

**Ірина ЛИСЕНКОВА,**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри спеціальної освіти, здоров'я та соціальної роботи,  
Миколаївський міжрегіональний інститут розвитку людини  
вищого навчального закладу «Відкритий міжнародний університет розвитку  
людини «Україна», м. Миколаїв

**Ганна ГОНЧАРОВА,**

Миколаївський міжрегіональний інститут розвитку людини  
вищого навчального закладу «Відкритий міжнародний університет розвитку  
людини «Україна», м. Миколаїв

## **ДІАГНОСТИКА, ПРОФІЛАКТИКА ТА КОРЕКЦІЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ РОБІТНИКІВ**

*Синдром емоційного вигорання – це механізм психологічного захисту, вироблений особистістю, який має форму повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи. Автором розглянуто сутність поняття синдрому емоційного вигорання, фактори його виникнення, симптоми та методи діагностики серед працівників соціальної сфери. Висвітлено напрями для його профілактики та корекції методами арт-терапії, поміж класичних методів.*

**Ключові слова:** вигорання, фактори вигорання, основні симптоми вигорання, чинники вигорання, фази вигорання, методи подолання вигорання.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** У 2005 році на Європейській конференції Всесвітньої організації охорони здоров'я було відзначено, що з проблемою емоційного вигорання стикається приблизно третина усіх працівників країн Європейського союзу. Відповідно до останнього дослідження Міжнародного кадрового порталу [www.hh.ua](http://www.hh.ua) 64 % українців відчувають синдром емоційного вигорання. Опитування показало, що лише 5 % українців ніколи не стикалися з емоційним виснаженням і не знають, що це таке. Усі інші або колись потерпали від цього стану, або досі перебувають у ньому.

Сьогодні соціально-економічні перетворення та несприятлива політична ситуація в країні супроводжуються стресами, що негативно впливають на

психологічне, матеріальне, професійне благополуччя членів суспільства. Як наслідок, збільшення кількості звернень до соціальних служб, що призводить до втрати енергії, почуття втоми, емоційного виснаження соціальних працівників та підвищує ризик виникнення синдрому вигорання. Актуальність проблеми зумовлена ще й тим, що ті чи інші симптоми вигорання мають 85 % соціальних працівників. Сформований синдром відмічається у 19 % респондентів, у фазі формування - у 66 %.

Зважаючи на викладене, виявлення причин та наслідків емоційного вигорання соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, та виокремлення засобів запобігання виникненню цього явища, є досить актуальним на цей час.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор.** Розробкою проблеми емоційного вигорання у зарубіжній психології займалися такі вчені, як Е. Аронсон, С. Джексон, Х. Маслач, А. Пінес, Г. Фрейденберг, В. Шауфелі та інші. Серед робіт вітчизняних авторів слід відзначити дослідження В. Бойко, Н. Водоп'янової, В. Орел, О. Романовської, Т. Ронгінської, О. Старченкової, О. Фурсенко та інших. Проте у науковій літературі цілісного уявлення про причини виникнення, особливості прояву, ознаки вигорання та шляхи його подолання у соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, не достатньо відображено.

**Мета статті** полягає у здійсненні теоретичного дослідження історичних аспектів виникнення феномену синдрому вигорання, методів його діагностики, визначенні основних напрямків профілактики та корекції синдрому вигорання соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома за допомогою системного аналізу зарубіжної та вітчизняної літератури.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Соціальна робота належить до професій, що покликані створювати необхідні умови не лише для соціального забезпечення окремих індивідів, груп, громад, але й для розвитку їхньої спроможності вибудувати своє життя, мобілізувати внутрішні ресурси

для подолання життєвих криз. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричинює втому, психологічне та емоційне виснаження – вигорання.

Поняття «емоційне вигорання» введено у психологічний обіг американським психіатром Г. Фрейденбергером у 1974 році для позначення тривалого емоційного виснаження, що зумовлює особистісні зміни у спілкуванні з іншими людьми, аж до розвитку глибоких когнітивних викривлень.

До 1980-х років поняття «вигорання» використовувалося переважно у сфері бізнесу і стосувалося відсутності мотивації до виконання професійної діяльності й низького рівня продуктивності, при цьому емоційні складові поняття, окреслені згодом, до уваги не бралися. Протягом 1980-х – початку 1990-х років дослідження вигорання проводилися поза концептуальними моделями і стосувалися виключно професій типу «людина-людина» (вчителів, медичних сестер, лікарів, соціальних працівників і поліцейських), тобто людино-центрованих фахівців, орієнтованих на досягнення соціально важливих, часто ідеалізованих цілей. Представники цих професій часто працюють понаднормово, витрачаючи багато емоційної, розумової й нерідко фізичної енергії для допомоги користувачам їх послуг [1, с. 322]. Враховуючи дані останніх досліджень у цій галузі, вигорання виявляється і у фахівців, для яких контакт з людьми взагалі не характерний (працівники сфери ІТ).

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, Л. Юр'єва), «емоційне згорання» (Т. Форманюк, Т. Яценко,), «синдром емоційного вигорання» (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 [1, с. 326].

Натепер синдром вигорання визначений у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) під назвою «Перевтома» (код Z73.0 – проблеми, пов'язані зі складнощами управління власним життям), входить до класу факторів, що впливають на стан здоров'я населення і звернення у заклади охорони здоров'я, і до блоку «Звернення в заклади охорони здоров'я у зв'язку з іншими обставинами». На відміну від Міжнародної класифікації хвороб, психіатричні керівництва (DSM) не оперують поняттям емоційного вигорання [2], [3].

За даними PsycINFO (найбільшої в світі електронної інформаційної бази, що видається Американською психологічною асоціацією і містить відомості про психологічні публікації у книгах, монографіях, збірниках, дисертаціях, періодичних виданнях) з часу своєї появи на науковому небосхилі проблема постійно привертає зростаючий інтерес дослідників. Кількість публікацій з питань емоційного вигорання зростає з кожним днем, з 1977 року їх налічується більше трьох тисяч, причому майже половина з них вийшли в останні десятиріччя [9].

Оскільки вигорання – фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності і призводить до вичерпання життєвих ресурсів, воно не може торкатись лише однієї конкретної сфери життя, воно впливає на все життя людини. «Вигораючий» робітник соціальної сфери, як правило, майже не усвідомлює своїх симптомів, тому зміни у його поведінці першими помічають оточуючі. Вигорання – це синдром, або іншими словами група симптомів, що з'являються разом. Однак всі разом вони ні у кого не проявляються одночасно, тому що вигорання – процес суто індивідуальний. Зважаючи на те, що на посадах соціальних робітників переважно працюють жінки, а результати досліджень показують, що вони більш чутливі до стресових ситуацій, які вимагають від них співпереживання, покори, визначення

емоційного вигорання соціального робітника та розробка практичних рекомендацій, спрямованих на його подолання є вкрай важливим.

За час вивчення проблеми вигорання було виділено близько ста симптомів, пов'язаних з вигоранням (хоча у більшості випадків вони мали описовий характер та не були підтверджені емпіричними дослідженнями). Симптоми емоційного вигорання соціальних робітників: втома, стомлення виснаження; психосоматичне нездужання; порушення сну; негативне ставлення до отримувачів соціальної послуги вдома; агресивні прояви, такі як дратівливість, тривожність, напруженість, занепокоєння, схвильованість, гнів [4, с. 7–9].

Традиційно чинники, що обумовлюють вигорання, розподіляють на два блоки: індивідуальні (внутрішні) та організаційні (зовнішні). Індивідуальні, в свою чергу, можна розділити на дві групи: соціально-демографічні, це стать, вік, стаж роботи, освіта, сімейний стан соціального робітника, – відомості щодо яких доцільно збирати за допомогою анкетування; та особистісні властивості. Для виявлення необхідних даних особистісних властивостей серед робітників соціальної сфери зазвичай використовують наступні методики – «Опитувальник для виявлення професійного вигорання (МВІ)» автори С. Джексон та Х. Маслач; «Шкала організаційного стресу» Мак-Ліна; методика «Стресори», автор В. Розанова; методику діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса [3].

До організаційних чинників належать такі характеристики, як умови праці та соціально-психологічні особливості організації. В цій підгрупі увага приділяється наступним факторам: велика навантаженість на соціального робітника, у більшості з них кількість підопічних значно перевищує нормативну; похилий вік та самотність отримувачів соціальної послуги вдома спричиняє підвищену відповідальність при виконанні посадових обов'язків; ризик втрати місця роботи соціальним робітником, через брак коштів у державному або обласному бюджетах (фінансування соціальної служби може бути припинено).

Для найбільш комплексної та детальної діагностики емоційного вигорання доцільно використовувати методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко. Ця методика дозволяє діагностувати емоційне вигорання на різних стадіях його протікання та є зрозумілою і доступною для випробуваного, припускає мінімум фізичних і психологічних зусиль на її проведення. Поміж цього, інструкція до методики є простою, короткою і зрозумілою без додаткових пояснень.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому емоційного вигорання як динамічного процесу, що виникає поетапно у повній відповідності до механізму розвитку стресу, коли присутні три його фази. Рівень емоційного вигорання оцінюється за 12 шкалами, які відповідають трьом фазам:

фаза «Тривожна напруга»: передвісник і «пусковий механізм» у формуванні емоційного вигорання. Напруга має динамічний характер, що зумовлено вимотуючою постійністю або посиленням дії психотравмуючих чинників;

фаза «Резистенція»: опір наростаючому стресу;

фаза «Виснаження»: характеризується більш або менш вираженим падінням енергетичного тону і ослабленням нервової системи [5].

Отже, рівень емоційного вигорання соціального робітника характеризує не тільки його особистість, а й ефективність системи надання соціальних послуг на дому у цілому. Саме тому, своєчасна профілактика зазначеного явища має велике значення як для самого соціального робітника так і системи соціального захисту у цілому.

Сучасна наука пропонує низьку напрямів щодо гармонізації психофізичного стану соціального робітника з метою подолання синдрому емоційного вигорання. Зумовлюючи на те, що вигорання існує, як наслідок постійних стресових ситуацій, найбільш ефективною формою профілактики даного явища є тренінгові заняття та особистісний коучинг.

Більшість практикуючих психологів пропонують для зниження рівня емоційного вигорання, поміж класичних методів, використовувати елементи

арт-терапії. В управлінні стресом арт-терапія займає вагоме місце в має два напрями: перший – це розслаблення і забування про все, за допомогою вираження себе та своєї особистості у творчості. До першого напрямку можна віднести такі види творчості, як гончарне мистецтво, миловаріння, створення ляльок, плетення з бісеру, створення оригамі тощо. Другий напрям – це викид негативних емоцій у творчому пориві або перетворення його на позитивні емоції. До них можна віднести образотворче мистецтво, піскову терапію, сутність полягає у перенесенні всіх негативних емоцій із внутрішнього світу у зовнішній, візуалізуючи їх [6].

**Висновки.** Синдром вигорання соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, викликаний низкою специфічних особливостей їх діяльності. До їх числа можна віднести величезну відповідальність за життя і здоров'я отримувачів соціальної послуги, яка важким тягарем лягає на їхні плечі; тривале перебування серед негативних емоцій - страждання, болю, відчаю, роздратування і так далі, які так чи інакше за механізмом емоційного зараження передаються співробітникам територіальних центрів, крім того, особи похилого віку (отримувачі послуг) – вмирають, що теж впливає на стан соціальних робітників; заробітну плату надавачів (соціальних робітників), яка не відповідає ступеню їх соціальної відповідальності, що викликає почуття незадоволеності своєю професією.

Необхідна цілеспрямована робота по профілактиці та корекції синдрому вигорання даної категорії соціальних працівників, але для цього необхідно знати: що впливає на розвиток синдрому вигорання і що є «ресурсом», що дозволяє зупинити цей процес.

### **Список використаної літератури**

1. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2017. 334 с.
2. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под. ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. Курск : КГУ, 2008. 336 с.

3. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика, та корекція : автореф. дис. ...канд. псих. наук : спец.19.00.04. К., 2003. 21 с.
4. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Л. : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
5. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко. *Young Scientist*. 2015. № 4. С. 103–105.
6. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Наукові праці. Соціологія*. 2012, Випуск 172. Том 184. С. 102–105.
7. Синдром емоційного вигорання: що це таке і як з цим боротись. URL: <http://expres.ua/health/2017/09/21/263081-syndrom-emociynogo-vygorannya-take-cym-borotys> (дата звернення 17.12.2017).
8. Сидоров П. Синдром емоціонального вигорання. URL: <http://health.mpei.ac.ru/sindrom.htm> (дата звернення 17.12.2017).
9. Офіційний сайт ресурсу PsycINFO Американської психологічної асоціації. URL: <http://www.apa.org/pubs/databases/psycinfo/index.aspx> (дата звернення 17.12.2017).

***Лисенкова И. П., Гончарова Г. В. Синдром эмоционального выгорания в социальных работников: диагностика, профилактика и коррекция***

*Синдром эмоционального выгорания – это механизм психологической защиты, выработанный личностью, имеющий форму полного или частичного исключения эмоций в ответ на отдельные психотравмирующие воздействия. Автором рассмотрены суть понятия синдрома эмоционального выгорания, факторы его возникновения, симптомы и методы диагностики среди работников социальной сферы. Описаны направления касательно его профилактики и коррекции методами арт-терапии, кроме классических методов.*

**Ключевые слова:** *выгорание, факторы выгорания, основные симптомы выгорания, факторы выгорания, фазы выгорания, методы коррекции выгорания.*

***Lysenkova I., Honcharova H. Diagnosis, Prevention and Correction Syndrome of Emotional Burnout in Social Workers***

*The syndrome of emotional burnout is a mechanism of psychological protection produced by a person who has the form of total or partial exclusion of emotions in response to individual psycho-traumatic influences. The author considers the essence of the concept of an emotional burnout syndrome, factors of its occurrence, symptoms and methods of diagnostics among social workers. The directions for its prevention and correction by methods of art therapy, among classical methods are covered.*

*Nowdays, socio-economic transformations and the unfavorable political situation in the country are accompanied by stresses that adversely affect the*



*psychological, material and professional well-being of members of society. As a result, an increase in the number of appeals to social services, which leads to energy loss, fatigue, emotional exhaustion of social workers, and increases the risk of burnout syndrome. The urgency of the problem is also due to the fact that 85 % of social workers have one or another burnout symptoms. The prevailing syndrome is noted in 19 % of respondents, in the phase of formation in 66 %.*

*Social work refers to professions designed to create the necessary conditions not only for the social provision of individuals, groups, communities, but also for developing their ability to build their lives, mobilize internal resources to overcome life-threatening crises. Such work is accompanied by excessive loss of psychic energy, which causes fatigue, psychological and emotional exhaustion – burnout.*

*The burnout syndrome of social workers who provide social services at home is caused by a number of specific features of their activities. Among them there is a huge responsibility for the life and health of recipients of social services, which is a heavy burden on their shoulders; prolonged stay among the negative emotions of suffering, pain, despair, irritation, and so on, which, in one way or another, are transferred to the employees of the territorial centers in one way or another through the mechanism of emotional infection, besides, the elderly (recipients of services) die, which also affects the state of social workers; wages of providers (social workers), which does not correspond to the degree of their social responsibility, which causes a sense of dissatisfaction with their profession.*

**Key words:** *burnout, burnout factors, main burnout symptoms, burnout factors, burnout stages, methods for overcoming burnout.*