

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, ІСТОРІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ
КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

**ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ ЗАСОБАМИ ПІДТРИМУЮЧОЇ СУПЕРВІЗІЇ**

Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: студентка 4 курсу

07- 411 групи

Спеціальності 231 Соціальна робота

Освітньо – професійної програми

«Соціальна робота»

Катерина ГАЦЕНКО

Керівник: к.пед.н., доц. Копилова С. В.

Рецензент: к.психол.н., доц. Танасійчук О.М

Івано - Франківськ 2023

ЗМІСТ

	стор
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. РОЛЬ СУПЕРВІЗІЇ У ПІДВИЩЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	5
1.1. Синдром професійного вигорання фахівців соціальної сфери та його ознаки	5
1.2. Чинники професійного вигорання соціальних працівників	12
1.3. Способи підвищення ефективності соціальної роботи	15
1.4. Види та рівні супервізії	20
РОЗДІЛ 2. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЗАСОБАМИ ПІДТРИМУЮЧОЇ СУПЕРВІЗІЇ	23
2.1. Розробка програми профілактики професійного вигорання соціальних працівників	23
2.2. Тренінг профілактики синдрому вигорання соціальних працівників на засадах підтримуючого підходу	27
ВИСНОВКИ	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	31
ДОДАТКИ	35

ВСТУП

Актуальність роботи. Соціальна робота в Україні є відносно молодого галуззю, яка наразі не має під собою стійкого фундаменту теорії та технології. Сучасний стан соціальної роботи в Україні характеризується рядом проблем, зокрема, вузькою практичною спрямованістю, низьким професіоналізмом кадрів, відсутністю достатньої освіти та супроводу фахівців у цій галузі.

Соціальна робота розглядається як в більшій мірі частина практичної діяльності держави, ніж як професія. У зв'язку з цим, виникає низка складнощів певного роду: недостатня компетентність кадрів, неефективність трудового процесу, незацікавленість фахівців у своїй професії, швидке професійне вигоряння.

Всі окреслені проблеми можна вирішити запровадженням певних технологій, одна з яких — супервізія. Все це зумовлює високу актуальність обраної мною теми дипломної роботи.

Стан наукового дослідження теми. Дослідженню особливостей супервізії в соціальній роботі присвятили свої наукові праці А. Браун, А. Броун, Дж. Вінер, Д. Джейкобс, Е. Уільямс, Б. Рімстад та інші.

Серед вітчизняних дослідників заслуговують на увагу праці О. Безпалько, А. Будник, І. Грига, О. Іванова, Т. Семигіна, Г. Попович та ін. На деякі з робіт виокремлених науковців ми спиратимемося при написанні даної дипломної роботи.

Об'єктом даної роботи виступає профілактика синдрому професійного вигорання соціальних працівників.

Предметом роботи виступає організація профілактики синдрому професійного вигорання соціальних працівників на засадах підтримуючої супервізії.

Метаю роботи виступає розроблення програми профілактики синдрому вигорання соціальних працівників засобами підтримуючої супервізії.

Для досягнення вказаної мети, необхідно виконати наступні завдання:

- 1) Проаналізувати чинники професійного вигорання соціальних працівників при реалізації професійних функцій;
- 2) Виявити переваги і недоліки різних способів профілактики синдрому професійного вигорання соціальних працівників;
- 3) Встановити особливості підтримуючої супервізії як способу профілактики негативних наслідків професійного вигорання;
- 4) Розробити програму профілактики синдрому вигорання соціальних працівників засобами підтримуючої супервізії;
- 5) Продемонструвати особливості підтримуючої супервізії на прикладі тренінгу профілактики синдрому професійного вигорання.

Методи дослідження. Методологічною основою курсової роботи є сукупність прийомів і методів наукового пізнання. Вибір методів дослідження обумовлений особливостями його об'єкта та предмета, а також метою та завданнями.

У роботі використані такі методи: аналіз та синтез, абстрагування, узагальнення, моделювання. Окрім цього, застосовувалися конкретно-наукові методи: системний, статистичний, історичний, порівняльно-правовий, догматичний, структурно-функціональний, формально-логічний тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані в роботі пропозиції і висновки можуть бути використані у: науково-дослідній сфері – для подальших наукових досліджень у сфері профілактика синдрому професійного вигорання соціальних працівників.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тема курсової роботи відповідає науковому напрямку кафедри. Робота виконана відповідно до планів, програм наукових досліджень і є складовою тематичного плану

Структура даної дипломної роботи обумовлена її предметом, об'єктом, метою та завданнями. Дана робота складається зі вступу, двох розділів, семи параграфів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. РОЛЬ СУПЕРВІЗІЇ У ПІДВИЩЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Синдром професійного вигорання фахівців соціальної сфери та його ознаки

Синдром професійного вигорання — найнебезпечніша професійна хвороба тих, хто працює з людьми: вчителів, соціальних працівників, психологів, менеджерів, лікарів, журналістів, бізнесменів та політиків — усіх, чия діяльність неможлива без спілкування. Невипадково перша дослідниця цього явища Крістіна Маслач назвала свою книгу: «Емоційне згоряння – плата за співчуття».

Професійне вигорання виникає внаслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки», або «звільнення» від них. Воно веде до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів людини. З погляду концепції стресу (Г. Сельє), професійне вигорання – це дистрес чи третя стадія загального адаптаційного синдрому – стадія виснаження.

Американський соціальний психолог К. Маслач дала характерну назву цьому синдрому «вигорання – плата за співчуття». [3, с.65]

Протягом останніх десятиліть особливо гострою стала проблема збереження психічного здоров'я працівників соціальної сфери. Працівники соціальних служб найперші стикаються з проблемами людей, які звертаються до них за допомогою у кризових та важких ситуаціях.

Представники професії фахівців соціальної сфери - одна з тих, яка здебільшого схильна до впливу феномена психічного вигорання. Дану професійну працю відрізняє дуже висока емоційна завантаженість. Відома велика кількість емоціогенних факторів, як об'єктивних, так і суб'єктивних, які негативно впливають на працю фахівця соціальної сфери, викликаючи величезну емоційну напругу і стрес. Також професія фахівця соціальної сфери є однією із професій альтруїстичного типу, що підвищує ймовірність виникнення емоційного вигорання.

До фахівців соціальної сфери пред'являються значні вимоги до всіх аспектів діяльності: знань, умінь та способів діяльності та, звичайно, до особистісних особливостей [8, с.112].

Вперше термін «емоційне вигоряння» було запроваджено в науковий лексикон американським лікарем - психіатром Х. Дж. Фрейденбергом 1974 року. Цей термін був застосований для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають у інтенсивному та тісному спілкуванні з клієнтами та пацієнтами у емоційно насиченій атмосфері під час надання професійної допомоги. Базою дослідження вчений взяв своїх колег. [36, с. 4]

Спочатку цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної безпорадності, а пізніше він отримав нове трактування. Слід зазначити, що еволюція терміна відбувалася близько трьох десятиліть, поки термін не набув сучасного, хоча й не остаточного, трактування.

Професійне вигоряння — це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів людини, що працює.

До сьогодення немає загальноприйнятого підходу до змісту цього терміна. Відповідно до сучасних походів, під емоційним вигорянням розуміється стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється у представників професій соціальної сфери, системи «людина-людина».

В процесі розвитку знання про явище професійного вигоряння, виділяються три основні складові професійного вигоряння:

- емоційну виснаженість (наявність почуття емоційної спустошеності та втоми від роботи);
- деперсоналізацію (цинічне ставлення до праці та об'єктів своєї праці);
- редукцію професійних досягнень (виникнення у фахівця почуття некомпетентності та усвідомлення неуспіху у вибраній професії). [28, с. 272]

Слід також зазначити, що в ході дослідження даного стану, був сформульований висновок: «емоційне вигоряння – результат невідповідності

між особистістю та роботою», який було одностайно прийнято науковою спільнотою. Основна ідея вчених у тому, що збільшення цієї невідповідності підвищує ймовірність виникнення синдрому емоційного вигорання.

Вивчення проблеми професійного вигорання здійснюється у межах різних наукових підходів. Протягом тривалого часу основою для дослідження служив описовий підхід, а саме поняття сприймалося дослідниками не як науковий конструкт, а лише як «неточна метафора, що запам'ятовується» [13, с. 12]. Результат недостатньої уваги в суспільстві до цієї проблеми - зростання втрат робочого часу та кадрів.

У результаті наукового дослідження сутності професійного вигорання, виділилося кілька основних наукових підходів:

1) ситуаційний. Будується на гіпотезі про те, що професійне вигорання проявляється у стані фізичного, емоційного і психічного виснаження, що переживається, викликаного тривалою включеністю в ситуації, що вимагають емоційного напруження;

2) системний. Заснований на цілісному характері явища професійне вигорання, положення про те, що професійне вигорання стосується всіх рівнів функціонування людини;

3) особистісний. Базується на уявленні, згідно з яким професійне вигорання є наслідком деформації ціннісно-сміслової сфери особистості, втрати життєвих смислів;

4) ресурсний. Виходить із положення про те, що в основі професійне вигорання лежить виснаження емоційно-енергійних та особистісних ресурсів людини;

5) суб'єктно-діяльнісний. Будується на ідеї, відповідно до якої ключовими факторами розвитку синдрому професійного вигорання є особливості взаємовпливів професійної діяльності та суб'єкта праці;

6) процесуальний. Розглядає професійне вигорання як процес, що розгортається в часі і включає кілька фаз формування. [5, с. 58]

Нині, з урахуванням систематичних досліджень, у науці формується єдина концептуальна модель феномена професійного вигорання. Академічна та практична розробка питання досягла певного консенсусу, що виразився у солідарній позиції дослідників щодо структури професійного вигорання. Це зумовлено тим, що головні зусилля вчених сконцентрувалися на виявленні чинників, які провокують професійне вигорання. [31, с. 87-88] Разом з тим, як у західній, так і у вітчизняній науці є суперечливі погляди щодо окремих аспектів проблеми. Зокрема, недостатньо вивчено питання взаємозв'язку професійне вигорання та професійної готовності. Ряд вчених вважає, що професійне вигорання має пряме відношення до професійної готовності людини, до її здатності успішно освоїти та виконувати професійну діяльність. [10, с. 100]

Синдром вигорання включає групи симптомів, які виявляються разом, але оскільки вигорання як процес протікає у кожного індивідуально, то і симптоми у всіх виражаються по-різному і мають різну комбінацію.

1 фаза «напруги» служить провісником і запускаючим механізмом у формуванні синдрому вигорання та супроводжується відчуттям тривожності, зниженням емоційного фону, пригніченим настроєм, депресією, байдужістю, емоційним перенасичення.

2 фаза «резистенція» (опір). Дія цієї фази простежується з моменту появи напруги, як тільки людина починає усвідомлювати її наявність, вона прагне уникнути дії емоційних факторів за допомогою повного або часткового обмеження емоційного реагування у відповідь на конкретні психотравмуючі дії.

3 фаза «виснаження». Під емоційним виснаженням розуміється почуття емоційної спустошеності та втоми, що викликається власною роботою. Характеризується падінням загального енергетичного тону. [12, с. 99-100]

Виділяють такі основні симптоми синдрому емоційного «вигорання»:

- погіршення відносин з колегами та родичами;
- наростаючий негативізм по відношенню до клієнтів (колег);
- зловживання алкоголем, нікотинном, кофеїном;

- втрата почуття гумору, постійне відчуття невдачі та провини;
 - підвищена роздратованість і на роботі, і вдома;
 - розсіяність;
 - наполегливе бажання змінити рід занять;
 - загострена сприйнятливність до інфекційних та простудних захворювань;
- порушення сну;
- підвищена стомлюваність, відчуття втоми протягом усього робочого дня.

[20, с. 92]

Нині є кілька теорій, які виділяють стадії емоційного вигорання.

Наприклад, Г. Фрейденбергер на початку своїх досліджень розрізняв лише дві стадії: ранню, коли почуття ще збережені та наступну, що характеризується повною відсутністю емоцій. З часом, він виділив 12 стадій розвитку синдрому.

На початковій стадії є нав'язливе прагнення проявити себе, включаючись в активну діяльність. На наступних стадіях спостерігається зневага до власних потреб, переосмислення цінностей, заперечення проблем, що виникають. Нарешті, на завершальній стадії проявляється феномен відступу (апатія, людина внутрішньо «здається»), деперсоналізація, внутрішня порожнеча аж до повного емоційного та фізичного виснаження [1, с. 552].

Згідно з К. Маслач, емоційне вигорання розвивається у три стадії, кожна з яких має свої особливості.

На першій стадії емоційного вигорання індивідуум виснажений емоційно і фізично, може скаржитися на головний біль та інші різної локалізації болю, застуду.

Для другої стадії характерні два набори симптомів: негативне, цинічне, знеособлене ставлення до пацієнтів/клієнтів та негативні думки щодо себе через почуття, що виникають з приводу такого відношення. Уникаючи цих негативних почуттів, працівник виконує лише мінімальну кількість роботи та прагне уникати конфліктів та сварок.

Заключна стадія - повне емоційне вигоряння, виявляється не часто, виявляється у повному відчуженні, огиді до всього навколишнього [2, с. 22-24].

Синдром професійного вигоряння в особистості розвивається поступово, як вважає Бабич О.І., і проходить 3 стадії, як 3 сходові прольоти в глибини професійної непридатності професіонала.

Перша стадія починається з приглушення емоцій, згладжування гостроти почуттів та яскравості переживань. Професіонал несподівано зауважує: загалом все добре, але порожньо та нудно на душі. Зникають емоції, що підвищують настрій. Виявляється відстороненість у особистому взаємодії із членами сім'ї, близькими друзями, підвищується тривожність. Після повернення додому людина найчастіше хоче залишитися на самоті, наодинці із собою.

На другій стадії виникають непорозуміння з колегами. Фахівець починає у своєму робочому колективі із зневагою говорити про деяких із колег, клієнтів. Далі виникає неприязнь у присутності колег, інших. Спочатку це важко дотримується антипатія, але далі це і спалахи роздратування. Така поведінка фахівця - це неконтрольована і неусвідомлюваний ним самим прояв самозбереження при міжособистісному спілкуванні, що перевищує безпечний для організму рівень.

На третій стадії притуплюються уявлення про цінності життя. Емоційне ставлення до світу «сплощується», фахівець стає досить небезпечно байдужим до всього, і навіть до свого життя. За звичкою такий фахівець може ще деякий час зберігати деякий апломб і зовнішню респектабельність, але все ж таки його очі втрачають блиск інтересу до чогось, і навіть майже фізично відчутний холод байдужості з'являється в його душі. [7, с. 17-19]

Дж. Грінберг пропонує п'ять стадій розвитку синдрому емоційного «вигоряння» у представників соціальних професій:

1) фахівець ставиться з ентузіазмом до своїх завдань, але в міру виникнення робочих стресів професійна діяльність приносить йому все менше задоволення і він стає менш енергійним;

2) з'являються втома, апатія; за відсутності додаткової мотивації та стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникає привабливість роботи в даній організації та продуктивність його діяльності;

3) надмірна робота без відпочинку призводить до таких фізичних явищ, як виснаження та схильність до захворювань, а також до психологічних переживань - хронічної роздратованості чи почуття пригніченості;

4) розвиваються хронічні захворювання, у результаті людина частково чи повністю втрачає працездатність;

5) фізичні та психологічні проблеми переходять у гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, що загрожують життю людини. [4, с. 57]

Фахівцями встановлено, що синдром емоційного «вигорання» розвивається поступово – вони виділяють три стадії цього процесу. Перша їх характеризується приглушенням всіх емоцій, друга - виникненням негативних почуттів до своїх клієнтів, вони починають дратувати, викликати почуття ворожості. На третій стадії починається повне «вигорання» фахівця – втрата ним професійних цінностей. [26, с. 112]

Таким чином, для позначення та опису синдрому емоційного виснаження соціальних працівників вітчизняні автори використовують різні терміни, але найточніше сутність досліджуваного феномена відбиває термін «професійне вигорання», так як він дозволяє наголосити на професійному характері явища. Професійне вигорання фахівця соціальної сфери – це особливий психічний стан емоційного виснаження, який характеризується втратою цікавості та інтересу працівника соціальної сфери до професійної діяльності.

Синдром професійного вигорання - найнебезпечніша професійна хвороба тих, хто працює з людьми, діяльність яких неможлива без спілкування, насамперед, соціальних працівників.

На основі систематичних досліджень у рамках різних наукових підходів – ситуаційного, системного, особистісного, ресурсного, суб'єктно-діяльнісного та

процесного, – теоретична та емпірична розробка проблеми досягла певного прогресу, що виражається в тому, що в науці формується єдина концептуальна модель феномену професійного вигоряння. Разом з тим, як у західній, так і у вітчизняній науці є суперечливі погляди щодо окремих аспектів проблеми, що розглядається.

1.2. Чинники професійного вигоряння соціальних працівників

Значна увага у наукових працях, присвячених синдрому професійного вигоряння, приділяється вивченню можливих причин та чинників його виникнення. Ряд досліджених нами вчених (К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Е. А. Хартман, Дж. Грінберг) у своїх роботах виділяють фактори, що сприяють емоційному «вигорянню».

У результаті проведених досліджень, вчені дійшли висновку, що синдром професійного вигоряння може виникнути не лише у процесі професійного спілкування з людьми. Важливим фактором, що провокує професійне вигоряння, є тривала «суперечка» душевних та психічних потенцій людини з умовами їх реалізації.

Вчені відзначають, що дуже висока ймовірність виникнення синдрому професійного вигоряння на початку професійного становлення як результат невідповідності між вимогами професії та професійною готовністю особистості. Аналіз праць, присвячених вивченню професійного вигоряння, показує, що до аналогічного висновку приходять автори багатьох досліджень.

Так, наприклад, Е. Хартман і Б. Перлман серед найімовірніших типів ситуацій, за яких виникає професійне вигоряння, виділяють ситуацію протиріччя між професійною компетентністю (компонентом професійної готовності) суб'єкта праці, його очікуваннями та реальними робочими ситуаціями. [37, с. 58-59]

Значну роль в емоційному (професійному) «вигоранні», з огляду на дослідження Орел В.Є., відіграють три фактори: особистісний, рольовий та організаційний.

Особистісному фактору відповідають незадоволеність професійним зростанням, встановлення на підтримку (приязність); йому більшою мірою схильні співчуваючі, гуманні, м'які, орієнтовані допомогу іншим і, водночас, нестійкі люди.

Рольовий чинник проявляється у професійних ситуаціях у колективі, де спільні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, є жорстка конкуренція, немає злагодженості та скоординованості дій.

Вплив організаційного фактора на синдром «вигорання» виражається в тому, що складна робота буває недостатньо організованою, яка не оцінюється належним чином, і її змісту не відповідає характер керівництва: очевидна безвідповідальність, погано визначено функції працівників. [27, с. 8-9]

З'являється синдром професійного «вигорання» й як наслідок зайвої втрати енергії фахівцями, хронічного невирішеного стресу на робочому місці, і є станом емоційного, психічного, фізичного виснаження.

У соціальних працівників синдром емоційного вигорання – явище нерідке. Його небезпека полягає в тому, як вважає М. Авраменко, що більшість із них не знають, що це таке, пов'язуючи стан, характерний для професійного «вигорання», із звичайною втомою, внаслідок чого процес затягується та загострюється. [30, с. 41]

Серед передумов емоційного «вигорання» вчені називають, по-перше, наявність організаційних проблем (занадто велике робоче навантаження, недостатня можливість контролювати ситуацію, недостатню моральну та матеріальну винагороду, відсутність значущості виконуваної роботи тощо); по-друге, особистісні характеристики фахівця (низька самооцінка, високий невротизм, тривожність тощо); по-третє, наявність психологічно складного

контингенту (клієнти з важкими проблемами, «важкі» підлітки, інваліди, особи з обмеженими можливостями здоров'я та ін.) [6, с. 58]

Ризик виникнення вигорання особистості соціальних працівників збільшується в таких випадках:

- 1) відсутність кар'єрного росту;
- 2) неможливість підвищення кваліфікації, професійного вдосконалення;
- 3) монотонність роботи;
- 4) низький рівень ефективності;
- 5) напруженість та конфліктність у професійному середовищі;
- 6) низький соціальний статус;
- 7) непрестижність даного виду діяльності. [16, с. 98]

Найчастіше ризик виникнення синдрому емоційного «вигорання» (СЕВ) схильні до осіб, які пред'являють до себе надмірно високі вимоги. Дослідники виділили три типи людей, яким найбільше загрожує СЕВ.

Перший тип – так званий «педантичний». Основні характеристики: сумлінність, зведена в абсолют; надмірна хвороблива акуратність і прагнення у будь-якій справі домогтися зразкового порядку.

Другий тип – «демонстративний». Люди цього типу прагнуть бути першими у всьому, завжди звертати на себе увагу. Разом з тим їм властивий високий ступінь виснаження при виконанні непомітної рутинної роботи.

Третій тип – «емотивний». «Емотивісти» нескінченно чутливі та вразливі. Їх чуйність, схильність сприймати чужий біль як власний межує з патологією, з саморуйнуванням, і все це при явній нестачі сил чинити опір будь-яким несприятливим обставинам. [1]

Таким чином, можемо узагальнити, що фактори появи синдрому професійного «вигорання» можна згрупувати в два блоки:

- 1) об'єктивні умови – особливості професійної діяльності;
- 2) суб'єктивні умови – особливості особистості та професійної компетентності спеціаліста.

1.3. Способи підвищення ефективності соціальної роботи

Попередити синдром «вигорання» можна як на рівні особистості, так і на рівні організації.

На рівні особистості зменшенню стресових реакцій, що викликають синдром професійного вигорання, сприяє наявність у фахівців таких якостей, як самоконтроль, адекватна самооцінка, самонавіювання, вміння перемикатися і керувати своїми емоціями.

У другому ж випадку, шлях попередження професійного вигоранням лежить через:

- 1) регламентацію навантаження у процесі роботи;
- 2) надання працівникові можливості для самореалізації та самовдосконалення;
- 3) створення у колективі благополучного психологічного клімату;
- 4) ефективну управлінську діяльність. [15, с. 51]

З метою підвищення ефективності соціальної роботи й збереження здоров'я соціальних працівників виникає необхідність не тільки вивчення чинників впливу, а й вироблення рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання. З усіма соціальними працівниками, фахівцями «допомагаючих» професій мають проводитися семінари, тренінги з навчання спілкування з людьми у складних життєвих ситуаціях, надання допомоги постраждалим у надзвичайних ситуаціях та формам самозахисту від синдрому «вигорання».

Протягом останніх десятиліть особливо гострою стала проблема збереження психічного здоров'я працівників соціальних установ. Працівники соціальних служб найперші стикаються з проблемами людей, які звертаються до них за допомогою у кризових та важких ситуаціях.

Найпростіше, що може запропонувати соціальний працівник своїм підопічним, – це особиста участь, розуміння, прийняття людини такою, якою вона є. Спілкування - це найдоступніша і необхідна допомога для тих, хто звернувся. Для кожного підопічного потрібні нові сили соціального працівника.

А це незмінно призводить до виснаження, стресу та емоційного вигорання фахівців.

У практиці установ соціальної сфери виникає проблема професійної деформації як відображення особистісних протиріч між необхідною від соціального працівника мобілізацією та наявністю внутрішніх енергоресурсів, що викликають досить стійкі негативні психічні стани, що виявляються в перенапрузі та перевтомі, що призводить до формування синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності, розладів, психосоматичних захворювань.

У зв'язку з цим, організація роботи зі збереження психічного здоров'я соціального працівника є одним із найбільш актуальних завдань, а проблема емоційної саморегуляції є однією з найважливіших психологічних проблем, актуальних для особистісного та професійного розвитку працівника соціальної сфери.

Узагальнення літератури дозволяє виділити різні аспекти впливу на професійне вигорання соціальних працівників.

Важливою складовою профілактики професійного вигорання соціальних працівників в установах соціальної сфери є діагностика рівня емоційного вигорання. Така методика дає можливість виявити докладну картину синдрому професійного вигорання, а потім на її підставі намітити заходи профілактики та психокорекції. [24, с. 389]

С. Максименко пропонується уведення в соціальні установи різних програм профілактики емоційного вигорання співробітників соціальних служб, основними завданнями яких могли б стати [35, с.109]:

- навчання способів профілактики емоційного вигорання;
- навчання навичок виявлення ознак синдрому емоційного вигорання в себе та інших;
- навчання методів та прийомів допомоги самому собі у ситуаціях професійного стресу.

Для досягнення найбільшої ефективності даних програм, їх слід проводити за певними блоками і послідовними етапами. Їх метою є:

1. Підвищення ефективності соціального обслуговування громадян похилого віку та інвалідів, а також сімей, які перебувають на обліку у службі супроводу сім'ї, реалізація законних прав та інтересів обслуговуваних, сприяння у покращенні їх соціального та матеріального становища, а також їх психологічного статусу.

2. Підвищення престижу праці соціальних працівників та інших спеціалістів центру, поширення передового досвіду надання соціальних послуг громадянам.

3. Поширення інноваційних форм та методів роботи у сфері соціального обслуговування населення.

4. Розвиток комунікативних та організаторських здібностей працівників соціальних установ.

5. Підвищення стійкості соціальних працівників до синдрому «професійного вигорання» як небезпечного професійного захворювання тощо. [9, с. 102]

Програма навчання могла б включати лекції, перегляди відео - матеріалів, практичні тренінги, семінари, заняття у формі «круглого столу». За умови регулярного проведення занять не менше двох разів на місяць.

Після закінчення курсу навчання соціальним працівникам та іншим фахівцям соціальних установ могло б видаватися свідоцтво, підписане керівником та фахівцями установи, що здійснює таку підготовку, з підсумковими заліками за трьома блоками.

В подальшому, науковцям необхідно вивчати специфіку діяльності соціального працівника, особистісно-професійні особливості фахівця соціальної сфери та фактори, що впливають на розвиток синдрому «вигорання» та інших ризиків, пов'язаних з його професійною діяльністю, для того, щоб цілеспрямовано формувати значущі для діяльності властивості особистості, а за

необхідності одночасно проводити психологічну роботу щодо запобігання професійним стресам.

Важливою умовою профілактики професійного вигорання є готовність фахівця до професійного та особистісного самоствердження. Невідповідність здібностей та компетенцій вимогам професійної діяльності сприяє виснаженню психоенергетичних ресурсів.

Для профілактики та своєчасного виявлення синдрому професійного вигорання особливий інтерес представляє початкова стадія професійного вигорання, названа психотерапевтом Альфредом Ленглі «попелом після феєрверку».

На першому етапі розвитку синдрому професійного вигорання суб'єкти праці виявляють активність, динамічність та зацікавленість — іноді навіть надмірну. Вони не відмовляються від понаднормової роботи; більше, така робота здається їм само собою зрозумілим явищем. Спроби «перевершити себе» призводять до фізичного виснаження, навіть невеликі навантаження переносяться важко, настрій стає нестабільним. Працівник відчуває внутрішній занепокоєння, з'являються дратівливість та нервозність. Початковий оптимізм змінюється песимізмом та негативним ставленням до професійної діяльності. [29, с. 50]

Одним із структурних компонентів професійної готовності фахівця (особливо в тих сферах діяльності, які включають фактори професійного ризику) повинна стати стресостійкість як сукупність якостей, що дозволяють переносити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження (перевантаження), обумовлені своєрідністю професійної діяльності, без характерних шкідливих наслідків для діяльності, що оточують та власного здоров'я.

Одним з найважливіших принципів попередження синдрому «професійного вигорання» - це дотримання вимог психогігієни самим соціальним працівником.

Психогігієна - це заходи по зміцненню та збереженню психічного здоров'я, адекватна поведінка у звичайних та стресових ситуаціях, вміння керувати проявами своїх емоцій і почуттів.

Психічне здоров'я передбачає стан повної душевної рівноваги, уміння володіти собою, здатність швидко пристосовуватися до складних ситуацій і їх переборювати, за короткий час відновлювати душевну рівновагу та гармонію.

Попередження психічних реакцій соціального працівника в процесі професійного спілкування – серйозне завдання психогігієни.

Психогігієна соціального працівника забезпечується його толерантністю до синдрому «вигорання». Соціальний працівник повинен мати емоційну стійкість, бути готовим до психічних перевантажень, уникати можливих відхилень у власних оцінках і діях.

Особливу роль у профілактиці професійного вигорання відіграє комунікативна готовність фахівця, припускаючи наявність у нього достатнього рівня розвитку умінь та навичок конструктивної та ефективної контактної взаємодії з людьми, з професійним середовищем, професійного спілкування зі співробітниками та керівниками, прагнення йти на ділову та особистісну взаємодію з колегами роботі та здібності встановлювати, підтримувати та розвивати таку взаємодію. [14, с. 38-39]

Для попередження означеного синдрому важливе значення мають такі психоаналітичні якості, як самоконтроль, самооцінка, а також стресостійкі якості, фізична тренуваність, самонавіювання, вміння перемикатися і управляти своїми емоціями.

Надзвичайно важливим для соціального працівника є навички самовладання, що розглядається в психології як показник соціальної та емоційної зрілості особистості.

Варто підкреслити, що самовладання – це не стільки якість особистості, скільки процес керування своєю поведінкою в екстримальній ситуації. У зв'язку з тим, що соціальному працівникові часто доводиться бувати саме в таких

ситуаціях, йому необхідно спеціально розвивати в собі здібності і навички самовладання. [21, с. 8]

Таким чином, огляд існуючого стану вирішення проблеми професійного вигоряння у зарубіжній та вітчизняній науці дозволяє зробити низку висновків. Ймовірність виникнення професійного вигоряння найбільш висока на початку професійного становлення.

Отже, як головний захід, що сприяє професійній адаптації та професійно-особистісному розвитку, слід визнати необхідність поповнення дефіцитів професійних компетентностей. Професійне вигоряння, як підтверджує аналіз причин його виникнення, має пряме відношення до професійної готовності, збігу особистісних якостей спеціаліста вимог професії, його здатності успішно здійснювати професійну діяльність.

Таким чином, зв'язок між рівнем професійної готовності та ризиком розвитку синдрому професійного вигоряння в науці опрацьовано недостатньо ґрунтовно та потребує поглибленого вивчення.

1.4. Види та рівні супервізії

Концепція супервізії є частиною традиції американської теорії та практики супервізії. Вона зародилася у сфері соціальної роботи, що проводилася Америці протягом останніх двох десятиліть дев'ятнадцятого століття.

У США до 1920 років супервізія «загалом була задумана як вид адміністрування», фокусуючись на «нагляді», спостереженні за роботою іншої людини, з метою підвищення її якості».

Коли було помічено, що врахування чинника міжлюдських відносин значно впливає на успіх роботи, супервізія, починаючи з 1900 року, стала розвиватися з інтегрованим до неї навчальним компонентом.

Однак, лише в 1920-ті роки вона була прийнята як навчальний процес у рамках управління працівниками. Цей погляд на неї був викладений також у

книзі Вірджинії Робінсон «Супервізія в соціальній роботі» (Virginia Robinson, *Supervision in social casework*, 1936) – найпершою з опублікованих книг, присвячених супервізії. [38, с. 90-91]

Продовжуючи цю традицію, в англomовних країнах досі прийнято виділяти такі три функції супервізії: адміністративну (менеджмент); підтримуючу (допомагаючу); та освітню (навчальну).

Супервізору доводиться справлятися з цими різноманітними функціями: будучи частково консультантом, він надає підтримку; він виступає і як викладач; у багатьох ситуаціях він також керує роботою, відповідаючи за дії супервізованого як перед клієнтом, так і перед організацією, в якій вони працюють. Супервізований у більшості випадків є підзвітним супервізору; супервізор (призначений агенцією, організацією або затверджений статутом для спостереження за практикою іншої особи) є людиною, наділеною офіційними повноваженнями керувати діяльністю супервізованого.

Супервізія буває першого (базового) та другого (сертифікованого) рівня. У першому випадку куратор допомагає фахівцю-початківцю підвищити рівень знань і з'ясувати свої слабкі місця, а в другому – провести аналіз, розібрати помилки та усунути їх у подальшій роботі.

За форматом процес також відрізняється і може відбуватися у вигляді індивідуальної чи групової консультації.

За індивідуальної форми супервізор працює з одним фахівцем, обговорюючи одиничний клієнтський випадок. Психолог розповідає, із чим саме виникли складнощі, а наставник (за допомогою навідних питань) дає свої коментарі та пропонує знайти вирішення проблеми. Такий спосіб допомагає консультанту подивитися на себе та свого клієнта з боку та вибудувати справді ефективну робочу стратегію. Є індивідуальний варіант роботи з двома ролями, коли спілкуються два рівні колеги.

Групова форма супервізії – це тривалий процес, у якому можуть брати участь 5-10 психологів одночасно. Один із колег формує запит, який і розглядає

вся група. Психологи та присутній супервізор активно обмінюються думками та професійними знаннями, аналізують досвід кожного присутніх, обговорюють можливі рішення. Найчастіше за один такий сеанс супервізії учасники встигають детально розібрати лише один випадок. Групова форма дуже корисна психологам-початківцям, оскільки є велика ймовірність на перших етапах роботи з'ясувати свої помилки. Більш досвідченим фахівцям такий формат допомагає збагатити свої знання новими техніками, покращити свій розвиток у професії, набути потрібних навичок. Ще один варіант групової форми, що підходить психологам-професіоналам – інтервізорські групи, де спілкуються рівні колеги, які проводять супервізію один одному.

Не варто проходити лише один вид сеансу, адже саме поєднання різних форм супервізій дасть повноцінну можливість дізнатися про цікаві випадки та методи їх вирішення на основі досвіду колег.

Нагадаємо, що супервізійне наставництво вперше застосував відомий Фрейд, тому саме при проведенні психоаналізу супервізія найбільш поширена і, на думку психологів, здатна принести колосальну користь. [37, с. 56-57]

Таким чином, узагальнивши підходи до визначення поняття супервізії, можна сказати, що вона являє собою консультування, спрямоване на професійну діяльність, метою якого є збільшення ефективності професійних дій, підвищення кваліфікації та ступеня задоволеності власною роботою.

РОЗДІЛ 2. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЗАСОБАМИ ПІДТРИМУЮЧОЇ СУПЕРВІЗІЇ

2.1. Розробка програми профілактики професійного вигорання соціальних працівників

Одним із завдань психологічної служби є надання психологічної профілактичної допомоги фахівцям соціальної сфери з метою попередження у них емоційного вигорання, яке є однією з найпоширеніших перешкод до їх професіоналізму, творчості та самореалізації.

Раніше у роботі ми встановили, що емоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного, розумового виснаження, це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи.

Синдром емоційного вигорання розвивається на різних етапах здійснення професійної діяльності фахівця соціальної сфери та не залежить від стажу роботи, його можливості діагностувати на різних стадіях. Своєчасна профілактика та корекція знижує негативні наслідки синдрому емоційного вигорання. [33, с. 45]

У зв'язку з цим, організація роботи зі збереження психічного здоров'я фахівців соціальної сфери є одним із найактуальніших завдань, а проблема емоційної саморегуляції – однією з найважливіших психологічних проблем, актуальних для особистісного та професійного розвитку сучасного фахівця соціальної сфери.

Запропоновані нами нижче тренінги спрямовано на формування навичок саморегуляції, управління власним психоемоційним станом, і навіть навичок позитивного самосприйняття. Усі навички, що розвиваються в даних тренінгах, необхідні у професійній діяльності як керівникам соціальних установ, так і іншим фахівцями соціальної сфери. [18, с. 99]

Питання початку застосування програми профілактики синдрому «професійного вигоряння» починається з візуальної оцінки поведінки працівників організації.

Про виникнення синдрому «професійного вигоряння», як правило, свідчать такі риси поведінки будь-якого працівника, в тому числі й фахівця соціальної сфери:

- Співробітник не виконує своєчасно або усувається від виконання частини функціональних обов'язків.
- Співробітник припускається помилок через неуважність.
- Знижуються якісні та кількісні показники роботи, хоча співробітник затримується на роботі довше, ніж зазвичай.
- Співробітник довго сумнівається, ухвалюючи будь-які рішення.
- Співробітник неадекватно сприймає гумор.
- Співробітник виявляє роздратування, недружелюбність, гнів, агресію.
- Несподівано починаються ускладнення у відносинах із колегами.
- Співробітник висловлює незрозумілу та надмірну недовіру колегам.
- Співробітник виглядає стомленим, не може розслабитися.
- Співробітник ні до чого не виявляє інтересу.
- Співробітник часто хворіє. [22, с. 17]

Якщо більшість ознак співпадає з поведінкою співробітника, то має сенс застосувати тренінги з профілактики синдрому професійного вигоряння, запропоновані нами далі у роботі.

При розробці тренінгу профілактики синдрому вигоряння соціальних працівників, перш за все, ми зосередили зусилля на розробці першої вправи, що являє за мету діагностику рівня соціального вигоряння.

Раніше у роботі ми встановили, що існують загальні всім причин, що викликають стрес (що згодом призводить до розвитку синдрому вигоряння), але в кожній людини є свої індивідуальні «больові точки», вплив на які провокує

особливо сильні стресові реакції. Часто стреси пов'язані з неможливістю задоволення потреб (фізіологічних, соціальних, духовних).

Узагальнивши, можна зазначити, що на характер стресу у різних людей впливає:

1. Генетична схильність. Реакції на стрес на 30% визначаються генами, отриманими від батьків. Звідси одні люди більш схильні до стресу, ніж інші.

2. Ранній дитячий досвід. Психотравмуючі переживання перших семи років ускладнюють перебіг стресових реакцій протягом наступного життя. Сучасні методи психотерапії дозволяють частково виправити хворобливий дитячий досвід.

3. Характер людини. Люди, схильні до гніву, ворожості, цинізму, дратівливі люди більш схильні до стресу, а відкриті, добросовісні, рішучі люди, що володіють почуттям гумору, в основному стійкі до стресу.

4. Спрямованість людини. Активні, честолюбні, нетерплячі, неспокійні, орієнтовані на успіх люди більш схильні до стресу, ніж люди з низьким рівнем домагань, які не претендують на становище в суспільстві і високий грошовий дохід.

5. Суспільний статус. Люди, що займають відповідальне становище в суспільстві, мають вищу стійкість до стресу.

6. Близьке соціальне оточення. Чим більше родичів і знайомих у людини, тим вища його стійкість до стресу. Близькі люди наче приймають частину удару на себе. Людина, оточена доброзичливо налаштованими людьми, відчуває їх підтримку і легко сприймає загрозові фактори середовища. Люди, що живуть самотньо, або мають постійні проблеми з сім'єю, сильніше піддають дружині стрес і частіше хворіють.

Виходячи з вказаного переліку причин, що найчастіше викликає стрес, нами було розроблено перелік тверджень у вправі 1, відповідаючи на які "так" та "ні" планується визначати рівень стресу, напруги та виснаження працівника соціальної сфери.

Таким чином, якщо працівник соціальної сфери почувається погано, то спочатку найрозумніше розібратися, з яким видом стресу він зіткнувся — з біологічним або психологічним його різновидом. Якщо основна причина стресу - фізичний, хімічний або біологічний вплив на організм, а психіка працівника знаходиться в нормальному стані - це одна ситуація. Якщо ж причина стресу криється у відношенні до події, яку не можна назвати шкідливою для організму, то стратегія заходів у відповідь на такий стрес буде іншою. Щоб відрізнити ці ситуації, потрібно запитати себе: «Чи завдає стрес явної шкоди моєму організму?».

Тому, якщо працівник відчув себе погано в ситуації, коли реальної та миттєвої загрози його життю чи здоров'ю немає, то він зіткнувся з психологічним стресом. Інша його ознака - наявність явно виражених негативних емоцій: страху, тривоги, туги, ревнощів, заздрості. Третя ознака — розмиті часові межі предмета стресу (про минуле, далеке майбутнє, невизначений час).

На основі даних міркувань, нами була розроблена вправа 2, наведена у Додатках до роботи, що дає змогу здійснити оцінку умов, що впливають на вигоряння фахівця соціальної сфери.

Чим раніше особа візьметься за ліквідацію психологічного стресу, тим вищі шанси, що вона впорається з ним, причому з найменшими втратами. Якщо особа не зупинить стрес у перші ж хвилини, то він опановує всю її свідомість і тіло. Тому дуже важливо навчитися своєчасно розпізнавати стрес і вживати заходів, щоб дати йому відсіч.

Впоратися зі стресом допоможе алгоритм роботи зі стресовою ситуацією її. Залежно від сили, характеру і тривалості стресу алгоритм можна відпрацьовувати повністю або вибірково використовувати слушні вправи.

Однак, для встановлення рівня інтенсивності виконання вправ, що спрямовані на боротьбу з професійним вигорянням, необхідно чітко розуміти рівень стресу, якому підвержена окрема особа. З цією метою нами була

розроблена вправа 3, наведена у Додатках. Її виконання дає змогу здійснити оцінку рівня стресу працівника соціальної сфери.

Таким чином, нами на основі висновків, до яких ми прийшли в ході опрацювання першого розділу поданої дипломної роботи, було проведено глибоку роботу з аналізу причин, які призводять до появи та розвитку синдрому вигоряння. На основі отриманих висновків, нами було створено три вправи, що спрямовані на діагностику наявності стресу, причин стресу, а також рівня інтенсивності стресу.

2.2. Тренінг профілактики синдрому вигорання соціальних працівників на засадах підтримуючого підходу

Для початку відзначимо, що відмінність тренінгу від традиційних занять полягає а тому, що тренінг проводиться у неформальній атмосфері спілкування та довіри. [23, с. 11]

Учасники тренінгу розміщуються по колу, що дає можливість учасникам бачити один одного, вільно спілкуватися між собою та з ведучим. Крім того, перебування у такому колі асоціюється у свідомості людини з безпекою, почуттям довіри, наявністю інтересу та уваги.

Для проведення тренінгу нами рекомендується використовувати простір аудиторії, де є можливість організувати тренінгове коло та вільно рухатися. У аудиторії має бути перепон (наприклад, зайві стільці, столи тощо.), які фізично розділяють учасників, створює перешкоди для взаємодії між ними.

Тренінговий модуль пропонує програму профілактичного тренінгу та деталізує його хід. Крім того, органічним доповненням модуля є орієнтовний час виконання того чи іншого завдання.

У кожному тренінговому модулі пропонується відповідний матеріал з розділу «Інформаційно-методичні матеріали». З метою зручності викладу інформаційно-методичних матеріалів, матеріал до тренінгового модуля необхідно дивитися в Додатках.

Матеріал тренеру необхідно вивчити перед тренінгом, щоб у формі міні лекції дохідливо викласти його групі.

Тексти методик, опитувальні листи та бланки необхідно підготувати перед початком тренінгу, виходячи з кількості учасників.

Тренінг, запропонований нами до проходження працівниками соціальної сфери складається з трьох вправ.

Першим кроком у запобіганні вигоранню є навчання тому, як розпізнати, що існує така проблема.

Вправа 1, наведена у Додатках до роботи, являє собою діагностику рівня емоційного вигорання

Діагностична методика виявляє ступінь професійного вигорання. Може використовуватись як для самодіагностики, так і для професійної роботи з клієнтами.

Вправа 2, наведена у Додатках до роботи, дає змогу здійснити оцінку умов, що впливають на вигорання фахівця соціальної сфери.

Опитувальник можна заповнити самотійно або разом із колегами, а потім обговорити результати у групах професійної підтримки, із супервізором чи психологом.

Вправа 3, наведена у Додатках, дає змогу здійснити оцінку рівня стресу працівника соціальної сфери.

Будь ласка, прочитайте кожен абзац окремо та подумайте над питаннями. Зауважте, які думки та почуття з'являються у вас.

ВИСНОВКИ

Актуальність обраної мною теми дипломної роботи зумовлена тим, що професія фахівця соціальної сфери з плином часу набуває все більшої соціальної важливості. Від соціального працівника суспільство очікує як вміння працювати фізично, так і вміння справлятися з психологічними труднощами клієнта. Таким чином, від психічного та фізичного стану співробітника соціальної сфери багато в чому залежить і психологічне здоров'я його пацієнтів та відвідувачів, і ступінь їхньої соціальної адаптації.

Систематизація підходів до розуміння та визначення синдрому емоційного вигорання працівників соціальної сфери, наведена у першому параграфі першого розділу роботи, дозволила змістовно дати узагальнене визначення даному поняттю, а також виявити його ознаки.

В ході опрацювання першого розділу роботи ми встановили, що професійне вигорання фахівця соціальної сфери – це особливий психічний стан емоційного виснаження, який характеризується втратою цікавості та інтересу працівника соціальної сфери до професійної діяльності.

В ході опрацювання другого параграфу першого розділу ми прийшли до висновку, що тенденції до загострення цієї проблеми пов'язані з низкою факторів, що взаємовпливають один на одного: економічних, соціальних, організаційних і психологічних, які нами також було розглянуто у відповідному розділі даної дипломної роботи.

Проблема профілактики та психокорекції емоційного вигорання є актуальною та потребує здійснення комплексних превентивних та ситуативних заходів, які можуть і повинні проводитися об'єднаними зусиллями психологів, соціологів та соціальних працівників.

Найважливіший результат такої соціально-психологічної роботи працівників соціальної сфери — це відновлення адаптивних можливостей особистості, швидке усунення на ранніх стадіях розвитку синдрому емоційного

вигоряння та вироблення ефективних засобів для адаптації у професійній діяльності та навколишньому соціальному середовищі.

Отримані в ході опрацювання першого розділу поданої роботи результати стали інформаційною основою розробки цілеспрямованої програми профілактики синдрому емоційного вигоряння. На основі висновків, до яких ми прийшли в ході опрацювання першого розділу поданої дипломної роботи, було проведено глибоку роботу з аналізу причин, які призводять до появи та розвитку синдрому вигоряння працівників соціальної сфери.

На основі отриманих висновків, нами було створено три вправи, що спрямовані на діагностику наявності стресу, причин стресу, а також рівня інтенсивності стресу, матеріали яких містяться у Додатках до вказаної роботи.

Таким чином, нами у роботі було виконано всі завдання, поставлені у вступі до роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1) Alarcon G.M. A meta-analysis of burnout with job demands, resources and attitudes // *Journal of vocational behavior*. 2011. V. 79. P. 549-562.
- 2) Schaufeli W.B., Leiter M.P., Maslach C. et al. Maslach Burnout Inventory – General Survey. In: Maslach C, Jackson SE, Leiter MP (eds). *Maslach Burnout Inventory manual*, 3rd ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1996. P. 19-26.
- 3) Maslach C. Prevention of burnout: New perspectives / Christina Maslach and Julie Golberg // *Applied and preventive Psychology*. 1998. Vol. 7. P. 63–74.
- 4) Grinberg J., 1978 (6). Job burnout: How people cope // *Public Welfare*. 36(2). P. 56–58.
- 5) Акиндинова И.А. Методы психологической помощи работе с последствиями синдрома эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий / И.А. Акиндинова. *Психологический журнал*. 2001. Т. 17. № 4. С. 56–72.
- 6) Акіндінова І.А. Методи психологічної допомоги роботі з наслідками синдрому емоційного вигорання фахівців допомагають професій / І.А. Акіндінова // *Психологічний журнал*. 2001. Т. 17, № 4. С. 56-72.
- 7) Бабич О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: Автореф. дис. ... канд. психол. наук / О.И. Бабич. Хабаровск, 2007. 23 с.
- 8) Безносков С.П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков СПб.: Речь, 2004. 272 с.
- 9) Бодров В.А. Информационный стресс: учебное пособие для вузов. / В.А. Бодров. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
- 10) Бойко В.В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні / В.В. Бойко. СПб.: Пітер, 2009. С. 99-105.
- 11) Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Наука, 1996. 154 с.

- 12) Борисова М.В. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів / М.В. Борисова // Питання психології. 2005. № 2. С. 96-104.
- 13) Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.04 «Медична психологія» / Н.М. Булатевич. К., 2004. 19 с.
- 14) Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. СПб. : Питер, 2008. 336 с.
- 15) Головенко Х. В. Поширеність синдрому емоційного вигорання у медичного персоналу і фактори, які спричиняють його розвиток / Х. В. Головенко, О. М. Сопель // Медсестринство. 2017. № 4. С. 51–53.
- 16) Емоційне вигорання. упоряд. В. Дудяк. К.: Главник, 2007. 127 с.
- 17) Качур О. Профілактика професійного вигорання у закладах освіти / О. Качур // Психолог. жовтень, 2010. № 40 (424). С. 3-7.
- 18) Кирхлер Э. Мотивация в организациях. Психология труда и организационная психология / Э. Кирхлер, К. Родлер. Харьков: Гуманитарный центр. 2004. 168 с.
- 19) Китаев-Смык Л.А. Психология стресса / Л.А. Китаев-Смык. М.: Наука, 2003. 368 с.
- 20) Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів / Коновчук Н.С. // Правничий вісник університету “КРОК”. 2012. Вип. 14. С. 91-95.
- 21) Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. 2008. № 2. С. 3-16.
- 22) Макарова Г. А. Синдром эмоционального выгорания / Г. А. Макарова // Вопросы социального обеспечения, 2005. №8. С. 11-21.
- 23) Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / За загальною редакцією кандидата медичних наук М.Л.Авраменка. Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. Л.: 2008. 53 с.

- 24) Мирончук Н.М. Педагогічні та психологічні чинники професійного здоров'я викладача вищої школи / Мирончук Н.М. // Проблеми освіти: наук. метод. зб. / Ін-т модернізації змісту освіти МОН України. К., 2006. Вип. 86. С. 386-393.
- 25) Митина Л.М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция / Л.М. Митина, Е.С. Асмаковец. М.: Флинта. 2001. 190 с.
- 26) Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности: монография / В.Е. Орел. Институт психологии РАН, 2005. 330 с.
- 27) Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. №1. стр.16
- 28) Пишнов Е. Ю. Особливості структури взаємозв'язку психофізіологічних характеристик у осіб напруженої праці з різним рівнем хронічного стомлення / Е. Ю. Пишнов, В. В. Кальниш // Журнал НАМИ України. 2011. Т. 17, №3. С. 270-280.
- 29) Пономарева Г.А. Синдром «эмоционального выгорания» у педагогов, работающих с особыми детьми», и способы его профилактики в условиях образовательного учреждений // Специальная психология №1(7), 2006, стр. 48-57.
- 30) Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рекомед. / за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка. Л., 2008. 53 с.
- 31) Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Рогинская // Психологический журнал. 2002. No 3. С. 85–95.
- 32) Рукавишников А.А. Опросник психического выгорания для учителей. Руководство / А.А. Рукавишников. Киев, 2011. 14 с.
- 33) Самикіна Н. Синдром вигорання у працівників пенітенціарної системи / Самикіна Н., Сулицький В. // Соціальна психологія. 2004. No 4 (6). С. 43-48.
- 34) 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.

- 35) Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: Навч. носіб. 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.
- 36) Синдром професійного вигорання в сімейній медицині: шляхи діагностики та профілактики / [М. М. Островський, М. В. Франко, З. Й. Остальська та ін.] // Практична медицина. 2008. № 4. С. 13-18.
- 37) Форманюк И.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. No 6. С. 57-64.
- 38) Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. Речь, 2012
- 39) Щербатих Ю.В. Психологія стресу. Видавництво Ексмо, 2005.
- 40) Якобе Д., Дэвис П., Мейер Д. Супервизорство. Техника и методы корректирующего консультирования. СПб.: Б.С.К., 2007.

ДОДАТКИ

Інструкція до виконання вправи 1

Читайте судження та відповідайте «так» чи «ні».

Зверніть увагу: якщо у формулюваннях питання йдеться про партнерів, то маються на увазі складові вашої професійної діяльності — клієнти та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце)
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше)
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою — хорошого чи поганого
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів
7. Коли я приходжу з роботи додому, то якийсь час (години дві-три) мені хочеться побути одному, щоб зі мною ніхто не спілкувався
8. Коли я відчуваю втому або напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію)
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам те, чого вимагає професійний обов'язок
10. Моя робота притуплює емоції
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення
15. Я б змінив місце роботи, якби представилася можливість

16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою на ділові контакти
18. Мене засмучує, якщо щось не ладнає у відносинах з діловим партнером
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю партнеру уваги менше, ніж належить
21. Іноді звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій
25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами
27. Обстановка на роботі мені здається дуже складною, складною
28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось повинно трапитися, як не допустити помилки тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним приділяти йому менше уваги
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роблячи людям добра, не отримаєш зла»
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти)
33. Іноді я відчуваю, що треба бути більш чуйним до партнера, але не можу
34. Я дуже переживаю за свою роботу
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності

36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль

Ключ:

"Напруга"

Переживання психотравмуючих обставин:

+1 (2), +13 (3), +25 (2)

Незадоволеність собою:

-2 (3), +14 (2), +26 (2)

«Загнаність у клітину»:

+3 (10), +15 (5), +27 (2)

Тривога та депресія:

+4 (2), +16 (3), +28 (5)

«Резистенція»

Неадекватне емоційне виборче реагування:

+5 (5), -17 (3), +29 (10)

Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6 (10), -18 (3), +30 (3)

Розширення сфери економії емоцій:

+7 (2), +19 (10), -31 (20)

Редукція професійних обов'язків:

+8 (5), +20 (5), +32 (2)

«Виснаження»

Емоційний дефіцит:

+9 (3), +21 (2), +33(5)

Емоційна відстороненість:

+10 (2), +22(3), -34(2)

Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3)

Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5)

Відповідно до ключа здійснюються наступні підрахунки:

1. Визначається сума балів окремо кожному з 12 симптомів вигоряння з урахуванням коефіцієнта, зазначеного у дужках. Так, наприклад, за першим симптомом (переживання психотравмуючих обставин) позитивна відповідь на питання № 13 оцінюється в 3 бали, а негативна відповідь на запитання № 2 оцінюється в три бали і т.д. Кількість балів підсумовується та визначається кількісний показник вираженості симптому.

2. Підраховується сума показників симптомів кожної із трьох фаз формування вигоряння.

3. Знаходиться підсумковий показник синдрому емоційного вигоряння – сума показників усіх 12 симптомів.

Інтерпретація результатів

Методика дає докладну картину синдрому професійного вигоряння. Насамперед, треба звернути увагу на окремі симптоми. Показник виразності кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

9 і менше балів - не сформований симптом;

10-15 балів - симптом, що складається;

16-19 балів - симптом, що склався;

20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигоряння.

Подальший крок інтерпретації результатів опитування — осмислення показників фаз розвитку стресу — «напруга», «резистенція» чи «виснаження». У кожній із них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Проте зіставлення балів, отриманих для фаз, неправомірно, бо вимірювані у яких явища, суттєво

різні: це реакція зовнішні і внутрішні чинники, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи.

За кількісними показниками правомірно судити лише про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою: 36 і менше балів - фаза не сформувалася; 37-60 балів - фаза у стадії формування; 61 і більше балів - фаза, що сформувалася. [39, с. 77-79]

Інструкція до виконання вправи 2

Опитувальник можна заповнити самотійно або разом із колегами, а потім обговорити результати у групах професійної підтримки, із супервізором чи психологом.

Особливості роботи

- Наскільки я вільний у виборі та можу керувати своєю ситуацією на роботі?

- Чи роблю я роботу:

- яка мені подобається;

- яка мені підходить;

- у якій я почуваюся компетентним.

- Чи відповідає моя робота моїм цінностям та переконанням?

Особливості клієнтів

- з яким контингентом я працюю?

- скільки клієнтів я приймаю:

- кожен день;

- щотижня.

- Чи збалансоване моє навантаження з точки зору кількості роботи та різноманітності проблематики, що висувається клієнтами?

- Чи є клієнти, з якими мені найприємніше працювати? Чому?

- Інші фактори, що впливають на мене, пов'язані із клієнтами.

Особливості ситуації на роботі

- Чи достатньо для мене організаційної підтримки?
- Чи підтримують мене колеги (всередині організації та поза нею)?
- Чи я забезпечений супервізорською підтримкою?
- Інші фактори, пов'язані із ситуацією на роботі.

Особливості допомагаючого (самоопис)

- Чи достатньо у мене підготовки, яка відповідає моїй роботі?
- Які стреси я переживаю зараз у житті і що мене підтримує?
- Що в моїй життєвій історії призвело до того, чим я зараз займаюся?
- Як я зазвичай впораюся зі стресом?
- Які основні особливості мого емоційного реагування?
- Що мене найбільше зачіпає?
- Чи я відповідаю своїй роботі?
- Мені подобається моя робота?
- Інші особистісні фактори.

Особливості соціально-культурного контексту

- Як впливають на мене соціально-економічні зміни, які стосуються роботи (такі як скорочення фінансування певних напрямів, зміна управлінської структури та інше)?
- Яким є ставлення в суспільстві до тієї роботи, якою займається моя організація і я особисто?
- Як ставиться суспільство до тієї категорії населення, з якою я працюю? []

Інструкція для виконання вправи 3

Будь ласка, прочитайте кожен абзац окремо та подумайте над питаннями.

Зауважте, які думки та почуття з'являються у вас.

1. Як ви оцінюєте свій емоційний стан наприкінці кожного робочого дня та робочого тижня?

2. Як ви залишаєте робоче місце, які думки, почуття, тілесні відчуття ви помічаєте у себе?

3. Як ви відчуваєтеся:

- дорогою на роботу;
- дорогою додому;
- приходячи додому;
- за годину після повернення додому;
- коли лягаєте спати?

4. Вам сниться робота? Якщо так, то які теми та образи цих снів?

5. Чи відзначаєте ви, що якісь дні для вас важчі, а якісь ніби легші? Чи можете виявити в цьому певну закономірність?

6. Чи існують певні клієнти чи тип клієнтів, відносини з якими вам найбільш стресогенні? Ви усвідомлюєте, чому вони такі складні для вас? Чи завжди це так?

7. Чи існують певні робочі обов'язки чи завдання, виконання яких викликає у вас стрес? Чи усвідомлюєте ви, чому? [32, с. 7-9]