

Боднар А. Я.
доцент кафедри психології та педагогіки
кандидат психологічних наук, доцент
(*Національний університет «Києво-Могилянська академія»*)

Макаренко Н. Г.
кандидат філософських наук, доцент
(*Військовий інститут Київського національного університету
імені Тараса Шевченка*)

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІООРІЄНТОВАНИХ ПРОФЕСІЙ

Упродовж останніх 20 років спостерігається посилення уваги світової та вітчизняної спільноти науковців до вивчення проблеми професійного вигорання представників професій орієнтованих на людину (В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. С. Джексон, Л. Карамушка, Н. Лазарев, К. Маслач, О. Романовська, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман Т. Форманюк та ін.). Розробляються авторські теоретичні моделі, психодіагностичні методики і практичні профілактично-корекційні програми щодо попередження та подолання синдрому професійного вигорання.

При вивченні професійної діяльності майбутніх фахівців таких професій як соціальний робітник, психолог та педагог, акцент ставиться насамперед на позитивних аспектах роботи з людьми. Однак саме така діяльність (за умови високих вимог, що пред'являються до представників цих професій ще на стадії навчання – особлива відповідальність і емоційні навантаження) є найбільш потенційно небезпечною в плані психологічного здоров'я, негативних переживань, пов'язаних з міжособистісними стосунками, ймовірністю виникнення стресу та емоційного вигорання [1, с. 5].

Загалом дослідниками відзначається, що синдром емоційного вигорання призводить до негативних наслідків, таких як погіршення психічного і фізичного здоров'я, порушення системи міжособистісних відносин, зниження ефективності професійної діяльності, розвиток негативних установок по відношенню до оточуючих людей [2, с.10].

Синдром професійного вигорання бере свій початок з хронічного повсякденного навантаження, емоційної перевтоми пережитої людиною в особистісно-значущих ситуаціях спілкування з іншими людьми.

Найчастіше його трактують як довготривалу стресову реакцію, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Вчені розглядають дане явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом професійних стресів. Загалом, під професійним вигоранням розуміється стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що виявляється в професіях соціальної сфери [3, с.47]. Таким чином, на думку О. Главацької: «професійне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності» [3, с.48].

Вперше термін був введений американським психіатром Х. Фреденбергером в 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно складній атмосфері у процесі надання професійної допомоги. Під «вигоранням» розумівся стан знемоги з відчуттям власної даремності [4, с.211].

Всі наслідки емоційного вигорання у процесі майбутньої професійної діяльності можуть негативно впливати не лише на фахівця, а й суб'єктів його впливу (пацієнтів, клієнтів, вихованців та ін.) Так О. Главацька, аналізуючи професію соціального працівника, зазначає: «Специфіка даної професії полягає у значній кількості емоційно-складних та когнітивно-насичених міжособистісних контактів, які впливають на їх психологічний стан, обумовлюють виникнення емоційного напруження та розвиток професійних стресів. Одним із найскладніших наслідків його довготривалого впливу є виникнення синдрому професійного вигорання, високий рівень якого дезорганізує діяльність працівника, знижує його здатність до саморегуляції поведінки і управління ситуаціями різної складності» [3, с.46].

Таким чином, особливістю синдрому професійного вигорання є те, що він притаманний працівникам так званих «комунікативних» професій з їх

високими вимогами до психологічної стійкості в ситуаціях ділового спілкування.

До основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання вищезазначених професій відносяться: *індивідуальні особливості особистості* (характерологічні, самооцінка, освіта тощо); *організаційні* (зміст праці, робочі перевантаження, умови праці); *особливості професійної діяльності*. Разом з тим, можна виокремити наступні групи симптомів професійного вигорання: фізичні, емоційні, інтелектуальні, поведінкові, соціальні.

Варто зауважити, що, частіше за все, соціоорієнтовані професії не мають високого соціального статусу в нашому суспільстві. Фактично низька оцінка його праці може бути джерелом виникнення професійного вигорання.

Особливе занепокоєння викликають такі наслідки професійного вигорання як низькі показники комунікативної толерантності, які мають бути найбільш розвиненими у фахівців соціоорієнтованих професій. Так В. Бойко зазначає, що у зв'язку з тим, що в діяльності соціальних працівників інтенсивність спілкування вкрай висока, саме вони найбільш схильні до виникнення професійного вигорання. До основних проявів синдрому відносять емоційну стриманість, особистісну обмеженість, агресивність, ігнорування індивідуальних особливостей клієнтів. Така професійна деформація заважає якісному виконанню трудової діяльності і негативно впливає на колег та клієнтів [5, с.88].

У формальному спілкуванні з клієнтами «вигорілий» соціальний працівник не відчуває радості, задоволення від своєї праці. До кінця робочого дня він відчуває втому через необхідність активної взаємодії зі співрозмовниками, а також контроль та оцінку власної трудової діяльності.

Соціальні працівники, яким притаманний високий рівень вигорання, частіше за своїх колег із низьким рівнем використовують такі способи поведінки як уникнення і агресивні дії та рідше – пошук соціальної підтримки [6, с.105].

Загалом, синдром професійного вигорання негативно впливає на професійне й особисте життя працівників соціальної сфери та призводить до наступних наслідків:

соціальних – втрати задоволеності якістю стосунків з клієнтами, колегами або керівництвом; дегуманізації службових відносин, втрати доброзичливості, дбайливості і привітності в ситуаціях ділового спілкування; втрати інтересу до клієнтів; незадоволеності соціальною та адміністративною підтримкою, переживання відчуженості;

духовних – незадоволеності самореалізацією; переживання безглуздості зусиль і безнадії в здійсненні життєвих планів; втрати віри у власні сили та потенційні можливості; зниження планки особистісного зростання; втрати себе;

фізіологічних – втрати фізичних сил та виснаження; психосоматичного нездужання; безсоння, порушення апетиту тощо;

матеріальних – втрати ентузіазму та мотивації до матеріальних заробітків, втрати чи відмови від клієнтів;

психологічних – втрати позитивного настрою та емоційної піднесеності; зниження самооцінки, пов'язаної з роботою; відчуття спустошеності; втрати позитивної енергії, незадоволеності своїм настроєм і відсутністю життєрадісності, втрати душевної рівноваги (драгівливість, нестриманість, знемога, переживання почуття провини, залежність тощо); порушення мотиваційно-настановної сфери у професійній поведінці [3, с.60].

У зв'язку з високою імовірністю розвитку синдрому професійного вигорання у представників соціальних професій, актуальності набуває питання психопрофілактичних заходів попередження та подолання даного явища, серед яких два основних напрями – профілактична та реабілітаційна робота.

Т. Скорик пропонує заходи щодо профілактики синдрому професійного вигорання: навчання соціальним (комунікативним) навичкам, навичкам самоврядування і самовладання, оволодіння конструктивними моделями поведінки; реабілітація осіб з синдромом професійного вигорання: відновлення психоенергетичного потенціалу та сенсу професійної діяльності і життя, актуалізація особистісних ресурсів, підвищення самооцінки [7, с.99].

1. Агапова М. В. Социальные аспекты эмоционального выгорания и самоактуализации личности: автореф. дис. канд. психол. наук: 27.08.2009. Ярославский гос. ун-т. Яр.. 2009. 22 с.
2. Адаменко Н. В. Факторы формирования синдрома профессионального утасания: на примере коммуникативных и помогающих профессий: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.02.13. Рост. гос. ун-т. Ростов н/Д., 2013. 28 с.
3. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. № 2 (4). С. 46-62.
4. Карамушка Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. 2006. Т. 1. С. 210-217.
5. Бойко В. В. Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении. Санкт-Петербург: Питер, 1999. 105 с.
6. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2011. Вип. 3(11). С.103-107.
7. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. №3. С. 98-100.

Бочелюк В.Й.

професор кафедри соціальної роботи та психології
доктор психологічних наук, професор
(Національний університет «Запорізька політехніка»)

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Проблема емоційного вигорання сьогодні має не тільки наукову значущість, але й неабиякий суспільний резонанс. Вигорання стало синонімом ХХІ століття; тема активно обговорюється в пресі, соціальних мережах, серед громадських діячів. Розповсюдження вигорання зумовлене глобальними соціальними, культурними й економічними трансформаціями. Очікується, що цей стан буде все більш розповсюдженим з розвинених промислових країнах, через прискорений темп життя, інтенсивність графіку та робочих навантажень, необхідність конкурувати з роботами та комп'ютерними алгоритмами. В Україні на розповсюдження вигорання впливає економічна та політична нестабільність, соціальна незахищеність працівників, екологічні проблеми.