

Social Work & Education

©SW&E,2017

УДК 364.624:364-43-021.321

Olga Hlavatska,

Ph.D., Associate professor

*Department of Social Pedagogics
and Social Work*

*Ternopil Volodymyr Hnatyuk
National Pedagogical University*

Ольга Главацка,

*кандидат педагогічних наук,
доцент,*

*кафедра соціальної педагогіки і
соціальної роботи,*

*Тернопільський національний
педагогічний університет імені
Володимира Гнатюка*

Ternopil, Ukraine

м. Тернопіль, Україна

olga.raduk@gmail.com

ORCID iD 0000-0001-9636-3970

Received: October 11, 2017

1st Revision: November 15, 2017

Accepted: November 19, 2017

Hlavatska, Olga. (2017). Особливості професійного вигорання соціальних працівників, *Social Work and Education*, Vol. 4, No. 2., pp. 46-62

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Анотація. У статті здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до трактування сутності поняття «професійне вигорання»; висвітлено його симптоми; охарактеризовано основні причини, наслідки й особливості професійного вигорання соціальних працівників; виділено основні групи факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання. Виявлено, що виникнення та розвиток синдрому залежить від віку, стажу роботи і статі працівника. Визначено, що професійне вигорання найбільш характерне для молодих недосвідчених соціальних працівників через завищені очікування щодо професії; щодо статі, то жінки більше схильні до появи й розвитку синдрому через велику кількість соціальних ролей та обов'язків. У чоловіків професійне вигорання тісно взаємопов'язане із переживанням міжособистісної самотності, низькою пізнавальною активністю і самоприйняттям.

Дослідженням визначено, що соціальні працівники з високим ступенем професійного вигорання частіше використовують обережні стратегії поведінки, уникають проблемних ситуацій, імпульсивних дій, мають найнижчі показники особистісного адаптаційного потенціалу, поведінкової регуляції і нервово-психічної стійкості в порівнянні зі своїми колегами, що володіють низьким ступенем професійного вигорання. Зроблено висновки про те, що попередженню синдрому професійного вигорання соціальних працівників сприяє організація робочих пауз для емоційного розвантаження, оптимізація режиму роботи і відпочинку, навчання прийомам релаксації та саморегуляції психічних станів і конструктивних моделей доцільної поведінки.

Ключові слова: професійне вигорання; соціальний працівник; емоційне виснаження; адаптаційний потенціал; професійний стрес.

Вступ

Швидкий темп життя, соціально-політичні та соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають до працівників соціальної сфери складні, високі вимоги. Специфіка даної професії полягає у значній кількості емоційно складних та когнітивно-насичених міжособистісних контактів, які впливають на їх психологічний стан, обумовлюють виникнення емоційного напруження та розвиток професійних стресів. Одним із найскладніших наслідків його довготривалого впливу є виникнення синдрому професійного вигорання, високий рівень якого дезорганізує діяльність працівника, знижує його здатність до саморегуляції поведінки і управління ситуаціями різної складності.

Науковий і практичний інтерес до синдрому вигорання обумовлений тим, що його наслідки є небезпечними не лише для працівників соціальної сфери, а й для об'єктів їх професійної діяльності. Професійно виснажений, емоційно знесилений соціальний працівник не спроможний продуктивно працювати, оскільки у нього знижується рівень психологічної готовності до інноваційної діяльності, особистісного та професійного самовдосконалення, погіршуються взаємини з адміністрацією, колегами, клієнтами.

Аналіз останніх публікацій

Останнім часом спостерігається посилення уваги світової спільноти науковців до вивчення проблеми професійного вигорання представників соціальної сфери. Розробляються авторські теоретичні моделі, психодіагностичні методики і практичні профілактично-корекційні програми щодо попередження та подолання синдрому професійного вигорання.

Проблема професійного вигорання знайшла своє відображення у працях таких зарубіжних вчених: К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман та ін. У вітчизняній науці питання професійного вигорання порушувалися В. Бойко, Н. Водоп'яною, Л. Карамушкою, Н. Лазаревим, О. Романовською, Т. Форманюк та ін.

Дослідженням та розробкою методів діагностики щодо синдрому професійного вигорання займались дослідники: В. Бойко,

Н. Водоп'янова, Т. Ронгинська, А. Серебрякова, О. Старченкова та ін. Однак на сьогоднішній день налічується незначна кількість робіт, які спрямовані на дослідження синдрому професійного вигорання у діяльності соціальних працівників.

Як відомо, професія соціального працівника є однією з тих, де синдром професійного вигорання найпоширеніший. Тому актуальним є вивчення особливостей виникнення симптоматики, розвитку та перебігу його саме у працівників соціальної сфери.

Мета статті: висвітлити особливості професійного вигорання соціальних працівників.

Завдання:

- обґрунтувати сутність поняття професійного вигорання;
- проаналізувати основні причини та наслідки професійного вигорання соціальних працівників;
- розробити рекомендації щодо попередження синдрому професійного вигорання соціальних працівників.

Методологічну основу дослідження становлять загальні теорії синдрому професійного вигорання; історичний, логіко-гносеологічний, структурно-функціональний підходи до аналізу синдрому професійного вигорання.

Мета і завдання дослідження зумовили використання комплексу методів дослідження. Було використано загальнонаукові методи аналізу, синтезу, порівняння та узагальнення існуючого наукового матеріалу з проблем синдрому професійного вигорання.

У процесі емпіричного дослідження застосовувалася методика діагностики професійного вигорання К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової. Методика базується на теорії синдрому вигорання і дає можливість визначити такі його основні симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

Основна частина

Синдром професійного вигорання бере свій початок з хронічного повсякденного навантаження, емоційної перевтоми пережитої людиною в особистісно-значущих ситуаціях спілкування з іншими людьми.

Найчастіше він трактується як довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Вчені розглядають дане явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом професійних стресів. Загалом, під професійним вигоранням розуміється стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що виявляється в професіях соціальної сфери. Вперше термін був введений американським психіатром Х. Фреденбергером в 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно складній атмосфері у процесі надання професійної допомоги. Під «вигоранням» розумівся стан знемоги з відчуттям власної даремності (Карамушка Л., 2006, с. 211).

Проаналізувавши різноманітні підходи до трактування сутності поняття «професійне вигорання» подаємо у таблиці 1 важливі характеристики, обґрунтовані різними вченими.

Таблиця 1

Сутність поняття «професійне вигорання»

<i>Автор</i>	<i>Характеристика</i>
<i>1</i>	<i>2</i>
Х. Фрейденбергер	Особливий вид психологічного захисту, що супроводжується змінами в поведінковій, емоційній, когнітивній сферах особистості, які виникають внаслідок виконання професійної діяльності (Карамушка Л. 2006., С. 211).
М. Поташник	Довготривала стресова ситуація, що розвивається на тлі хронічного перенапруження і веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини, професійна діяльність якої пов'язана зі сферою спілкування (Карамушка Л., 2006, с. 212).
Н. Лазарева	Переживання людиною стану фізичного, емоційного та психічного виснаження, викликаного тривалою дією стресових факторів в емоційно напружених ситуаціях (Бернацька О., 2010, с. 23).
Н. Водопьянова	Несприятлива реакція на робочі стреси, що включає психологічні, психофізіологічні й поведінкові компоненти (Водопьянова Н., 2017, с. 88).

<i>I</i>	<i>2</i>
В. Бойко	Вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив (Бойко В. В., 1999, с. 12).
Скорик Т. В.	Складний багатовимірний конструкт, довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок впливу на особистість монотонних нервово-психічних навантажень у професіях типу «людина-людина», які пов'язані з міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю, захисною реакцією у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи, а також як позитивне (творче «горіння») та негативне (виснаження, дистрес, форма дезадаптації) явище (Скорик Т. В., 2011, с. 99).

Таким чином, професійне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності.

Для чіткішого розуміння сутності синдрому професійного вигорання розглянемо його симптоми. Аналіз літературних джерел дав можливість згрупувати їх у таблицю 2 (Бернацька О., 2010, с. 24; Водопьянова Н., 2017, с. 98; Ільєнко М., 2008, с. 307).

На думку вчених, синдром професійного вигорання притаманний працівникам «комунікативних» професій, що пред'являють високі вимоги до психологічної стійкості в ситуаціях ділового спілкування. Саме професія соціального працівника найбільш схильна до вигорання внаслідок специфіки своєї діяльності.

До основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання соціальних працівників відносяться: індивідуальні особливості особистості (характерологічні, самооцінка, освіта тощо); організаційні (зміст праці, робочі перевантаження, умови праці); особливості професійної діяльності. Варто зауважити, що професія соціального працівника не має високого соціального статусу в

нашому суспільстві. Фактично низька оцінка його праці може бути джерелом виникнення професійного вигорання.

Таблиця 2

**Групи симптомів,
характерні для синдрому професійного вигорання**

<i>Найменування ключової групи ознак</i>	<i>Симптоматика</i>
<i>1</i>	<i>2</i>
Фізичні симптоми	Стомленість, фізична втома, виснаження; зміна маси тіла (схуднення або збільшення маси тіла); недостатній сон, безсоння; незадовільний загальний стан здоров'я; важке дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння тіла; артеріальна гіпертензія; виразки і запалення на шкірі та слизових оболонках, патологічні вияви хвороб серця та судин.
Емоційні симптоми	Нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпомічності та безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального неспокою; нездатність зосередитися; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших: люди стають «як манекени»; переважає відчуття самотності.
Інтелектуальні симптоми	Зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія; втрата смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, схемам, рутині ніж креативно-творчому підходу; цинізм і байдужість до новин; недостатня участь чи відмова від участі у творчих експериментах – тренінгах, курсах; формалізм у виконанні роботи.

1	2
Поведінкові симптоми	Робочий час – понад 45 годин на тиждень; під час роботи з'являються втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; недостатнє фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії тощо, імпульсивна емоційна поведінка.
Соціальні симптоми	Низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплень; соціальні контакти обмежуються роботою; байдужість у ставленні до співробітників та рідних; відчуття ізоляції, непорозуміння з іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, родичів, друзів.

Окрім цього, курс освіти працівників соціальної сфери не передбачає оволодіння практичними навичками подолання періодичних зіткнень з нестандартними випадками і великим емоційним навантаженням (Авраменко М., 2008, с. 22; Бойко В., 1999, с. 86; Юрків Я., 2010, с. 78).

У дослідників, що займаються вивченням проблеми професійного вигорання, особливе занепокоєння викликають низькі показники комунікативної толерантності, які мають бути найбільш розвиненими у фахівців соціальної сфери. У зв'язку з тим, що в діяльності соціальних працівників інтенсивність спілкування вкрай висока, саме вони найбільш схильні до виникнення професійного вигорання. До основних проявів синдрому відносять емоційну стриманість, особистісну обмеженість, агресивність, ігнорування індивідуальних особливостей клієнтів. Така професійна деформація заважає якісному виконанню трудової діяльності і негативно впливає на колег та клієнтів (Бойко В., 1999, с. 88).

Діяльність соціального працівника передбачає також інтенсивне і тривале спілкування з клієнтом по телефону. Труднощі телефонних комунікацій пов'язані з відсутністю зорового контакту, необхідного як для сприйняття невербальної інформації про особистісні характеристики абонента та його емоційний стан, так і для візуального впливу на співрозмовника і передачі йому необхідної інформації. Крім того, всі види телефонних переговорів, як правило, мають часові обмеження та високу відповідальність за якість і достовірність інформації. Також можна відзначити, що погана передача сигналу чи спотворення тембру голосу

утрудняють взаєморозуміння співрозмовників, неминуче створюють певну напруженість (Ільєнко М., 2008, с. 308).

При телефонній розмові соціальні працівники часто стикаються із стресовими ситуаціями, які несуть потенційну загрозу виникнення синдрому професійного вигорання. Характеристиками професійно важких ситуацій спілкування з абонентами є такі:

1. Когнітивно важкі ситуації, пов'язані із складною або некоректною поведінкою абонентів: панібратські звернення, сексуальні домагання, обмани, безглузді запитання, нерозуміння ситуації, нездатність пояснити проблему чи сформулювати запитання.

2. «Незрозуміла мова» (вербально важкі ситуації, пов'язані з поганою дикцією і слухом абонентів): невиразна чи тиха мова, дефекти мови, нечітко вимовлені слова, мова з сильним акцентом тощо.

3. Ситуації «затягування»: спілкування з клієнтами, які повільно розмовляють та дуже довго аналізують отриману інформацію.

4. Емоційно негативні ситуації, пов'язані з агресивними абонентами: агресивні звернення абонентів, нецензурні висловлювання, приниження, образи, звинувачення, конфліктна поведінка.

5. Ситуації дисонансу: скарги абонента справедливі й правомірні, а оператор не може допомогти в силу конфіденційності інформації (Ронгинская Т., 2002, с.89).

Дані різноманітних досліджень доводять, що до вигорання більш схильні молоді недосвідчені соціальні працівники, оскільки у них нереалістичні очікування щодо професії, організації та професійної успішності. Джерелом вигорання можуть стати завищені і незадоволені очікування. В цілому, чим більша невідповідність між очікуваннями і дійсністю, тим негативнішими будуть наслідки для працівника та організації.

Загроза виникнення синдрому професійного вигорання залежить, окрім віку, ще й від статі працівника. Соціальним працівникам-жінкам, яких серед професіоналів даного напрямку значно більше, окрім боротьби з професійними стресами необхідно вести домашній побут і знаходити час для сім'ї та дітей. Окрім того, низька оплата праці та відносно низький соціальний статус також є факторами, що сприяють появі синдрому професійного вигорання.

Науковець Романовська О. виділяє три фактори, що відіграють істотну роль в синдромі професійного вигорання соціальних працівників:

особистісний, рольовий та організаційний. Особистісний чинник включає мотивацію, способи реагування на стреси та інші індивідуальні особливості. Найуразливіші в цьому відношенні люди, що реагують на стрес агресивно, нестримано, прагнучи до суперництва. Також до вигорання здебільшого схильні трудоголіки, тобто працівники з високою самовіддачею та відповідальністю. Фактично такі працівники знайшли своє покликання в роботі, трудяться до самозабуття, з установкою на постійний робочий процес. Рольовий фактор пов'язаний з рольовою конфліктністю і рольовою невизначеністю, а організаційний фактор включає характеристики професійних завдань, характер керівництва, ступінь відповідальності тощо (Романовська О., 2011, с. 104).

За результатами проведеного нами емпіричного дослідження серед соціальних працівників м. Тернополя встановлено, що домінуючим компонентом в структурі синдрому професійного вигорання у соціальних працівників є емоційне виснаження. Як показано на рис. 1 у досліджуваних наявний високий рівень даного компоненту – 56,4%.

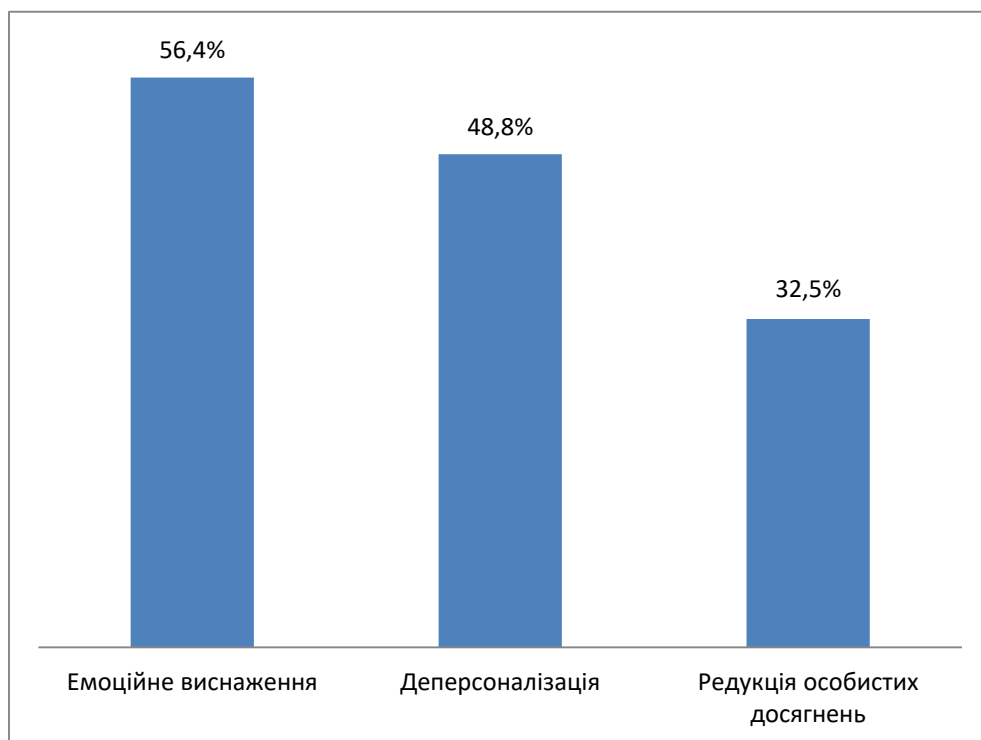


Рисунок 1. Рівень розвитку основних компонентів синдрому професійного вигорання у соціальних працівників

Проте рівень другого компоненту професійного вигорання – деперсоналізації є меншим – 48,8%. Третій компонент синдрому професійного вигорання – редукція особистих досягнень знаходиться на низькому рівні – 32,5%. Лише у 30% досліджуваних рівень професійного вигорання яскраво виражений та перевищує 55%, що свідчить про потенційну загрозу виникнення даного синдрому.

Як бачимо, розвиток синдрому професійного вигорання у соціальних працівників відбувається через перший компонент – емоційне виснаження, який характеризується емоційною спустошеністю, втому, апатією, зменшенням взаємодії з оточуючими, бажанням побути на самоті, неадекватним емоційним реагуванням тощо.

Слід зауважити, що соціальні працівники з високим ступенем професійного вигорання мають найнижчі показники особистісного адаптаційного потенціалу, поведінкової регуляції і нервово-психічної стійкості, а також використовують обережні стратегії поведінки, уникають проблемних ситуацій, імпульсивних дій у порівнянні зі своїми колегами, що володіють низьким ступенем професійного вигорання. Ця закономірність простежується незалежно від віку та стажу роботи соціального працівника.

У формальному спілкуванні з клієнтами «вигорілий» соціальний працівник не відчуває радості, задоволення від своєї праці. До кінця робочого дня він відчуває втому через необхідність активної взаємодії зі співрозмовниками, а також контроль та оцінку власної трудової діяльності. Соціальні працівники, які характеризуються високим рівнем вигорання, частіше за своїх колег з низьким рівнем, використовують такі способи поведінки як уникнення і агресивні дії та рідше – пошук соціальної підтримки (Романовська О., 2011, с. 105).

Отже, розвинені адаптаційні здібності обумовлюють стійкість соціальних працівників до професійних стресів та сприяють збереженню професійного здоров'я.

Управлінська діяльність відрізняється складним, багатоплановим характером, що визначається безліччю вимог до технологічної та комунікативної компетентності соціального працівника. З одного боку, управлінські відносини в системі «керівник-підлеглий» продиктовані соціально-економічними і політичними особливостями суспільства, а з іншого – управлінські відносини складаються між людьми і тому обумовлені особливостями їхньої свідомості. Діяльність соціального працівника

характеризується високою інтенсивністю, насиченістю дій, частим втручанням зовнішніх факторів, широкою мережею контактів різного рівня, переважанням безпосереднього мовного (усного) спілкування з іншими людьми. Його діяльність насичена безліччю організаційних та соціально-психологічних стресів. Саме специфіка діяльності обумовлює наявність різних стресогенних ситуацій, які створюють передумови для виникнення синдрому професійного вигорання. Джерелами професійних стресів є: організаційні, робочі та індивідуальні характеристики (Водопьянова Н., 2017, с. 223).

Загалом, синдром професійного вигорання негативно впливає на професійне та особисте життя працівників соціальної сфери й призводить до наступних наслідків:

– соціальні: втрата задоволеності якістю відносин з клієнтами, колегами або керівництвом; дегуманізація службових відносин, втрата доброзичливості, дбайливості і привітності в ситуаціях ділового спілкування; втрата інтересу до клієнтів; незадоволеність соціальною та адміністративною підтримкою, переживання відчуженості;

– духовні: незадоволеність самореалізацією; переживання безглуздості зусиль і безнадії в здійсненні життєвих планів; втрата віри у власні сили та потенційні можливості; зниження планки особистісного зростання; втрата себе;

– фізіологічні: втрата фізичних сил та виснаження; психосоматичне нездужання; безсоння, порушення апетиту тощо;

– матеріальні: втрата ентузіазму та мотивації до матеріальних заробітків, втрата чи відмова від клієнтів;

– психологічні: втрата позитивного настрою та емоційної піднесеності; зниження самооцінки, пов'язаної з роботою; відчуття спустошеності; втрата позитивної енергії, незадоволеність своїм настроєм і відсутністю життєрадісності, втрата душевної рівноваги (драгітлівість, нестриманість, знемога, переживання почуття провини, залежність тощо); порушення мотиваційно-настановної сфери у професійній поведінці.

Отже, синдром професійного вигорання є надзвичайно шкідливим станом, що негативно впливає на всі сфери життєдіяльності людини. Тому це явище потребує своєчасної діагностики, проведення індивідуальної та групової роботи. Важливим є попередження виникнення основних симптомів професійного вигорання, а також формування навичок ефективного подолання професійних стресів. Тому для попередження професійного

вигорання доцільно організовувати проведення спеціальних програм та тренінгових занять з психологічного розвантаження та навчання прийомам і технікам, що знижують ризик пояси синдрому.

У зв'язку з високою імовірністю розвитку синдрому професійного вигорання у представників соціальних професій, актуальності набуває питання психопрофілактичних заходів попередження та подолання даного явища. Існують два основних напрями профілактичної та реабілітаційної роботи:

– заходи щодо профілактики синдрому професійного вигорання: навчання соціальним (комунікативним) навичкам, навичкам самоврядування і самовладання, оволодіння конструктивними моделями поведінки;

– реабілітація осіб з синдромом професійного вигорання: відновлення психоенергетичного потенціалу та сенсу професійної діяльності і життя, актуалізація особистісних ресурсів, підвищення самооцінки (Скорик Т., 2011, с. 99).

Попередженню професійного вигорання соціального 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 для емоційного розвантаження;

– оптимізація режиму роботи і відпочинку;

– навчання прийомам релаксації та саморегуляції психічних станів;

– прищеплювання навичок конструктивних (успішних) моделей доцільної поведінки.

Висновки

На основі здійсненого аналізу, ми зупинилися на такому визначенні: синдром професійного вигорання – це реакція, що виникає через тривалі професійні стреси середньої інтенсивності й конкретні види професійної

кризи. До симптомів професійного вигорання відносять: втому, виснаження; психосоматичні нездужання; безсоння; негативне ставлення до трудової діяльності; зловживання хімічними реагентами; негативна «Я-концепція»; агресивні почуття; негативні настрої, емоції; песимізм, почуття безнадійності, апатія, депресія; переживання почуття провини. Найуразливішою групою людей, схильною до професійного вигорання є ті, які реагують на стрес агресивно, емоційно-нестримано, не конструктивно вирішують конфліктні ситуації, прагнуть завжди бути лідерами, нетерпимі до будь-яких перешкод на шляху досягнення поставлених цілей.

Досліджено, що факторами, що впливають на розвиток синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери є: особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні). Головними складовими емоційної стійкості є емоційна збудливість і фрустрованість.

Найістотнішими психологічними підсистемами, що детермінують показник емоційної стійкості, є саморегуляція, самоконтроль, впевненість у собі, стійкість до дій стрес-чинників, емоційна чутливість.

Література

- Бернацька, О. (2010). Професійне вигорання психологів. Психолог. Шкільний світ. (38), 22–25.
- Бойко, В. В. (1999) Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении. Санкт-Петербург: Питер.
- Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. (2017) Синдром вигорання. Диагностика и профилактика : практ. пособие. Москва: Издательство Юрайт.
- Ільєнко, М. М., Пузіков, Д. О. (2008). Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. Київ: Університет «Україна», 306–309.
- Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т. В. (2006). 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. Т. 1., 210–217.

- Романовська, О. В., Набільська, Є. М. (2011). Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Вип. 3(11), 103–107.
- Ронгинская, Т. И. (2002). Синдром «выгорания» в социальных профессиях. Психологический журнал. Т. 23. (3), 85–95.
- Авраменко, М. Л. (Ред.). (2008). Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж: Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів.
- Скорик, Т. В. (2011). Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. (3), 98–100.
- Юрків, Я. І. (2010). Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. Соціальна педагогіка : теорія та практика. (2), 76–82.

SPECIFIC FEATURES OF SOCIAL WORKERS' PROFESSIONAL BURNOUT

*Olga Hlavatska, Ph.D., Associate professor, Department of Social Education and Social Work, Ternopil Volodymyr Hnatyuk National Pedagogical University, Ternopil, Ukraine,
olga.raduk@gmail.com*

Abstract. The article deals with theoretical analysis of scientific approaches to the interpretation of the concept of «professional burnout». Its symptoms are elucidated, the main causes, consequences and features of social workers' professional burnout are described. It was found that social workers are at risk of burnout development due to the nature of their work. Social workers have high requirements for communication and communicative competence as the results of professional activity depend on the quality of interaction. The main groups of factors contributing to the development of the burnout syndrome include: individual characteristics of the person (character, self-esteem, education, etc.); organizational (content of labor, work overload, working conditions); peculiarities of professional activity. The analysis revealed that young inexperienced social workers are especially prone to the professional burnout due to their unrealistic expectations of the profession, organization they are employed by or their professional success. High and unfulfilled expectations are the source of burnout. The syndrome's origins and evolution depend on age, length of professional record, and gender of the worker. Female social workers are more exposed to the burnout development due to the large number of social roles performed and responsibilities hold. As far as male social workers are concerned, professional burnout is closely connected with low self-esteem, loneliness, low level of cognitive activity and self-perception.

The results of the study prove that social workers with a high degree of professional burnout more often use cautious behavior strategies, avoid problem situations, impulsive actions, and have the lowest indicators of personal adaptive capacity, behavioral regulation and neuropsychic stability compared with their colleagues with a low degree of professional burnout.

The development of burnout syndrome in social workers' activities is associated with such factors as situations of change or loss of social status,

extreme conditions or uncertain situations. As a result of the theoretical analysis, it was found that developed adaptive abilities cause the resilience of social workers to professional stress and contribute to the preservation of professional health.

The conclusion is made that social workers' professional burnout can be prevented by taking the pauses for emotional unloading, optimization of work and rest regimes, training in relaxation and self-regulation of mental states, and constructive models of expedient behavior.

Key words: professional burnout; social worker; emotional exhaustion; adaptive potential; professional stress.

References

- Bernatska, O. (2010). Professional burnout of psychologists. *Psychologist. School world.* (38), 22-25. [In Ukrainian].
- Boyko, V.V. (1999). The syndrome of "emotional burnout" in professional communication. St. Petersburg: Peter. [In Ukrainian].
- Vodopianova, N.E., Starchenkova, E.S. (2017). The burnout syndrome. Diagnosis and prevention: practical manual. Moscow: Publishing house Yurayt. [In Russian].
- Ilenko, M. M., Puzikov D.O. (2008). 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. Kyiv: University "Ukraine", 306-309. [In Ukrainian].
- Karamushka, L. M., Zaichikova T. V. (2006). 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 Kostiuk G. S. of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine. Vol.1, 210-217. [In Ukrainian].
- Romanovska, O. V., Nabiliska. E. M. (2011). 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). Syndrome of "burnout" in social professions. Psychological journal. Vol 23. (3), 85-95. [In Russian].

- Avramenko, M. L. (Ed.). (2008). Prevention of professional burnout of social workers: methodical recommendations. Lutjig: All-Ukrainian center of professional rehabilitation of the disabled. [In Ukrainian].
- Skoryk, T. V. (2011). Prevention of social workers' "professional burnout" syndrome as a condition for professional readiness. Scientific Notes of the Nizhyn State University named after M. Gogol. Psychological-pedagogical sciences. (3), 98-100. [In Ukrainian].
- Yurkiv Ya. I. (2010). 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].
