберігаючим захисним механізмом.

Також зазначається, що професійне вигорання можна розглядати, як вироблений особистістю механізм психологічного захисту. Погоджуючись з підходом даних авторів про те, що професійне вигорання являє собою багатоаспектне явище вважаємо, що позитивний вплив професійного вигорання потребує свого подальшого глибокого вивчення.

І на завершення проаналізуємо особливості дослідження вираженості професійного вигорання у різних професійних груп. Аналіз літератури показує, що найбільше професійне вигорання досліджено серед фахівців групи, які відносяться до професій типу людина-людина (за класифікацією Є. Клімова). Дані професії ще називають «соціальними», «соціономічними», «комунікативними», «допомагаючими» професіями, професіями суб’єкт-суб’єктного типу.

Професії даного типу характеризуються інтенсивним і тісним спілкуванням з людьми в емоційно насиченій атмосфері при наданні професійної допомоги, для них характерні високі вимоги до психологічної стійкості в емоційно ускладнених або напружених ситуаціях ділового спілкування. До них відносяться вчителі, медичні і соціальні працівники, психологи, менеджери тощо.

Отже, професійне вигорання має виражені негативні наслідки,як для діяльності та особистості окремої людини, так і для діяльності та поведінки всієї організації. Стосовно окремої особистості, то мова йде про те, що професійне вигорання призводить до дезінтеграції різноманітних психологічних сфер особистості (мотиваційної, емоційної, когнітивної, поведінкової, соціально-психологічної та ін.), зниження адаптаційних можливостей особистості. При цьому найбільших втрат зазначає емоційна сфера, розлади в якій «запускають» подальші дезінтеграційні механізми, які «руйнують» особистість. Наявність таких дезінтеграцій призводить до зниження психічної активності людини, позитивного сприйняття себе та оточуючого соціального середовища, «викривлює» подальшу професійну та життєву перспективу особистості.

**1.3. Синдром емоційного вигорання в професійній діяльності**

Психологи стверджують, щодо емоційного вигорання найшвидше приводить позиція професіоналів, які вірять і слідують чотирьом міфам: мені не можна помилятися; я повинен бути стриманим; я не маю права бути упередженим. Я зобов'язаний бути у всьому прикладом для наслідування. Є ряд станів людини, які різко зменшують її мотиваційний потенціал. Так, при монотонності життя, психічному перенасиченні, стомленні зникає бажання виконувати роботу; до якої спочатку був позитивний мотив. Але особливо сильно і тривало впливає на зниження мотиваційного потенціалу стан депресії, що виникає у здорових людей. Відчуття тривоги й депресії є також симптомом емоційного «вигорання». Виникає відчуття безпорадності перед життєвими труднощами, невпевненості в своїх можливостях, що поєднуються з відчуттям безперспективності. Сила потреб, потягів різко знижується, приводить до пасивної поведінки, безініціативності.

Дослідник К. Кондо особливе значення надає дозволу стресових ситуацій. Він вважає найуразливішим тих, хто реагує на стреси агресивно, нестримано, піддававшись суперництву. Стресогенний чинник викликає у таких людей, як правило, відчуття пригніченості, смутку через нездійснення того, чого хотілося досягти. Кондо відносить до типу тих, що «згорають» також і « трудоголіків ».

До професійних стресів можна віднести входження в нове професійне середовище; ситуацію нововведень і конфліктів в цій сфері; ситуації зміни вимог до професії, внутрішніх криз; ситуації, пов'язані з професійним зростанням, з кар'єрою тощо. Так, ситуація нововведень і конфліктів в професійній сфері може сприяти появі у людини таких стресових проявів, як безпорадність, схильність до конфліктів, емоційна напруженість, зниження працездатності, рівня самокритичності. Синдром «вигорання» бере свій початок в хронічній повсякденній напрузі, емоційній перевтомі, що переживається людиною.

Одним з таких станів є емоційно-мотиваційне стомлення, при якому з'являються суб'єктивні переживання втоми, мотиваційна й емоційна нестійкість. Це може привести до хронічної перевтоми. Трудове стомлення розуміється як комплекс відповідних фізіологічних зрушень в організмі, викликаних процесом праці, що знижують працездатність і створюють конфлікт між зовнішніми вимогами роботи і можливостями людини, для подолання якого організм мобілізує внутрішні ресурси і переходить на вищий рівень енергетичного функціонування.

Стомлення супроводжується дратівливістю, зниженням інтересу до роботи, мотиваційною й емоційною нестійкістю, невпевненістю та іншими явищами. Можлива поява неврозів і соматичних порушень психогенного характеру. Можуть виникнути зміни в прояві особистості - епізодична конфліктність, млявість, підвищена емоційна лабільність. На стадії вираженої перевтоми все це набуває стійких рис - інтроверсія, замкнутість, агресивність, тривожність, депресивність, звуження кола значущих мотивів. Розрізняють суб'єктні, інституційні, комунікативні, рольові і «посадові» чинники агресії. Найбільш поширена зміна професіонала - це хронічна перевтома.

По суті, стомлення - це природний стан, що неминуче виникає в певний момент виконання діяльності; воно несе функцію захисту. Але при тривалому стомленні, без періодів відновлення розвивається хронічне стомлення й перевтома, при якій погіршення психофізіологічного стану не компенсується відпочинком. Одним з показників синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності є стани психічної напруженості, викликані конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем, що приводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, фрустрації, песимістичних настроїв.

Існують різні наукові підходи до визначення суті й видів психічної напруженості. Деякі вчені розрізняють два види таких станів: напруга, що викликає позитивний, мобілізізаційний ефект і напруженість, яка характеризується пониженням стійкості психічних і рухових функцій аж до дезінтеграції особи. Інші вказують на відмінність між емоційною напругою як нормальним станом і емоційною напруженістю як перед патологічним станом. Виділяються наступні види психічної напруженості: перцептивна (що виникає, наприклад, у разі великих утруднень при сприйнятті необхідної інформації); інтелектуальна (при неможливості знайти адекватний спосіб рішення або вихід з оптичної ситуації); емоційна (при виникненні емоцій, дезорганізуючих діяльність); вольова (при неспішності людини проявити свідоме зусилля і опанувати ситуацією); мотиваційна (пов'язана з боротьбою мотивів, наприклад: виконати борг або відхилитися від небезпеки й ризику).

Емоційне виснаження виявляє себе, перш за все, у відчуттях безпорадності, безнадійності, в особливо важких проявах виникають емоційні зриви й думки про суїцид. Може виникати відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, коли людина не в силах емоційно відгукнутися на ситуації, які, здавалося б, повинні зачіпати. Це відчуття вичерпаності емоційних ресурсів викликає відчуття, що людина вже нічого не може дати іншим - ні емоційно, ні психологічно. Інша група проблем, сприяючих «вигоранню» або підсилюючих його розвиток, пов'язана з робочою ситуацією.

Характерними для «вигоряючих» ситуацій є перевантаження - занадто багато підопічних, дуже багато вимог, інформації. За даними західних дослідників, при збільшенні перевантажень ті, що «допомагають» починають не усвідомлено прагнути до зменшення контакту менш особово залучаються до взаємодії, частіше удаються до формальних правил і ритуалів, використовують більш безособові методи роботи. Ще один важливий в даному контексті аспект робочої ситуації - це можливість впливу на процес роботи й ухвалення рішень, що стосуються працівника. Якщо у людини присутнє відчуття, що вона нічого не може змінити в своїй роботі, що від неї нічого не залежить, що її думка не має значення і т. д., вірогідність розвитку емоційного «вигорання» збільшується.

Фахівці в області вигорання сходяться на тому, що розвиток «вигорання» не обмежується професійною сферою, і його наслідки починають відчутно виявлятися в особистому житті людини, її взаємодії з іншими людьми, в інших ситуаціях її буття. Хворобливе розчарування в роботі як способі отримання сенсу окреслює всю життєву ситуацію. В.В. Бойко розглядає «вигорання» як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії, придбаний стереотип емоційного, частіше за все професійну поведінку. Вигорання частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати й економно витрачати енергетичні ресурси. В той же час, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконання професійної діяльності.

Бойко В.В. описує різні симптоми «вигорання». Симптом «емоційного дефіциту». У найбільш важких формах «вигорання» особа завзято захищає свою антигуманістичну філософію («ненавиджу», «зневажаю», «узяти б автомат і всіх»). У таких випадках «вигорання» змикається з психопатологічними проявами особи, з неврозоподібними або психопатичними станами. Таким особам протипоказана ця професійна діяльність. Але, на жаль, вони нею зайняті, оскільки немає психологічного підбору кадрів і атестації. Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень». Як випливає з назви, симптом виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття.

Зазвичай він утворюється за умовно-рефлекторним зв'язком негативної властивості. Багато що з того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення в соматичних або психічних станах. Деколи навіть думка про таких суб'єктів або контакт з ними викликають поганий настрій, безсоння, відчуття страху, неприємні відчуття в області серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист - «вигорання» - самостійно вже не справляються з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційної енергії.

Істотну роль в «емоційному вигоранні» грає рольовий чинник. Вченими були проведені дослідження присвячені вивченню взаємозв'язку між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і «згоранням». Вони виявили, що це особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в яких загальні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і скоординованності дій. Аналіз рівнів «згорання», проведений в двох різних групах, показав, що розподіл відповідальності і колегіальність в роботі обмежує розвиток синдрому «згорання», не дивлячись на те, що робоче навантаження може бути істотно вище звичайного. Таким чином, появі синдрому «згорання» сприяє наявність рольового конфлікту в діяльності.

Наступним несприятливим чинником пов'язаним з ризиком виникнення емоційного вигорання є професійні кризи, що неодноразово виявляються протягом всієї професійної діяльності, у тому числі і у високопрофесійних фахівців. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності, при переході до суміжної спеціальності усередині професії, при необхідності перекваліфікації і т.д. При кризі спостерігається зниження професійної самооцінки, може виявлятися відчуття вичерпаності своїх можливостей страх йти навіть на виправданий ризик, посилення захисних мотивів, зниження інтересу до подальшого зростання або, навпаки, прагнення зайняти місце, не відповідне рівню своєї компетенції. У деяких роботах наголошується, що узагальненим показником відношення до праці може служити задоволеність професією, яка основана на свідомості правильності вибору професії, відповідності своїх здібностей вимогам професії, результативності своєї праці.

Характерно, що представники професії типу «людина - людина», що постійно працюють з людьми, у тому числі і соціальні працівники, схильні до професійної деформації більше, ніж представники професій типів «людина - техніка», «людина - природа». Це викликано тим, що спілкування з іншими людьми обов'язково включає й їх дію. Мають значення й виробничі чинники. «Вигорання» розвивається раніше, якщо людина:

а) оцінює свою роботу як незначущу;

б) не задоволена професійним зростанням;

в) відчуває нестачу самостійності, вважає, що її надмірно контролюють;

г) повністю поглинена своєю роботою (трудоголік);

е) випробовує перевантаження або, навпаки, недовантаження (останнє породжує відчуття власної непотрібності).

У США останніми роками проводилися дослідження чинників, що приводять до стресових ситуацій працівників, які випробовують сильне емоційне навантаження. Залагоджування важких обставин обмежені ресурси, вимогливі клієнти, низька зарплата і зовнішні умови, що постійно змінюються, - все це робить стрес професійним захворюванням, веде до емоційного «вигорання». Тому необхідність навчання прийомам зняття стресових навантажень отримує першорядне значення.

**Висновки до першого розділу**

Синдром вигорання - складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове й фізичне виснаження через тривалість емоційного перевантаження. Він виражається в депресивному стані, відчутті втоми й спустошеності, не достатку енергії і ентузіазму, втраті здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи й життя взагалі.

Незаперечним є той факт, що особистісні якості представників соціономічних професій відіграють важливу роль у протистоянні синдрому «вигорання». Синдром «вигорання» бере свій початок в хронічній повсякденній напрузі, емоційній перевтомі, що переживається людиною.

Одним з таких станів є емоційно-мотиваційне стомлення, при якому з'являються суб'єктивні переживання втоми, мотиваційна й емоційна нестійкість. В.В. Бойко розглядає «вигорання» як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії, придбаний стереотип емоційного, частіше за все професійну поведінку.

Згідно з поглядами В.М. Русалова, темперамент - це психосоціобіологічна категорія, одне з незалежних базових утворень психіки, що визначає все багатство змістовних характеристик людини. )Основними властивостями темпераменту є: універсальність проявів, стійкість протягом життя, кореляція з властивостями біологічних підсистем.

Професійне вигорання особистості – це соціально-психологічний феномен, зумовлений синдромом фізичного, розумового та емоційного виснаження, що призводить до розвитку негативної самооцінки, байдужого ставлення допрофесійної діяльності, деперсоналізації. Нами виокремлено групу чинників, які безпосередньо чи опосередковано зумовлюють професійне вигорання: організаційні та індивідуально-особистісні фактори діяльності, зокрема її ефективність, задоволеність нею, ідентифікація із професійною групою, мотиви діяльності, стан здоров’я.

Професійне вигорання особистості – це результат негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення, порушення їх психологічної структури, що призводить до звуження кола інтересів і потреб до суто професійних; це домінування у певної професійної групи особистісних якостей та оцінювання об’єктивної дійсності крізь призму професійних інтересів. Водночас професійне вигорання особистості – це індивідуальний процес, причинами якого є поєднання комбінації суб’єктивних та об’єктивних чинників, які залежать від особистісних якостей людини, індивідуальної системи професійного розвитку та соціальної взаємодії.

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 рутина 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.

**РОЗДІЛ 2 ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

**2.1. Соціально-психологічні детермінанти виникнення синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації у соціальних працівників**

Синдром «професійного вигорання» є наслідком довготривалих професійних стресів. Розглянемо, що в особистому та професійному житті викликає стреси та може спровокувати розвиток синдрому «професійного вигорання».

Особистісні фактори. Викликаючи стрес дії чи явища можуть бути одним з багато численних факторів нашого повсякденного життя, що сприяють виникненню різних психічних відхилень та психоемоційних захворювань.

Американський вчений Вейт описав вісім стресових ситуацій:

1) необхідність прискореної переробки інформації;

2) шкідливе оточення;

3) усвідомлена загроза;

4) порушення фізіологічних функцій (можливо, як результат безсоння, хвороби);

5) ізоляція;

6) ув’язнення;

7) остракізм (вигнання і переслідування);

8) групове не прийняття.

Шведська дослідниця Франкен Хайдер додала до цього списку відсутність контролю над подіями, безсилля, неможливість змінити ситуацію. Сюди б ще можна було додати необхідність прийняття особливо відповідальних рішень та швидкої зміни.

Тривалий стрес є дуже шкідливим. Людина може роками терпіти труднощі, якщо відчуває здатність впливати на ситуацію або принаймі передбачити її. І зовсім інша річ, коли людина відчуває себе безпорадною, безсилою. Якщо люди знають, що їх чекають труднощі, вони можуть вжити заходів, щоб подолати стрес.

Фактори, які викликають стрес, що діє на працівників включають:

Фактори стресу поза організацією.

Стрес на роботі не можна обмежувати подіями та умовами, що мають місце на робочому місці. Будь-яка організація є відкритою соціальною системою, і на її елементи – на працівників – звичайно діють зовнішні фактори, такі як зміни в суспільстві, економічні і фінансові умови, зміни в їх особистому житті (сімейні проблеми, старіння, смерть близького родича, народження дитини і т. д).

Так можна сказати, що незадоволений фінансовий стан може заставляти людей брати додаткову роботу, в результаті чого скорочується час відпочинку і посилюється стрес. Серйозним фактором стресу працівників є і сімейні кризи. Маємо також дані, що в сім’ї, де працюють обидва з подружжя, чоловік, що знаходиться в стресовій ситуації, може передати стрес дружині.

Групові фактори стресу.

До групових факторів стресу можна віднести наступні:

1. Відсутність групової згуртованості – відсутність можливості для працівника почувати себе членом колективу внаслідок специфіки робочого місця, із-за того, що керівник не допускає чи обмежує цю можливість, або тому, що інші члени групи не приймають його в свої ряди може виявитися джерелом сильного стресу.

2. Наявність внутрішньо, між особистих і внутрішньо групових конфліктів – наявність серйозних протиріч або несумісність окремих характеристик особистості працівника, наприклад, його особистих цілей, цінностей, з соціально оцінюваними у групі, де він працює, а означає, повинен постійно знаходитись, спілкуватися, взаємодіяти, також є серйозним стресогенним фактором.

Фактори стресу, що пов’язані з організацією.

До найбільш точно встановлених стресорів, що пов’язані з виробничим середовищем, відносяться:

* невпевненість у завтрашньому дні – для багатьох працівників постійним стресором є страх втратити свою роботу із-за скорочення, неадекватних трудових показників, віку чи з інших причин;
* неможливість впливати на свою роботу – стресовий стан може бути пов’язаний із тим, в якій мірі людина впливає на свою роботу. Монотонна механічна робота і відповідальність за речі, на які люди не можуть впливати, є особливими стресовими факторами для деяких працівників;
* характер виконуваної роботи – складність вирішуваних задач, самостійність у роботі, ступень відповідальності, умови праці: ступень безпечності при виконанні роботи, рівень шуму і т.д, як показують результати багато чисельних досліджень ;
* ставлення до своєї роботи є суттєвим фактором виникнення стресу. Деякі дослідження показують, що індивідууми, що оцінюють свою роботу, як більш цікаву виявляють менше занепокоєння і менш піддані фізичним нездужанням, чим ті, що вважають її нецікавою.
* рольова двозначність та рольовий конфлікт – ці умови у більшості випадків сприймаються як стресори. Тут під рольовою двозначністю розуміється невизначеність у відносинах з людиною, яка виконує ті чи інші рольові функції, а під рольовим конфліктом – різні несумісні очікування у стосунках людей на роботі.
* специфічна організаційна структура – наприклад, матрична структура організації яка пропонує двостороннє підкорення, нерідко є джерелом стресу для працівників, які повинні одночасно виконувати вказівки двох керівників;
* стресогенний стиль управління – часте використання методів не оправданого тиску і погроз є одним із самих сильних факторів стресу для підлеглих;
* тиск робочого графіка – позмінна робота, а в особливості робота по стабільному графіку, часто дає потребу у ряду психологічних і пов’язаних з позаробочим життям змін, які є потенціальними стресорами. З іншого боку, дуже напружений графік, який робить утрудненим або неможливим одночасно задоволення виробничих і особистих потреб, також є сильним стресором для людей у різних трудових ситуаціях.

Всі вищевказані умови є потенційними стресорами а не факторами, які автоматично викликають стрес. Реакції на ці стресогенні фактори індивідуальні. На чутливість (сензетивність) або стресостійкість (толерантність) впливає ряд ситуативних і особистісних змін.

Професійна дезадаптація - стійкі порушення активного процесу пристосування індивіда до умов професійної діяльності, викликані неможливістю реалізувати мету діяльності. Дезадаптація може виникнути внаслідок короткочасних і сильних впливів середовища на людину або під впливом менш інтенсивних, але тривалих впливів. Дезадаптація проявляється в різних порушеннях діяльності: у зниженні продуктивності праці і його якості, у порушеннях дисципліни праці, у підвищенні аварійності і травматизму.

Критеріями психофізіологічної адаптації вважаються стан здоров'я, настрій, тривожність, ступінь стомлюваності, активність поведінки. Стійкі порушення психічної адаптації проявляються в клінічно виражених психопатологічних синдромах або відмову від діяльності. Виділяють наступні показники професійної дезадаптації:

* Втома, стомлення, виснаження,
* Психосоматичні нездужання,
* Безсоння,
* Негативне ставлення до роботи,
* Убогість репертуару робочих дій,
* Зловживання хімічними агентами: тютюном, кава, алкоголь,
* Відсутність апетиту або переїдання,
* Негативна професійна "Я-концепція",
* Агресивні почуття (дратівливість, тривожність, занепокоєння, перезбудження),
* Занепадницькі настрої і пов'язані з ним емоції: песимізм, почуття безпорадності, безнадійності, апатія, депресія,
* Переживання почуття провини.

Розглядаючи дезадаптацію особистості на психологічному рівні, В.Е.Орел виділяє три основні різновиди професійної дезадаптованості особистості:

1) нестала ситуативна дезадаптованість, яка має місце тоді, коли особистість не знаходить шляхів і засобів адаптації в певних соціальних ситуаціях, хоч і робить такі спроби. Цей стан можна співвіднести із станом неефективної адаптації;

2) тимчасова дезадаптованість, яка усувається з допомогою адекватних адаптивних заходів, соціальних і психологічних дій, що відповідає несталій адаптації;

3) загальна стала дезадаптованість, яка є станом фрустрованості, через наявність якої активізуються патологічні захисні механізми.

Водночас недостатньо обґрунтовано констатується психологічний компонент дезадаптації, що здебільшого виступає лише похідним від порушень взаємодії особистості з соціальними умовами її функціонування.

Основу дезадаптованої поведінки складає внутрішній конфлікт, а під його впливом поступово формується неадекватне реагування на умови і вимоги середовища у формі тих або інших відхилень в поведінці як реакція на систематичні, постійно провокуючі чинники, впоратися з якими особистість не може. За визначенням фахівців, початком дезадаптації є дезорієнтація особистості, яка втручається, не знає як вчинити у певній ситуації, виконати таку вимогу.

Таким чином, на початковій стадії дезадаптації особистість певною мірою дестабілізується. Через деякий час ця розгубленість зникне та, водночас, якщо такі прояви дестабілізації повторюються досить часто, це призводить до виникнення сталого внутрішнього (незадоволеність собою, своїм положенням) і зовнішнього (відносно до середовища) конфлікту, який створює сталий психологічний дискомфорт і, як результат, виникає стан дезадаптованості.

Таким чином, оволодіння професією соціального фахівця пов’язане не тільки з розвитком особистості, його здібностей, умінь, навичок, що допомагає успішно виконувати роботу, але і з негативними наслідками, такими, як порушення самопочуття, конфліктність, перевтома, що відбивається на взаємостосунках з людьми, колегами, адміністрацією.

**2.2. Сучасний досвід вітчизняних та зарубіжних вчених роботи з соціальними працівниками, які схильні до професійного вигорання**

У сучасному світі функціонують різноманітні системи соціального захисту. Деякі з них дуже схожі між собою, деякі цілком відмінні, чи мають лише окремі подібні ознаки. Вчені, класифікуючи існуючі системи соціального захисту, створили тик звані «моделі». Найбільш поширеними вважаються класифікації моделей соціального захисту за Лейбфрідом і Еспінг-Апдерсеном.

Метою професійної діяльності соціальних працівників є сприяння в поліпшенні життєвих шансів людей та створенню умов, що дозволяють членам суспільства і особливо тим з них, хто знаходиться в складному становищі, розвивати свої схильності і здібності, з відповідальністю використовувати свою свободу І брати участь у житті суспільства.

Завдання, які беруться вирішувати соціальні працівники, тісно пов'язані, з одного боку, з навколишньою дійсністю, що є переплетінням соціальних, політичних, економічних, правових, технічних і культурних умов, структур і процесів, а з другого - з індивідуальними потребами і здібностями людей. Соціальні працівники допомагають людям співвідносити свої потреби і здібності з дійсністю, що оточує їх, враховуючи її можливості і вимоги.

На думку дослідників М. Борисової, О. Водоп’янової, А. Ленгле, актуальним є маловивчений екзистенціонально-аксіологічний аспект аналізу синдрому професійного вигорання, що включає взаємозв’язок його з кризовими життєвими подіями, розчаруванням в обраній справі, знеціненням власних зусиль, переживанням самотності, залежності від роботи та призводить до відчаю та екзистенціональної пустки. Емоційне вигорання, як зазначає австрійський дослідник А. Ленгле, – це результат того, що людина в професії впродовж довгого часу не проживає цінностей. Для багатьох людей сьогодні саме робота є однією з частин обраного шляху для знаходження екзистенціонального змісту. Припущення, що люди “вигорають”, коли вони не отримують відчуття значущості, важливості виконуваної ними роботи, не можуть знайти змісту життя в обраній професії, підтверджені великою кількістю досліджень (К. Маслач – соціальні працівники, Е. Пайнс – медсестри, вчителі; Д. Міллер – лікарі тощо) .

Американські дослідники І. Голд та Р. Род пропонують ряд заходів різних категорій, представляючи різницю між ними з точки зору фундаментального підходу. За результатами аналізу наукової літератури, вони стверджують, що нині відомі три категорії заходів з профілактики професійного вигорання педагогів: структурно-організаційні зміни, нові підходи до культури праці, особистісна психологічна переорієнтація.

Саме ці заходи у різному вигляді проходять випробування на практиці у багатьох країнах Америки та Європи. Кожна з категорій, запропонованих дослідниками, не є ізольованою, відокремленою від інших. Навпаки, вони сприяють одна одній, взаємно впливають на орієнтацію у реагуванні на стрес і нервове виснаження. Так, структурно-організаційний підхід заснований на припущенні, що зміни у процедурах прийняття рішень, підлеглості, доступу до ресурсів, робочих завданнях можуть запобігати або знижувати рівень професійного вигорання.

Соціальний працівник прагне адекватно реагувати на конкретну потребу клієнта. Якщо завдання йому знайоме, його дії будуть швидкими, такими, що не вимагають довгих роздумів. Пошук відповідного рішення у незвичних умовах потребує часу, потребує звернення до літератури або до керівника, а може бути заснованим на інтуїції, на методі проб і помилок, на досвіді, професійній думці. Можливі зміни в технологічному виконанні і в самому об'єкті. Клієнт і ситуація можуть сприйматися як щось стабільне, одноманітне і доступне для розуміння, а можуть розглядатися як явища багатопланові, нестабільні, недостатньо зрозумілі.

Технологія втручання може бути (звичною) рутинною і лише злегка видозмінюватися, а може передбачати нестандартні ситуації і необхідність пошуків нових шляхів. Соціальні організації прагнуть привести у відповідність вживану ними технологію і структуру. Коли завдання, об'єкт і події можна передбачати, є можливість планувати дії заздалегідь, а організації, які часто зустрічаються з винятковими ситуаціями, що стосуються їх клієнтів або методів допомоги, у меншій мірі можуть заздалегідь конкретизувати свої дії. Тому координація повинна здійснюватися швидше шляхом взаємодії, зворотного зв'язку і взаємного узгодження, ніж шляхом централізованого контролю

Польський дослідник М. Якубовскі, аналізуючи фактори професійного розвитку та професійного вигорання вчителів, зробив певні висновки щодо напряму заходів профілактики. На його думку, це усунення невідповідності програм професійної підготовки та професійного вдосконалення, попередження неусвідомленого вибору професії, робота з підвищення рівня мотивації зменшення впливу труднощів економічного й управлінського характеру .

Міжособистісна сторона спілкування відображає взаємодію людини з безпосереднім оточенням: з іншими людьми і тими спільнотами, з якими він пов'язаний своїм життям. Насамперед, це сім'я і професійна група, які користуються сформованими культурно-історичними і професійними шаблонами поведінки. Разом з цими шаблонами поведінки людина засвоює національно-етнічні, соціально-вікові, емоційно-естетичні та інші еталони і стереотипи спілкування.

Введений Адлером фактор соціального інтересу дозволяє виділити і установки міжособистісної взаємодії :

• індивідуалістичне прагнення до соціальної переваги над іншими може бути розглянуте як варіант боротьби проти інших людей з метою стати вище них;

• соціальне тяжіння рівних індивідів один до одного передбачає інтерес до інших людей, участь по відношенню до них (корисна сторона) або їх використання (некорисна сторона).

Стилі поведінки в міжособистісних відносинах, лише намічені в концепції Адлера, отримали глибоке дослідження і розвиток в роботах психолога Карен Хорні . Основна теза її підходу полягає в наступному: у цілях досягнення почуття безпеки в навколишньому світі, зниження тривоги людина вдається до різних захисним стратегій. Кожна стратегія супроводжується певною орієнтацією у відносинах з іншими людьми:

• орієнтація на людей, або поступливий тип. Цей тип передбачає такий стиль взаємодії, для якого характерні залежність, нерішучість, безпорадність;

• орієнтація від людей, або відокремлений тип. Для цього типу характерна установка жодним чином не дати себе захопити, чи йде мова про любовний роман, роботі чи відпочинку;

• орієнтація проти людей , або ворожий тип.

В.М. Шепель одним з перших спробував розкрити зміст поняття соціально-психологічного клімату як емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх близькості, симпатії, збігу характерів, інтересів і схильностей. Він також виділив в цьому понятті три «кліматичні зони:

1) соціальний клімат, який визначається тим, наскільки на даному підприємстві висока усвідомленість працівниками загальних цілей і завдань, наскільки тут гарантовано дотримання всіх конституційних прав працівників як громадян;

2) моральний клімат, який визначається моральними цінностями загальноприйнятими в даному колективі;

3) психологічний клімат, тобто неофіційна атмосфера, яка складається між працівниками, що перебувають в безпосередньому контакті один з одним. Тобто, психологічний клімат - це мікроклімат, зона дії якого значно локальніше морального і соціального. Також він вважає, що вплив емоційної атмосфери колективу на особистість може бути двояке: стимулююча або гальмівна, тобто переважна творча ініціатива, активність і енергію людини.

У вітчизняній літературі поняття «професійне вигорання» з’явилося порівняно недавно, хоча за кордоном активно досліджується вже чверть століття.

Професійна діяльність соціального працівника знаходиться в колі найвідповідальніших та найризикованіших професій, адже його місія – допомогти людині, яка потрапила в скрутну життєву ситуацію та поліпшити якість її життя. Специфіка професії передбачає велику кількість ситуацій з високою емоційною насиченістю і комунікативною складністю міжособистісного спілкування, адже мова йде про найсумніші сторони людського життя – інвалідність, самітність, сирітство, немічність, беззахисність, хвороби, жорстокість та ін., що, в свою чергу, вимагає від спеціаліста значного психоемоційного внеску до встановлення довірливих відносин і уміння керувати емоційною напругою.

Професія соціального працівника, яка передбачає довготривалі напружені контакти з іншими людьми висуває жорсткі вимоги до психофізіологічних якостей спеціаліста-професіонала, з метою профілактики, через його надмірне емоційне навантаження, так званого синдрому «професійного вигорання»

Д. Дірендонк, Х. Сікхма і В. Шауфелі, вивчивши «вигорання» серед медичних сестер, виділили в ньому дві головні складові - це деперсоналізація (проявляється в зміні відносин з людьми в сторону Залежно від них, або посилення до них негативізму) і емоційне виснаження (Виражається в зниженні емоційного фону, байдужості і емоційної пересиченість).

Як вказує В.Є. Орел, одним з найважливіших серед соціально-психологічних факторів, що розглядаються в контексті вигоряння, є соціально-психологічні взаємини в організації, як по вертикалі, так і по горизонталі. Вирішальну роль в плані профілактики вигорання грає соціальна підтримка від колег і людей, що стоять вище за своїм фаховим і соціальним станом, а також інших осіб (сім'ї, друзів і т.д.).

Посилаючись на ряд досліджень, В.Є. Орел доводить, що існує негативна залежність між вигоранням і соціальною підтримкою у представників практично всіх професій, пов'язаних з наданням професійної допомоги людям. Найбільш значущою для працівників є підтримка від супервізорів і адміністрації. Більш того, інтраперсонального конфлікти в групі працівників (тобто по горизонталі), набагато менше психологічно небезпечні, ніж конфлікти з людьми, які займають більш високе професійне становище.

Соціальна підтримка може бути своєрідним буфером між стресором і результатами їх діяльності та показниками стану. Працівники, які отримують підтримку, можуть краще протистояти стресовим впливам і, тим самим, бути менш схильні до вигоряння. Ставлення до своєї професійної діяльності також є важливим фактором, що сприяє або перешкоджає вигоряння, поряд з певними установками по відношенню до особливостей поведінки реципієнтів (учнів, хворих, клієнтів і т.д.). Так, тактика відсторонення від клієнтів у вигляді самовідчуження, або відсутності значущості в своїй роботі у соціальних працівників та у медичного персоналу дає низькі або середні значення вигоряння.

Серед соціальних працівників найбільш схильні до вигоряння працівники громадських агентств в порівнянні з їх колегами, що мають приватну практику.

На думку дослідників, негативні психічні переживання і стани можуть зачіпати різні грані трудового процесу - професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування, в цілому негативно позначатися на професійний розвиток особистості.

Соціальна робота як вид професійної діяльності вимагає від фахівця особливих знань, умінь і навичок, а також особистісних якостей, без яких здійснення соціальної допомоги практично неможливо. Серед значущих якостей можна виділити такі, як гуманістична спрямованість особистості, особиста і соціальна відповідальність, загострене почуття добра і справедливості, почуття власної гідності і повагу до гідності іншої людини, терпимість, ввічливість, порядність, емпатічность, готовність зрозуміти інших і прийти до них на допомогу, емоційна стійкість, особистісна адекватність по самооцінці, рівню домагань і соціальної адаптованості.

**2.3. Профілактична робота щодо професійного вигорання у фахівців соціальної сфери**

Важливою і першочерговою стратегією запобігання вигорянню є знання його джерел і ознак. Оскільки розв'язання проблеми не завжди очевидне і легко здійсненне, зупинимося спочатку на причинах, що приводять до виникнення проблеми.

Як відомо, схильність до емоційного вигоряння спостерігається не у всіх. Існує ряд особистісних чинників, що впливають певний чином на розвиток синдрому вигоряння: екстраверсія-інтроверсія, реактивність, стать, вік, стаж, рівень самооцінки, тип реакції на стрес, сила нервової системи, рівень емпатії, мотивація, стиль керівництва, ступінь тривожності, стиль поведінки в стресовій ситуації тощо. У літературі також відмічається позитивний зв'язок синдрому психічного вигоряння з рольовими і організаційними чинниками

Прийнято виділяти об'єктивні (зовнішні, соціальні, інституціональні) та суб'єктивні (внутрішні, психологічні, особистісні) фактори. У сучасних умовах такими факторами є: соціально-економічна криза; зростання суспільних вимог до рівня економічних знань, умінь і навичок усіх учасників соціально-економічних процесів; потреба суспільства у спеціалістах, які вміють раціона.лізувати не лише власну професійну діяльність, а й процеси пошуку та поглиблення узагальнених знань законів; мають навички прийняття рішень в умовах невизначеності; реформація структури суспільної свідомості.

Під дією цих факторів відбувається зміна вимог суспільства до професійної компетентності фахівців, розвитку якостей мислення, у формуванні нової системи культурних цінностей.

Різноманіття способів подолання стресу можна сконцентрувати в чотири великі блоки:

1. Активна взаємодія зі стресором або вплив на саму проблему. Для цього слід коректно визначити проблему, бо це допоможе знайти її вірне вирішення.

2. Зміна погляду на проблему, зміна ставлення до неї або інша інтерпретація проблеми.

3. Прийняття проблеми і зменшення фізичного ефекту від породжуваного нею стресу.

4. Комплексні засоби боротьби зі стресом, що поєднують у собі перелічені вище групи, а також:

* Вживання продуктів харчування, котрі зміцнюють нервову систему: яблука, аромат яких має дивовижну заспокоюючу силу, якісні макарони, котрі сприяють синтезу серотоніну (гормону "спокою"), водорості, унікальне співвідношення мікроелементів котрих сприяє зміцненню нервової системи, родзинки, які зміцнюють серцеві м'язи та ін.
* Аромотерапія - м'яту, любисток, чабрець та інші трави бажано використовувати як прикрасу кімнати, вживати у вигляді заспокоюючого чаю.
* Засоби, які сприяють розслабленню нервової системи: спокійна музика, ультрафіолетове опромінювання (в розумних межах), книготерапія, дотримання ергономічних вимог до обладнання виробничих приміщень тощо.

Таким чином, для того щоб запобігти професійному вигоранню використовують різноманітні методики: вправа "Емоції", вправа "Позитивне мислення", вправа "Мій портрет у променях сонця", вправа "Прохання - відмова", вправа "Заміна негативних думок на позитивні", вправа "Хочу. Мушу. Вирішую", вправа "Книга мого життя", вправа "Уявна розмова зі своєю професією".

Т. Зайчикова і Л. Карамушка на рівні особистості подають індивідуальну технологію профілактики та подолання професійного стресу та синдрому «професійного вигорання», яка складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів.

I. фаза. 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 7 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 професійне 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 виконували 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;

2) 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. фаза. 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 уможливлює 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.

Адекватне відношення до роботи і відведення їй належного місця у житті – найкраща профілактика професійного вигорання. Нажаль, у житті ми не завжди маємо змогу робити тільки те, що нам подобається, приносить радість. А робота без радості пришвидшує вигорання в багато разів. Якщо ж користуватися настановою **«**Не можеш робити те, що любиш – навчись любити те, що робиш», то ніяке професійне вигорання нам не загрожуватиме!

З метою профілактики професійного вигорання спеціалістів необхідно здійснювати заходи, які допоможуть зменшити дію основних факторів, що спричинюють вигорання, серед яких: хронічно напружена психоемоційна діяльність, постійні суперечності в стратегічному і тактичному керівництві, надмірні вимоги до працівників, відсутність об'єктивних критерій для оцінки праці, неефективна система мотивування і стимулювання співробітників, нестабільність робочого графіку, а також настрій спеціалістів служб "кожен сам за себе" (ізольованість персоналу).

На початковій стадії професійного вигорання зможуть допомогти регулярні фізичні вправи. Найпростіша вправа: сильно напружити м’язи, наприклад стиснути кулаки, лікті тощо, порахувати до 10 та потім послабити.

Якщо ж синдром професійного вигорання ще лише у початковій стадії, то такі вправи допомагають, й людина відразу відчуває певне полегшення. Допоможе також короткотривала відпустка на декілька днів.

Субота та неділя мають бути використані тільки для відпочинку, для спілкування з родиною, з коханими людьми, для зайняття власним хобі тощо. Необхідно дійсно відчувати себе поза межами роботи, аби відчути себе гармонійною людиною, у якої у житті існує баланс між гармонією ділових стосунків на роботі й гармонією теплих стосунків поза роботою в особистому житті.

Якщо у соціального працівника вже більш “ занедбаний ” стан синдрому професійного вигорання, коли вже є ознаки депресії, коли людина не може стримувати свій внутрішній дискомфорт та проявляє його зовні, слід взяти відпустку на тиждень-два.

Рекомендується участь соціальних працівників у тренінгових програмах посилення суб’єктності. За домінуючим визначенням, суб’єкт – це людина, люди на вищому рівні активності, цілісності (системності), автономності. Тому сприяння суб'єктогенезу, підвищення рівня суб’єктності особистості, формування професійної суб’єктності є необхідною умовою ефективної профілактики професійного вигорання.

Програма сприяння суб'єктогенезу — це розвивальна програма формування та розвитку готовності до саморозвитку, набування професійної суб’єктності, творчого ставлення до діяльності, що включає такі компоненти: виявлення та усвідомлення наявних особистісних ресурсів, що є основою суб'єктогенезу (Я-концепція, ціннісно-смислова система, комунікативне ядро, потреби); формування навиків емоційної та поведінкової саморегуляції, протидії негативним впливам ззовні, переживанням стресу; розвиток навичок реалізації і усвідомлення активної життєвої позиції; усвідомлення та формування готовності до прийняття рішень, відповідальності, продуктивної творчої активності; навчання використанню на цій основі особистісних ресурсів, які є властивостями суб’єктності; розвиток вміння здійснювати суб’єкт-суб’єктні відносини, вибирати оптимальні форми поведінки.

**Якості, що допомагають фахівцю уникнути професійного вигоряння:**

* хороше здоров'я і свідома, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя);
* висока самооцінка і впевненість у собі, своїх здібностях і можливостях;
* досвід успішного подолання професійного стресу;
* здатність конструктивно змінюватися в напружених умовах;
* висока мобільність;
* відкритість;
* товариськість;
* самостійність;
* прагнення спиратися на власні сили;
* здатність формувати і підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки і цінності - як самих себе, так і інших людей і життя взагалі.

**Уникнути синдром професійного вигорання :**

1. Будьте уважні до себе: це допоможе вам своєчасно помітити перші симптоми втоми.

2. Любіть себе або принаймні намагайтеся собі подобатися.

3. Підбирайте справу по собі: згідно своїм схильностям і можливостям. Це дозволить вам знайти себе, повірити в свої сили.

4. Перестаньте шукати в роботі щастя чи порятунок. Вона - не притулок, а діяльність, яка хороша сама по собі.

5. Не намагайтеся жити за інших їх життям. Живіть, будь ласка, своєї. Не замість людей, а разом з ними.

6. Знаходьте час для себе, ви маєте право не тільки на робочу, але і на приватне життя.

7. Вчіться тверезо осмислювати події кожного дня. Можна зробити традицією вечірній перегляд подій.

8. Якщо вам дуже хочеться комусь допомогти або зробити за нього його роботу, задайте собі питання: чи так вже йому це потрібно? А може, він впорається сам?

Оскільки вигорання - фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності і призводить до вичерпання життєвих ресурсів, воно н може торкатись лише однієї конкретної сфери життя, воно впливає на все життя людини. Тому не слід зволікати та сподіватися, що "само минеться", слід діяти як тільки ви помітили його перші ознаки.

Практична реалізація зазначеної профілактики синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації може здійснюватися у результаті використання соціальним працівником конкретних прийомів на певних фазах протікання стресу та синдрому «професійного вигорання» .

Фаза аналізу професійної ситуації:

Профілактика синдрому «професійного вигорання» розпочинається з самого вищого рівня моделі стресу – 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 виявляться бар’єрами на шляху до стресу:

1. Необхідно навчитися розпізнавати стрес. З цією метою слід навчитися ідентифікувати деякі сигнали, які попереджають про стрес. До основних належать:

Робота:

* Людина не виконує роботу своєчасно, не приходить на назначені зустрічі або не виконує інші зобов’язання;
* Людина припускається помилок через неуважність;
* Знижуються кількісні та якісні показники роботи;
* Людина довго вагається, приймаючи рішення;
* Затримується на роботі, але більше «одержима» роботою, ніж завжди;
* Усні або письмові доповіді мають нечіткий, незв’язний характер;
* Частіше, ніж звичайно, трапляються нещасні випадки.
* Стосунки з колегами:
* Неадекватно сприймає гумор;
* Проявляє роздратування, недружелюбність, демонструє реакції гніву;
* Раптово почалися утруднення в спілкуванні та підтримуванні дружніх стосунків з іншими людьми;
* Висловлює незрозумілу або надмірну недовіру до колег.

Особистість:

* Виглядає втомленою, не здатна «розслабитися»;
* Байдуже ставиться до життя; не виявляє ні до чого інтересу;
* Часто відчуває себе хворою або такою, що ось-ось захворіє.

2. Якщо людина знайшла в собі ознаки стресу, то необхідно здійснити глибшу когнітивну оцінку ситуації: виявити основні стрес-фактори у власній професійній ситуації та спробувати «усунути» їх. Це можна зробити таким чином:

* Назвати 5 найважливіших джерел стресу (стресорів);
* Описати коротко власні реакції на них;
* Подумати, як можна знизити вплив цих стресорів або повністю усунути їх дію .

3. Якщо виконання цього завдання не дало людині можливості глибоко проаналізувати основні стрес-фактори у власному професійному житті, то необхідно використати складніший прийом: почати вести «Щоденник стресових подій», збираючи інформацію за 7 компонентами щоденно:

1. Стресори цього дня:

* звичні стресори (які переживаються часто);
* незвичні стресори (які переживаються рідко).

2. Реакції на кожен стресор, що з’явився:

* фізіологічні реакції (потовиділення, м’язове напруження, підвищення артеріального тиску тощо);
* психологічні реакції (страх, тривога, хвилювання тощо).

3. Способи адаптації до стресора.

4. Кращі способи адаптації.

5. Прийоми релаксації, які використовувалися людиною в цей день.

6. Ефективність цих прийомів релаксації.

7. Відчуття, які були в цей день:

* фізичні;
* психічні.

Цей щоденник необхідно вести протягом 3 тижнів, а після цього треба проаналізувати вплив стресу та синдрому «професійного вигорання» на власне життя та власну реакцію на стреси та синдром за допомогою таких питань:

* Які стресори виникають у Вашому житті найчастіше?
* Чи хочете Ви й надалі відчувати вплив цих факторів?
* Якщо ні, то подумайте, яких стресорів Ви можете уникнути. Яким чином?
* Як зазвичай реагує на стресори Ваш організм?
* Чи використовуєте Ви певні прийоми подолання стресу частіше, ніж інші?
* Ці прийоми працюють «на Вас» чи «проти Вас»?
* Чи існують інші прийоми подолання стресу, які Ви використовуєте рідко.

4. При аналізі стрес-факторів необхідно звернути увагу, чи мають місце в конкретній ситуації глобальні професійні (життєві) зміни (наприклад, реорганізація на роботі; перехід на нову посаду; зміна режиму або графіку роботи; зміна роботи дружиною (чоловіком); зміна місця проживання; хвороба близьких тощо), оскільки одна або кілька з них можуть виявитися для людини серйозними стрес-факторами в аналізований період .

Треба визначити повсякденні рутинні, побутові справи, а також конфлікти, пов’язані з ними, які найчастіше виявляються стрес-факторами.

5. Визначивши основні стрес-фактори, які викликають професійний стрес, людині необхідно прийняти на себе певні зобов’язання щодо подолання стресу. 6. Необхідно визначити основні мотиви здійснення власної професійної діяльності. Для цього людині треба скласти перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають виконували цю роботу. Треба визначити мотивацію, цінність та значущість своєї роботи, можливості професійної кар’єри, основні етапи її здійснення.

7. Якщо людина зрозуміє, що ця робота для неї не є дуже значущою, вона їй не подобається та не дає можливості вирішити власні професійні та сімейні проблеми, то необхідно прийняти мужнє рішення – змінити роботу.

8. Якщо ж робота є для людини значущою, але вона відчуває, що починаєте «вигорати», то – хоча б тимчасово – необхідно зробити такі кроки:

* людина повинна попросити керівництво тимчасово знизити її навантаження;
* не брати роботу додому;
* не розмовляти про справи під час обіду та у вільний час.

9. Необхідно навчитися управляти своїм часом за допомогою таких прийомів:

* визначити основні цілі та завдання власної професійної діяльності на певний період;
* співвіднести результати їх виконання з можливостями здійснення певних етапів власної професійної кар’єри;
* визначити пріоритетність цілей та завдань;
* скласти розклад виконання справ;
* навчитися говорити «ні!»;
* делегувати свої повноваження; доручати завдання іншим;
* визначити розподіл свого часу тощо.

10. Якщо людина визначила, що одним зі стресорів, які обумовлюють виникнення у неї професійного стресу, є дуже великий обсяг роботи, то навіть якщо робота їй дуже подобається, необхідно спробувати змінити свій імідж «трудоголіка». Щоб подолати трудоголізм, треба використати такі засоби:

* Людина повинна сконцентруватися на тому, що їй подобається найбільше, та спробуйте найти способи припинити або мінімізувати виконання того, що їй не подобається;
* Спитати себе «Чим би я хотів займатися безкоштовно?» і потім спробуйте спрямовувати у це русло свою роботу;
* Навчитися продуктивно використовувати свій час, «не дозволяти часу використовувати себе». Вирішити для себе, скільки часу людина приділятимете відтепер роботі, потім скоротити свій робочий час до цього рівня. Використати для цього так звані «штучні» прийоми (назначити відразу після закінчення робочого дня зустріч з другом, запланувати відвідування басейну, похід в театр тощо);
* Залишити вільний час у власному робочому розкладі;
* Навчитися говорити «ні!» новим вимогам до власного часу. Якщо людині важко це зробити, вона може сказати, що їй потрібно подумати над цим і може відмовитися пізніше;
* Оформити своє робоче місце за своїм смаком, зробити так, щоб воно приносило задоволення, адже людина заслуговує на це;
* Постарайтесь не забувати про приємні моменти своєї роботи: задоволення від виконаного завдання, свобода та можливість бути корисним іншим тощо;
* Надмірна захопленість роботою передбачає хороший обсяг звітності про те, як Ви працюєте. Подумайте, як можна переструктурувати роботу, щоб вона приносила Вам більше задоволення;
* Визначте час для сімейних справ (поділіть з домашніми побутові турботи, виїдьте на природу тощо).

11. Визначте ті речі, якими Ви хотіли б займатися, окрім роботи. Складіть список під назвою «Я дійсно хочу цим займатися». Перерахуйте все, чим Ви хочете займатися, в послідовності від найбільш до найменш бажаних дій. А тепер пригадайте, коли Ви останній раз займалися тим чи іншим з Вашого переліку. Створіть умови, щоб такі заняття стали для Вас реальністю.

12. Намагайтеся у своїй професійній діяльності демонструвати асертивну (впевнену) поведінку. Впевненість у собі – це здатність виражати себе та задовольняти свої власні потреби, водночас не створюючи незручностей для інших. Тому відмовляйтеся від невпевненої поведінки (відмова від власних потреб заради допомоги іншій людині, ігнорування власних потреб) та агресивної поведінки (спроби домінування або досягнення своїх цілей за рахунок інших людей).

13. Визначте своє розуміння успіху в житті (що для Вас означає успіх), визначте власний рівень успіху. Проаналізуйте свої позитивні сторони, які сприяють досягненню Вами успіху, а також назвіть уразливі сторони, які не сприяють цьому.

14. Створіть групу 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. До групи соціальної підтримки можуть ввійти Ваші друзі, члени сім'ї, з якими Ви духовно близькі і з якими Ви поділяєте свої радості, проблеми, острахи та любов. Включіть до групи соціальної підтримки і Ваших колег, затоваришуйте з ними, організуйте спільне позитивне проводження часу.

15. Потурбуйтеся про правильне харчування. Визначте для себе збалансовану дієту. Не дозволяйте «зайвому» шуму з Вашого оточення вибивати Вас зі стану рівноваги.

**РОЗДІЛ 3 ПРОЯВИ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ:РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ**

**3.1. Програма дослідження**

**Проблемна ситуація.** В наш час істотно поширилось не тільки кількість симптомів, але і збільшився перелік професій, представники яких схильні до небезпечного синдрому вигорання. До нього здебільшого належать працівники дуже важливої системи професій "людина-людина", а саме: соціальні працівники, вчителі, лікарі, менеджери тощо. В результаті синдром перетворився на "хворобу" соціальних та комунікативних професій.

Синдром професійне вигорання - це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі і втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою отримати тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності, хворобливого розчарування в роботі і (у багатьох випадків) суїцидальної поведінки.

У соціальних працівників на фоні професійного вигорання з'являються такі прояви:

* зниження інтересу до роботи;
* потреби в спілкуванні;
* прогресування апатії та поява стійких негативних симптомів;
* підвищена дратівливість, головні болі, збільшення кількості простудних захворювань;
* можуть розвиватись фізичні і психолологічні проблеми типу виразки шлунку та депресії.

**Об'єкт дослідження -** працівники центрів соціальних служб.

**Предмет дослідження -** прояви професійного вигорання у соціальних працівників.

**Мета дослідження -** визначити рівень формування синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

Об'єкт, предмет і мета дозволили сформулювати такі **завдання** дослідження:

1. З'ясувати актуальність особливості розвитку синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної роботи.

2. З'ясувати, яким чином вирішують проблему вигоряння практикуючі соціальні працівники і фахівці із соціальної роботи.

3. Визначити фактори, що впливають на появу і розвиток синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників.

4. Визначити особливості прояву професійного вигорання в житті соціального працівника.

**Гіпотеза** дослідження базується на припущенні, що у зв'язку з знеціненням професійних досягнень, великим емоційним навантаженням і відповідальністю серед соціальних працівників часто зустрічаються особи з синдромом професійного вигорання.

**Генеральною сукупністю** дослідження є працівники центрів соціальних служб.

**Вибірка дослідження –** Загалом в дослідженні прийняло участь 90 респондентів.

**Метод дослідження –** метод анкетування.

**Інструментарій дослідження –** бланк анкети. (Див . Додаток А)

**3.2 Аналіз результатів дослідження**

Характеристика респондентів дослідження. Дослідження проводилось у 2019-2020 рр. Загалом у дослідженні прийняло участь 90 соціальних працівників, що працюють в центрах сім'ї та молоді Дніпра.

Опитувані характеризувались такими показниками:

За віком опитуваних до 30 років / 26 респондентів, від загальної кількості 29%; 37 соціальних працівників – від 31 до 40 років, що становить від загальної кількості 41%; 17 респондентів – від 41 до 50 років, це 19% вибірки та 10 респондентів мають вік – понад 50 років, від загальної кількості становить 11%.

Рис 3.1 "Характеристика респондентів за віком "

За статтю: 26 чоловіків, що становить 29% від загальної кількості опитуваних, та 64 жінки становить 71% від загальної кількості.

Рис.3.2. "Характеристика респондентів за статтю"

За сімейним станом респондентів дослідження складають: 23 опитувані не одружені, що становить 26%, та 67 респондентів одружені становить 67,5%.

.

Рис. 3.3."Характеристика респондентів за сімейний станом"

За рівнем освіти 71 респондент, що становить 79% від загальної кількості опитуваних мають вищу освіту, 19 опитувані це 21% від загальної кількості мають незакінчену вищу освіту.

Рис. 3.4. "Характеристика респондентів за рівнем освіти"

За стажем роботи: до 5 років – 27 респондентів, що становить 26% вибірки; від 6 до 10 років –40 фахівців, що становить від загальної кількості 44%; понад 10 років – 23 респондента це 30% опитуваних.

Рис. 3.5. "Характеристика респондентів за стажем роботи"

Було проведено анкетування, на тему "Професійне вигорання у соціальних працівників та профілактика попередження вигоранню", маємо такі результати дослідження:

На питання 1 "Ваш стаж роботи ?" респонденти дослідження відповіли, що до 5 років стажу роботи мають 27опитувані, що становить 26% вибірки; від 6 до 10 років –40 фахівців, що становить у відсотковому показнику 44%; понад 10 років – 23 респонденти це 30% від загальної кількості .

Рис. 3.6. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 2 "Чи задоволені Ви своєю роботою ?" 62 респондента відповіли, що задоволені своєю роботою, що становить 61% від загальної кількості, 28 опитувані не задоволені роботою, вони становлять 39% вибірки.

Рис. 3.7. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 3 " Чи боїтесь Ви втратити свою роботу ? Чому?", 45 учасників, що складає 50% від опитуваних, відповіли, що дуже бояться втратити свою роботу, аргументували свої відповіді: тому що, не бачу своє життя без цієї роботи; бо я вважаю, що повинна допомагати сім'ям, які опинились в тяжкому стані; бо відчуваю жалість до маленьких дітей; бо допомога людям моє покликання; тому що, я повинен утримувати свою сім'ю.

29 опитувані, що складає 32% від опитуваних, скоріше бояться втратити свою роботу , тому що зараз важко знайти іншу роботу; тому що маю борги; ця робота мені до душі.

10 респондентів, що складає 11% вибірки, відповіли, що скоріше не боюся втратити роботу, тому що, ця робота вибиває мене з колії; тому що, буду змінювати професію.

6 респондентів, що становить 7% від опитуваних не бояться втратити роботу, висловивши свою думку: тому мені не подобається ця робота; тому що, хочу змінити місце роботи; часті конфлікти в колективі; буду звільнятись, за власному бажанням.

Рис. 3.8. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 4 "Маєте завершену освіту чи продовжуєте навчатись?" 71 респондент, що становить 79% від загальної кількості опитуваних мають вищу освіту, 11 опитуваних, становить 12 % від загальної кількості, мають не завершену вищу освіту, але планують продовжити навчання та 9 опитуваних не завершену вищу освіту, продовжувати навчання не планують, становить 10% від загальної кількості респондентів.

Рис. 3.9. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 5 " В вашому колективі більшість чоловіків чи жінок? Як ви почуваєтесь в такому колективі?"65 учасників, що становить 85% опитуваних, мають колектив, який складає більшість жінок, ніж чоловіків, вони по різному почуваються в колективі, аргументували свою відповідь: постійно відчувається підтримка зі сторони колег - жінок; добре, але не вистачає чоловічої думки; відчувається конкуренція між жінками; дратує, що вони часто багато говорять, пліткують між собою; у жіночому колективі хоча б немає нескінченного потоку нецензурної лайки. Тому серед дівчат навіть комфортніше особисто мені працювати. Я вже не в тому віці, щоб звертати увагу на якісь гендерні ролі. Мені здається, важлива не стать, а характер людини, його принципи, знання і вміння. І серед жінок, і серед чоловіків є хороші, чуйні люди, а є, м’яко кажучи, погані. Останніх треба обходити стороною в будь-якому випадку, тому що нічого доброго чекати від них не варто.

26 учасників дослідження, що становить 15% від вибірки мають більшість чоловіків, ніж жінок в колективі вони також охарактеризували, як почуваються вони серед чоловіків: у чоловічому колективі виникає бажання відчути себе беззахисною та тендітною жінкою, яка від усього ховатиметься за сильними плечима; чоловіки краще вибачають нам невеликі помилки у виконанні робочих задач, аніж натягнутість у прийнятті рішень; почуваюсь краще, тому що, жінки емоційніше за чоловіків реагують на всі проблеми та невдачі; працювати у колективі чоловіків буває важко, але це допомагає отримати безцінний досвід та підвищити свій професійний рівень.

Рис. 3.10. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 6 "Чи стимулює словами підтримки або оцінкою Вашої роботи керівник?" 45 респондентів, що становить 50% від загальної кількості опитуваних відповіли, що час від часу чують слова підтримки від керівника, 24 респондента, що становить 27% опитуваних не отримують оцінки роботи від керівника, 21 респондент, що становить 23% від загальної кількості опитуваних отримують оцінку регулярно від керівника.

Рис. 3.11. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 7 " Чи проводите ви зі своїм колективом дозвілля в не робочий час ?" 25 респондентів що становить 28% опитуваних, часто проводять зі своїм колективом дозвілля в не робочий час, 46 опитуваних іноді проводять дозвілля з колективом в не робочий час, 51% від загальної кількості опитуваних та 19 респондентів є 21% від загальної кількості опитуваних не відпочивають колективом в вільний від роботи час.

Рис. 3.12. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 8 "Чи доводилось шукати додаткові види заробітку, окрім основної роботи?", 26 респондентів постійно шукають додатковий заробіток, це склало 29% від загальної кількості опитуваних, 29 опитуваних, що становить 32% від загальної кількості фахівців час від часу шукають підробіток та 35 респондентів не шукають підробітку, та мають тільки одну роботу, це 39% від загальної кількості опитуваних.

Рис. 3.13. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 9 "Які взаємовідносини між членами Вашого колективу ?" 46 респондентів мають відносини краще, ніж в більшості колективів, це складає 51% від загальної кількості опитуваних, 33 опитувані мають приблизно такі ж, як і в більшості колективів відносини, тобто без конфліктних ситуацій, але з маленькими розбіжностями в думках, зоставляє 37% від загальної кількості опитуваних та 11 респондентів, що становить 12% від загальної кількості опитуваних, мають погані відносини в колективі, постійні сварки, розлади в стосунках з керівництвом.

Рис. 3.14. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 10 " Наскільки часто виникають ситуації, коли Вам доводиться працювати з клієнтами, з якими Вам особисто працювати неприємно?" У 5 респондентів дослідження, що складає 5% від загальної кількості опитуваних ніколи не бува таких ситуацій, у 18 опитуваних дуже рідко виникають такі ситуації, а це 20% від загальної кількості опитуваних, у 23 респондентів час від часу виникають ситуації коли доводиться працювати з клієнтами, що викликають негативні емоції, це у 26 опитуваних, що становить 29% від загальної кількості респондентів дослідження, досить часто виникають подібні ситуації та у 18 опитуваних це 29% вибірки постійно виникають подібні ситуації і їм не приємно працювати з даними людьми.

Рис. 3.15. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 11 " Чи повертаєтесь до обґрунтування ситуації, що трапилась на роботі, уже вдома, після роботи ? " 31 респонденти, що становить 35% від загальної кількості опитувальних повертаючись додому, постійно думають про ситуації, що трапились на роботі, 38 опитуваний, що складає 42% від загального кількості респондентів, іноді обговорює ситуації , коли повертається після роботи, але 21 респондент дослідження не думає дома про роботу, він абстрагується та проводить час з родиною та друзями, що становить 23% від загальної кількості.

Рис. 3.16. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 12 "Чи помилились у виборі професії?", 25 респондентів, що становить 28% від загальної кількості опитуваних відповіли, що помилились, але 65 опитуваних задоволені своєю професією, це становить 72 % від загальної кількості респондентів.

Рис. 3.17. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 13 "Робота для вас - це:?", маємо такі результати: 11 респондентів мають зайві проблеми зі сном і апетитом, це 12% від загальної кількості досліджуваних, для 25 опитуваних, це 28% опитуваних від загальної кількості, робота це час від часу з'являється відчай і туга, 23 респондента жаліють про те, що в добі всього двадцять чотири години, їм дуже подобається їх робота, це 26% від загальної кількості опитуваних та 31 опитуваний має швидку зміна емоційного стану та настрою, це становить 34% від загальної кількості респондентів.

Рис. 3.18. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 14 " Якщо хтось запитає вас про справи на роботі, Ви:?" маємо такі відповіді: 25 респондентів, якщо запитають про роботу, вони згадають кумедні історії, що траплялись на роботі, це становить 28% від загальної кількості опитувальних, 17 респондентів це 19% від загальної кількості досліджуваних, постараються перевести тему, тому що розмови про свою роботу не приносять їм задоволення.

13 респондентів почнуть скаржитись на свою роботу, говорити що їм не подобається и вони хочуть поміняти місце роботи, 14% від загальної кількості опитуваних та 35 опитуваних поділяться своїми успіхами та досягненнями, це більшість досліджуваних 39%.

Рис. 3.19. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 15 " Ви помічали, що заздрите колегам по роботі ? Якщо так, то чому ви заздрите ?" 23 респондента відповіли, що заздрять своїм колегам, ,аргументуючи: страшенно заздрю її подорожам – у неї виходить подорожувати під час відпустки,а я ні, в мене не вистачає фінансів, тому що я виховую дітей сама; в нашому колективі працює пара, вони мають стільки спільних зацікавлень, він постійно поруч, а мій чоловік не розуміє мене й рідко буває вдома; підвищенню за посадою; вище зарплатня, що становить 26% від загальної кількості опитуваних.

67 респондентів не заздрять своїм колегам, що становить 74% від загальної кількості опитуваних.

Рис. 3.20. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 16 " Ви втомлюєтесь від "людських проблем", з вирішенням яких стикаєтесь на роботі?" відповіді були такими: 55 респондентів втомлюються від "людських проблем", з вирішенням яких стикаються на роботі, це становить 61% від загальної кількості опитуваних, 35 опитуваних, що становить 39% опитуваних не втомлюються, вони раді допомагати іншим.

Рис. 3.21. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 17 " Ви почуваєтесь спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня ?" відповіді респондентів показали що 53 фахівця, що становить більшість опитувальних 59%, почуваються спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня, 37 опитуваних це 41% від загальної кількості респондентів не відчувають втоми наприкінці робочого дня.

Рис. 3.22. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 18 " Чи впроваджуються у Вашій організації які-небудь активності, заходи для попередження чи подолання синдрому вигорання у працівників?" результати показали: що 26 респондентів, тобто 29% опитуваних відповіли, що в організаціях, яких вони працюють проводять супервізії, у 29 опитуваних, що становить 32% від загальної кількості опитуваних проводять тренінги з вигорання, 20 респондентів, що становить 20% від загальної кількості опитуваних ходять до психолога, 3 респонденти мають право, якщо вони почувають себе спустошеними взяти відгул, тобто день для себе, що становить 3% від загальної кількості відповідей, 12 опитуваних отримують підтримку від колег та керівництва, це стимулює їх до роботи та приносить задоволення, становить 14% відповідей респондентів від загальної кількості опитуваних.

Рис. 3.23. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 19 "Скажіть, будь ласка, що би Ви могли порекомендувати/запропонувати для запровадження у Вашій організації для профілактики та подолання синдрому професійного вигорання?" соціальні працівники відповіли, що частіше проводити командо утворюючі заходи, хочуть 36 респондентів, це становить 40% від загальної кількості опитуваних.

25 респондента вибрали колективний відпочинок, він допоможе налагодити відносини в колективі, засвідчили 28% від загальної кількості опитуваних та 29 опитуваних вибрали варіант більше проводити тренінги з вигорання та профілактики професійного вигорання, аби не втрачати сили на роботі та добре виконувати свої обов'язки, це становить 32% опитуваних від загальної кількості.

Рис. 3.24. Відсотковий показник відповідей респондентів

На питання 20 " Ваша кар’єра склалася вдало ?", відповіло 25 респондентів, що становить 28% від загальної кількості опитуваних, що не вдало, але більшість 65 опитуваних, це становить 72% від кількості опитуваних задоволені своєю кар'єрою та раді, що можуть бути ближче до людей, надавати допомогу нужденним.

Рис. 3.25. Відсотковий показник відповідей респондентів

**Висновки до третього розділу**

Отже,синдром професійного вигорання являє собою складний, багатоплановий конструкт, що складається з цілого ряду негативних психологічних переживань, викликаних тривалими і інтенсивними міжособистісними [комунікаціями](http://ua-referat.com/Комунікація), емоційно насиченими або когнітивно складними.

Таким чином, синдром вигоряння представляє собою [відповідну](http://ua-referat.com/Відповідь) реакцію на тривалі стреси, що виникають у процесі міжособистісних комунікацій, і найяскравіше даний синдром проявляється у представників професій, що відносяться до системи «людина - людина». Проаналізували наслідки феномену професійного вигорання шляхом спостереження та теоретичного обґрунтування, наслідками є відчуття постійної втоми, що не зникає навіть уранці після сну (симптом хронічної втоми); відчуття емоційного та фізичного виснаження; частий головний біль, що виникає без причини; байдужість, нудьга, пасивність та депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); підвищена дратівливість у відповідь на незначні дрібні події; часті нервові зриви (спалахи немотивованого гніву чи відмова від спілкування, занурення в себе); постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причини відсутні (почуття провини, сорому, підозрілості, образи, скутості); відчуття неспокою та підвищеної тривожності («щось не так, як треба»).

Висунуто гіпотезу дослідження, що професійне вигорання у соціальних працівників, залежить від стажу роботи та від психологічного клімату в колективі. Більшість опитуваних мають стаж від 6 до 10 років, більшість задоволена своєю роботою, але наприкінці робочого дня відчувають себе спустошеними, дуже емоційні трудові будні соціального працівника, зміни емоційного стану та настрою, втомлюються після роботи, але більшість не уявляє своє життя без цієї роботи, вважають, що повинні допомагати, сім'ям які опинились в складних життєвих ситуаціях, відчувають жалість до покинутих дітей.

**Соціально-психологічний клімат** в колективі - якісний бік стосунків, що виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі. Такий клімат може бути сприятливим, несприятливим, нейтральним, позитивно чи негативно впливати на самопочуття людини.

Найважливіші ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату групи:

Суб'єктивні ознаки :

* довіра та взємовимогливість членів групи один до одного;
* доброзичливість і ділові претензії;
* вільне висловлювання думок щодо справ колективу чи поведінки окремих осіб;
* відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих і визнання за ними права приймати рішення, значущі для справ колективу;
* достатня поінформованість членів колективу про завдання та стан справ у колективі;
* високий ступінь емоційного включення та взаємодопомоги у ситуаціях, якщо є у цьому потреба;
* усвідомлення і взяття відповідальності на себе за стан справ у групі кожним із її членів.

Об'єктивні ознаки:

* високі показники результатів діяльності;
* низька плинність кадрів;
* високий рівень трудової дисципліни;
* відсутність напруженості й конфліктності в колективі тощо

І хоча кожен колектив має своє, неповторне обличчя, стиль, інтереси, згадані ознаки майже універсальні для будь-якого колективу.

Профілактика професійного вигорання починається з розпізнавання і розуміння суті проблеми. Перший крок у контролі над процесом вигорання - взяти на себе відповідальність за своє власне переживання стресу і зобов'язати себе змінюватися.

Не існує простих або універсальних рішень. Важливо прийняти проблему і поступово розглядати, що саме вам потрібно і як пристосувати методи "приборкання стресу" до конкретної ситуації.

Люди, які стали жертвами вигорання, виснажені і деморалізовані, тому перш ніж обговорювати, що послужило причиною порушень, необхідно негайно виділити час і простір для відновлення енергії і скласти план відповідних заходів. Звертатися за допомогою необхідно як можна раніше, а нс тоді, коли вже пізно. Якщо ви хворі, не потрібно прикидатися здоровими, слід звернутися до свого лікаря, а не призначати собі лікарські препарати самостійно. Не можна не підкреслити, що відвідування лекцій і семінарів, а також читання і бесіди про вигорянні не замінять будь-яких дій у цьому напрямку. Кожному з нас необхідно стати своїм власним висококваліфікованим фахівцем щодо усунення стресу і навчитися встановлювати або міняти пріоритети і думати про зміну способу життя, вносячи зміни в нашу повсякденну рутину. Це може бути довгий, складний і іноді дорогий процес. Наслідки нехтування своїм професійним здоров'ям зазвичай значні.

**Що робити, якщо ви помітили перші ознаки вигоряння?** Передусім визнати, що вони є. Ті, хто допомагає іншим людям, як правило, прагнуть заперечувати власні психологічні труднощі. Важко зізнатися самому собі: "Я страждаю професійним вигоранням". Тим більше, що у важких життєвих ситуаціях включаються неусвідомлені внутрішні механізми захисту.

Серед них - раціоналізація, витіснення травматичних подій, "скам'яніння" почуттів і тіла. Люди часто оцінюють ці прояви невірно - як ознака власної "сили". Деякі захищаються від своїх власних важких станів і проблем за допомогою догляду активність, намагаються не думати про них пам'ятаєте Скарлетт з "Віднесених вітром" з її "Я подумаю про це завтра"?) і повністю віддають себе роботі, допомоги іншим людям. Допомога іншим дійсно на деякий час може принести полегшення. Однак лише на деякий час. Адже надмірна активність шкідлива, якщо вона відволікає увагу від допомоги, якої потребуєте ви самі. Пам'ятайте: блокування своїх почуттів і активність, виражена понад міру, можуть уповільнити процес вашого відновлення.

По-перше, ваш стан може полегшити фізична і емоційна підтримка від інших людей. Не відмовляйтеся від неї. Обговоріть свою ситуацію з тими, хто, маючи подібний досвід, відчуває себе добре.

Для професіонала при цьому доречна і корисна робота з супервізором - професійно більш досвідченим людиною, який при необхідності допомагає менш досвідченому колезі в професійно-особистісному вдосконаленні. В запланований період часу професіонал і супервізор регулярно спільно обговорюють виконану роботу. У ході такого обговорення відбувається навчання і розвиток, які допомагають вийти з вигорання.

По-друге, у неробочий час вам потрібно усамітнення. Для того щоб впоратися зі своїми почуттями, вам необхідно знайти можливість побути одному, без сім'ї і близьких друзів.

Наступний етап професійної роботи - перегляд своїх життєвих міфів, цілей і цінностей, своїх уявлень і ставлення до себе самої, до інших людей і до своєї роботи. Тут важливо прийняти і зміцнити своє "Я", усвідомити цінність свого життя; прийняти відповідальність за своє життя та здоров'я і зайняти професійну позицію в роботі.

І тільки після цього крок за кроком змінюються стосунки з оточуючими людьми та способи взаємодії з ними. Відбувається переосмислення своєї професійної ролі і інших своїх життєвих ролей і моделей поведінки. Людина набуває впевненості в своїх силах. А значить, він вийшов з-під дії синдрому емоційного вигоряння і готовий успішно жити і працювати.

**ВИСНОВКИ**

На сьогоднішній день в Україні, коли нестабільність життя, незліченні соціально-економічні труднощі голосно заявляють про себе, проблема професійних стресів стає особливо актуальною. Одним із найважчих наслідків довготривалого стресу є виникнення синдрому професійного вигорання. В силу специфіки професійної діяльності (відповідальність за розвиток підростаючого покоління, активна міжособистісна взаємодія, підвищена емоційна напруженість, недостатня соціальна оцінка тощо) синдром «професійного вигорання» є дуже поширеним серед соціальних педагогів.

Соціальні працівники, що відчувають на собі дію синдрому «професійного вигорання», зазвичай виснажені і деморалізовані, тому, щоб не загнати себе в «глухий кут», їм необхідно негайно виділити час і простір для відновлення власної енергії. Повернути соціального педагога, що «вигорів» до нормального способу життя дуже важко. Тому особливо актуально постає питання про профілактику цього синдрому. Вона повинна починатися з розпізнавання і розуміння суті проблеми. Перший крок в контролі за процесом вигорання – взяти на себе відповідальність за своє власне переживання стресу і потім зобов'язати себе змінюватися.

Таким чином, оволодіння професією соціального працівника пов’язане не тільки з розвитком особистості, його здібностей, умінь, навичок, що допомагає успішно виконувати роботу, але і з негативними наслідками, такими, як порушення самопочуття, конфліктність, перевтома, що відбивається на взаємостосунках з навколишніми людьми.

Підводячи ключові висновки по представленій роботі можна сказати,

що, незважаючи на актуальність проблеми «вигорання» серед соціальних працівників, комплексу заходів, який би дозволив здійснювати повноцінну профілактику зазначеного синдрому на даний момент немає, є окремі рекомендації, які були уважно вивчені автором і представлені в узагальненому вигляді. Саме дослідження, проведене дипломантом, дозволив виділити наступні важливі аспекти:

1. Розглядаючи соціальну роботу як вид професійної діяльності необхідно відзначити, що виконання зазначеного праці супроводжується переживанням різних психоемоційних станів, що впливають на рівень продуктивності і ймовірність розвитку вигоряння. Спираючись на дані соціально-демографічних досліджень можна прийти до висновку, що рівень емоційного навантаження у соціальних працівників на порядок вище, ніж, наприклад, у генеральних директорів і президентів компаній. Необхідність постійної емоційної віддачі і підвищена увага до проблем пацієнтів та клієнтів, обумовлене специфікою діяльності, призводить до виникнення специфічних реакцій з боку організму, однією з яких є емоційне вигорання. Розглядаючи симптоматику характерну для даного захворювання необхідно відзначити, що у «вигоряє» фахівця може спостерігатися підвищена агресивність, конфліктність і емоційність, а також невротичний перфекціонізм і трудоголізм.

2. Крім специфіки самої роботи, яка спочатку передбачає підвищену ймовірність виникнення вигоряння, далеко не останню роль у розвитку даного захворювання відіграють умови праці, в яких здійснюється робоча діяльність фахівця. Як фактори, здатних вплинути можна назвати несправедливе ставлення до працівника, ускладнені конфліктами або просто «холодні» відносини з клієнтами або колегами, дефіцит підтримки з боку найближчого оточення.

3. Основними засобами, здатними скоротити ризик вигоряння, як окремого працівника, так і колективу з цілому є психологічні тренінги, консультаційна робота і повноцінне інформування про синдром вигоряння, що включає в себе розкриття конкретних методик і способів поліпшення психоемоційного стану.

4. Вивчивши основні підходи до профілактики вигорання необхідно відзначити, що психогигиена представника соціальних служб досягається за рахунок його толерантності до синдрому вигоряння. Говорячи про особистісні якості останнього, необхідно щоб він був емоційно стійкий і міг переносити психічні перевантаження. У зв'язку з цим перед органами, які контролюють діяльність навчальних центрів і соціальних служб, що займаються підготовкою і перепідготовкою фахівців соціальної сфери, стоїть завдання збереження здоров'я останніх, включаючи вироблення комплексу заходів спрямованих на попередження синдрому вигоряння, а також проведення консультативної діяльності з питань запобігання професійним ризикам в зазначеній сфері.

Взагалі проведення психологічних тренінгів і підвищення загального рівня психологічної культури соціальних працівників відіграє важливу роль в профілактиці синдрому вигоряння. Чи по кишені застосування даних методів соціальними працівниками досягається об'єктивне уявлення про свої професійні можливості та обмеження, а також відбувається облік реального трудового і психофізичного потенціалу.

Щодо формування конкретних властивостей характеру майбутнього фахівця важливо відзначити, що для досягнення кращої ефективності ними потрібно почати займатися вже на початкових етапах професійної освіти. Методи, які можуть бути використані для цих цілей, полягають у проведенні психологічних тренувань і консультацій, соціально-психологічних тренінгах, ділових іграх. При побудові навчального і робочого процесів бажано враховувати конкретні рекомендації педагогічного характеру, що сприяють їх поліпшення і оптимізації.

5. Що стосується питання про види впливу, які виявляються на кар'єру фахівця, то тут в першу чергу слід відзначити внутрішній фактор, який виражений у вигляді конкретних мотивів, рівня самооцінки і домагань, фізичного здоров'я і ряду інших, причому всі вони можуть бути посилені і сформовані самою людиною. Значення внутрішніх факторів для кар'єри зростає з плином часу, коли людина досягає більш високого рівня розвитку в професійному та особистісному плані.

Виходячи з цього, вивчення специфіки діяльності працівника соціальної сфери, його особистісно-професійних особливостей, а також факторів, що впливають на виникнення вигоряння в контексті цілеспрямованого формування значущих для професійної діяльності особистісних якостей і проведення психологічної роботи, спрямованої на запобігання професійних стресів має особливу важливість.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Авраменка М. 41. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери / М. Авраменка.– : , 2008.– 53 c.
2. Абабков В. А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. / В. А. Абабков , М. Перре  — СПб. : Речь. — 2004. — 166 с.
3. Абрамова Г. С. Практическая психология. / Г. С. Абрамова  — М. : Издательский центр «Академия». — 1997. — 368 с.
4. Алиев Х. М. Метод Ключ в борьбе со стресом / Серия «Психологический практикум». / Х. М. Алиев  — Ростов н/Д. : Феникс. — 2003. — 320 с.
5. Альманах психологических тестов. / Сост. и общ. ред. Римские Р. Р. и С. А.  — М. : «КСП» . — 1996. — 400 с.
6. Ахмеджанов Э. Р. Психологические тесты. / Э. Р. Ахмеджанов  // Составление, подготовка текста, библиография. — М. : ТОО «Лист». — 1996. — 320 с.
7. Березовская Л. Г. К вопросу критериев риска развития синдрома «эмоционального выгорания» / Л. Г. Березовская, В. Ю. Слабинский, С. А. Подсадный / Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 17–19.
8. Бодров В. А. Информационный стресс. / В. А. Бодров  — М. : ПЕР СЭ. — 2000. — 352 с.
9. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. / В. В. Бойко  — М. : Информ. Издат. Дом Филин. — 1996. — С. 132–147.
10. Бойко В. В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. - СПб., Добродійко, 1999 с. .
11. Васильев В. Н. Здоровье и стресс. / В. Н. Васильев  — М. : Знание. — 1991. — 160 с.
12. Вильямс К. Тренинг по управлению стрессом. / К. Вильямс  — М. : Изд-во Эксмо. — 2002. — 272 с.
13. Винославська О. В. Людські стосунки: Зошит для практичних занять для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання. / О. В. Винославська, М. П. Малигіна  — К. : ІВЦ «Політехніка». — 2001. — 39 с.
14. Винославська О. В. Людські стосунки: Навчальний посібник. / О. В. Винославська, М. П. Малигіна  — К. : «КВІЦ». — 2001. — 83 с.
15. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова  — СПб. : Питер. — 2005. — 336 с.
16. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп / М. В. Говорун // Збірник наукових праць. – Кам’янець–Подільський, 2008. – Вип. 10: Матеріали III–ї Міжнародної науково–практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти». – С. 52–55.
17. Гориславская И. Т. Решение проблемы выгорания в организации / И. Т. Гориславская // Современные технологии управления персоналом. – 2006. – No4 (1796). – С. 14–20
18. Гринберг Дж. Управление стрессом. — 7-е изд. / Дж. Гринберг — СПб. : Питер. — 2002. — 496 с.
19. Гришина Н. В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциональные проблемы / Н. В. Гришина  // Психологические проблемы самореализации личности. — СПб. : Изд-во СПб. ун-та. — 1997. — С. 143–156.
20. Добровольська Л. Умови та чинники збереження психологічного здоров'я майбутніх педагогів / Л. Добровольська, О. Фурсова // Український науковий журнал «Освіта регіону». 2013. – Вип. 2. – С. 235.
21. Дудяк В. Емоційне вигорання. / В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с. 11. Ершов. А. П. О человеческом и эстетическом факторах в программировании / А. П. Ершов. – Новосибирск : Наука, 1994. – 316 c.
22. Зайчикова Т. В. Діагностика та профілактика синдрому «професійного вигорання» у вчителів : Методичні рекомендації. / Т. В. Зайчикова  — К. - Рівне. — 2003. — 24 с.
23. Зайчикова Т. В. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання» у вчителів: соціально-психологічні та гендерні аспекти. Навчальна програма / За наук. ред. Карамушки Л. М. — К. : «Міленіум». — 2004. — 24 с.
24. Зайчикова Т.В. Технологія профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» в організаціях. Розділ 8. // Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – С. 274-298.
25. Занковский А. Н. Психическая напряженность как свойство личности / А. Н. Занковский  // Психическая напряженность в трудовой деятельности. — М. : Наука. — С. 225–237.
26. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників / О. М. Знанецька / Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Педагогіка і психологія». – 2013. – Вип. 19. – С. 80–87.
27. Каппони В. Как делать все по-своему, или ассертивность в жизнь! / Перев. с чешск. / В. Каппони, Т. Новак  — СПб. : Питер. — 1995. — 192 с.
28. Карамушка Л. М. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. І. Бондарчук // Освіта і управління. — Т.6, Число 3. — 2003. — С. 57–66.
29. Карамушка Л. М. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. / [Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. С. Ковальчук, Г. Л. Федосова, О. Ф. Філатова, О. А. Філь] — К. : «Міленіум». — 2004. — 24 с.
30. Картрайт С. Стресс на рабочем месте / Пер. с англ. / С. Картрайт , К. Л. Купер  — Х. : Изд-во Гуманитарный Центр. — 2004. — 236 с.
31. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. / Л. А. Китаев-Смык — М. : Изд-во «Наука». — 1983. — 368 с.
32. Климов Е. А. Пути в профессионализм (Психологический взгляд): Учебное пособие / Е. А. Климов — М. : Московский психолого-социальный институт: Флинта. — 2003. — 320 с.
33. Ключников С. Держи стресс в кулаке. Как извлечь выгоду из срессовых ситуаций. / С. Ключников — СПб. : Питер. — 2002. — 192 с.
34. Кондрашенко В. Т. Общая психотерапия: Учеб. пособие. — 2-е изд., доп. и перераб. / В. Т. Кондрашенко, Д. И. Донской — Мн. : Выш. шк. — 1997. — 464 с.
35. Ковровський Ю. Г. Чинники професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби МНС України / Ю. Г. Ковровський // Актуальні проблеми психології. – К. : Ін-т психології, 2013. – Вип. 37. – С. 262–264.
36. Кулик С. М. Психологічні проблеми професійної адаптації вчителів / С. М. Кулик  // Актуальні проблеми психології. Том 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія / За ред. Максименка С. Д., Карамушки Л. М. — К. : Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Частина 2. — 2001. — С. 201–204.
37. Кушнірук Т. Д. Подолання конфліктності серед педагогів (соціально- психологічний аспект) / Т. Д. Кушнірук  // Практична психологія та соціальна робота. — 1998. — № 4. — С. 6–10.
38. Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление : пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда / К. Лаврова, А. Левин. – Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы (ССВЦВЕ). 2006. – 69 с.
39. Лазарева Е. Психологические особенности эмоционального выгорания Електронний ресурс / Е. Лазарева. – Режим доступа : https://www.b17.ru/article/16438/. 18. Лазебная Е. О. Травматический психологический стресс и его последствия / Е. О. Лазебная // Прикладная психология. – 2000. – № 2. – С. 32–34.
40. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А. Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2001. – № 11. – С. 2–16. 20. Логинова А. А. Особенности психического выгорания педагогов общеобразовательных школ / А. А. Логинова, В. В. Онуфриева // Молодой ученый. – 2014. – № 21. – С. 582–584.
41. Лужецкая А. М. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессий системы «человек-человек» / А. М. Лужецкая // Сибирский психологический журнал. – 2005. – № 21. – С. 150–153
42. Ложкин Г. Психологическое «выгорание» лидера / Г. Ложкин, А. Выдай  // Персонал. — 1999. — №6. — С. 36–43.
43. Лушин П. В. О гуманном отношении психолога к себе: изменение парадигмы / П. В. Лушин // Практична психологія та соціальна робота. — 1998. — №8. — С. 4–6.
44. Льюис Д. Стресс-менеджер. Пер. с англ. / Д. Льюис  — М. : Изд-во «Рефл-бук», ООО «Фирма «Издательство АСТ». — 2000. — 266 с.
45. Максименко С. Д. Теорія і практика психолого-педагогічного дослідження. / С. Д. Максименко  — К. : НДІП. — 1990. — 240 с.
46. Малец Л. Внимание «выгорание» / Л. Малец  // Персонал. — 2000. — №2. — С. 99–102.
47. Малец Л. Синдром «выгорания» / Л. Малец  // Персонал. — 1999. — №1. — С. 103–114.
48. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг. 4-е изд., испр. и доп. / Г. И. Марасанов — М. : «Когито-Центр». — 2001. — 251 с.
49. Марищук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов — СПб. : Издательский дом «Сентябрь». — 2001. — 260 с.
50. Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: начально-методичний посібник / О. Мірошниченко – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013 - 155 с.
51. Наенко Н. И. Психическая напряженность. — М. : Из-во Москов. ун-та. — 1976. — 112 с.
52. Обозов Н. Н. Психологическое исследование и консультирование. / Н. Н. Обозов — СПб. — 1994. — 55 с.
53. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Посібник. / Л. Е. Орбан-Лембрик — К. : Академвидав. — 2003. — 448 с.
54. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. — Ярославль. — 1999. — С. 76–97.
55. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел  // Психологический журнал. — 2001. — т. 22. — №1. — С. 90–101.
56. Орел В. Е. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом / В. Е. Орел, И. С. Шемет  // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. Ярославль. — 1987. — С. 109-116.
57. Малец Л. Внимание: выгорание / Л. Малец // Персонал. – 2000. – № 5. – С. 99–102. 23. Матвієнко О. Культура здоров?я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / О. Матвієнко, М. Пересадін, Є. Андросов // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров?я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12–13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.
58. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема / С. О. Мащак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. – Вип. 2 (1). – С. 444–452.
59. Меркулова М. Н. Индивидуально-психологические особенности личности социального работника в условиях синдрома эмоционального выгорания / М. Н. Меркулова // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2012. – Вып. № 11 (115). – С. 234–24.
60. Методика исследования эмоционального выгорания (по В. Бойко) / Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека. – СПб. : Питер, 2005. – С. 359–369.
61. Мілорадова Н. Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності / Н. Е. Мілорадова // Вісник Національної Академії Оборони. – 2009. – Вип. 2 (10). – С. 106–110.
62. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми Електронний ресурс / М. С. Міщенко. – Режим доступу:http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/417/1/Mischenko\_M.C..pdf.
63. Мудрик А. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів / А. Мудрик // Український науковий журнал «Освіта регіону». – 2013. – Вип. 3. – С. 238.
64. Марищук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов — СПб. : Издательский дом «Сентябрь». — 2001. — 260 с.
65. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. /К. Маслач // Практикум по социальной психологии – СПб: Питер. — 2001. — С. 43-58.
66. Панасенко Н. M. Теоретичний аспект проблеми розвитку професійної самосвідомості спеціалістів в галузі інформаційних технологій (програмістів) / Н. M. Панасенко // Актуальні проблеми психології. – 2013. – Т. V. – Вип. 13. – С. 219–227.
67. Полякова О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности / О. Б. Полякова. – М. : НОУ ВПО Московский психологосоциальный институт, 2008. – 304 с.
68. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання / С. Піговська // Психолог. – 2011. – No 14–15. – С. 49–54.
69. Практическая психология в тестах, или Как научиться понимать себя и других / Сост. Р. Римская, С. Римский. — М. : АСТ-ПРЕСС. — 1999. — 376 с.
70. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С.Никифорова, М.А.Дмитриевой, В.М.Снеткова. – СПб.: Речь, 2001. – С. 276–282
71. Профилактика профессионального выгорания сотрудников благотворительных организаций: Учебно-методическое пособие / Ответственный за выпуск Смульсон М. Л. — К. : КИСОР. — 2003. — 72 с.
72. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації /За загальною редакцією кандидата медичних наук М.Л.Авраменка – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л.: 2008. – 53 с.
73. Психогимнастика в тренинге / Под редакцией Н. Ю. Хрящевой. — СПб. : «Ювента», И. Т. — 1999. — 256 с.
74. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. / Д. Я. Райгородский — Самара : Издательский Дом «БАХРАХ». — 1998. — 672 с.
75. Реан А. А. Факторы стрессоустойчивости учителей / А. А. Реан, А. А. Баранов  // Вопросы психологии. — 1997. — №1. — С. 45–54.
76. Редько С. І. До проблеми дослідження синдрому емоційного вигорання керівників загальноосвітніх навчальних закладів Електронний ресурс / С.І. Редько. – Режим доступу :http://elibrary.kubg.edu.ua/9409/1/S\_Redko\_ZNP\_IS.pdf.
77. Рогинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Рогинская // Психологический журнал. – 2002. – N 3. – С. 85-95.
78. Самоукина Н. В. Психология профессиональной деятельности. 2-изд. / Н. В. Самоукина — СПб. : Питер. — 2003. — 224 с.
79. Сельє Г. Стресс без дистресса / Общ. ред. Е. М. Крепса. — М. : Прогресс. — 1982. — 236 c.
80. Сидоров П. Синдром емоційного вигорання Електронний ресурс / П. Сидоров. – Режим доступу : http://vtoma.com/sindrom-emotsijnogo-vigoryannya/.
81. Сидоров П. Синдром эмоционального «выгорания» / П. Сидоров // Новости медицины и фармации. – 2005. – № 13. – С. 7–8.
82. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової – К., 2006. – 365 с.
83. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания». / Е. С. Старченкова  // Автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб. — 2002. — 190 c.
84. Тарабрина Н. В. Практикум по психологии посттравмвтического стресса. / Н. В. Тарабрина — СПб. : Питер. — 2001. — 272 с.
85. Татенко В. О. Проблема актуалізації суб’єктних можливостей людини: психореабілітаційний аспект / В. О. Татенко  // Актуальні проблеми психології: Наукові записки Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України / За ред С. Д. Максименка. — Вип. 19. — К. — 1999. — С. 231–239.
86. Тренінг педагогічного спілкування: Методичні поради для практичних психологів / Укладач А. М. Гірник. — К. : КВГІ. — 1995. — 36 с.
87. Тьюбсинг Д. А. Избегайте стрессовых ситуаций: Пер. с англ. / Д. А. Тьюбсинг — М. : Медицина. — 1993. — 144 с.
88. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк  // Вопросы психологии. — 1994. — № 6. — С. 57–64.
89. Фирсова А. В. Изучение и профилактика эмоционального выгорания у педагогов / А. В. Фирсова, А. М. Павлова // Психология сегодня : Материалы XI региональной научно-практической конференции студентов и аспирантов. – Екатеринбург, 2009. – 261 с.
90. Фрейденбергер X. Психическое выгорание / X. Фрейденберг. – М., 2001. – 165 с.
91. Ходаківська О. М. Професійний стрес як чинник «вигорання» фахівців у системі «людина-людина» : навч. посібник / О. М. Ходаківська. – Хмельницький : ХІСТ Університету «Україна», 2010. – 339 с.
92. Хорошкина Е. Профессиональное «выгорание» специалистов / Е. Хорошкина // Отдел Кадров. – 2005. – №5. – С. 3–5
93. Чаплак Я. В. Симптоми емоційного вигорання / Я. В. Чаплак, Н. С. Коновчук // Матеріали V міжнародної конференції «Новини от добрата наука» (17-15 травня 2009 р.) – Зб.
94. Чернобровкин В. М. Методика диагностики фрустрационных реакций педагогов / В. М. Чернобровкин, В. А. Чернобровкина  // Практична психологія та соціальна робота. — 2001. — №1(28). — С. 5–20.
95. Шабелян І. М. Психолого-педагогічний семінар «Подорож до міста педагогів» (Профілактика синдрому емоційного вигорання Електронний ресурс / І. М. Шабелян. – Режим доступу : http://static.klasnaocinka.com.ua/uploads/editor/1480/91464/sitepage\_162/files/psihologo\_pedagogichniy\_seminar.rtf.
96. Широкова Ю. Г. Синдром выгорания и снижение его влияния на сотрудников ИТ подразделения, построение системы мотивации Електронний ресурс / Ю. Г. Широкова. – Режим доступу : http://journal. itmane. ru/node/594.
97. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Шнайдер // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Психологія і педагогіка. – 2014. – Вип. 26. – С. 144–148.
98. Юрків Я. Професійна підготовка / Я. Юрків // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2010. – № 2. – 76-82 с.
99. Яковлева Е. Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития / Е. Л. Яковлева // Вопросы психологии. – 1997. – № 4 - 20-27 с.

**ДОДАТКИ**

**Додаток А**

ДОБРИЙ ДЕНЬ!

ШАНОВНИЙ УЧАСНИКУ ДОСЛІДЖЕННЯ!

Студентка спеціальності «Соціальна робота» Полтавського інституту економіки та права ВНЗ «Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» проводить соціологічне опитування щодо проблеми професійного вигорання працівників соціальної сфери. Ваші відповіді нададуть нам допомогу в науковому аналізі цієї проблеми.

Щоб заповнити анкету, достатньо підкреслити той варіант або варіанти відповіді, які, на Вашу думку, є правильними, або напишіть відповідь самі, якщо вона не наводиться.

АНКЕТА Є АНОНІМНОЮ, тобто ви не повинні при заповненні вказувати прізвище, ім'я та контактні дані.

Ви також можете не відповідати на запитання, що здаються Вам некоректними або взагалі відмовитись від участі в опитуванні.

1. Ваш стаж роботи ?

* до 5 років;
* від 6 до 10 років;
* понад 10 років.

1. Чи задоволені Ви своєю роботою ?

* так;
* ні.

1. Чи боїтесь Ви втратити свою роботу ? Чому?

* дуже боюся;
* скоріше боюся;
* скоріше не боюся;
* зовсім не боюся.

1. Маєте завершену освіту чи продовжуєте навчатись?

* маю завершену освіту;
* не завершена вища освіта, але планую продовжити навчання ;
* не завершена вища освіта, продовжувати навчання не планую;

1. В вашому колективі більшість чоловіків чи жінок? Як ви почуваєтесь в такому колективі?

* більшість жінок, ніж чоловіків;
* більшість чоловіків, ніж жінок;

1. Чи стимулює словами підтримки або оцінкою Вашої роботи керівник?

* час від часу чую слова підтримки;
* не отримую оцінки;
* отримую оцінку регулярно.

1. Чи проводите ви зі своїм колективом дозвілля в не робочий час ?

* так, часто;
* іноді;
* ні, кожен окремо відпочиває.

1. Доводиться Вам шукати додаткові види заробітку, окрім основної роботи?

* так, постійно;
* так, час від часу;
* ні.

1. Які взаємовідносини між членами Вашого колективу ?

* краще, ніж в більшості колективів;
* приблизно такі ж, як і в більшості колективів.
* гірші, ніж в більшості колективів;

1. Наскільки часто виникають ситуації, коли Вам доводиться працювати з клієнтами, з якими Вам особисто працювати неприємно?

* ніколи;
* дуже зрідка;
* час від часу ;
* досить часто;
* постійно.

1. Чи повертаєтесь до обґрунтування ситуації, що трапилась на роботі, уже вдома , після роботи ?

* так;
* іноді;
* ні, я абстрагуюся.

1. Чи вважаєте ви, що помилились у виборі професії?

* так;
* ні.

13. Робота для вас - це:

* зайві проблеми зі сном і апетитом;
* це час від часу з'являється відчай і туга;
* жаль про те, що в добі всього двадцять чотири години;
* швидка зміна емоційного стану та настрою.

14. Якщо хтось запитає вас про справи на роботі, Ви:

* згадайте кумедні історії;
* постараєтеся перевести тему;
* почнете скаржитися;
* поділитесь своїми успіхами.

15. Ви помічали, що заздрите колегам по роботі ? Якщо так, то чому ви заздрите ?

* так;
* ні.

16. Ви втомлюєтесь від "людських проблем", з вирішенням яких стикаєтесь на роботі?

* так;
* ні.

17. Ви почуваєтесь спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня ?

* так ;
* ні.

18. Чи впроваджуються у Вашій організації які-небудь активності, заходи для попередження чи подолання синдрому вигорання у працівників?

* супервізії;
* тренінги з вигорання;
* робота з психологом;
* відгули/ день для себе;
* взаємопідтримка / підтримка керівництва;

19.Скажіть, будь ласка, що би Ви могли порекомендувати/запропонувати для запровадження у Вашій організації для профілактики та подолання синдрому професійного вигорання?

* частіше проводити командо утворюючі заходи;
* колективний відпочинок;
* регулярно проводити тренінги з вигорання;

20. Ваша кар’єра склалася вдало ?

* так;
* ні.