

УДК 364-43: [331.43:159.942.5]
DOI: 10.24144/2524-0609.2019.44.41-45

Главацька Ольга Леонідівна
кандидат педагогічних наук, доцент
кафедра соціальної педагогіки і соціальної роботи
Тернопільський національний педагогічний університет ім.В.Гнатюка
м. Тернопіль, Україна
olga.raduk@gmail.com
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-9636-3970>

ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Анотація. У статті обґрунтовано актуальність проблеми попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Специфіка роботи працівників соціальної сфери зумовлена підвищеною емоційною насиченістю та складністю міжособистісного спілкування, управління ситуаціями різного рівня складності, що вимагають від фахівця значних психоемоційних зусиль та вміння попередити розвиток синдрому професійного вигорання. Мета статті полягає в обґрунтуванні особливостей попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. У статті використовувались загальнонаукові теоретичні методи: аналіз наукової літератури з досліджуваної проблеми, синтез, порівняння та узагальнення. У процесі емпіричного дослідження застосовувалася методика діагностики професійного вигорання розроблена Н. Водоп'яною, О. Старченковою на основі моделі К. Маслач і С. Джексона та методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка. Аналізом встановлено, що причинами виникнення синдрому професійного вигорання є втрата особистісних (внутрішніх) і соціальних (зовнішніх) ресурсів, для попередження та подолання синдрому професійного вигорання важливим є створення нових, або відновлення втрачених особистісних, соціально-психологічних і психо-енергетичних ресурсів, які допомагають працівнику протидіяти негативній дії стресу. Дослідженням визначено, що соціальним працівникам з ознаками синдрому професійного вигорання притаманний особливий причинно-наслідковий ланцюг із такими компонентами: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Вплив даних компонентів посилюється через такі фактори: низький рівень поінформованості щодо проблеми професійного вигорання, відсутність теоретичних знань і практичних навичок самодіагностики основних ознак професійного вигорання на ранніх етапах розвитку синдрому та шляхів їх подолання. Зроблено висновки про те, що особливості попередження та подолання синдрому професійного вигорання у соціальних працівників відображені в комплексі дій керівника соціальної організації, до яких належать: моніторинг психологічного стану працівників, чітке роз'яснення посадових інструкцій, організацію профілактичних бесід та стимулювання внутрішньої мотивації, налагодження конструктивних комунікацій, проведення різноманітних тренінгових занять, створення позитивного морально-психологічного клімату в колективі.

Ключові слова: професійне вигорання; соціальний працівник; попередження; подолання; соціальна сфера.

Вступ. В епоху глобалізаційних процесів та сучасних соціально-економічних змін, які відбуваються в Україні, перед працівниками соціальної сфери постають досить складні завдання, обумовлені специфікою даної професії. Соціальна робота як професійна діяльність спрямована на підтримку і надання кваліфікованої допомоги будь-якій людині, а особливо особам, які знаходяться в складних життєвих обставинах. У зв'язку з тим, значна кількість емоційно складних та когнітивно-насичених професійних міжособистісних контактів впливає на психологічний стан соціальних працівників, зумовлює виникнення емоційного напруження, знижує його здатність до саморегуляції поведінки та призводить до розвитку синдрому професійного вигорання.

Актуальність проблеми попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників можна обґрунтувати такими факторами:

- сучасні перетворення в Україні супроводжуються стресами, що негативно впливають на психологічне, матеріальне, професійне благополуччя членів суспільства. Як наслідок, збільшення кількості звернень до соціального працівника, що призводить до втрати енергії, емоційного виснаження та підвищує можливість виникнення професійного вигорання;

- ризик втрати місця роботи соціальним працівником через недостатність коштів у державному або обласному бюджетах є вагомою причиною професійного вигорання;

- синдром професійного вигорання у соціальних

працівників є небезпекою не тільки для них самих, але й для «клієнтів», які звертаються за допомогою і не мають можливості її отримати через душевну або фізичну втому та зневіреність соціального працівника у собі.

До вивчення проблеми професійного вигорання соціальних працівників останнім часом спостерігається посилення уваги світової спільноти науковців. Розробляються авторські моделі, психодіагностичні методики і практичні профілактично-корекційні програми щодо подолання даного синдрому.

Саме американські дослідники К. Маслач і С. Джексона розробили вимірну шкалу для діагностування компонентів професійного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень).

Вчені Б. Перлман і А. Хартман обґрунтували симптоми професійного вигорання, а саме: емоційне та фізичне виснаження, зниження працездатності, дегуманізація міжособистісних відносин.

Англійський науковець Вестерхоузе вивчав вплив рольових конфліктів і пов'язаних з ними ситуацій на розвиток професійного вигорання. Т. Форманюк досліджував фактори груп ризику професійного вигорання; С. Уолтер – характеристики організаційного середовища; Н. Водоп'янова, Т. Турова – професійні, робочі стреси, В. Бойко – фази в розвитку синдрому професійного вигорання. Однак на сьогоднішній день налічується незначна кількість робіт, які спрямовані на дослідження синдрому професійного вигорання у діяльності соціальних працівників.

Мета статті: обґрунтувати особливості попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. **Завданнями є:** висвітлити сутність поняття «професійне вигорання»; проаналізувати особливості та розробити рекомендації щодо попередження та подолання синдрому професійного вигорання соціальних працівників.

Методи дослідження. У статті використовувались загальнонаукові методи аналізу, синтезу, порівняння та узагальнення наукових джерел з проблеми синдрому професійного вигорання. Пошук інформації здійснювався в електронних базах даних, таких як Google Scholar, Web of Science, українських і зарубіжних веб-сайтах, присвячених синдрому професійного вигорання.

У процесі емпіричного дослідження застосовувалися:

- методика діагностики професійного вигорання розроблена Н. Водоп'яною, О. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексона. Методика базується на теорії синдрому вигорання і дає можливість визначити такі його основні симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень. Опитувальні містять 22 твердження. Чим більша сума балів по кожній шкалі окремо, тим більше у досліджуваного виражені різні компоненти даного синдрому. Рівень професійного вигорання визначається за допомогою суми балів всіх трьох шкал;
- методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка. Вона спрямована на вивчення синдрому професійного вигорання за дванадцятьма симптомами і дозволяє виявити три фази його розвитку: напруження, резистенцію та виснаження. Тест складається із 84 тверджень. Для кожної із зазначених фаз розроблена методика кількісного визначення ступеня вираженості провідних симптомів вигорання.

Основна частина. Термін «професійне вигорання» вперше використав американський психіатр Х.Дж. Фрейденбергер для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженій атмосфері у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. Під «вигоранням» розумівся стан знемоги з відчуттям власної даремності (Карамушка, 2006).

У науковій літературі виокремлено три підходи до визначення синдрому професійного вигорання. Перший підхід розглядає «вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, що викликане довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. При такому підході «вигорання» розглядається як синдром «хронічної втоми». Другий підхід розглядає «вигорання» як двовимірну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Проте найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексоном. Вони розглядають даний синдром як трьохкомпонентну систему, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію власних особистісних досягнень (Бернацька, 2010; Маслач, 2001).

Синдром професійного вигорання може розглядатися з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій. У людини, що відчуває на собі дію «вигорання» першого ступеня, проявляються помірні, недовгі і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми проявляються в легкій формі й виражаються в турботі про себе (розслаблення, відпочинок та ін.). На другій стадії синдрому професійного вигорання симптоми

проявляються регулярно, носять більш затяжний характер, і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут неефективні. Працівник може почувати себе виснаженим після гарного сну і навіть після вихідних. Для турботи про себе йому необхідні додаткові зусилля. Ознаки і симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні й психологічні проблеми типу виразок і депресії; спроби піклуватися про себе не дають результату, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Працівник починає брати під сумнів цінність своєї роботи, професії і життя загалом (Ронгинська, 2002).

Як визначає Т. Турова, чинники професійного вигорання поділяються на організаційні, рольові та індивідуальні, які впливають на сприйняття особистістю своєї професійної ролі в організації; зустрічну реакцію на дане сприйняття; реакцію організації на симптоми, які проявляються у працівника (Турова Т., 2010).

Отже, професійне вигорання – це багатогранне переживання хронічного емоційного стресу і є особливою формою професійної дезадаптації, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності.

Слід вказати, що до основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання соціальних працівників відносяться: індивідуальні особливості (характерологічні, самооцінка, освіта тощо); організаційні (зміст праці, робочі перевантаження, умови праці); особливості професійної діяльності (Авраменко, 2008; Юрків, 2010).

За результатами проведеного нами емпіричного дослідження серед двадцяти соціальних працівників м. Тернополя встановлено, що першим компонентом в структурі синдрому професійного вигорання у них є емоційне виснаження – 56,4%, деперсоналізація – 48,8%, редукція особистих досягнень – 32,5%. Тільки у 30% респондентів рівень професійного вигорання яскраво виражений та перевищує 55%, що свідчить про можливу загрозу його виникнення.

Отже, розвиток синдрому професійного вигорання за методикою Н. Водоп'яною, О. Старченковою у соціальних працівників відбувається через перший компонент – емоційне виснаження, який характеризується емоційною спустошеністю, втомою, апатією, зменшенням взаємодії з оточуючими, бажанням побути на самоті, неадекватним емоційним реагуванням та ін. (Водоп'янова, & Старченкова, 2017).

Дослідження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка – це вияв напруження, резистенції та виснаження. Результати засвідчили, що домінуючим компонентом в синдромі професійного вигорання у соціальних працівників є «напруження», який, на думку автора, характеризується в легкій формі через турботу про себе, шляхом організації частих перерв у роботі, забування певних робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. 11,2% опитаних мають високий рівень розвитку даного компонента, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компонента синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження. Тобто можна говорити про те, що професійне вигорання соціальних працівників починає розвиватися із першого компонента – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів (Бойко, 2008).

Отже, такі дані дають можливість нам розкрити

сутність поведінкових реакцій соціальних працівників при виникненні синдрому. Переважна більшість опитаних соціальних працівників, на наш погляд, схильні до такої захисної реакції, як «неадекватне вибіркоче емоційне реагування», що відображається на стосунках з оточуючими, може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукацію професійних обов'язків.

Вчені однозначні в тому, що зменшення проявів даного синдрому можливе за умови своєчасно прийнятих заходів щодо його попередження. К. Маслач і М. Лайтер виокремлюють п'ять чинників, які впливають на попередження і подолання професійного вигорання: справедлива винагорода, кероване робоче навантаження, почуття спільності, оптимальний контроль, розділені цінності. Якщо ці умови дотримуються, ймовірність розвитку професійного вигорання знижується. Вчені запропонували також цікавий процесуальний підхід до проблеми попередження і подолання професійного вигорання, який заснований на ставленні до цього синдрому як до динамічного явища. Згідно висунутої ідеї, в основі управління процесами вигорання персоналу в організації повинні бути: моніторинг корпоративного потенціалу вигорання в перерахованих вище факторах; регулярні дії, спрямовані на організаційне оздоровлення – розвиток корпоративної культури, організаційні інновації тощо (Романовська, 2011).

Т. Скорик вважає, що попередження і подолання професійного вигорання соціальних працівників повинно здійснюватися за такими напрямками: емоційна підтримка, інформування та підвищення значущості професії (Скорик, 2011).

Науковець М. Ільєнко, визначив фактори, які підсилюють значимість праці соціального працівника і допомагають зберегти їх професійне здоров'я, зокрема: наявність можливостей для творчого зростання та підвищення рівня заробітної плати, постійний інтерес до професії; наявність технічних засобів, що сприяють ефективній роботі; усвідомлення користності власної трудової діяльності; стабільність становища працівника в організації; доброзичливі взаємини в колективі; високий рівень відповідальності за свою працю (Ільєнко, 2008).

Слід наголосити, що для попередження і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери необхідно задовольнити їх потреби у владі шляхом збільшення відповідальності, делегування повноважень, доручення більш складної роботи тощо. Важливо також використовувати систему заохочень, яка включає премії, цінні подарунки, подяки, додаткові вихідні дні та відпустки, творчі відпустки, направлення на престижні курси підвищення кваліфікації, участь та подання до нагородження за підсумками року тощо. Саме завдяки ефективному використанню особистих і соціальних ресурсів соціальні працівники можуть попередити і подолати дію синдрому професійного вигорання.

Попередженню професійного вигорання соціаль-

ного працівника сприяє виконання низки рекомендацій: визначення короткострокових і довгострокових цілей, відпочинок від роботи та інших навантажень, оволодіння вміннями і навичками саморегуляції, професійний розвиток і самовдосконалення, уникнення непотрібної конкуренції, емоційне спілкування, фізичні навантаження і здоровий спосіб життя. Створення можливості для творчого зростання, підвищення рівня заробітної плати, використання технічних засобів, хороші взаємини в колективі, високий рівень відповідальності за працю. Також для попередження та допомоги соціальним працівникам у подоланні синдрому професійного вигорання рекомендується наступне: організація робочих пауз, технічних перерв, тайм-аутів для емоційного розвантаження; оптимізація режиму роботи і відпочинку, зміна видів діяльності на непрофесійні; навчання прийомом релаксації та саморегуляції психічних станів; розвиток умінь і навичок рівномірного розподілу професійних навантажень, швидке перевлаштування з одного виду діяльності на інший; конструктивне вирішення конфліктів, підвищення професійної майстерності та кваліфікації шляхом самоосвіти та короткострокового навчання, вивчення досвіду успішних фахівців; прищеплювання навичок конструктивних (успішних) моделей доцільної поведінки (Наватська, 2017).

Висновки. Професійне вигорання – це синдром емоційного, розумового і фізичного виснаження через тривале емоційне навантаження. У визначенні синдрому професійного вигорання вчені виокремлюють три підходи, такі як: стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження; двовимірну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; трьохкомпонентну систему, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукацію власних особистісних досягнень. До основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання соціальних працівників відносять індивідуальні й організаційні особливості та характеристики професійної діяльності. Негативними проявами професійного вигорання є депресивні стани, почуття втоми, негативна професійна установка, небажання передбачати позитивні результати у власному житті та професії.

Стратегії виявлення та попередження синдрому професійного вигорання базуються на ідеї динамічного комплексу, що складається з психодіагностики, профілактичних заходів та психологічної інтервенції для подолання наслідків синдрому професійного вигорання. Для попередження та подолання синдрому професійного вигорання важливим є створення нових, або відновлення втрачених особистісних, соціально-психологічних та психоенергетичних ресурсів, які допомагають людині протидіяти дистресу.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці моделі психологічного консультування керівників соціальних організацій щодо попередження синдрому професійного вигорання персоналу.

Список використаної літератури

- Бернацька О. Професійне вигорання психологів. *Психолог. Шкільний світ*. 2010. № 38. С. 22–25.
 Бойко В. В. *Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении*. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
 Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. *Синдром вигорання. Диагностика и профилактика*: практ. пособие. 3-е изд. испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2017. 343 с.
 Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей*. – К.: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.
 Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України* / ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2006. Т.1. С. 210–217.
 Маслач К. *Професіональное выгорание: как люди справляются*. Практикум по социальной психологии. СПб: Питер.

2001. С. 43–58.

Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рек. / ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Львів: Всеукр. центр профес. реабілітації інвалідів. 2008. 53 с.

Романовська О. В., Набільська С. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С. 103–107.

Ронгинская Т. И. Синдром «выгорания» в социальных профессиях. *Психологический журнал*. 2002. Т. 23. № 3. С. 85–95.

Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. №3. С. 98–100.

Турова Т. В. Синдром «професійного вигорання» працівників в системі антикризового управління персоналом: аналіз підходів. *Наука й економіка*. 2010. Вип. 1. С. 137–145.

Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2010. № 2. С. 76–82.

Hlavatska O. Specific features of social workers' professional burnout, *Social Work and Education*. 2017. Vol.2, pp. 27–35.

References

Avramenko, M. L. (Ed.). (2008). *Profilyaktyka profesijnoho vyhorannya pratsivnykiv sotsial'noyi sfery* [Prevention of professional burnout of social workers: methodical recommendations]. Lutjig: All-Ukrainian center of professional rehabilitation of the disabled. [in Ukrainian].

Bernatska, O. (2010). Profesijne vyhorannya psykholohiv [Professional burnout of psychologists]. *Psychologist. Schoolworld*, 38, 22–25. [in Ukrainian].

Boyko, V. V. (1999). *Syndrom «emotsyjonal'noho vyhorannya» v professyjnom obshchennyi* [The syndrome of «emotional burnout» in professional communication]. St. Petersburg: Peter. [in Ukrainian].

Hlavatska, O. (2017) Specific features of social workers' professional burnout, *Social Work and Education*, 2, 27–35. [in Ukrainian].

Il'enko, M. M., Puzikov D. O. (2008). Profesijne «vyhorannya» fakhivtsiv sotsial'noyi roboty: faktory, zmist, shlyakhy zapobihannya ta podolannya. [Professional «burnout» of social work: factors, content, ways of prevention and overcoming]. *Actual problems of education and upbringing of people with special needs: abstracts of reports*, 306–309. [in Ukrainian].

Karamushka, L. M., & Zaichikova T. V. (2006). Problema syndromu «profesijnoho vyhorannya» v pedahohichnij diyal'nosti v zarubizhnyy ta vitchyznyanyy psykholohiyi [The problem of «burnout» syndrome in pedagogical activity in foreign and domestic psychology]. *Actual problems of psychology: collection of sciences works of the Institute of Psychology named after Kostyuk G. S. of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine*, 1, 210–217. [in Ukrainian].

Maslach, K. (2001). *Profesyjonal'noe vyhoranye: kak lyudy spravlyayut'sya. Praktikum po sotsyal'noy psykholohy* [Professional burn-out: how people manage it]. SPb: Piter. 2001. S. 43–58. [in Russian].

Romanovska, O. V., & Nabilska. E. M. (2011). Prychyny ta osoblyvosti proyavu syndromu «profesijnoho vyhorannya» v sotsial'nykh pratsivnykiv [Causes and features of the manifestation of the «professional burnout» syndrome among social workers]. *Bulletin of National Technical University «KPI». Politology. Sociology. Law*. 3 (11), 103–107. [in Ukrainian].

Ronginskaya, T. I. (2002). Syndrom «vyhorannya» v sotsyal'nykh professyakh [Syndrome of «burnout» in social professions]. *Psychological journal*, 23 (3), 85–95. [in Russian].

Skoryk, T. V. (2011). Profilyaktyka syndromu «profesijnoho vyhorannya» sotsial'nykh pratsivnykiv yak neobkhdna umova profesijnoyi hotovnosti [Prevention of social workers' «professional burnout» syndrome as a condition for professional readiness]. *Scientific Notes of the NizhynState University named after M. Gogol. Psychological-pedagogical sciences*, 3, 98–100. [in Ukrainian].

Yurkiv, Y. I. (2010). Syndrom «profesijnoho vyhorannya» sotsial'nykh pedahohiv pry roboti z simyamy rozumovo vidstalykh ditey [The syndrome of «professional burnout» among social pedagogues working with families of mentally retarded children]. *Social pedagogy: theory and practice*, 2, 76–82. [in Ukrainian].

Vodopianova, N. E., Starchenkova, E. S. (2017). *Syndrom vyhorannya. Dyahnostyka y profylaktyka* [The burnout syndrome. Diagnosis and prevention]. Moscow: Yurayt. [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 04.04.2019 р.

Стаття прийнята до друку 10.04.2019 р.

Главацкая Ольга

кандидат педагогических наук, доцент

кафедра социальной педагогики и социальной работы

Тернопольский национальный педагогический университет

имени Владимира Гнатюка, г.Тернополь, Украина

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И ПРЕОДОЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Аннотация. В статье обоснована актуальность проблемы предупреждения и преодоления профессионального выгорания социальных работников. Специфика работы работников социальной сферы обусловлена повышенной эмоциональной насыщенностью и сложностью межличностного общения, управления ситуациями разного уровня сложности, требующие от специалиста значительных психоэмоциональных усилий и умения предупредить развитие синдрома профессионального выгорания. Цель статьи: обосновать особенностей предупреждения и преодоления профессионального выгорания социальных работников. Используются общенаучные теоретические методы: анализ научной литературы по исследуемой проблеме, синтез, сравнение и обобщение. Применялась методика диагностики профессионального выгорания разработана Н.Водопьяновой, А.Старченковой на основе модели К.Маслач и С.Джексон и методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.Бойко. Анализом установлено, что причинами возникновения синдрома профессионального выгорания является потеря личностных (внутренних) и социальных (внешних) ресурсов, для предупреждения и преодоления синдрома профессионального выгорания важным является создание новых или восстановления утраченных личностных, социально-психологических и психо-энергетических ресурсов, которые помогают работнику противодействовать негативному воздействию стресса. Исследованием установлено, что социальным работникам с признаками синдрома профессионального выгорания присущ особый

причинно-следственная цепь с такими компонентами: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений. Влияние данных компонентов усиливается из-за следующих факторов: низкий уровень информированности по проблеме профессионального выгорания, отсутствие теоретических знаний и практических навыков самодиагностики основных признаков профессионального выгорания на ранних этапах развития синдрома и путей их преодоления. Сделаны выводы о том, что особенности предупреждения и преодоления синдрома профессионального выгорания у социальных работников отражены в комплексе действий руководителя социальной организации, к которым относятся: мониторинг психологического состояния работников, четкое разъяснение должностных инструкций, организации профилактических бесед и стимулирования внутренней мотивации, налаживание конструктивных коммуникаций, проведение различных тренинговых занятий, создание положительного морально-психологического климата в коллективе.

Ключевые слова: профессиональное выгорание; социальный работник; предупреждение; преодоления; социальная сфера.

Hlavatska Olha

Candidate of Pedagogical Sciences, Ph.D., Associate Professor

Department of Social Education and Social Work

Ternopil National Pedagogical University Volodymyr Hnatyuk

Ternopil, Ukraine

SOCIAL WORKERS' PROFESSIONAL BURNOUT PREVENTION AND OVERCOMING

Abstract. The present article substantiates the topicality of the problem of preventing and overcoming the professional social workers' burnout. The peculiarity of the work of social workers are determined by the increased emotional saturation and the complexity of interpersonal communication, the management of situations of different complexity levels, which require a specialist in significant psycho-emotional efforts and the ability to prevent the development of professional burnout syndrome. The aim of the article is to substantiate the peculiarities of prevention and overcoming the social workers' professional burnout. The article used general scientific theoretical methods: analysis of scientific literature on the researched problem, synthesis, comparison and generalization. In the process of empirical research, the method of professional burnout diagnosis was used developed by N. Vodopianova, O. Starchenkova on the basis of the model of K. Maslach and S. Jackson and the method of diagnosing the level of emotional burnout developed by V. Boyko. The analysis revealed that the causes of the professional burnout syndrome are the loss of personal (internal) and social (external) resources; to prevent and overcome the burnout syndrome, it is important to create new or restore lost personal, social psychological and psycho-energy resources that help a worker to counteract the negative effects of stress. Social workers with signs of a burnout syndrome have a special cause-and-effect chain with the following components: emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievements. The impact of these components is intensified by the following factors: low awareness of the professional burnout problem, lack of theoretical knowledge and practical skills of self-diagnosis, the main signs of professional burnout in the early stages of the development of the syndrome and ways to overcome them. The conclusions show that the features of prevention and overcoming social workers' professional burnout syndrome are reflected in the complex actions of the head of a social organization, which include: monitoring of the psychological state of the workers, clear explanation of job descriptions, organization of preventive discussion and stimulation of internal motivation, constructive communications, conducting various training sessions, creating a positive moral and psychological climate in the team.

Key words: professional burnout; social worker; prevention; overcoming; social sphere.