

Михайленко Оксана Володимирівна

ORCID 0000-0003-4858-0983

Кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціальної роботи та  
освітніх і педагогічних наук,  
Національний університет  
«Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка  
(Чернігів, Україна) E-mail: omikhailienko87@gmail.com

## ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНО-ВИХОВНОЇ РОБОТИ

**Актуальність теми** дослідження зумовлена інтенсифікацією професійної діяльності фахівців соціально-виховної роботи інформаційними, комунікативними, емоційними переваженнями, виснаженням адаптивних ресурсів, які актуалізують проблему збереження їхнього фізичного та психічного здоров'я. Передумовами формування професійного вигорання можуть виступати висока відповідальність, психічні переваження, високі вимоги до особистості фахівця соціально-виховної роботи, постійна необхідність у саморозвитку, удосконалення своїх навичок та вмій.

**Мета статті** – проаналізувати теоретичні аспекти виникнення, структури, фаз розвитку, симптомів, чинників професійного вигорання фахівців соціально-виховної роботи.

**Методологією дослідження** є результати наукових пошуків сутності професійного вигорання, структури, фаз розвитку та симптомів, причин та чинників його виникнення таких вітчизняних та зарубіжних дослідників, як В. Бойка, Н. Водоп'янової, С. Вишинченка, С. Джексона, Г. Діон, Л. Карамушки, О. Карпенко, С. Максименка, К. Маслач, Л. Рень, О. Романовської, Г. Фройденберга, Е. Хартман та ін.

**Новизна дослідження.** Доведено, що професійне вигорання фахівців соціально-виховної роботи – це синдром фізичного та емоційного виснаження, який включає як розвиток негативної самооцінки й негативного ставлення до роботи, так і втрату розуміння та співчуття до вихованців. Професійне вигорання є формою професійної деформації особистості, що складається під впливом низки чинників (зовнішніх і внутрішніх). До зовнішніх відносять: хронічну напругу психоемоційної діяльності, дестабілізуючу організацію діяльності, підвищену відповідальність за виконувані функції й операції, несприятливу атмосферу професійної діяльності, психологічно «важкий» контингент, з яким має справу фахівець у сфері спілкування. До внутрішніх відносять: схильність до емоційної ригідності, інтенсивну інтеріоризацію (сприйняття і переживання) обставин професійної діяльності, слабку мотивацію віддачі у професійній діяльності.

Професійне вигорання включає у себе групи симптомів, які проявляються разом, але оскільки вигорання як процес у кожного протікає індивідуально, то і симптоми у всіх виражаються по-різному і мають різну комбінацію. Професійне вигорання охоплює всі сфери розвитку особистості людини. Розпочавшись у професійній діяльності, вигорання «вraje» і саму особистість людини, заважаючи її розвитку.

**Висновки.** Професія фахівця соціально-виховної роботи вважається однією з найуразливіших серед соціономічних. Велике психоемоційне навантаження супроводжує професію фахівця соціально-виховної роботи – це і прояв таких професійно важливих і людських властивостей, як емпатія, терпіння, етичне ставлення, доброзичливість, гуманізм, з одного боку, і великі енергетичні та психологічні затрати, яких вимагає вирішення складних педагогічних ситуацій та високий рівень відповідальності, з іншого. Наслідком виснаження від напруженої роботи і може стати поява професійного вигорання.

Дослідники вважають, що соціально-деадаптуючими факторами для цієї професії є низька соціальна захищеність і престиж професії, блокування активних соціальних потреб, багатofункціональна соціально-відповідальна діяльність в умовах інформаційних переважень, необхідність професійної міжособистісної взаємодії у ситуаціях із високим ступенем конфліктогенності.

Розуміння та усвідомлення ознак, проявів синдрому професійного вигорання дозволить фахівцям соціально-виховної роботи вчасно вжити заходів для подолання негативного впливу на особистість спеціаліста. Подальших розвідок потребує питання профілактики професійного вигорання фахівців соціально-виховної роботи.

**Ключові слова:** синдром емоційного вигорання, професійне вигорання, фахівці соціально-виховної роботи, професійне вигорання фахівців соціально-виховної роботи.

**Постановка проблеми.** Сучасний динамічний світ кидає людині все нові і нові виклики. Технологічний прогрес, перехід на нові форми комунікацій, зміна, а іноді й підміна моральних та духовних принципів і цінностей, постійна динаміка в соціально-економічних та політичних сферах життя – все це впливає на здійснення людиною своїх соціальних та професійних обов'язків, визначення власного «Я», оцінку свого ресурсного потенціалу. Впливу піддаються психоемоційний та фізичний стани, людина перебуває в постійному напруженні, що провокує розвиток хронічного стресу. Постійна напруга, у свою чергу, велике психоемоційне та фізичне навантаження призводять до швидкого емоційного вигорання, порушення особистісного благополуччя та, як наслідок, погіршення здоров'я індивіда.

Специфічними чинниками професійної діяльності фахівців соціально-виховної роботи, що негативно впливають на професійний та особистісний розвиток педагога, є такі: багатофункціональність професійної діяльності; великий обсяг роботи; інтенсивність комунікативної взаємодії у сфері «людина-людина»; неоднорідність учнівської та батьківської аудиторій за інтелектуальними та соціально-культурними особливостями, рівнем відповідальності, загальною освіченістю, спрямованістю мотивації та ін. За висновками дослідників у галузі соціальної психології, психології професійного здоров'я, психології праці, з одного боку, праця сприяє особистісно-професійному розвитку фахівця, а з іншого – може негативно впливати на нього. Тому важливим завданням збереження працездатності фахівця є попередження впливу негативних чинників, пов'язаних із професійною діяльністю. З-поміж таких негативним явищем у професійній діяльності є професійне вигорання (емоційне виснаження).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Сучасні наукові дослідження показали значне збільшення кількості фахівців соціально-виховної роботи, які відчують себе вигорілими та емоційно виснаженими, що, як наслідок, впливає на їх продуктивність. Виходячи з того, що поширення синдрому професійного вигорання поступово зростає, це призвело до підвищення інтересу до означеного явища серед науковців різних галузей, зокрема психологів, педагогів, філософів, лікарів тощо.

Дослідники вивчали це питання протягом останніх десятиліть. Педагоги, фахівці соціально-виховної роботи витрачають багато сил та енергії на побудову довірливих стосунків з дітьми і молоддю та їхніми батьками, налагодження продуктивних стосунків з колегами по роботі та адміністрацією освітніх закладів, збереження балансу та управління власним емоційним станом у діловому спілкуванні.

Значний внесок у вивчення сутності професійного вигорання та дослідження його структури, причин виникнення зробили такі зарубіжні дослідники, як С. Вишниченко, С. Джексон, Г. Діон, К. Маслач, Г. Фройденберг, Е. Хартман та ін. Результати досліджень факторів виникнення, фаз розвитку, а також симптоматики професійного вигорання викладено у працях В. Бойка, Н. Водоп'янової, Г. Никифорова, О. Романовської та ін.

Предметом наукових розвідок дослідниці Л. Карамушки є гендерні аспекти професійного вигорання працівників освітніх організацій; О. Карпенко вивчала становлення фахівця соціальної сфери як професіонала, Л. Рень досліджувала особливості професійного вигорання соціальних педагогів, що працюють з дітьми вулиці. Різні аспекти стресу на робочому місці як явища досліджували Л. Колеснікова, А. Шафранова та ін.

**Мета статті** полягає у здійсненні теоретичного аналізу сутності професійного вигорання, його структури, причин виникнення, факторів, що сприяють його розвитку у професійній діяльності фахівців соціально-виховної роботи.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Перші роботи, що досліджують явище вигорання, з'явилися в США в 1970-х роках. У 1974 році стався несподіваний сплеск скарг клієнтів на працівників психологічної та соціальної підтримки, основними обов'язками яких було створення робочих взаємин між працівниками та полегшення складних психологічних умов для людей, які пережили травматичні події. Причиною є певна форма стресу, або «хвороба спілкування», за визначенням деяких дослідників.

Саме в цей час американський психіатр Г. Дж. Фройденбергер опублікував статтю «Вигорання співробітників», яка базувалася на його спостереженнях і життєвому досвіді «вигорання», описуючи «вигорання» як виснаження та погіршення психічного та духовного стану, фізичного здоров'я через втрату енергії у процесі вирішення проблем інших людей. Він ввів термін «синдром емоційного вигорання» для опису психологічного стану здорових людей, які під час виконання професійних обов'язків часто потрапляють до емоційно насиченої атмосфери спілкування з клієнтами та пацієнтами, і запропонував низку профілактичних заходів для запобігання та подолання емоційного вигорання.

Робота Г. Дж. Фройденбергера містила основні концепції щодо дослідження цього явища, які стали основою для подальших досліджень емоційного вигорання та були однією з головних тем досліджень протягом близько 50 років [10].

Дослідник К. Кондо визначає синдром емоційного вигорання як дезадаптованість до робочого місця через надмірне робоче навантаження і неадекватні міжособистісні відносини. Цьому визначенню відповідає і дане їм тлумачення поняття «вигорання», якому піддані насамперед ті, хто альтруїстично й інтенсивно працює з людьми. Така емоційно напружена робота супроводжується надмірною витратою психічної енергії, призводить до психосоматичної втоми й емоційного виснаження. У результаті з'являються занепокоєння (тривога), роздратування, гнів, знижена самооцінка на тлі прискореного серцебиття, задишка, шлунково-кишкові розлади, головні болі, знижений тиск, порушення сну; як

правило, виникають і сімейні проблеми. Вплив стресогенних факторів, які викликають явище «емоційного вигорання», охоплює значне коло професій, розширюючи число тих, хто може бути схильний до цього стану [8].

У 80-х роках ХХ ст. розпочалася методологічна фаза у вивченні синдрому емоційного вигорання. Основна увага була спрямована на оцінку цього психічного стану. Склалися опитувальники і розроблялася методологія дослідження. Так, К. Маслач, соціальний психолог із Каліфорнійського університету, глибше дослідила це питання, запропонувавши новий термін – «вигорання», що означає стан, який характеризується емоційним і фізичним виснаженням; втома і хронічна втома у поєднанні з власними почуттями безпорадності та депресії. Її перша стаття на цю тему, опублікована в журналі *Human Behavior* у 1976 році, отримала значний резонанс серед широкого кола людей з усіх верств суспільства [4].

Протягом наступних 10 років К. Маслач та її колеги провели серйозну дослідницьку роботу, результатом якої стали: «Характеристики вигорання співробітників в умовах психічного здоров'я» (А. Пайнс, К. Маслач, 1978), «Вимірювання емпіричного вигорання» (К. Maslach, SE Jackson, 1981), як основний результат вважають створення МВІ (Maslach Burnout Inventory) – опитувальника для визначення ступеня емоційного вигорання, що складається з 22 тверджень, котрі стосуються трудової діяльності, пов'язаної з емоційним переживанням.

Створення цього методу дозволяє побачити, що синдром емоційного вигорання (далі – СЕВ) пов'язаний не лише з працівниками соціальних служб і охорони здоров'я, але також спостерігався у педагогів, військовослужбовців, персоналу в'язниць, адміністраторів та менеджерів, людей найрізноманітніших спеціальностей. За словами К. Маслач і С. Джексона, СЕВ вважається відповідною реакцією на хронічний професійний стрес, який виникає в міжособистісних взаємодіях, що призводить до емоційного відчуження від клієнтів, проявів цинічного ставлення та зниження продуктивності на роботі. К. Маслач відносить до груп ризику професіоналів, яких «об'єднує тісний людський контакт, зв'язок, який часто важко підтримувати у довгостроковій перспективі з емоційної точки зору». Вона виділила такі симптоми СЕВ: деперсоналізація (цинізм, байдужість до об'єктів праці та впливу на кар'єру, що призводить до почуття провини), зниження професійної відповідальності (відчуття некомпетентності у своїй професійній діяльності, нерозуміння важливості власної діяльності з розмитими перспективами), для подальшого розвитку та зниження самооцінки, що призводить до зниження успішності власної діяльності) [4].

За радянських часів емоційне вигорання як самостійне поняття тривалий час не вивчалось, а лише окреслювалось у контексті більш широкої проблематики та мало відображення у положеннях психологічної науки про особистість та міжособистісні відносини, про емоційну стійкість та психічну регуляцію емоцій, про психологічну готовність до діяльності, а також досліджувалось у психології стресових станів.

Цікавим фактом є те, що в психології найперші згадки про вигорання можна знайти в роботах Б. Ананьєва (1968). Він використав термін «емоційне вигорання» для опису специфічного негативного явища, що виникає у людей, які професійно залучені у відносини, засновані на системі взаємодії «людина-людина». Він, зокрема, пов'язував це явище з міжособистісними взаємодіями [5].

Проте цей феномен був лише зафіксований, але не підтверджений подальшими емпіричними дослідженнями. В останні роки інтерес до дослідження феномена знову зріс завдяки роботам, присвяченим дослідженню стресу, у тому числі і професійного. І хоча термін вигорання не вживався, проте його суть була визначена досить чітко. Цей синдром виникав унаслідок душевної перевтоми як своєрідна платня за співчуття і супроводжувався такими проявами, як приглушення емоцій, зникнення гостроти відчуттів, виникнення конфліктів з партнерами по спілкуванню, байдужість, втрата життєвих ідеалів. Серед вітчизняних дослідників також не існує єдиного погляду на проблему емоційного вигорання. Деякі науковці головною причиною виникнення вигорання вважають психологічну та душевну перевтому, інші стверджують, що при синдромі емоційного вигорання спостерігається розлад не особистості, а її професійної ролі, а деякі розуміють вигорання як професійну кризу, що пов'язана не тільки з міжособистісними відносинами, але й із професійною діяльністю у цілому [10].

Це явище потрапило в центр незалежного дослідження лише в другій половині 90-х років ХХ ст. Крім того, вітчизняні науковці, які досліджували професійне вигорання, у першу чергу, спиралися на праці зарубіжних психологів, вони повністю запозичили зміст поняття.

Різноманітність перекладів англійського терміну «burnout» («emotional burnout», «mental burnout», «professional burnout», або «professional deformation»), які присутні у наукових працях, детермінують виникнення різних теорій та підходів щодо природи та сутності професійного вигорання. Так, В. Бойко (1996) визначає емоційне вигорання як «психологічний захисний механізм», що виробляється особистістю, і передбачає повне або часткове виключення емоцій у відповідь на специфічні травмивні впливи [1].

Дослідник визначає професійне вигорання як професійну хворобу особистості, зумовлену зовнішніми (хронічна стресова психоемоційна активність, дестабілізуюча організаційна діяльність, підвищена відповідальність за трудовий процес, негативний психологічний клімат у професійній

діяльності) та внутрішніми факторами (емоційна вразливість, ригідність, інтенсивна інтерналізація, слабка емоційна віддача у професійній діяльності, моральні вади та особистісна дезорієнтація) [9]. Коли професійне вигорання негативно впливає на професійну діяльність і відносини з партнерами, воно має дисфункціональні наслідки. В. Бойко досліджує СЕВ з точки зору теорії стресу та загального адаптаційного синдрому. Його теорія стверджує, що емоційне виснаження є динамічним процесом, який прогресує стадіями відповідно до механізму розвитку стресу, ці стадії мають однакову послідовність [1].

Дослідник В. Бойко вважає, що за емоційним вигоранням стоять дуже серйозні психологічні і психофізіологічні реалії, що мають свої причини, форми прояву і комунікативні наслідки. Цим вигорання відрізняється від різних форм емоційної ригідності, що визначається органічними причинами (властивостями нервової системи), мірою рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями.

Емоційне вигорання, як стверджують дослідники, має велику вірогідність трансформації у професійне вигорання – глобальний деструктивний феномен, який поширюється на всю професійну діяльність особи, що є неприпустимим для роботи фахівців професій типу «людина-людина» загалом і педагогічних працівників зокрема [7].

Професійне вигорання фахівців соціально-виховної роботи – це синдром фізичного та емоційного виснаження, який включає як розвиток негативної самооцінки й негативного ставлення до роботи, так і втрату розуміння та співчуття до вихованців.

За визначенням Г. Водоп'янової, професійне вигорання – це хронічна стресова реакція, яка виникає в результаті хронічного професійного стресу. Його можна розглядати з точки зору особистісної деформації, що виникає під впливом професійного стресу [3].

Професійне вигорання включає у себе групи симптомів, що проявляються разом, але оскільки вигорання як процес у кожного протікає індивідуально, то і симптоми у всіх виражаються по-різному і мають різну комбінацію.

1. Афективні симптоми вигорання проявляються, передусім, у депресивному, похмурому настрої. Хоча такий настрій досить динамічний і його рівень може змінюватися під дією різних чинників, проте загальний песимістичний настрій і зневіра переважають.

Емоційні й фізичні ресурси людини знаходяться на межі повного виснаження у зв'язку з великими витратами енергії на подолання стресових дій. У зв'язку зі зниженням рівня емоційного контролю у суб'єкта з'являється почуття тривоги, виникають невизначені страхи, нервозність. Одним із домінуючих проявів вигорання на індивідуально-психологічному рівні є відчуття провини.

У міжособистісних контактах фахівець, у якого є прояви професійного вигорання, стає дратівливим, надто чутливим до дій соціального середовища. Емоційна черствість до оточення, і, передусім, до клієнтів (пацієнтів, учнів, вихованців) може супроводжуватися спалахами дратівливості і гніву. На рівні організації професіонал переживає відчуття дискомфорту, незадоволеність роботою.

2. Когнітивні симптоми професійного вигорання на індивідуально-психологічному рівні пов'язані з порушенням протікання психічних процесів і функцій. Порушується швидкість, гнучкість мислення, з'являються розлади пам'яті й уваги, що проявляється в зниженні концентрації уваги, забуванні інформації, появі помилок в усному і письмовому мовленні. Фахівцю стає важко виконувати складні завдання через ригідність і схематичність мислення. Прийняття рішень, особливо у відповідальних ситуаціях, ускладнюється тим, що породжує тенденцію уникання активного розв'язання проблем, а також розвитком прагнення зануритися у світ фантазій.

Когнітивні прояви професійного вигорання на рівні міжособистісних контактів характеризуються цинічним і негуманним сприйняттям своїх клієнтів (вихованців, учнів, студентів). При цьому формується уявлення про себе як про значущу особу, яка переконана у своїй правоті. Негуманне і цинічне ставлення до об'єктів праці закріплюється і в мовленні фахівців, що, зокрема, особливо наочно проявляється у навішуванні принизливих прізвиськ пацієнтам або учням, незважаючи на те, що вони вживаються лише у спілкуванні з колегами. На організаційному рівні виникають аналогічні негативно забарвлені уявлення щодо своїх колег і керівництва, формується надмірно критичне ставлення до оточення, що може призвести до агресивної поведінки, спрямованої проти своїх колег [10].

3. Фізичні симптоми зазвичай групуються в три групи.

Перша група є невизначеними скаргами на фізичний дистрес: головні болі, запаморочення, м'язові болі. Сюди ж відносяться порушення сну, сексуальні розлади, проблеми, пов'язані із втратою або збільшенням ваги, що можуть бути наслідком переїдання або, навпаки, втрати апетиту. Основною фізичною ознакою вигорання є загальна втома.

До другої групи відносяться психосоматичні захворювання, куди належать розлади кишково-шлункового тракту, серцево-судинні захворювання.

Третя група фізичних симптомів включає окремі фізіологічні реакції (підвищення тиску, високий рівень холестерину, зменшення пружності шкіри та інші), які є відображенням типової реакції на дію стресових чинників.

4. Група поведінкових симптомів на індивідуально-психологічному рівні пов'язана з підвищенням загального рівня збудження. Особа з високим рівнем професійного вигорання характеризується непосидючістю, гіперактивністю, нездатністю концентруватися на будь-чому. Її поведінка відрізняється

імпульсивністю, прямолінійністю, з одного боку, і нерішучістю, схильністю відкладати справи з дня на день, з іншого. Напруженість, викликана роботою, призводить до підвищення вживання стимуляторів (кава, тютюн, алкоголь, лікарські препарати), що розглядається людиною як спосіб боротьби з хронічним стресом.

Проте така стратегія поведінки є помилковою, оскільки не лише шкодить здоров'ю, призводячи до появи залежностей, але і виснажує внутрішньоособистісні енергетичні ресурси, необхідні для боротьби із стресом [9].

Міжособистісний рівень характеризується двома формами поведінки людини. Перша форма проявляється в агресії щодо оточення, яка провокує конфлікти як на роботі, так і у сімейному колі. А друга – може визначатися тенденцією до соціальної ізоляції, уникненням контактів із людьми.

Робоча поведінка особи характеризується зменшенням продуктивності професійної діяльності і порушеннями трудової дисципліни. Це знаходить свій прояв у запізненнях, збільшенні кількості пропущених днів після хвороби, очікуванні швидкого закінчення робочого дня, прагненні робити часті і невиправдані перерви впродовж робочого дня. Професійна активність характеризується відсутністю творчої ініціативи і небажанням змінювати будь-що у своїй роботі, байдужістю до виконання своїх професійних обов'язків [5].

5. Мотиваційні симптоми вигорання на рівні індивіда виражаються у протиріччі між романтичним образом професії і реальністю, що призводить до втрати сенсу своєї роботи, її значущості.

Міжперсональний рівень характеризується втратою інтересу до реципієнтів (клієнтів, пацієнтів, учнів), байдужістю до їхніх потреб і небажанням вирішувати їхні проблеми, появою меркантильних інтересів, пов'язаних із використанням об'єктів праці у своїх цілях. Мотиваційні прояви організаційного рівня пов'язані з відсутністю бажання працювати, зниженням ролі духовних цінностей у професії, низьким рівнем моралі, небажанням брати на себе відповідальність та ініціативу у роботі [8].

Професійне вигорання і незадоволеність працею впливає на сімейні взаємини – збільшується кількість сімейних конфліктів. Після насиченого дня, що був проведений з об'єктами праці, фахівець відчуває потребу побути наодинці, відокремитись від усіх людей, і це бажання реалізується звичайно за рахунок сім'ї.

Отже, професійне вигорання охоплює всі сфери розвитку особистості людини. Розпочавшись у професійній діяльності, вигорання «вражає» і саму особистість людини, заважаючи її розвитку.

Його симптоми вказують на характерні риси тривалого стресу та психічного перевантаження, що призводять або можуть призвести до повної дезінтеграції різних психічних сфер і, перш за все, емоційної. Синдром носить стадійний характер. Слід відмітити, що розвиток синдрому має індивідуальний характер, що визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері і різними умовами реалізації професійної діяльності [11].

У розвитку синдрому вигорання виділяють три стадії:

Перша стадія – фаза «напруження». Усі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі. Починається забування певних робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. Перша стадія може формуватися протягом 3-5 років.

Напруження має динамічний характер, що обумовлюється постійністю, яка виснажує, або посиленням окреслених факторів. Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

1) переживання психотравмивних обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмивні;

2) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як фахівцем;

3) «загнаність у кут» – відчуття безвиході ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;

4) тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення знервованості, депресивні настрої.

Друга стадія – фаза «резистенції» – характеризується надмірним емоційним виснаженням. У людини спостерігається відсутність інтересу до роботи, потреби в спілкуванні: не хочеться бачити тих, з ким фахівець працює, поява стійких соматичних симптомів, зокрема немає сил, енергії, особливо, наприкінці тижня, головні болі вечорами, підвищена дратівливість, збільшення кількості застудних захворювань. Людина може почуватися виснаженою після сну і навіть після вихідних. Час формування цієї стадії у середньому від 5 до 15 років. Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

1) неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні відносини;

2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних відносинах;

3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, перенасиченість контактами з людьми;

4) редукція професійних обов'язків – згорання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третя стадія – фаза «виснаження». Ознаки і симптоми третьої стадії: можуть розвиватися фізичні і психологічні проблем типу суттєвих порушень функціонування кишково-шлункового тракту і депресій. Людина може почати сумніватись у цінності своєї роботи, професії та самого життя, характерні повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, суттєве зниження когнітивних функцій, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігається порушення пам'яті й уваги, порушення сну. Людина прагне до усамітнення. Стадія може формуватися від 10 до 20 років.

1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної чуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини у процесі виконанні професійних обов'язків;

2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

3) особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних відносин, цинічне ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;

4) психосоматичні та психо-вегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття; розвиток таких психосоматичних та психо-вегетативних порушень, як розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо [10].

Дослідники (Б. Перлман (B. Perlman), Е. Хартман (E. Hartman) та ін.) виокремлюють три групи факторів, що здійснюють вплив на розвиток синдрому професійного вигорання: рольовий (рольова невизначеність), організаційний (зміст діяльності, який важко вимірюється) та особистісний (незадоволеність професійним зростанням) [8].

Рольові чинники можуть бути пов'язані із незадоволенням нереалістичних очікувань фахівців, із недостатньою адаптованістю працівника у результаті осмислення професійних можливостей і обмежень. Професійне вигорання можуть спричинити й особистісні характеристики фахівця (самооцінка, витривалість, локус-контроль, сором'язливість, схильність до перфекціонізму). Також не сприяють професійній успішності емоційна нестійкість, невисока самооцінка, низькі організаторські здібності, тенденція до уникнення складних ситуацій. Натомість значення для професійної успішності мають: вмотивованість щодо професійної діяльності, самоаналіз, високий рівень рефлексивності, вміння саморегуляції, самоконтроль, прагнення до саморозвитку й професійного зростання, творче ставлення до виконання професійних завдань, високі комунікативні уміння, соціальна сміливість, радикалізм.

Організаційні фактори включають умови професійного середовища, зміст діяльності та соціально-психологічні умови роботи. Серед чинників професійного середовища, що сприяють професійному вигоранню, – надмірне навантаження у діяльності, понаднормова робота. Щодо зовнішніх чинників професійного вигорання, то можна виділити чинники рольові (відсутність чіткості в посадових обов'язках (додаткове навантаження або надмірно звужене коло обов'язків); міжособистісні конфлікти та психологічна несумісність з окремими колегами; переживання внутрішнього протиріччя між бажанням бути гарним сім'янином та успішним фахівцем («або сім'я, або робота»)) та власне організаційні (незручне робоче місце; відсутність умов для ефективної роботи та відпочинку; авторитарний стиль керівництва; відсутність можливості проявляти ініціативу; низький соціальний статус професії, ненормований робочий день). Зменшити рівень вигорання до певної міри можуть перерви в роботі, які, однак, мають тимчасовий ефект. Щодо змісту діяльності, то до цих чинників дослідники відносять кількість суб'єктів взаємодії, частоту взаємодії з ними, глибину контактів у спілкуванні [6].

Професія фахівця соціально-виховної роботи вважається однією з найуразливіших серед соціономічних (професії, які в процесі діяльності ґрунтуються на спілкуванні типу «людина–людина»). Велике психоемоційне навантаження супроводжує професію фахівця соціально-виховної роботи – це і прояв таких професійно важливих і людських якостей, як емпатія, терпіння, етичне ставлення, доброзичливість, гуманізм, з одного боку, і великі енергетичні та психологічні затрати, яких вимагає вирішення складних педагогічних ситуацій та високий рівень відповідальності, з іншого. Наслідком виснаження від напруженої роботи і може стати поява професійного вигорання. Професійне вигорання – це синдром, якій нині набуває широкого поширення у професійній діяльності фахівців соціально-виховної роботи. Виникає він на фоні хронічної втоми, низької фінансової віддачі, відсутності підтримки держави та суспільства [9].

Дослідники вважають, що соціально-дезадаптуючими факторами для даної професії є низька соціальна захищеність і престиж професії, блокування активних соціальних потреб, багатофункціональна соціально-відповідальна діяльність в умовах інформаційних перевантажень, необхідність професійної міжособистісної взаємодії в ситуаціях із високим ступенем конфліктогенності [2].

Серед багатьох особливостей і труднощів соціально-виховної роботи особливо виділяють її високу психологічну напруженість. Більше того, здатність до переживання і співпереживання визнається однією із професійно важливих якостей фахівця соціально-виховної роботи.

Психологічними чинниками, що спричиняють виникнення професійного вигорання у фахівців соціально-виховної роботи визначають зовнішні та внутрішні. До зовнішніх чинників відносяться: хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням; дестабілізуюча

організація діяльності: нечітка організація та планування праці, погано структурована й розпливчата інформація; підвищена відповідальність за функції, що виконуються фахівцем соціально-виховної роботи; несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності; психологічно важкий контингент спілкування. До внутрішніх чинників професійного вигорання відносять: схильність до емоційної ригідності; інтенсивне сприйняття та переживання обставин діяльності; слабка мотивація емоційної діяльності; дезорієнтація особистості.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Професійне вигорання є формою професійної деформації особистості. Професійне вигорання включає у себе групи симптомів, які проявляються разом, але оскільки вигорання як процес у кожного протікає індивідуально, то і симптоми у всіх виражаються по-різному і мають різну комбінацію. Крім того, професійне вигорання охоплює всі сфери розвитку особистості людини. Розпочавшись у професійній діяльності, вигорання «вражає» і саму особистість людини, заважаючи її розвитку. Розуміння та усвідомлення ознак, проявів синдрому професійного вигорання дозволить фахівцям соціально-виховної роботи вчасно вжити заходів для подолання негативного впливу на особистість спеціаліста. Подальших розвідок потребує питання профілактики професійного вигорання фахівців соціально-виховної роботи.

## References

1. Бойко В. В. Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении. Санкт-Петербург: Питер, 1999. 216 с.  
Boiko, V. V. (1999). Sindrom «emotsionalnogo vikoraniya» v professionalnom obshchenii [Syndrome of «Emotional Burnout» in Professional Communication]. Sankt-Peterburg, Russia: Piter.
2. Бочелюк В. Й., Застело А. О. Соціально-психологічні особливості розвитку стресостійкості особистості. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2021. №1(54). С. 37–50. URL: [https://www.researchgate.net/publication/352138714\\_Socialno-psihologicni\\_osoblivosti\\_rozvitku\\_stresostijkosti\\_osobistosti](https://www.researchgate.net/publication/352138714_Socialno-psihologicni_osoblivosti_rozvitku_stresostijkosti_osobistosti)  
Bocheliuk, V. Y., Zastelo, A. O. (2021). Sotsialno-psykholohichni osoblyvosti rozvytku stresostiikosti osobystosti [Socio-psychological Features of the Development of Stress Resistance of a Person]. *Teoretychni i prykladni problemy psykholohii – Theoretical and applied problems of psychology*. №1(54), 37–50. Retrieved from: [https://www.researchgate.net/publication/352138714\\_Socialno-psihologicni\\_osoblivosti\\_rozvitku\\_stresostijkosti\\_osobistosti](https://www.researchgate.net/publication/352138714_Socialno-psihologicni_osoblivosti_rozvitku_stresostijkosti_osobistosti)
3. Водопьянова Н. Е. Синдром вигорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 258 с.  
Vodopyanova, N. E. (2008). Sindrom vikoraniya: diagnostika i profilaktika [Burnout Syndrome: Diagnosis and Prevention]. Sankt-Peterburg, Russia: Piter.
4. Маслач К. Практикум по социальной психологии. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 522 с.  
Maslach, K. (2000). Praktikum po sotsialnoi psikhologii [Workshop on Social Psychology]. Sankt-Peterburg, Russia: Piter.
5. Мірошніченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с. URL: [http://eprints.zu.edu.ua/18802/1/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D1%96%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82.%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84.%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F\\_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%9D%D0%9E%D0%AF%D0%91%D0%A0%D0%AC\\_2013.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/18802/1/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D1%96%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82.%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84.%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%9D%D0%9E%D0%AF%D0%91%D0%A0%D0%AC_2013.pdf)  
Miroshnychenko, O. A. (2015). Profilaktyka syndromu «profesiinoho vyhorannia» u pratsiuuichykh v ekstremalnykh umovakh [Prevention of «Professional Burnout» Syndrome in Workers in Extreme Conditions]: navchalno-metodychnyi posibnyk. Zhytomyr, Ukraine: Vyd-vo ZhDU im. I. Franka. Retrieved from: [http://eprints.zu.edu.ua/18802/1/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D1%96%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82.%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84.%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F\\_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%9D%D0%9E%D0%AF%D0%91%D0%A0%D0%AC\\_2013.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/18802/1/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D1%96%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82.%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84.%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%9D%D0%9E%D0%AF%D0%91%D0%A0%D0%AC_2013.pdf)
6. Пляка Л. В., Кайдалова Л. Г. Причины та профілактика професійного вигорання у викладачів. *Психологічні науки: проблеми та перспективи: матеріали міжнародної науково-практичної конф., м. Запоріжжя, 15-16 березня 2019 р.* Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2019. С. 46-49. URL: <https://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/19412/1/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D1%87%D0%B8%D0%BD%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D1%96%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%83%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf>

- Pliaka, L. V., Kaidalova, L. H. (2019). Prychyny ta profilaktyka profesiinoho vyhorannia u vykladachiv [Causes and Prevention of Professional Burnout among Teachers]. *Psykhologichni nauky: problemy ta perspektyvy: materialy mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konf., m. Zaporizhzhia, 15-16 bereznia 2019 r. – Psychological Sciences: Problems and Prospects: Materials of the International Scientific and Practical Conference, Zaporizhzhia, March 15–16, 2019*. Zaporizhzhia, Ukraine: Klasychnyi pryvatnyi universytet. Retrieved from: <https://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/19412/1/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D1%87%D0%B8%D0%BD%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D1%96%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%83%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf>
7. Рень Л. В. Професійне вигорання соціальних педагогів, що працюють з дітьми вулиці. *Наукові записки. Серія «психолого-педагогічні науки» (Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя) / за заг. ред. проф. Є. І. Коваленко. Ніжин: НДУ імені М. Гоголя, 2009. № 6. Ч. 2. С. 148–150. URL: [https://epub.chnpu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1694/1/%d0%9f%d1%80%d0%be%d1%84\\_%d0%b2%d0%b8%d0%b3%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f\\_2009.pdf](https://epub.chnpu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1694/1/%d0%9f%d1%80%d0%be%d1%84_%d0%b2%d0%b8%d0%b3%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f_2009.pdf)*
- Ren, L. V. (2009). Profesiine vyhorannia sotsialnykh pedahohiv, shcho pratsiuut z ditmy vulytsi [Professional Burnout of Social Teachers Working with Street Children]. *Naukovi zapysky. Seriya «psykholoho-pedahohichni nauky» (Nizhynskiy derzhavnyi universytet imeni Mykoly Hoholia) – Scientific Notes. «Psychological and Pedagogical Sciences» series (Nizhin Mykola Gogol State University / za zah. red. prof. Ye. I. Kovalenko. Nizhyn, Ukraine: NDU imeni M. Hoholia. № 6. Ch. 2, 148–150. Retrieved from: [https://epub.chnpu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1694/1/%d0%9f%d1%80%d0%be%d1%84\\_%d0%b2%d0%b8%d0%b3%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f\\_2009.pdf](https://epub.chnpu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1694/1/%d0%9f%d1%80%d0%be%d1%84_%d0%b2%d0%b8%d0%b3%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f_2009.pdf)*
8. Рурік Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я: методичні рекомендації. Миколаїв, 2020. 41 с. URL: [https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20vynyknenniu%20syndromu\\_Ruruk.pdf](https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20vynyknenniu%20syndromu_Ruruk.pdf)
- Ruryk, H. L. (2020). Zapobihannia vynyknenniu syndromu profesiinoho vyhorannia ta syndromu emotsiinoho vyhorannia – shliakh do zberezhennia psykhnichnoho zdorovia [Prevention of Professional Burnout Syndrome and Emotional Burnout Syndrome – a Way to Maintain Mental Health]: metodychni rekomendatsii. Mykolaiv, Ukraine. Retrieved from: [https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20vynyknenniu%20syndromu\\_Ruryk.pdf](https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20vynyknenniu%20syndromu_Ruryk.pdf)
9. Сіпко Л. О. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5. № 9. С. 220–233. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch\\_2019\\_5\\_9\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch_2019_5_9_17)
- Sipko, L. O. (2019). Psykhologichni determinanty profesiinoho vyhorannia u pratsivnykiv sotsionomichnykh profesii [Psychological Determinants of Professional Burnout among Employees of Socioeconomic Professions]. *Psykhologichnyi chasopys – Psychological Magazine*. Vol. 5, №9. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch\\_2019\\_5\\_9\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch_2019_5_9_17)
10. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ: Міленіум, 2006. 368 с.
- Syndrom «profesiinoho vyhorannia» ta profesiina kariera pratsivnykiv osvitnikh orhanizatsii: henderni aspekty [The Syndrome of Pprofessional Burnout» and the Professional Career of Employees of Educational Organizations: Gender Aspects] / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky, T. V. Zaichykovoi. Kyiv, Ukraine: Milenium.
11. Юрків Я. І. Теоретичні аспекти профілактики професійного вигорання соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2017. №1(1). С. 283–289. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup\\_2017\\_1%281%29\\_\\_38](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2017_1%281%29__38)
- Iurkiv, Ya. I. (2017). Teoretychni aspekty profilaktyky profesiinoho vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv [Theoretical Aspects of Prevention of Professional Burnout of Social Workers]. *Visnyk Luhanskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka – Bulletin of Taras Shevchenko Luhansk National University*. № 1(1), 283–289. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup\\_2017\\_1%281%29\\_\\_38](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2017_1%281%29__38)



Mykhailenko Oksana

ORCID 0000-0003-4858-0983

PhD in Pedagogy, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department  
of Social Work and Educational and Pedagogical Sciences,  
T.H. Shevchenko National University «Chernihiv Colehium»  
(Chernihiv, Ukraine) E-mail: omikhailienko87@gmail.com

#### PROFESSIONAL BURNOUT IN THE ACTIVITY OF SOCIAL AND EDUCATIONAL WORK SPECIALISTS

**The relevance of the research** is due to the intensification of the professional activity of social and educational work specialists, informational, communicative, emotional overloads, depletion of adaptive resources, which actualize the problem of preserving their physical and mental health. Prerequisites for the formation of professional burnout can be high responsibility, mental overload, high demands on the personality of a social and educational work specialist, the constant need for self-development, improvement of one's skills and abilities.

**The purpose of the article** is to analyze the theoretical aspects of the emergence, structure, phases of development, symptoms, factors of professional burnout of social and educational work specialists.

**The research methodology** is the results of scientific searches for the essence of the professional burnout, its structure, phases of development and symptoms, causes and factors of its occurrence by such native and foreign researchers as V. Boyko, N. Vodopyanova, S. Vyshnychenko, S. Jackson, H. Dion, L. Karamushki, O. Karpenko, S. Maksimenko, K. Maslach, L. Ren, O. Romanovska, H. Freudenberg, E. Hartman, and etc.

**Scientific novelty.** It is proven that the professional burnout of social and educational work specialists is a syndrome of physical and emotional exhaustion, which includes both the development of negative self-esteem and a negative attitude to work, as well as the loss of understanding and compassion for pupils.

The professional burnout is a form of the professional deformation of a personality that develops under the influence of a number of factors (external and internal). The external ones include: a chronic tension of psycho-emotional activity, destabilizing organization of activities, increased responsibility for performed functions and operations, unfavorable atmosphere of professional activity, psychologically «difficult» contingent with which a specialist deals. The internal ones include: a tendency to emotional rigidity, intense internalization (perception and experience) of the circumstances of professional activity, weak motivation to give back in professional activity.

The professional burnout includes groups of symptoms that appear together, but since burnout as a process occurs individually for everyone, the symptoms for everyone are expressed differently and have a different combination. The professional burnout covers all areas of a human personality development. Having started in professional activity, the burnout «hits» the very personality of a person, hindering his or her development.

**Conclusions.** The profession of a social and educational work specialist is considered one of the most vulnerable among socio-economic ones. A great psycho-emotional load accompanies the profession of a social and educational work specialist – this is a manifestation of such professionally important and human qualities as an empathy, patience, ethical attitude, benevolence, humanism, on the one hand, and great energy and psychological costs, which require solving complex pedagogical situations and high level of responsibility, on the other hand. The result of exhaustion from hard work can be the appearance of the professional burnout.

The researchers believe that the socially maladaptive factors for this profession are low social security and prestige of the profession, blocking of active social needs, multifunctional socially responsible activity in the information overload conditions, the need for professional interpersonal interaction in situations with a high degree of conflict.

The understanding and awareness of the signs and manifestations of the professional burnout syndrome allow the social and educational work specialists to take timely measures to overcome the negative impact on the specialist's personality. The issue of the professional burnout prevention of the social and educational work specialists needs further investigation.

**Key words:** syndrome of emotional burnout, professional burnout, social and educational work specialists, professional burnout of social and educational work specialists.

Стаття надійшла до редакції 28.06.2023 р.

Рецензент: доктор педагогічних наук, професор **Торубара О. М.**