

УДК 378.14:373.66

Н. А. Перхайло

## ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

© Перхайло Н. А., 2016  
<http://orcid.org/0000-0002-3332-6256>

*У статті висвітлено фактори виникнення та розвитку професійного вигорання, а також напрями його профілактики й корекції у майбутніх фахівців соціальної сфери. Синдром професійного вигорання – представлено як явище, що призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності в соціальній сфері. У статті запропоновано вивчення професійного вигорання як деструктивної тенденції професійного розвитку особистості, динаміки розвитку основних складників цього феномена та механізмів їхнього виникнення. Автором здійснено аналіз різних підходів до визначення факторів та симптомів, висвітлено стадії розвитку синдрому професійного вигорання та виокремлено різні його компоненти. У статті розглянуто основні вияви професійної деформації та синдрому «професійного вигорання» у фахівців соціальної сфери, показано дієві шляхи профілактики та подолання зазначених явищ. Дослідження пов'язані з розробленням конкретної технології формування мобільності випускника у процесі його становлення і розвитку в університеті.*

**Ключові слова:** професійне вигорання, фактори професійного вигорання, основні симптоми професійного вигорання фахівців соціальної сфери, методи подолання професійного вигорання.

### **Перхайло Н. А. Предупреждение профессионального выгорания будущих специалистов социальной сферы.**

*В статье освещаются факторы возникновения и развития профессионального выгорания и направления его профилактики и коррекции у будущих специалистов социальной сферы. Синдром профессионального выгорания – представлено как явление, которое приводит к негативным изменениям в структуре субъекта деятельности, способствует снижению эффективности профессиональной деятельности в социальной сфере. В публикации предложено изучение профессионального выгорания как деструктивной тенденции профессионального становления личности, динамики развития основных составляющих данного феномена и механизмов их возникновения. Автором осуществлен анализ различных подходов к определению факторов и симптомов, рассмотрены стадии развития профессионального выгорания и выделены различные его компоненты. В статье рассмотрены основные проявления профессиональной деформации и синдрома «профессионального выгорания» у специалистов социальной сферы,*

показаны действенные пути профилактики и преодоления обозначенных явлений. Исследования связаны с разработкой конкретной технологии формирования мобильности выпускника в процессе его становления и развития в университете.

**Ключевые слова:** профессиональное выгорание, факторы профессионального выгорания, основные симптомы профессионального выгорания специалистов социальной сферы, методы предупреждения профессионального выгорания.

**Perhailo N. A. Prevention of syndrome of burnout among future social workers.**

*The article highlights the factors of occurrence and development of professional burnout and its prevention and correction of future social workers. Emotional burnout syndrome is a phenomenon that leads to negative changes in the structure of the subject, promotes reducing of the professional activity's efficiency in the social sphere. The article suggests a study of professional burnout as a destructive trend of personal professional development, tracking the dynamics of the development of the main components of this phenomenon and mechanisms of their occurrence. The author analyzed different approaches to the definition of factors and symptoms. Stages of emotional burnout syndrome's development were highlighted and its various components were defined in the article. The article considers the basic manifestation of the deformation and syndrome of «professional burnout» of the professionals of the social sphere. Efficient methods of prevention and overcoming of the stated phenomena are characterized. This research is closely connected with working out the technology of mobility formation for the university graduates within their academic period.*

**Key words:** professional burnout, burnout factors, the main symptoms of burnout in social workers, the methods of professional burnout.

**Постановка проблеми.** Інтенсивний розвиток усіх суспільних сфер в Україні вимагає нового підходу до відповідної підготовки високопрофесійних фахівців. Ефективна діяльність останніх потребує не лише належних знань, умінь і навичок, широкого спектру професійно важливих якостей, а також стійкості до негативних факторів і професійно зумовлених станів.

Професійна діяльність фахівців соціальної сфери, по-перше, нерозривно пов'язана з інтенсивним інтелектуальним, психоемоційним, фізичним та ін. напруженням у процесі налагодження довірливих стосунків з клієнтами та управління стресовими ситуаціями.

По-друге, вона насичена низкою стресогенів, серед яких: особиста недостатня професійна готовність, щоденна робота з проблемними ситуаціями

клієнтів, міжособистісна взаємодія із комунікантами різного рівня підготовки, вразливості чи агресивності, підвищена емоційна напруженість тощо. Специфічний характер діяльності фахівців соціальної сфери, довготривалий вплив професійних стресів викликає у них синдром професійного вигорання.

Синдром професійного вигорання фахівців соціальної сфери є тим деструктивним фактором, що не лише знижує продуктивність діяльності працівників, свідчить про професійний регрес, незадоволеність само-реалізацією, руйнує їхнє фізичне та психологічне здоров'я, але і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб.

У світлі сказаного виникає необхідність не лише глибокого осмислення названого феномена, але й розбудови оновленої системи підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Термін «професійне вигорання» до наукового обігу введено Х. Фреденбергом для характеристики психічного стану здорових людей, що інтенсивно спілкуються з клієнтами в емоційно навантаженій атмосфері у процесі надання професійної допомоги [14].

Аналіз літератури доводить, що синдром «професійного вигорання» у працях зарубіжних і вітчизняних учених розглядається у зв'язку з його змістом і структурою (Г. Діон, Н. Левицька, М. Лейтер, Л. Малець, В. Орел, Т. Форманюк, У. Шуфелі та ін.), визначенням симптомів і фаз (В. Бойко), особливістю прояву у фахівців різних професій (Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максименко, Т. Марек, О. Романовська, Т. Ронгінська, Н. Самоукіна, П. Сидоров, О. Фурсенко, та ін.), вивченням засобів його подолання і профілактики (Б. Лазоренко, Т. Титаренко) та методів діагностики (В. Бойко, Н. Водоп'янової, С. Джексона, К. Маслач, О. Старченкової) тощо.

Однак проблема профілактики і подолання професійного вигорання фахівців соціальної сфери залишаються мало розробленою. Актуальною залишається потреба у створенні системи попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери.

**Метою** статті було виявити і розкрити особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери та окреслити шляхи його попередження у майбутніх фахівців.

**Виклад основного матеріалу.** Професійна діяльність фахівців соціальної сфери пов'язана зі створенням належних умов для соціалізації клієнтів різних категорій, а також для подолання їхніх життєвих криз завдяки підсиленню внутрішніх ресурсів особистості, відповідальності за своє життя. Така робота супроводжується значною втратою психічної енергії, а тривалий вплив негативних факторів на особистість зумовлює появу професійних деформацій (деструкцій), зокрема професійного вигорання.

Визначальними характеристиками професійних криз є: втрата відчуття нового, відставання від життя, зниження рівня професіоналізму, внутрішня розгубленість, усвідомлення необхідності переоцінювання себе, зниження власної оцінки, втома, виникнення відчуття вичерпаності своїх можливостей [3].

Фактори, що спричиняють професійне вигорання, поділяють на зовнішні і внутрішні. До перших належать: організація праці (перевантаження, невизначені посадові обов'язки, рольовий конфлікт, професійне невизнання); характер діяльності, що вимагає постійної зосередженості й самовідданості; відсутність професійної мотивації та матеріальної зацікавленості. Внутрішні фактори, які зумовлюють вигорання фахівця, – це надмірне вболівання за клієнтів, недостатня професійно-комунікативна компетентність, завищені тривожність, нервова напруга, особисті амбіції, трудоголізм, психічна розбалансованість, внутрішня конфліктність тощо [12]. Рольові фактори професійного вигорання включають у себе: рольовий конфлікт, рольову невизначеність, незадоволеність професійним та особистісним зростанням, низький соціальний статус, неприйняття референтною групою [7, с. 551]. Окремо слід сказати про ще один фактор, який спричиняє вигорання фахівців – наявність психологічно важкого контингенту, з якими доводиться працювати і спілкуватися в соціальній сфері [4, с. 25].

Існує чимало визначень професійного вигорання, котре переважно розглядають як:

1) результат хронічного стресу, що веде до виснаження емоційних і особистісних ресурсів працівника; дистрес, або третя стадія загального адаптаційного синдрому (за Г. Сельє) [5];

2) стресова реакція, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності, стан фізичного, емоційного та розумового

виснаження, що проявляються в професіях соціальної сфери, супроводжується появою: емоційної виснаженості, деперсоналізації (цинізму) і редукції професійних досягнень [13];

3) синдром, котрий включає симптоми виснаження (при нехтуванні власними потребами за умов довготривалої і важкої роботи), появу відчуття тиску ззовні та всередині себе, а також занадто велика віддача клієнтам [14] тощо.

Загалом нині виділяють три підходи до визначення синдрому професійного вигорання, що характеризують його як: стан фізичного та психоемоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування («хронічна втома»), який складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень, що викликають зміну поведінки, мислення, почуттів; втрати у здоров'ї, тобто є незворотнім процесом тощо.

К. Маслач і С. Джексон пропонують розглядати синдром професійного вигорання як трикомпонентне утворення, що складається з емоційного виснаження (відчуття втоми і спустошеності, викликане власною роботою), деперсоналізації (байдуже, негуманне, цинічне ставлення до обов'язків і людей) та редукції особистісних прагнень (виникнення почуття професійної некомпетентності, неуспішності [6]).

Професійне вигорання фахівців соціальної сфери відбувається у кілька етапів: 1) деперсоналізація, тобто втрата індивідуальності, емоційна віддаленість, уникнення, обмеження контактів з колегами; 2) недооцінка особистого внеску, зневіра, втрата задоволення від роботи; 3) ізоляція – добровільне відсторонення від колег та невиконання обов'язків; 4) емоційна й фізична неспроможність (емоційне і фізичне виснаження).

Дослідниками запропонована класифікація, що дає змогу описати особливості професійного вигорання фахівців соціальної сфери і включає низку симптомів, а саме:

- *фізичні* (втома, виснаження, схуднення, безсоння, незадовільний стан здоров'я тощо);
- *емоційні* (песимізм, цинізм, байдужість, безпорадність, безнадійність; агресивність, дратівливість; тривожність, нездатність зосередитися, депресія, втрата професійних перспектив; збільшення деперсоналізації і т.д.);

- *поведінкові* (нераціональне використання робочого часу, бажання відпочити, байдужість до їжі, виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки, імпульсивно-емоційна поведінка);

- *соціальні* (низька соціальна активність, падіння інтересу до дозвілля, обмеження соціальних та робочих контактів, відчуття ізоляції, нерозуміння, нестача підтримки тощо);

- *інтелектуальний стан* (незацікавленість, формальність, шаблонність у роботі, нудьга, апатія, зникнення смаку та інтересу до життя) [1; 8; 9; 13].

На думку науковців, синдром професійного вигорання притаманний працівникам «допоміжних» професій [11], особливо вразливими серед яких є:

- 1) фахівці-інтроверти, у яких індивідуально-психологічні особливості не узгоджуються з професійно-комунікативними вимогами, котрим бракує життєвої енергії; сміливості і наполегливості, відкритості та концентрації уваги;
- 2) працівники, що у процесі виконання обов'язків відчують постійний внутрішній конфлікт;
- 3) працюючі жінки, змушені доводити свою фахову спроможність, конкурувати з чоловікам, вибирати між роботою і сім'єю і т.д.;
- 4) працівники, які бояться нестабільності і втрати робочого місця, а також фахівці із зовнішнього консультування, котрі самостійно шукають собі клієнтів;
- 5) жителі великих мегаполісів, включені до процесу нав'язаного спілкування, взаємодії з великою кількістю незнайомих людей [6].

З огляду на це профілактика професійного вигорання потребує комплексного підходу та оптимізації загальної підготовки фахівців соціальної сфери.

Попередження професійного вигорання фахівців соціальної сфери має здійснюватися у двох напрямках – пом'якшення дії стрес-факторів шляхом підготовки студентів до протидії їм – та активізація особистісних ресурсів майбутніх фахівців для подальшого ефективного подолання негативних наслідки професійних і організаційних стресів.

Першою умовою належної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до запобігання професійному вигоранню повинен бути новий зміст навчання: опанування поняття «професійного вигорання фахівця соціальної сфери», його специфіки, причин, наслідків та ін.

Важливим є вироблення у майбутніх фахівців соціальної сфери високого рівня професійно-комунікативної компетентності як передумови ефективної

діяльності і самореалізації, підготовки до продуктивного фахового спілкування, протидії комунікативним маніпуляціям, формування неконфліктної, асертивної поведінки, готовності до партнерської взаємодії з клієнтами та колегами. У цьому зв'язку студенти мають оволодіти сучасними комунікативними технологіями, неманіпулятивною поведінкою, моделями продуктивного вирішення конфліктів і т.д. Варто підкреслити необхідність опанування майбутніми фахівцями техніками управління професійним стресом, умінь переключатися з одного виду діяльності на інший, планувати час, формулювати цілі, діяти за ситуацією «тут і зараз» тощо.

Неодмінним складником системи підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до протидії стрес-факторам, які зумовлюють професійні деформації, є готовність до саморозвитку, фахового самовдосконалення. У цьому контексті студенти мають усвідомити власну відповідальність за рівень компетентності, траєкторію свого професійного поступу, потребу у її корекції і т.д.

Професійна освіта повинна передбачати підготовку майбутніх фахівців соціальної сфери до успішного подолання професійного стресу, конструктивної діяльності в умовах його тривалої дії, сформувати у них такі індивідуально-психологічні особливості, як-от: мобільність, відкритість, доброзичливість, самостійність, стресостійкість, здатність підтримувати в собі позитивні, оптимістичні настанови тощо. Услід за О. Доценко, вважаємо, що вироблення у студентів професійно важливих якостей дасть їм можливість реалізувати у професійній діяльності власні ціннісні орієнтації, суб'єктивно значимі очікування [2].

У процесі професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери необхідно, щоб студенти опанували реабілітаційні методики, спрямовані на зменшення дії стресора: зняття робочого напруження, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між затраченими зусиллями і результатом, оволоділи вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, позитивна мотивація), безмедикаментозним методом розслаблення – медитація, йога, аутотренінги, прогресивна релаксація тощо [10].

Запобігання втомі і вигоранню майбутніх фахівців соціальної сфери ще на етапі професійної освіти сприяють: інтерактивні методи навчання, що знижують дію стресора (зняття напруги, підвищення професійної

мотивації); професійне кураторство (індивідуальна і групова професійна допомога); емоційна підтримка (індивідуальні консультації); управління стресом/запобігання стресу (техніки релаксації, тренінгові заняття з управління часом, побудови стосунків у команді) та ін.

Студенти мають навчитися розраховувати й обдуманно розподіляти своє навантаження, планувати і раціонально використовувати робочий час, переключатися на інший вид діяльності, уникати патологічного перфекціонізму тощо.

**Висновки.** Отже, аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання доводить його деструктивну роль у становленні й розвитку фахівців соціальної сфери, зниженні особистої ефективності працівників та порушенні взаємодії з колегами і клієнтами.

Запропоновані зміст навчання, профілактичні заходи і практичні поради покликані попередити та мінімізувати професійне вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери.

### Література

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М. : Информ. издат. дом Филин, 1996. – 472 с.
2. Доценко О. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социэкономических профессий / О. Доценко // Психологический журнал. – 2008. – Т. 29. – № 5. – С. 92-101.
3. Иванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості / Н.Б. Иванцова // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К., 2010. – Т. 8, Вип. 7. – С. 105-114.
4. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования [Текст] / Р. Кочюнас. – М. : Академический проект, 1999. – 240 с. – ISBN 5-8291-0002-9
5. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса : учебное пособие / А. Б. Леонова. – Харьков, 2004. – 316 с.
6. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка]. – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л. : 2008. – 53 с.
7. Никифоров Г.С. Психология здоровья [Текст] : учебник для вузов. / Г.С. Никифоров. – СПб. : Питер, 2006. – 607 с. – ISBN 5-318-00668-X



8. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В.Е. Орёл. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.
9. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. : С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
10. Стрессменеджмент» – эффективная антистрессовая программа для всех : валеологический практикум / В.Н. Ковалев // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 1. – С. 60–66; № 2. – С. 28–41.
11. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / [под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко]. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. – С. 391–392.
12. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. – 215 p.
13. Maslach C. The measurement of experienced burnout / C. Maslach, S.E. Jackson // Journal of Occupational Behaviour. – 1981. – No 2. – P. 99–113.
14. Freudenberger H.J. Staff burn-out / H.J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – P. 159-166.