

---

*Луценко Юрій Анатолійович*  
*науковий співробітник Українського науково-методичного центру*  
*практичної психології і соціальної роботи Національної академії*  
*педагогічних наук України (м. Київ)*

## **ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У НАДАВАЧІВ ПСИХОСОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ, ЩО ПОСТРАЖДАЛО ВНАСЛІДОК ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ НА СХОДІ УКРАЇНИ**

Питання надання психосоціальної підтримки населенню постраждалого внаслідок військових дій на сході України, залишається одним з пріоритетних в роботі громадських, волонтерських, гуманітарних організацій та психологічної служби системи освіти протягом останніх 4 років. Хоча термін «психосоціальна підтримка» є відносно новим для понятійного апарату психологів і часто має різне трактування, він вже став доволі звичним для означення певного виду роботи спеціалістів, які працюють з постраждалим населенням. У нашому розумінні психосоціальна підтримка – це комплекс системних локальних або зовнішніх інтервенцій направлений на стабілізацію психоемоційного стану особистості, що пережила травматичні події, її соціальне відновлення, сприяння відновленню психосоціального благополуччя та/або запобігання чи лікування психічних розладів [6]. З огляду на практику організації психосоціальної допомоги в Донецькій і Луганській областях найчастіше її забезпечують практичні психологи і соціальні педагоги закладів освіти, центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді, фахівці з соціальної роботи громадських, волонтерських, гуманітарних організацій. З огляду на тему дослідження, 2015 рік можна означити як рік підготовки та інтуїтивної професійної діяльності щодо надання психосоціальної допомоги, оскільки з військовими діями та їх психологічними наслідками Україна зустрілась вперше. За офіційними даними в 2017 році працівниками психологічної служби було надано послуг більше як **145 тисяч** учням, батькам і педагогічним працівникам в контексті психосоціальної допомоги. Попри зростання навантаження, питання особистісного і професійного відновлення спеціалістів, котрі надають психосоціальну допомогу населенню, залишається поза увагою, що призводить до виникнення ознак вигорання. Згідно з визначенням ВООЗ синдром професійного вигорання – це стан фізичного, емоційного або мотиваційного виснаження, що характеризується порушенням продуктивності роботи та втому, підвищенням схильності до соматичних захворювань, а також вживання алкоголю чи інших психоактивних речовин.

В психологічній літературі наводяться суперечливі дані, щодо авторства терміну «вигорання». Зокрема у 1974 році термін «staff burn-out» (вигорання працівників) ввів американський психіатр Герберт Фрейденберг, однак у 1976 році американською дослідницею Христиною Маслач був введений термін «емоційне вигорання». Замість терміна «staff burn-out» вона стала використовувати поняття «вигорання» (припинення

горіння). За словами Маслач, емоційне вигорання, яке є причиною професійного вигорання - це розплата за співчуття. Окремі дослідники (Е. Махер, К. Кондо) розглядають вигорання як різновид стресу, де клієнти соціальних служб виступають у якості стресорів. Однак інші не ототожнюють ефект вигорання і професійні стреси, розглядаючи «вигорання» не як різновид стресу, а як результат впливу комплексу стресогенних факторів (С. Маслач, А. Г. Абрумова, В. В. Бойко) [6]. В. В. Бойко розглядає «вигорання» як випрацьований особистістю механізм психологічного захисту у форму часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи, набутий стереотип емоційної, а частіше – професійної поведінки [1].

У нашому розумінні вигорання - це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації (втрата індивідуальності, відокремленості від інших), применшення особистих досягнень, що виникає у працівників, робота яких пов'язана з людьми. Це реакція на хронічне емоційне напруження на тлі роботи з іншими людьми, особливо з тими, хто потребує екстреної психосоціальної допомоги [4]. Таким чином психологи, соціальні працівники, педагоги, котрі надають психосоціальну допомогу населенню, що постраждало внаслідок військових дій, підпадають до групи ризику щодо виникнення і прояву ознак професійного вигорання. Результати проведених досліджень свідчать, що професійне вигорання швидше виникатиме у тих працівників, які мають добре розвинену емпатію, сформовану позитивну мотивацію до надання допомоги, гіпертрофованій інтерес до виконання функцій на сто відсотків. Натомість ті, хто більш формально підходять до виконання покладених функцій, у меншій мірі відчуватимуть ознаки професійного вигорання.

Ознаки професійного вигорання набувають проявів як на рівні тіла (фізичні), так і на рівні психіки (психологічні). До фізичних симптомів професійного вигорання відносять: постійну втому, головний біль, фізичне виснаження, розсіяну увагу, зниження реакції, сонливість, безсоння, зміну ваги, апетиту.

До психологічних симптомів професійного вигорання відносять: апатію, депресію, надмірну дратівливість, песимізм, нервові зриви, почуття тривоги, страх не впоратися зі своїми обов'язками. Однією з основних ознак професійного вигорання є деперсоналізація клієнтів, що означає формальний підхід до індивідуальної історії клієнта та способів її вирішення. До специфічних ознак професійного вигорання також відносять перебільшення або применшення власних здобутків, досягнень.

Прояв ознак професійного вигорання відбувається поетапно. У своєму дослідженні ми керувалися етапами вигорання за Дж. Грінбергом. За його теорією на першому етапі людина вкрай задоволена своєю роботою, проявляє глибокий інтерес і мотивацію. В ході роботи часто перебуває в стані стресу від чого втрачає енергію. На другому етапі спостерігаються перші ознаки синдрому: безсоння, зниження працездатності, часткова втрата інтересу до

роботи. Однак працівник ще намагається виконувати свої професійні функції на належному рівні, прагнучи до досконалості наданих послуг. На третьому етапі працівникові важко сконцентруватися на роботі, завдання виконуються повільно та з певним відтермінуванням початку. Працівник постійно намагається наздогнати упущене, з'являється звичка працювати після завершення робочого часу або вдома чи на вихідних. Четверта стадія характеризується хронічною втомою та її проекцією на здоров'я людини: знижується імунітет, простудні захворювання переходять в хронічні, проявляються старі «болячки». Люди на цьому етапі проявляють постійне невдоволення собою і роботою, колегами, скаржаться на клієнтів. У таких умовах виникають часті конфлікти. П'ята стадія характеризується повною зневірою, упадком сил, загостренням хронічних хвороб.

Таким чином, виникнення і прояв ознак професійного вигорання у психологів, соціальних працівників напряму корелюють з якістю надання психосоціальних послуг населенню, що постраждало внаслідок військових дій на сході країни, а отже впливають на стан психосоціального благополуччя як самих надавачів послуг, так і клієнтів. З огляду на останню тезу, з 2015 року спільно з НГО «Форум» ми розпочали низку тренінгів направлених на подолання і профілактику професійного вигорання у практичних психологів, соціальних педагогів, фахівців з соціальної роботи громадських організацій, які надають практичну психосоціальну допомогу. Обґрунтуванням для початку такої роботи стали результати праведного дослідження щодо прояву ознак професійного вигорання у вказаних вище фахівців. Загальна кількість вибірки становила 421 респондент, з них 72% (303 особи) з Донецької і Луганської областей. 37% опитуваних – внутрішньо переміщені особи. В результаті дослідження було виявлено, що 13,5% опитаних мають дуже високий, 28,4% - високий, 35,9% - середній рівень професійного вигорання. Серед ознак професійного вигорання працівники вказали емоційне виснаження (67%), деперсоналізація (83%), применшення особистих досягнень (74%). Високий рівень професійного вигорання властивий 48,1% внутрішньо переміщеним особам з Луганської області і 38,5% - з Донецької. В дослідженні було також встановлено, що час роботи в організації прямо впливає на рівень професійного вигорання. Так, ознаки високого рівня професійного вигорання спостерігаються у 63,2% працівників, які працюють більше 5 років у сфері надання психосоціальних послуг, 43% - у тих, хто працює від 2 до 5 років. На думку опитаних прямо впливає на формування професійного вигорання стимулювання від керівництва (заохочення, похвала тощо) та фінансова стабільність. У якості кризових факторів, які впливають на виникнення професійного вигорання було виділено: зміст праці і сама робота, атмосфера в колективі, стосунки з колегами, значимість роботи для суспільства, ставлення з боку керівництва, місія, ідеологія, рівень заробітної плати, режим роботи, умови праці. До основних причин професійного вигорання на рівні проектного та організаційного управління відносять: нерівномірність навантаження, перевантаження, нерегулярність відпусток, відсутність балансу між

повноваженнями і відповідальністю, неефективність процедури оцінки роботи працівників зі сторони керівництва, проблеми у співпраці з іншими організаціями, невідповідна система оцінки потреб бенефіціарів [7].

За результатами проведеного дослідження стає очевидним, що особливої актуальності набуває розробка та впровадження системних заходів з профілактики і подолання професійного вигорання у вказаних надавачів психосоціальних послуг. Лише 14% опитуваних вказали, що проходили подібні тренінги (як разовий захід) і 17% опитаних – мають власного супервізора, 83% - не мають можливості супервізійної підтримки. На основі аналізу наукових джерел і описаних результатів емпіричного дослідження ми припускаємо, що відсутність системної роботи з профілактики професійного вигорання негативно впливає на якість власне психосоціальної допомоги.

У якості практичних заходів ми розуміємо систему інтервенцій, яку забезпечують фахівці з надання психосоціальної допомоги. Така система ґрунтується на світовому досвіді і включає **психоедукацію** (психологічне навчання), тобто надання інформації стосовно ознак, причин виникнення, можливих варіацій та проявів професійного вигорання; **діагностику** - систематичне вимірювання показника професійного вигорання; **корекцію** – практичну роботу щодо зниження або подолання ознак професійного вигорання. Наскрізним елементом пропонованої моделі є профілактика, яка передбачає практичні інтеракції, як на організаційному (заохочення, додаткові вихідні, переміщення за посадами, рангами, зміну функцій тощо), так і психологічному рівнях. Останній передбачає індивідуальні консультації працівників у психолога, супервізію, участь в тематичних тренінгах, заходи з формування позитивного психологічного мікроклімату, вивчення рівня задоволеності. Пропонована нами модель ґрунтується.

Підсумовуючи вищевикладене, профілактика професійного вигорання у надавачів психосоціальних послуг населенню, що постраждало внаслідок військових дій на сході України є актуальною проблемою для подальших наукових та емпіричних досліджень.

### Література

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996. 154 с.
2. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. 2-е изд. СПб., 2008. С. 7-327.
3. Дудяк В. Емоційне вигорання. К. : Главник, 2007. С. 3-125.
4. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В., Ковальчук О. С. та ін. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання у вчителів» К., 2004. 21 с.
5. Керівництво МКП з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. – К.: Пульсари, 2017. – 214 с.
6. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования//Журнал практической психологии и психоанализа. 2001. № 3.
7. Аналітичний звіт за результатами дослідження «Оцінка рівня професійного вигорання працівників гуманітарної сфери». URL: [www.ngoforum.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/NGO-Forum\\_Burnout\\_Report\\_Final.pdf](http://www.ngoforum.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/NGO-Forum_Burnout_Report_Final.pdf)