

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

КАШЛЮК Анатолій Анатолійович

УДК 364.4-43-212:316

**ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

спеціальності 231 – «Соціальна робота»

АФТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи

за освітньою програмою «Соціальна робота»

Миколаїв – 2020

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили
Міністерства освіти і науки України (м. Миколаїв).

Науковий керівник: доктор наук з державного управління, професор
ПАЛАГНЮК Юліана Вікторівна
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили.

Рецензент: доктор наук з державного управління, професор
СОРОКА Світлана Вікторівна
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили.

Захист відбудеться 27 лютого 2020 року о 10.00 на засіданні кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Соціальна робота належить до групи професій «людина-людина», чим сприяє самореалізації тих осіб, які вміють співчувати, розуміти проблеми інших людей, хто прагне допомагати іншим продовжувати життя, незважаючи на фізичні та функціональні обмеження, душевну або фізичну травму тощо. Специфіка роботи людей даної професії відрізняється тим, що існує велика кількість ситуацій з високою емоційною насиченістю і когнітивною складністю міжособистісного спілкування, і це вимагає від фахівця значного внеску до встановлення довірливих відносин з клієнтами та вміння управляти емоційною напруженістю.

Психічне здоров'я є цінним ресурсом та необхідною передумовою для успішної професійної діяльності працівників соціальної сфери. За результатами наукових досліджень, спостерігається зниження фізичного, психоемоційного здоров'я працівників соціальної сфери та зростання нервово-психологічного та інформаційного навантаження під час роботи. Закономірним наслідком цього є підвищена тривожність, дратівливість, стомленість, безсоння, що можуть трансформуватися у синдром «емоційного вигорання». Застосування засобів групової взаємодії для подолання емоційного вигорання працівників соціальної сфери останнім часом набуває особливої актуальності. У зв'язку зі значним теоретичним навантаженням, дефіцитом часу та нерациональним його використанням у навчальній діяльності, виникає необхідність формування у працівників соціальної сфери навичок управління стресовими ситуаціями, в які вони потрапляють в процесі професійної діяльності.

Аналіз наукової літератури свідчить, що за останні десятиліття проблема привернула увагу науковців, так як несе загрозу для психічного здоров'я як окремою особистості так і соціуму в цілому. Виокремлено низку показників формування синдрому «емоційного вигорання» у фахівців професій «людина-людина». У вивчення даної теми внесли свій внесок такі вчені як М.А. Амінів, В.В. Бойко, Н.В. Гришина, А. Ленгли, А.К. Маркова, К. Маслач, Л.М. Мітіна, В.Є. Орел, А.А. Рукавишников, Т.В. Форманюк та інші. Окремі аспекти явища професійного вигорання, в тому числі у соціальних працівників досліджували такі автори, як: Ю.В. Брильова, А.С. Горбатий, А.Г. Макарова, С.Д. Максименка, Н.Л. Ничта, В.А. Толочек та інші. Результати досліджень вказують на те, що є зв'язок між специфікою трудової діяльності особистості та вірогідністю появи в неї емоційного вигорання. В той же час, питання впливу специфіки професійної діяльності соціальних працівників на рівень їх емоційного вигорання майже не розкрито в наукових працях і потребує додаткового вивчення.

Об'єкт дослідження – синдром «емоційного вигорання».

Предмет дослідження – профілактика емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та розробити практичні рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

Реалізація мети передбачає вирішення наступних **завдань**:

- розглянути теоретичні підходи науковців до вивчення синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери;
- дослідити специфіку професійної діяльності соціальних працівників як один з факторів емоційного вигорання;
- проаналізувати форми та методи профілактики емоційного вигорання у працівників соціальної сфери;
- діагностувати рівень емоційного вигорання у працівників соціальної сфери (на прикладі міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг міста Миколаєва));
- розробити рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

База дослідження – міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг міста Миколаєва).

Теоретичні положення магістерської роботи можуть використані для подальшого науково-теоретичного вивчення особливостей синдрому емоційного вигорання працівників соціальної сфери та з метою подолання негативних наслідків даного синдрому.

Практичне значення одержаних результатів. Основні теоретико-методологічні засади та аналіз шляхів подолання емоційного вигорання працівників соціальної сфери можуть бути використані в практичній діяльності органами державної влади та організаціями соціальної сфери, у навчальному процесі при підготовці магістрів соціальної роботи та перепідготовці й підвищенні кваліфікації вищих керівних кадрів, сприятимуть удосконаленню розробки профілактичних заходів щодо запобігання виникнення емоційного вигорання працівників соціальної сфери. Дана робота може бути використана для підготовки лекцій з дисципліни «Супервізія в соціальній роботі».

Апробація результатів дослідження. Основні положення, висновки і практичні рекомендації висвітлено у доповіді на науково-практичній конференції «Лісабонський

договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?» (м. Миколаїв, 02 грудня 2019 р.).

Публікація.

Кашлюк А.А. Європейський досвід профілактики синдрому «емоційного вигорання» / А.А. Кашлюк // Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС? : Науково-практична конференція : тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. / ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – С. 447-450

Структура роботи. Робота складається з вступу, 3 розділів, 6 підрозділів, висновків, списку використаних джерел. Обсяг основного тексту 65 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовується актуальність теми магістерської роботи, представлено мету і завдання, визначено об'єкт та предмет, сформульовано методологію і експериментальну базу дослідження, теоретичну і практичну значущість отриманих результатів, апробацію результатів.

У першому розділі **«Теоретичні підходи до вивчення синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери»** розглянуто теоретичні підходи науковців до вивчення синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери та основні причини виникнення синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

Визначено, що емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибіркові психічно травмуючі дії, набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної, поведінки. Емоційне вигорання є процесом, що розвивається в часі. Він починається із сильного й тривалого стресу на роботі у тому випадку, коли вимоги до людини (внутрішні та зовнішні) постійно перевищують наявні в неї ресурси (внутрішні та зовнішні), що призводить до порушення стану психофізіологічної рівноваги.

З'ясовано, що дослідники виділяють три основні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання: перший стан фізичного, психічного, та емоційного виснаження; другий підхід вбачає стан емоційного виснаження та погіршення відношення до інших; третій підхід характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією особистісних прагнень.

Емоційне вигорання є своєрідним функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати й ощадливо витратити енергетичні ресурси. Водночас можуть виникати і дисфункційні наслідки, коли вигорання негативно позначається на виконанні професійної діяльності. Виокремлюється ціла низка компонентів, зокрема: 1) напруження, яке характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю; 2) резистенція, якій притаманні надмірне емоційне виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою; 3) виснаження, якому властиві психофізична перевтома людини, спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвиток психосоматичних порушень тощо

З'ясовано, що серед зовнішніх факторів, які провокують емоційне вигорання, є такі: хронічна напружена психоемоційна діяльність, підвищена відповідальність за

виконуючі функції, неблагополучна психологічна атмосфера в родині, психологічно важкий контингент, з яким зтикається у сфері спілкування. До внутрішніх факторів, які зумовлюють емоційне вигорання, є такі: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація (сприймання і переживання) обставин професійної діяльності, моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

Виділено такі реакції на стрес, які подібні з ефектами емоційного вигорання: реакція емоційного дисбалансу, песимістична ситуаційна реакція, ситуаційна реакція демобілізації, ситуаційна реакція опозиції, ситуаційна реакція дезорганізації. Типовими симптомами емоційного вигорання є постійне почуття хронічної втоми навіть після вихідних днів, відпустки або зміни навколишнього середовища, перманентне переживання байдужості, афективного виснаження, знемоги, фрустрації та депресії.

У другому розділі **«Особливості профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери»** – розглянуто специфіку професійної діяльності соціальних працівників як один з факторів емоційного вигорання та форми і методи профілактики емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

Встановлено, що особливості соціальної роботи як професійної діяльності тісно переплітаються з факторами які впливають на розвиток емоційного вигорання.

Розглянуто форми та методи профілактики емоційного вигорання у працівників соціальної сфери, враховуючи особливості їх трудової діяльності. В даному питанні виокремлюється два напрямки впливу на особистість: внутрішньо-особистісні та зовнішні фактори. До зовнішніх факторів розвитку емоційного вигорання належать трудова атмосфера, взаємовідносини, емоційна напруженість під час трудового процесу та умови праці. До внутрішньо-особистісних належать: етичні дилеми та неефективна система стимулювання, низька система емоційної віддачі у професійній діяльності, схильність до самопожертви, надмірна відповідальність.

Визначено, що одним із найпоширеніших на сьогодні методів профілактики синдрому «емоційного вигорання» є тренінг, як метод групової взаємодії; групова дискусія; ситуаційно-рольові, дидактичні, творчі, імітаційні і ділові ігри. Поза рамками трудового колективу можуть бути використані наступні форми спільного аналізу важких випадків: професійні конференції, обмін досвідом, курси підвищення кваліфікації, зовнішня супервізія та групові тренінги.

У третьому розділі **«Дослідження рівня емоційного вигорання у працівників соціальної сфери та його соціальна профілактика»** – проведено діагностику рівня емоційного вигорання у працівників міського територіального центру соціального

обслуговування (надання соціальних послуг) міста Миколаєва та розроблені рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

З метою визначення рівня емоційного вигорання у працівників міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Миколаєва було проведено тестування за методиками О.О. Рукавішнікова направленої на визначення психічного «вигорання» та методикою О.С. Михалюк та А.Ю. Шалито яка визначає соціально-психологічний клімат в колективі.

З метою профілактики рівня емоційного вигорання були проведені тренінгові заняття з фахівцями колективу, що стали експериментальною групою. Тренінгові заняття були спрямовані на покращення соціально-психологічно клімату в колективі та розвиток навичок ефективної співпраці в процесі трудової взаємодії. Тренінги мали на меті проінформувати фахівців про фактори, що впливають на ефективність співпраці, та відпрацьовані прийоми для згуртування колективу.

Профілактику емоційного вигорання фахівців соціальної сфери можна розподілити на індивідуальні методи профілактики та колективні.

З'ясовано, що для плідної праці необхідні безпечні комфортні та позитивні умови праці. До таких умов праці належать: психологічні параметри (відчуття безпеки і затишку, візуальний та акустичний комфорт, кольорова гамма в приміщенні); фізичні параметри (повітря, комфортні меблі та знаряддя праці, здорова їжа).

Умовно всі методи гармонізації психофізичного стану людини можна об'єднати в 3 групи:

1. Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив на фізичне тіло).
2. Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан).
3. Ціннісно-смысловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду).

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження в магістерській роботі дало нам змогу досягти поставлених завдань:

1. Визначено, що емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибірккові психічно травмуючі дії, набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної, поведінки. Емоційне вигорання є процесом, що розвивається в часі. Він починається із сильного й тривалого стресу на роботі у тому випадку, коли вимоги до людини (внутрішні

та зовнішні) постійно перевищують наявні в неї ресурси (внутрішні та зовнішні), що призводить до порушення стану психофізіологічної рівноваги. З'ясовано, що дослідники виділяють три основні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання: перший стан фізичного, психічного, та емоційного виснаження; другий підхід вбачає стан емоційного виснаження та погіршення відношення до інших; третій підхід характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією особистісних прагнень. Емоційне вигорання є своєрідним функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати й ощадливо витратити енергетичні ресурси. Водночас можуть виникати і дисфункційні наслідки, коли вигорання негативно позначається на виконанні професійної діяльності. Виокремлюється ціла низка компонентів, зокрема: 1) напруження, яке характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаного власною професійною діяльністю; 2) резистенція, якій притаманні надмірне емоційне виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою; 3) виснаження, якому властиві психофізична перевтома людини, спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвиток психосоматичних порушень тощо. З'ясовано, що серед зовнішніх факторів, які провокують емоційне вигорання, є такі: хронічна напружена психоемоційна діяльність, підвищена відповідальність за виконуючі функції, неблагополучна психологічна атмосфера в родині, психологічно важкий контингент, з яким зтикається у сфері спілкування. До внутрішніх факторів, які зумовлюють емоційне вигорання, є такі: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація (сприймання і переживання) обставин професійної діяльності, моральні дефекти і дезорієнтація особистості. Виділено такі реакції на стрес, які подібні з ефектами емоційного вигорання: реакція емоційного дисбалансу, песимістична ситуаційна реакція, ситуаційна реакція демобілізації, ситуаційна реакція опозиції, ситуаційна реакція дезорганізації. Типовими симптомами емоційного вигорання є постійне почуття хронічної втоми навіть після вихідних днів, відпустки або зміни навколишнього середовища, перманентне переживання байдужості, афективного виснаження, знемоги, фрустрації та депресії.

2. Дослідивши специфіку професійної діяльності соціальних працівників, виявлено співпадіння роду трудової діяльності з факторами які спричиняють розвиток синдрому «емоційного вигорання», а саме: постійна емоційна напруженість під час роботи; психологічно складний контингент клієнтів; надмірні вимоги та перенавантаженість; переважна кількість інформації впродовж робочого часу негативного характеру. Постійна

емоційна напруженість, та негативний настрій навколо, сприяє розвитку емоційного вигорання. Галузь соціальної роботи покликана надавати допомогу особам які її потребують, тому уникнути негативної атмосфери працюючи у цій сфері – неможливо.

3. Встановлено, що особливості соціальної роботи як професійної діяльності тісно переплітаються з факторами які впливають на розвиток емоційного вигорання. Розглянуто форми та методи профілактики емоційного вигорання у працівників соціальної сфери, враховуючи особливості їх трудової діяльності. В даному питанні виокремлюється два напрямки впливу на особистість: внутрішньо-особистісні та зовнішні фактори. До зовнішніх факторів розвитку емоційного вигорання належать трудова атмосфера, взаємовідносини, емоційна напруженість під час трудового процесу та умови праці. До внутрішньо-особистісних належать: етичні дилеми та неефективна система стимулювання, низька система емоційної віддачі у професійній діяльності, схильність до самопожертви, надмірна відповідальність. Визначено, що одним із найпоширеніших на сьогодні методів профілактики синдрому «емоційного вигорання» є тренінг, як метод групової взаємодії; групова дискусія; ситуаційно-рольові, дидактичні, творчі, імітаційні і ділові ігри. Поза рамками трудового колективу можуть бути використані наступні форми спільного аналізу важких випадків: професійні конференції, обмін досвідом, курси підвищення кваліфікації, зовнішня супервізія та групові тренінги.

4. Проведено діагностику рівня емоційного вигорання у працівників міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та надано роз'яснення фахівцям щодо результатів дослідження. Надано рекомендації, щодо можливих шляхів впливу на показники емоційного вигорання. Розроблено комплекс рекомендацій з метою профілактики розвитку синдрому «емоційного вигорання». Рекомендації мають на меті тристоронній вплив фактори, що призводять до розвитку емоційного вигорання, а саме: індивідуальні характеристики, вплив колективу на особистість та вплив організації трудового процесу на особистість. Профілактику емоційного вигорання фахівців соціальної сфери можна розподілити на індивідуальні методи профілактики та колективні. З'ясовано, що для плідної праці необхідні безпечні комфортні та позитивні умови праці. До таких умов праці належать: психологічні параметри (відчуття безпеки і затишку, візуальний та акустичний комфорт, кольорова гамма в приміщенні); фізичні параметри (повітря, комфортні меблі та знаряддя праці, здорова їжа).

Доведено, що організація трудової діяльності та загальний настрій в колективі відіграють провідну роль в профілактиці емоційного вигорання. Першим етапом формування позитивного емоційного стану колективу є корпоративні правила поведінки;

проведення професійного навчання трудового колективу. Наступним кроком має бути розроблена ефективна система заохочень та покарань. З метою зменшення емоційної напруги під час спілкування з «важкими клієнтами» потрібно навчити всіх фахівців навичкам спілкування з такими клієнтами.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Кашлюк А.А. Європейський досвід профілактики синдрому «емоційного вигорання» // Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС? : Науково-практична конференція : тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. / ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – С. 447-450

АНОТАЦІЯ

Кашлюк А.А. Профілактика емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. – На правах рукопису.

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 231 соціальна робота. – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена дослідженню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

У процесі дослідження було здійснено аналіз теоретичних підходів науковців до вивчення синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

Досліджено специфіку професійної діяльності соціальних працівників як один з факторів емоційного вигорання. Встановлено, що особливості соціальної роботи як професійної діяльності тісно переплітаються з факторами які впливають на розвиток емоційного вигорання.

Проаналізовано форми та методи профілактики емоційного вигорання у працівників соціальної сфери та проведена діагностика рівня емоційного вигорання у працівників соціальної сфери (на прикладі міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг міста Миколаєва).

Розроблено рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників соціальної сфери.

Ключові слова: емоційне вигорання, соціальний працівник, тренінг, групова взаємодія.

SUMMARY

Kashlyuk AA Prevention of emotional burnout in social workers. - Manuscript.

Master's Degree for Master's Degree in Specialty - 231 Social Work. - Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, 2020.

The master's thesis is devoted to the research of theoretical principles and development of practical recommendations for the prevention of "emotional burnout" syndrome in social workers.

In the course of the research, the theoretical approaches of scientists to the study of "emotional burnout" syndrome in social workers were analyzed.

The specificity of social workers' professional activity as one of the factors of emotional burnout is investigated. It is established that the features of social work as a professional activity are closely intertwined with the factors that influence the development of emotional burnout.

The forms and methods of prevention of emotional burnout in social workers are analyzed and diagnostics of the level of emotional burnout in social workers is carried out (on the example of the city territorial center of social services (provision of social services of the city of Nikolaev)).

Recommendations on the prevention of "emotional burnout" in social workers have been developed.

Keywords: emotional burnout, social worker, training, group interaction.