

## ГЕНДЕРНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

### GENDER FEATURES OF SOCIAL WORK SPECIALISTS' PROFESSIONAL BURNOUT

У статті визначено поняття гендеру в аспекті професійної діяльності та спілкування працівників соціальних служб, порушена проблема гендерних особливостей професійного вигорання фахівців із соціальної роботи, пов'язаних із різними стратегіями професійної поведінки у складних умовах стресу. Автори визначають сутність феномену професійного вигорання, його складників, стадії розвитку тощо. Наводять низку труднощів, які ускладнюють фахову діяльність у соціальній сфері: широкий спектр суспільних стереотипів, виклики, стрес-фактори, різні категорії проблемних клієнтів, причини конфліктних ситуацій; маніпуляцій тощо. Для цього висвітлюються ризики викривлення мотивації, змісту і технології фахової діяльності працівників соціальних служб.

Автори доводять, що ефективність професійної діяльності фахівців із соціальної роботи тісно пов'язана з опануванням гендерних особливостей спілкування й поведінки. Серед останніх автори називають розбіжність у меті та мотивах ділового спілкування фахівців, чоловіків і жінок; відмінність комунікативних стратегій, індивідуальних жіночого й чоловічого стилів поведінки, копінг-стратегій тощо. Окрему увагу приділили гендерно маркованим стратегіям фахової комунікації, подолання комунікативних перешкод, розв'язання конфліктів тощо. У статті зауважено, що опанування системи знань про гендерні перетворення у професійній діяльності, зокрема в соціальній сфері, формування в майбутніх фахівців із соціальної роботи комплексу професійних компетентностей з урахуванням гендерних особливостей потребує оновлення системи теоретичної і практичної підготовки студентів у вищій школі як запоруки протидії вигоранню.

Важливим є завдання підвищення професійної кваліфікації фахівців-практиків, фахової компетентності соціальних працівників шляхом збагачення сучасними інструментами професійної діяльності, серед яких засвоєння відомостей про гендерні особливості фахової діяльності, удосконалення навичок налагодження ефективної взаємодії з метою запобігання професійному вигоранню.

**Ключові слова:** соціальна робота, фахівець із соціальної роботи, професійне вигорання, гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.

The article defines the concept of gender in terms of professional activity and social workers' communication, raises the issue of gender specifics of social workers' professional burnout associated with different strategies of professional behavior in difficult stressful situations. The essence of the professional burnout phenomenon, its components, stages of development and so on are defined by the authors. A number of difficulties that complicate professional activities in the social sphere: a wide range of social stereotypes, challenges, stress-factors, problem clients' categories, conflict situations reasons; manipulations, etc. are presented. For this are highlighted the risks of distortion of motivation, content and technology of social workers' professional activities.

The effectiveness of the social workers' professional activities is closely related to the mastery of gender characteristics of communication and behavior. Among the last, the authors call the difference in the purpose and motives specialists' (men and women) business communication; difference of communication strategies, individual female and male styles of behavior, coping strategies, etc. Particular attention was paid to gender-labeled strategies of professional communication, overcoming communication barriers, conflict resolution, etc.

The article notes that mastering the system of knowledge about gender transformation in professional activities, in particular in the social sphere, the formation of future social work professionals in a set of professional competencies with regard to gender features requires updating the system of theoretical and practical training of students in high school.

It is important to improve the practitioners' professional skills, social workers' professional competence by enriching modern tools of professional activity, including learning about gender specifics of professional activity, improving skills of effective interaction to prevent burnout.

**Key words:** social work, social work specialist, professional burnout, gender features of social work specialists' professional burnout.

УДК 378.147:364]: 305  
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>

**Яценко Л.В.**  
к.пед.н., доцент,  
Миколаївський національний  
університет імені В.О. Сухомлинського

**Перхайло Н.А.**  
к.пед.н.,  
доцент кафедри соціальної педагогіки  
соціальної роботи  
Університет Григорія Сковороди  
в Переяславі

Увагу сучасних дослідників проблем соціальної сфери привертають різні питання, серед яких особливе місце належить професійній діяльності самих фахівців із соціальної роботи. Остання розглядається крізь призму їхньої компетентності, професійної готовності, визначення передумов успіху, інноваційних підходів і технологічного забезпечення. Нині важливо звернутися до проблеми професійного вигорання фахівців із соціальної роботи, чия діяльність не лише пов'язана з безперервними взаєминами з людьми, які потрапляють у складні життєві обставини і змушені долати

труднощі, але й відбувається в нелегких умовах психічно й фізично напруженої праці. Обтяжені професійними деформаціями та деструкціями фахівці не здатні ефективно діяти, допомагати іншим, втрачають можливості особистісної та фахової самореалізації, навіть більше, глибоко занурюються в депресивний стан, вдаються до вживання заспокійливих, нерідко психотропних, засобів тощо.

**Актуальність проблеми** професійного вигорання фахівців підтверджують численні міждисциплінарні дослідження закордонних і вітчизняних учених, присвячені його змісту

та структурі (Г. Діон, Н. Левицька, М. Лейтер, Л. Малець, В. Орел, Т. Форманюк, У. Шуфелі й інші), визначенню симптомів і фаз (В. Бойко), особливостей прояву у фахівців різних професій (Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максименко, Т. Марек, О. Романовська, Т. Ронгінська, Н. Самоукіна, П. Сидоров, О. Фурсенко й інші), вивченню засобів його подолання та профілактики (Б. Лазоренко, Т. Титаренко), методів діагностики (В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, О. Старченкова) тощо [5].

Водночас залишається малодослідженим питання зв'язку вигоряння фахівця з його ґендерними особливостями, що визначають специфіку не лише індивідуального стилю професійної діяльності, тактичного менеджменту, але й поведінки в умовах стресу. Сказане спонукає до вивчення проблеми професійного вигоряння фахівців із соціальної роботи в аспекті їхніх ґендерних особливостей, встановлення відповідних ґендерних відмінностей.

Як відомо, фахівець із соціальної роботи – професія, яка належить до «допоміжних», оскільки її представники покликані сприяти особистісному зростанню, розвитку клієнтів, поліпшенню їхньої життєдіяльності тощо. Водночас саме ці професійні функції пов'язані з низкою стресових ситуацій, високим рівнем емоційного насичення, складністю міжособистісного спілкування із соціально дезадаптованими людьми, непродуктивними життєвими позиціями, недосконалістю суспільних відносин, поведінковими стереотипами, негативними настановами, агресією, соціальною напруженістю, страхами тощо. Тобто функціонал соціальних працівників представлений інтегрованим видом діяльності, спрямованим на задоволення соціально гарантованих групових та особистісних інтересів і потреб, особливо соціально вразливих верств населення. Перелічене вимагає від фахівця значних інтелектуальних, психічних та енергетичних витрат, уміння управляти емоційно напруженим професійним спілкуванням. Негативні емоційні стани клієнтів (розчарування, відчай, апатія, фрустрація, страх, пригніченість, тривога, самотність, безнадія тощо) фахівці із соціальної роботи нерідко віддзеркалюють, а важка ситуація клієнтів стає професійною складністю для соціальних працівників. Інакше кажучи, особливість «допоміжних» професій соціальної сфери полягає в тому, що ефективна фахова діяльність вимагає від працівників не лише високого професіоналізму, але й особистого включення, відкритості у взаєминах, уміння співчувати, емпатіювати, розуміти інтереси іншого [4; 5].

Услід за науковцями (Н. Водоп'янова, Т. Зайчикова, В. Орел, І. Степанова й інші) детермінантами виникнення синдрому «професійного вигоряння» фахівців із соціальної

роботи вважаємо такі: 1) соціально-економічні чинники (економічна нестабільність, складні соціально-політичні процеси, ускладнення професійної діяльності, статус професії, рівень соціального захисту й оплати праці в галузі тощо); 2) соціально-психологічні – бажання працювати в соціальній сфері, конкретній службі, клімат, конфлікти в колективі, ефективність і мотиви праці тощо); 3) індивідуально-психологічні – особистісні (тривожність, агресивність, фрустрованість, ригідність, вік, стать, сімейний статус тощо); 4) професійні (стаж, умови професійної діяльності). У зв'язку із цим варто згрупувати стрес-фактори в діяльності фахівців із соціальної роботи, що зумовлюють їхнє професійне вигоряння, як-от: 1) інформаційне навантаження (обсяг, зміст професійної інформації, вимоги до її опрацювання, які перевищують психічні можливості працівника); 2) інформаційна невизначеність (надмірність чи нестача інформації), що викликає інформаційний стрес; 3) відповідальність за результат роботи, спілкування, за себе, клієнта чи колегу, пов'язана зі «стресом адміністратора»; 4) дефіцит часу (напружена діяльність в умовах цейтноту); 5) міжособистісні конфлікти, які виникають через складність предмета соціальної роботи; 6) внутрішньоособистісні (рольові) конфлікти, зумовлені непростим професійним функціоналом соціальних працівників; 7) «невизначеність ролей» (коли фахівець не розуміє, чого від нього очікують); 8) чинник «нецікава робота» – втрата мотивації й інтересу до своєї діяльності [3; 7; 8]. Отже, фахівець соціальної сфери зазвичай працює в умовах дефіциту чи надлишку інформації, ненормованого робочого дня, відчуває тиск із боку колег і клієнтів; часто неясність наслідків ухвалення рішень змушує його йти на ризик, тобто він майже постійно перебуває у стресовому стані. «Синдром професійного вигоряння фахівців соціальної сфери є тим деструктивним фактором, що не лише знижує продуктивність діяльності працівників, свідчить про професійний регрес, незадоволеність самореалізацією, руйнує їхнє фізичне та психологічне здоров'я, але і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб» [5, с. 17].

Феномен професійного вигоряння науковці трактують як стан психологічного та фізичного виснаження фахівців, зумовлений професійною діяльністю: її змістом, напруженістю, нерегламентованим робочим часом, численністю і складністю категорій клієнтів тощо. Зауважимо, що професійне вигоряння працівника, зумовлене чинниками фахової діяльності, позначається на якості соціальної роботи, спілкуванні із клієнтами, значною мірою псує особисте життя людини – її здоров'я, психологічний стан, взаємини в родині тощо. Можна

назвати низку складників професійного вигорання фахівців із соціальної роботи, відповідно до наявних у науці відомостей про нього, як-от: емоційне виснаження – зменшення емоційних ресурсів особистості, здатності підтримувати свій психологічний рівень; «деперсоналізація» – розвиток черствості, байдужості до інших людей; «редукція особистих досягнень» – зниження професійної самооцінки, унаслідок чого формується схильність негативно оцінювати свою діяльність [1; 2]. Услід за В. Бойком простежуємо динаміку вигорання фахівця із соціальної роботи в умовах стресу, яка складається зі стадій нервового напруження (переживання психотравмувальних обставин, незадоволеність собою, тривога й депресія), опору (резистенція – емоційно-моральна дезорієнтація, надмірна економія емоцій, редукція професійних обов'язків, бажання захиститися в ситуації неадекватного вибіркового емоційного реагування) та виснаження (ослаблення нервової системи, падіння енергії, загального тону) [1]. Вивчення процесу професійного вигорання фахівця потребує уваги до таких категорій, як: професійний стрес, спричинений різними факторами (нове середовище, зміни, нововведення і конфлікти у професійній сфері, фахове зростання, кар'єра тощо); професійна втома – незадовільний фізичний та психічний стан фахівця, низька продуктивність праці внаслідок перенапруження; професійна деформація – психологічні зміни (відбиток професії на психологічній структурі особистості), що негативно впливають на здійснення професійної діяльності; професійна деструкція – накопичені у структурі діяльності й особистості негативні зміни, професійно небажані якості, які змінюють професійну поведінку фахівця та взаємодію з оточенням; професійні кризи – нетривалі періоди повної перебудови професійної свідомості, зміна вектора фахового розвитку тощо [1; 2; 6].

Окреслені характеристики особистості й діяльності фахівця, пов'язані із професійним вигоранням, значною мірою залежать не лише від його компетентності, стажу роботи, стресостійкості, але й мають гендерні особливості, що потребують додаткової уваги. Як відомо, існують різні види гендерних стереотипів, що стосуються маскулінності й фемінності; змісту праці чоловіків і жінок, сімейних та фахових ролей, критеріїв оцінювання зовнішності чоловіків і жінок.

Соціальна робота як сфера професійної діяльності традиційно асоціюється з фахівцями-жінками. До того ж саме із жінками частіше пов'язують професійне вигорання. Тому варто розпочати з визначення саме їхніх гендерних ознак.

Сучасне суспільство виробило стереотипи про успішність жінки в усіх сферах життя – вдячна донька, дбайлива дружина, гарна мама,

сумлінна працівниця, активна громадянка, яка ніколи не втомлюється, сильна, легка, весела і продуктивна. Серйозне ставлення жінок до названих стереотипів прирікає їх до безкінечних пошуків «щастя», свого місця в житті, власної справи, образу «Я-ідеальної» тощо. Натомість чоловіки, на думку соціуму, мають право переживати неуспіх, робити паузи, зосереджуватися на головному, самореалізуватися в одній, уподобаній, сфері тощо.

У професійній діяльності нинішня жінка поставлена в умови безперервного змагання із чоловіком, якому суспільство «підіграє», уважає більш перспективним, бажаним для роботодавця, стресостійким тощо. Прагнення догодити, відповідати всім вимогам і очікуванням змушує жінку діяти в умовах постійного стресу, на межі зусиль. Нові професійні стандарти щодо особистості фахівця із соціальної роботи висуюють на перший план високу працездатність, компетентність, готовність до діяльності у складних ситуаціях та з непростим контингентом, які непросто пов'язати із соціально бажаною жіночністю, ніжністю, м'якістю, добротою тощо. Такі настанови призводять до руйнування особистості жінки, втрати її цілісності, необхідності конформно підпорядковуватися чи кидати виклик суспільним очікуванням.

До того ж умовою професійного успіху соціум уважає цілковиту самовіддачу, саможертвовність, фанатичну відданість справі. Невдачі, повільний кар'єрний поступ в основному пояснюються недопрацюваннями, відсутністю наполегливості. Нерідко саме в жінок спостерігається високий рівень мотивації до праці, ентузіазм у вирішенні соціальних проблем, що межують з альтруїзмом. Водночас нині науковці (А. Баккер, К. Маслач, М. Лейтер, В. Шауфелі) однією із причин професійного вигорання фахівця називають захопленість роботою, «пристрасну прихильність» до професії, мотиваційну включеність (З. Длугос, М. Фрієдландер), пов'язані з енергійністю, ентузіазмом і зануренням у професійну діяльність. Інакше кажучи, у прагненні до ідеального виконання посадових обов'язків фахівець наражається на виснаження, особливо якщо він (вона) так само перфектно виконує інші свої соціальні ролі.

Жінки-фахівці із соціальної роботи вигорють швидше, оскільки більш схильні до емпатії у спілкуванні зі складними категоріями клієнтів, вони активніше співчують людям у СЖО, м'якші у своїх діях, нераціонально використовують власні енергетичні ресурси. Таке психологічне навантаження змушує жінок працювати з максимальним емоційним напруженням, залучати сили, необхідні для особистого життя, яке, своєю чергою, також потребує енергетичних витрат. Чоловіки більш схильні до прямих, часом агресивних і ризико-

ваних професійних кроків, однак вони вміють ощадніше розподіляти власні сили, мають чіткі соціальні орієнтири й зосереджуються на них.

Жінкам рідше, ніж чоловікам, вдається будувати професійну кар'єру, тому що цьому не сприяє упереджене ставлення до їхніх успіхів, менша довіра до жінки-керівника, а також необхідність «розриватися» між особистим та професійним життям. Досягнення верхніх щаблів менеджменту вимагає від жінки розставлення пріоритетів – особисте чи професійне, кохання, сім'я чи кар'єра тощо. Це не завжди легко вдається жінкам, яким важко обрати важливіше, коли соціум вимагає успіху в усьому і водночас. Така розірваність цілей, фізичне та психологічне розпоршування викликає хронічну втому, виснаження й вигоряння. Чоловіки, здебільшого обравши кар'єру, із часом гризуться обмеженістю власних успіхів, зависокою ціною професійних досягнень, що негативно позначається на мотивації до фахового розвитку.

Крім того, можна виділити низку ґендерних особливостей у діловому спілкуванні фахівців із соціальної роботи, як-от: більша емоційність, експресивність, багатослівність жіночої комунікації, акцент на почуттях, особистісних цінностях (на протиположності чоловічій логічності, «холодності», лаконічності, об'єктивності, соціальної зорієнтованості тощо). Висока емоційність та експресивність спілкування, з одного боку, ґрунтуються на значних витратах особистісних ресурсів жінки, а з іншого – цим самим ускладнюється налагодження конструктивних взаємин із клієнтами й колегами, втомлюють, зменшують кількість життєвих сил. Чоловіки-фахівці здебільшого схильні до спокійного, «емоційно рівного» діалогу, стриманого, аргументованого викладу думок, контролю над почуттями, що пришвидшує вирішення проблем, сприяє уникненню нерациональних енергетичних втрат.

Доречно зауважити ґендерну специфіку поведінки в конфліктах, що можуть представляти протистояння між статями, ролями, внутрішньоособистісними, екзистенційними суперечностями тощо. Водночас жінки-фахівці активно захищають не лише професійні інтереси, але й свою соціальну роль, власні цінності й особисту гідність.

Важливо відзначити ґендерні ознаки стресостійкості фахівців із соціальної роботи як механізму залучення адаптаційних ресурсів: чоловіки тяжіють до особистісного віддалення, зменшення кількості контактів, подолання дратівливості й агресивності, боячись виказати слабкість та нерішучість; жінкам властиво бути м'якшими, обережнішими й розважливішими у стресових ситуаціях,

завдяки гнучкішій поведінці. Тобто стратегії копінг-поведінки щодо подолання стресу між чоловіками і жінками так би мовити розподіляються нерівномірно, серед яких: протистояння, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, уникнення, планове вирішення проблеми, позитивна переоцінка [10].

Сказане доводить необхідність завчасного запобігання професійному вигорянню майбутніх фахівців із соціальної роботи ще у процесі навчання у вищій школі. У здобувачів варто сформувати надійний пакет професійних компетентностей, що забезпечать багаторічну ефективну фахову діяльність у ситуації стресу, конфлікту, відкритість до змін і новацій у професії, шляхи пошуку, використання й накопичення особистісних і професійних ресурсів тощо. Вагомими мають стати відомості про ґендерні особливості професійних рис та поведінки фахівців із соціальної роботи, опанування засобів налагодження продуктивної взаємодії, подолання ґендерного протистояння, причин виникнення професійних деформацій, деструкцій і вигоряння працівників.

Отже, проблема професійного вигоряння фахівців із соціальної роботи нині є особливо актуальною через розширення контингенту клієнтів служб, утвердження негативних суспільних стереотипів, зростання кількості соціальних проблем, числа стресів, пов'язаних із виконанням функціональних обов'язків.

Вивчення проблеми професійного вигоряння працівників соціальної сфери в ґендерному контексті потребує опанування знань про сутність статево-рольових ознак фахової діяльності, ґендерних особливостей професійного вигоряння, стереотипів фахової поведінки тощо. На цій основі вироблення у здобувачів готовності до протидії професійному вигорянню передбачає опанування технік управління стресом, навичок менеджменту й самоменеджменту, здатності до саморозвитку, фахового самовдосконалення, формування низки фахових характеристик (мобільність, відкритість, доброзичливість, самостійність, асертивність, стресостійкість, здатність підтримувати в собі позитивні, оптимістичні настанови тощо).

У процесі професійної підготовки майбутнім фахівцям варто опанувати реабілітаційні методики, спрямовані на зменшення дії стресора (зняття напруження, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між затраченими зусиллями і результатом), сформувати вміння саморегуляції, уникнення нерационального перфекціонізму, щоб відкрити широкі перспективи професійної діяльності й самореалізації в соціальній сфері.

**ЛІТЕРАТУРА:**

1. Бойко В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других : учебное пособие. Москва : Наука, 2003. 154 с.
2. Водопьянова Н. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2009. 336 с.
3. Орел В. Синдром психического выгорания личности : монография. Ярославль : Изд-во «Институт психологи РАН», 2005. 330 с.
4. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Педагогіка і психологія* : збірник наукових праць / за заг. ред. І. Прокопенка, С. Золотухіна. Харків, 2016. Вип. 55. С. 202–211.
5. Перхайло Н. Профілактика професійного вигорання в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький, 2018. 144 с.
6. Пряхников Н. Стратегии преодоления синдрома «эмоционального выгорания» в работе педагога. *Психологическая наука и образование*. 2008. № 2. С. 83–94.
7. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів та слухачів інститутів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової. 2-е вид. Київ : Міленіум, 2006. 368 с.
8. Степанова І. Якість і сенс життя у професійно зайнятих жінок. *Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти. Особливості підготовки сучасного фахівця*. НТУ «ХПІ», 2012. С. 433–442.
9. Старик В. Гендерні відмінності стресостійкості фахівців допоміжних професій. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Психологічні науки*. 2017. Вип. 4. Т. 2. С. 152–157.
10. Folkman S., Lazarus R.S. Coping and emotion. *Stress and Coping: An Anthology* / Ed.: Alan Monat, R.S. Lazarus. Columbia University Press, 1991. P. 207–227.