

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ; ПСИХОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

УДК 159.98:378.011.31

А. М. Мирян

доцент кафедри здоров'я та соціального забезпечення
Миколаївський міжрегіональний інститут розвитку людини
ВНЗ «Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»

СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В СОЦІАЛЬНИХ РОБІТНИКІВ: ДІАГНОСТИКА, ПРОФІЛАКТИКА ТА КОРЕКЦІЯ

Синдром емоційного вигорання – це механізм психологічного захисту, вироблений особистістю, який має форму повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи. Автором розглянуто сутність поняття синдрому емоційного вигорання, фактори його виникнення, симптоми та методи діагностики серед працівників соціальної сфери. Висвітлено напрями його профілактики та корекції методами арт-терапії, окрім класичних методів.

Ключові слова: вигорання, фактори вигорання, основні симптоми вигорання, чинники вигорання, фази вигорання, методи подолання вигорання.

Постановка проблеми. У 2005 р. на Європейській конференції Всесвітньої організації охорони здоров'я було зазначено, що з проблемою емоційного вигорання стикається приблизно третина всіх працівників країн Європейського Союзу. Відповідно до останнього дослідження Міжнародного кадрового порталу www.hh.ua 64% українців відчувають синдром емоційного вигорання. Опитування показало, що лише 5% українців ніколи не стикалися з емоційним виснаженням і не знають, що це таке. Усі інші або колись потерпали від цього стану, або досі перебувають у ньому.

Сьогодні соціально-економічні перетворення та несприятлива політична ситуація в країні супроводжуються стресами, що негативно впливають на психологічне, матеріальне, професійне благополуччя членів суспільства. Як наслідок, відбувається збільшення кількості звернень до соціальних служб, що призводить до втрати енергії, почуття втоми, емоційного виснаження соціальних працівників та підвищує ризик виникнення синдрому вигорання. Актуальність проблеми зумовлена також тим, що ті чи інші симптоми вигорання мають 85% соціальних працівників. Сформований синдром спостерігається в 19% респондентів, у фазі формування у 66%.

З огляду на викладене виявлення причин і наслідків емоційного вигорання соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, та виокремлення засобів запобігання виникненню цього явища є досить актуальним на цей час.

Аналіз досліджень і публікацій. Розробленням проблеми емоційного вигорання в зарубіжній психо-

логії займалися Е. Аронсон, С. Джексон, Х. Маслач, А. Пінес, Г. Фрейденберг, В. Шауфелі та інші вчені. Серед робіт вітчизняних авторів варто згадати дослідження В. Бойко, Н. Водоп'янової, В. Орел, О. Романовської, Т. Ронгінської, О. Старченкової, О. Фурсенко та інших учених. Проте в науковій літературі цілісного уявлення про причини виникнення, особливості прояву, ознаки вигорання та шляхи його подолання в соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, немає.

Мета статті полягає в здійсненні теоретичного дослідження історичних аспектів виникнення феномена синдрому вигорання, методів його діагностики, а також у визначенні основних напрямів профілактики й корекції синдрому вигорання соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, за допомогою системного аналізу зарубіжної та вітчизняної літератури.

Виклад основного матеріалу. Соціальна робота належить до професій, що покликані створювати необхідні умови не лише для соціального забезпечення окремих індивідів, груп, громад, а й для розвитку їх спроможності вибудовувати своє життя, мобілізувати внутрішні ресурси для подолання життєвих криз. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричинює втому, психологічне й емоційне виснаження – вигорання.

Поняття «емоційне вигорання» введено в психологічний обіг американським психіатром Г. Фрейденбергером у 1974 р. для позначення тривалого емоційного виснаження, що зумовлює особистісні зміни в спілкуванні з іншими людьми, аж до розвитку глибоких когнітивних викривлень.

До 1980-х рр. поняття «вигорання» використовувалося переважно у сфері бізнесу та стосувалося відсутності мотивації до виконання професійної діяльності й низького рівня продуктивності, при цьому емоційні складники поняття, окреслені згодом, до уваги не бралися. Упродовж 1980-х – початку 1990-х рр. дослідження вигорання проводилися поза концептуальними моделями та стосувалися виключно професій типу «людина – людина» (учителів, медичних сестер, лікарів, соціальних працівників і поліцейських), тобто людиноцентрованих фахівців, орієнтованих на досягнення соціально важливих, часто ідеалізованих цілей. Представники цих професій часто працюють понаднормово, витрачаючи багато емоційної, розумової та нерідко фізичної енергії для допомоги користувачам їхніх послуг [1, с. 322]. З огляду на дані останніх досліджень у цій галузі вигорання виявляється також у фахівців, для яких контакт із людьми взагалі не характерний (працівники сфери ІТ).

Варто зазначити, що в пострадянській науковій літературі поняття «вигорання» практично не вживається. Натомість поширеними є такі терміни, як «синдром професійного вигорання» (Л. Карамушка, Т. Ронгінська, Л. Юр'єва), «емоційне згорання» (Т. Форманюк, Т. Яценко), «синдром емоційного вигорання» (Т. Вашека, О. Коноплицька, Н. Самікіна, Н. Янушева), «синдром емоційного перегорання» (В. Від), «синдром емоційного вигорання» (В. Бойко, В. Дудяк), «психічне вигорання» (Н. Водоп'янова, О. Рукавишніков). Теоретичний аналіз наукової літератури дає підстави стверджувати, що кожний автор, який займається питанням вигорання, розуміє його по-своєму. Однак після I Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої дослідженню вигорання, було прийнято рішення про використання єдиного терміна – «синдром вигорання». Подібною єдності у визначенні вигорання серед українських науковців на сьогодні немає [1, с. 326].

Натепер синдром вигорання визначений у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) під назвою «Перевтома» (код Z73.0 – проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям), входить до класу факторів, що впливають на стан здоров'я населення та звернення до закладів охорони здоров'я, а також до блоку «Звернення в заклади охорони здоров'я у зв'язку з іншими обставинами». На відміну від Міжнародної класифікації хвороб психіатричні керівництва (DSM) не оперують поняттям емоційного вигорання [2; 3].

Згідно з даними PsycINFO (найбільшої у світі електронної інформаційної бази, що видається Американською психологічною асоціацією та містить відомості про психологічні публікації в книгах, монографіях, збірниках, дисертаціях,

періодичних виданнях) із часу своєї появи на науковому небосхилі проблема постійно привертає зростаючу увагу дослідників. Кількість публікацій із питань емоційного вигорання зростає з кожним днем, з 1977 р. їх налічується більше 3 000, причому майже половина з них вийшли в останні десятиріччя [9].

Оскільки вигорання – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності та призводить до вичерпання життєвих ресурсів, воно не може торкатись лише однієї конкретної сфери буття, а впливає на все життя людини. «Вигораючий» робітник соціальної сфери, як правило, майже не усвідомлює свої симптоми, тому зміни в його поведінці першими помічають оточуючі. Вигорання – це синдром, інакше кажучи, група симптомів, що з'являються разом. Однак усі разом вони ні в кого не проявляються одночасно, тому що вигорання – процес суто індивідуальний. З огляду на те, що на посадах соціальних робітників працюють переважно жінки, а результати досліджень показують, що вони більш чутливі до стресових ситуацій, які вимагають від них співпереживання, покори, визначення емоційного вигорання соціального робітника та розроблення практичних рекомендацій, спрямованих на його подолання, є вкрай важливим.

За час вивчення проблеми вигорання було виділено близько 100 симптомів, пов'язаних із вигоранням (хоча в більшості випадків вони мали описовий характер і не були підтверджені емпіричними дослідженнями). Зокрема, виділяються такі симптоми емоційного вигорання соціальних робітників: утома, стомлення, виснаження; психосоматичне нездужання; порушення сну; негативне ставлення до отримувачів соціальної послуги вдома; агресивні прояви, такі як дратівливість, тривожність, напруженість, занепокоєння, схвильованість, гнів [4, с. 7–9].

Традиційно чинники, що зумовлюють вигорання, розподіляють на два блоки – індивідуальні (внутрішні) та організаційні (зовнішні). Індивідуальні у свою чергу можна розділити на дві групи – соціально-демографічні (стать, вік, стаж роботи, освіта, сімейний стан соціального робітника, відомості щодо яких доцільно збирати за допомогою анкетування) та особистісні властивості. Для виявлення необхідних даних особистісних властивостей серед робітників соціальної сфери зазвичай використовують такі методика, як «Опитувальник для виявлення професійного вигорання (МВІ)» (автори С. Джексон та Х. Маслач), «Шкала організаційного стресу» Мак-Ліна, методика «Стресори» (автор В. Розанова), методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса [3].

До організаційних чинників належать такі характеристики, як умови праці та соціально-пси-

хологічні особливості організації. У цій підгрупі увага приділяється таким факторам: великій навантаженості на соціального робітника (у більшості з них кількість підопічних значно перевищує нормативну); похилому віку й самотності отримувачів соціальної послуги вдома (спричиняє підвищену відповідальність під час виконання посадових обов'язків); ризику втрати місця роботи соціальним робітником через брак коштів у державному або обласному бюджетах (фінансування соціальної служби може бути припинене).

Для найбільш комплексної й детальної діагностики емоційного вигорання доцільно використовувати методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко. Ця методика дає змогу діагностувати емоційне вигорання на різних стадіях його протікання та є зрозумілою й доступною для випробовуваного, припускає мінімум фізичних і психологічних зусиль на її проведення. Також інструкція до методики є простою, короткою та зрозумілою без додаткових пояснень.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому емоційного вигорання як динамічного процесу, що виникає поетапно в повній відповідності до механізму розвитку стресу, коли присутні три його фази. Рівень емоційного вигорання оцінюється за 12 шкалами, які відповідають трьом фазам:

– фаза «тривожна напруга» – передвісник і «пусковий механізм» у формуванні емоційного вигорання. Напруга має динамічний характер, що зумовлено вимотуючою постійністю або посиленням дії психотравмуючих чинників;

– фаза «резистенція» – опір наростаючому стресу;

– фаза «виснаження», що характеризується більш чи менш вираженим падінням енергетичного тону та ослабленням нервової системи [5].

Отже, рівень емоційного вигорання соціального робітника характеризує не лише його особистість, а й ефективність системи надання соціальних послуг на дому загалом. Саме тому своєчасна профілактика зазначеного явища має вагомe значення як для самого соціального робітника, так і для системи соціального захисту загалом.

Сучасна наука пропонує низку напрямів щодо гармонізації психофізичного стану соціального робітника з метою подолання синдрому емоційного вигорання. З огляду на те, що вигорання існує як наслідок постійних стресових ситуацій, найбільш ефективною формою профілактики цього явища є тренінгові заняття та особистісний коучинг.

Більшість практикуючих психологів пропонують для зниження рівня емоційного вигорання поміж класичних методів використовувати елементи арт-терапії. В управлінні стресом арт-терапія посідає вагомe місце та має два напрями:

1) розслаблення та забуття про все за допомогою вираження себе та своєї особистості у творчості. До першого напрямку можна віднести такі види творчості, як гончарне мистецтво, миловаріння, створення ляльок, плетіння з бісеру, створення оригамі тощо;

2) викид негативних емоцій у творчому пориві або перетворення його на позитивні емоції. До них можна віднести образотворче мистецтво, піскову терапію. Сутність цього напрямку полягає в перенесенні всіх негативних емоцій із внутрішнього світу в зовнішній за допомогою їх візуалізації [6].

Висновки. Синдром вигорання соціальних робітників, які надають соціальну послугу вдома, викликаний низкою специфічних особливостей їх діяльності. До їх числа можна віднести величезну відповідальність за життя й здоров'я отримувачів соціальної послуги, яка важким тягарем лягає на плечі робітника; тривале перебування серед негативних емоцій (страждання, болю, відчаю, роздратування тощо), які так чи інакше за механізмом емоційного зараження передаються співробітникам територіальних центрів, крім того, особи похилого віку (отримувачі послуг) помирають, що також впливає на стан соціальних робітників; заробітну плату надавачів (соціальних робітників), яка не відповідає ступеню їх соціальної відповідальності, що викликає почуття незадоволеності своєю професією.

Необхідна цілеспрямована робота з профілактики й корекції синдрому вигорання цієї категорії соціальних працівників, проте для цього необхідно знати, що саме впливає на розвиток синдрому вигорання та що є «ресурсом», який дає змогу зупинити цей процес.

Література:

1. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика: монографія / за ред. С. Максименка, С. Кузікової, В. Зливкова. Суми: Вид-во СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2017. 334 с.
2. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллект. монография / под ред. В. Лукьянова, Н. Водопьяновой, В. Орла и др. Курск: КГУ, 2008. 336 с.
3. Малишева К. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика, та корекція: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.04 «Медична психологія». К., 2003. 21 с.
4. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рекомендації / за заг. ред. М. Авраменка. Львів: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.

5. Міщенко М. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В.Бойко. Young Scientist. 2015. № 4. С. 103–105.
6. Чубук Р. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили. Серія «Соціологія». 2012. Вип. 172. Т. 184. С. 102–105.
7. Синдром емоційного вигорання: що це таке і як з цим боротись. URL: <http://expres.ua/health/2017/09/21/263081-syndrom-emosiynogo-vygorannya-take-cym-borotys> (дата звернення: 17.12.2017).
8. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания. URL: <http://health.mpei.ac.ru/sindrom.htm> (дата обращения: 17.12.2017).
9. Офіційний сайт ресурсу PsycINFO Американської психологічної асоціації. URL: <http://www.apa.org/pubs/databases/psycinfo/index.aspx> (дата звернення: 17.12.2017).

Мырян А. Н. Синдром эмоционального выгорания в социальных работников: диагностика, профилактика и коррекция

Синдром эмоционального выгорания – это механизм психологической защиты, выработанный личностью, который имеет форму полного или частичного исключения эмоций в ответ на отдельные психотравмирующие воздействия. Автором рассмотрена суть понятия синдрома эмоционального выгорания, факторы его возникновения, симптомы и методы диагностики среди работников социальной сферы. Описаны направления касательно его профилактики и коррекции методами арт-терапии, кроме классических методов.

Ключевые слова: выгорание, факторы выгорания, основные симптомы выгорания, факторы выгорания, фазы выгорания, методы коррекции выгорания.

Myrian A. M. Syndrome of emotional burnout in social workers: diagnosis, prevention and correction

The syndrome of emotional burnout is a mechanism of psychological protection produced by a person who has the form of total or partial exclusion of emotions in response to individual psycho-traumatic influences. The author considers the essence of the concept of an emotional burnout syndrome, factors of its occurrence, symptoms and methods of diagnostics among social workers. The directions for its prevention and correction by methods of art therapy, among classical methods are covered.

Key words: burnout, burnout factors, main burnout symptoms, burnout factors, burnout stages, methods for overcoming burnout.