

ДО ПИТАННЯ ПРО СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

УДК 159.942:331.44:364

Гуца Яніна Валеріївна,

студентка спеціальності «Психологія»

другого (магістерського) рівня

КВНЗ «Вінницька академія неперервної освіти»

Актуальність дослідження. У сучасному світі емоційна сфера особистості стає найбільш вразливою до різного роду впливів. Нестабільність у суспільстві пред'являє підвищені вимоги до емоційної стійкості особистості, зокрема при здійсненні нею професійних функцій. Професійну діяльність працівника соціальної сфери можна вважати однією з найбільш емоційно напружених, оскільки вона тісно пов'язана з міжособистісною взаємодією та спілкуванням. Це висуває проблему емоційного вигорання на перший план при вивченні особистості працівників соціальної сфери.

Короткий аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню проблеми стану «емоційного вигорання» присвячено значну кількість робіт. Концептуальними передумовами виникнення теорії вигорання вважають праці Г. Сельє та його послідовників, які займалися вивченням загального адаптаційного синдрому (Р. Лазарус, Р. Розенман, М. Фрідман та ін.) та так званої «прихованої (маскованої) депресії», або «депресії виснаження» (Д. Бек, П. Кієльхольц та ін.). Останню нині часто описують як синдром вигорання.

Останніми роками активізувався інтерес дослідників до вивчення вигорання фахівців окремих галузей. Зокрема, синдром вигорання у психіатрів і психотерапевтів став предметом досліджень М. Гавриленка та Б. Михайлова, у працівників органів внутрішніх справ та військовослужбовців – І. Моцонелідзе, І. Слюсар. Вивченню розвитку даного феномену у працівників соціальної сфери присвячені роботи Т. Котлунович, М. Кузнецова, А. Лучинкіної, О. Марусенко, А. Мудрик та інших. Проте вчені не доходять єдиної точки зору щодо

визначення самого поняття «вигорання», виділення його структури та основних психологічних чинників його виникнення.

Мета наукової публікації полягає в теоретичному аналізі особливостей впливу емоційного вигорання на працівників соціальної сфери.

Виклад основного матеріалу дослідження. Уперше термін «вигорання» ввів до наукового обігу Г. Бренді в своєму дослідженні службовців, які охороняли умовно засуджених. Пізніше вигорання визначали як хронічну втому, депресію і фрустрацію, коли індивід вимушений займатися справою, яка не задовольняє його амбіції й не приносить очікуваного результату (Бойко, В. В., 1999).

Більшість авторів розглядає феномен емоційного вигорання як фізичне, психічне або емоційне виснаження, втрату мотивації й відповідальності, а також як результат невідповідності між особистістю і родом занять.

Сьогодні існує кілька моделей вигорання — однофакторна (Е. Аронсон та А. Пайнз), двофакторна (Д. Дірендонк, Х. Сіксма, В. Шауфелі), та найпоширеніша — трифакторна модель, запропонована К. Маслач і С. Джексон. У ній вигорання розглядається як тривимірний конструкт, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання. Воно викликане міжособистісними потребами, стосується спустошення емоційних ресурсів і виявляється у зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Для деперсоналізації характерна деформація відносин з іншими людьми, що виявляється у негативізмі, цинічному ставленні до тих, кому надаються послуги (клієнтів, пацієнтів тощо), а не до власної персони.

У вивченні чинників вигорання виділяють три найпоширеніші підходи: інтерперсональний (Б. Бунк, К. Маслач, В. Шауфелі та ін.), у межах якого основною детермінантою вигорання вважається міжособистісна взаємодія на рівні «професіонал-суб'єкт діяльності»; індивідуальний (С. Гобфул, А. Пайнс,

Дж. Фріді, Л. Халлсен), де основною детермінантою вигорання розглядаються особливості емоційної та мотиваційної сфер особистості; організаційний (Р. Бурке, І. Віннабст), у межах якого причиною вигорання визначаються чинники професійного середовища (особливості організаційної структури, режим діяльності, стиль керівництва та ін.). Проте жоден із цих підходів не відображає повної картини чинників вигорання. Серед чинників впливу на вигорання особистості працівника соціальної сфери виділяють:

- індивідуальні чинники (соціально-демографічні характеристики, вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи);
- особистісні особливості (витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія, професійна мотивація, ціннісні орієнтації, рівень домагань, когнітивні процеси, здібності та інтелект);
- організаційні чинники (умови роботи, робоче перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, зміст праці, кількість клієнтів, гострота проблем клієнтів, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв'язок);
- соціально-психологічні (рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок). (Жаріков, П. Н., 2011)

Вигорання, як правило, розвивається в осіб, чия діяльність передбачає взаємодію з іншими людьми, від якості якої залежить моральний чи матеріальний її результат. Тому поряд з поняттям «емоційного вигорання» використовується і «професійне вигорання» – багатовимірний, пов'язаний із роботою синдром, який виникає на різних етапах професійної діяльності людей та характеризується поступовою втратою під дією пролонгованого професійного стресу емоційної, когнітивної і фізичної енергії, виявляючись у симптомах психоемоційного виснаження, хронічної втоми, цинізму та зниження задоволення від виконаної роботи. Як чинник, що протидіє емоційному та професійному вигоранню, Н. Водоп'янова розглядає позитивне самоствалення. За визначенням Н. Водоп'янової, емоційне вигорання – це довгострокова стресова реакція, яка виникає внаслідок тривалих професійних

стресів середньої ефективності. Її можна розглядати в аспекті особистісної деформації, яка відбувається під впливом професійних стресів (Водоп'янова, Е. С., 2001).

Серед факторів формування синдрому психічного вигорання виділяють особистісний, рольовий та організаційний аспекти, а також фази розгортання емоційного вигорання: початкова (невротична активність), виснаження (емоційне і фізичне), зниження працездатності та виникнення негативних емоцій (агресія, депресивний стан), фаза деструктивної поведінки.

У розвитку синдрому вигорання виділяють три стадії:

- перша стадія (фаза напруження).
- друга стадія (фаза «резистенції»)
- третя стадія (фаза «виснаження»).

Симптоми емоційного вигорання:

- 1) неадекватне вибіркоче емоційне реагування;
- 2) емоційно-моральна дезорієнтація;
- 3) розширення сфери економії емоцій;
- 4) редукція професійних обов'язків;
- 5) переживання психотравмуючих обставин та ін.

Симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних і невротичних розладів.

Таким чином, емоційне вигорання у роботі працівників соціальної сфери може зачіпати різні грані трудового процесу: професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. Соціальний працівник не може повністю використовувати особисті можливості у зв'язку із станом психічної втоми, або втрачає свої трудові уміння і навички. У результаті відбувається порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому.

Висновки. Отже, під емоційним вигоранням працівників соціальної сфери розуміється їхнє емоційне, розумове та фізичне виснаження через

довготривале залучення до некерованої стресової ситуації в процесі емоційно насичених контактів у професійній діяльності.

Перспективами подальших досліджень є експериментальне вивчення впливу емоційного вигорання на розвиток професійної самосвідомості працівників соціальної сфери.

Список використаної літератури:

1. Бойко, В. В. (1999). *Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении*. Санктпетербург: Питер, 105 с.
2. Водоп'янова, Н. Є. (2001). *Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина»: практикум по психології менеджменту та професійної діяльності*. Санктпетербург: Преса, 282 с.
3. Жариков, П. Н. (2011). Борьба с синдромом «профессионального выгорания» социальных работников. *Работник социальной службы*, № 4, с. 207.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ БУЛІНГУ СЕРЕД УЧНІВ

УДК 316.613.434 : 316.45

*Даценко Олена Геннадіївна,
студентка спеціальності 053 «Психологія»
другого (магістерського) рівня
КВНЗ «Вінницька академія неперервної освіти»*

Актуальність дослідження. Явище булінгу надзвичайно поширене в сучасній школі, водночас, випадки знущань не афішуються, часто приховуються і не отримують ґрунтовного психологічного аналізу та пропрацювання. З одного боку, педагогічний колектив, дбаючи про власну репутацію, приховує інформацію, а з іншого – батьки, які або уникають конфліктів зі школою, або, хвилюючись за власних дітей, переводять їх до