

СЕКЦІЯ 4

ЗАГАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ. ІСТОРІЯ ПСИХОЛОГІЇ

СВОЄРІДНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ ЯК ОДИН ІЗ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

THE UNIQUENESS OF THE ACTIVITIES OF EMPLOYEES IN THE SOCIONOMIC SPHERE AS ONE OF THE FACTORS OF EMOTIONAL BURN-OUT

Сучасні соціально-економічні умови створюють значний тиск на працівників медичної, освітньої, соціальної та психологічної галузей, що часто призводить до погіршення їхнього ментального здоров'я. Метою дослідження є виявлення специфічних особливостей роботи у соціономічній сфері, які стають причинами професійного вигорання.

У статті проаналізовано основні чинники, які сприяють емоційному вигоранню: високий рівень стресу, емоційне навантаження, постійний контакт із людьми, обмежені ресурси для виконання професійних обов'язків та отримання достатньої соціальної підтримки. Окрім того, авторами розглянуто вплив тривалого воєнного стану на психоемоційний стан фахівців соціономічній сфері. Методологічною основою дослідження стали основні теоретичні та методологічні положення, сформульовані в працях таких дослідників, як Х.Дж. Фрейденбергер, К. Маслах, С. Майер, П. Торнтон, К. Кондо, Є. Махер, А. Пайнс, К. Роджерс та ін. Методи: аналітичний, системно-структурний, описовий.

Розуміння особливостей вигорання фахівців соціономічній сфері допомагає створювати ефективніші програми психологічної підтримки та соціальної допомоги для працівників у цих сферах, а це, своєю чергою, дає змогу забезпечити емоційно стійку, гармонійну та якіснішу допомогу клієнтам із більшою ефективністю. Також дослідження вигорання серед даної категорії фахівців допомагає компаніям та установам розуміти, як можна поліпшити робочі умови для своїх працівників, створюючи сприятливе середовище для їхньої роботи, сприяючи підвищенню продуктивності та задоволенню роботою.

Стаття містить рекомендації щодо покращення умов праці та запобігання емоційному вигоранню, зокрема через забезпечення належного рівня соціальної підтримки, оптимізацію робочого навантаження та підвищення професійної кваліфікації. Висновки дослідження можуть бути корисними для розроблення програм, спрямованих на збереження ментального здоров'я працівників соціономічній сфері та підвищення якості надання соціальних послуг.

Ключові слова: професійне вигорання, емоційне вигорання, соціономічна сфера, психолог, соціальний працівник, лікарі першої ланки, викладачі.

Modern socio-economic conditions create significant pressure on workers in the medical, educational, social and psychological fields, which often leads to the deterioration of their mental health. The purpose of our research is to identify specific features of work in the socio-economic sphere, which become the causes of professional burnout.

The article analyzes the main factors that contribute to emotional burnout: a high level of stress, emotional load, constant contact with people, limited resources for performing professional duties and obtaining sufficient social support. In addition, the authors considered the impact of a prolonged state of war on the psycho-emotional state of specialists in the socio-economic field. The methodological basis of the study was the main theoretical and methodological provisions formulated in the works of such researchers as H. J. Freudenberger, K. Maslach, S. Mayer, P. Thornton, K. Kondo, E. Maher, A. Pines, K. Rogers and others. Methods: analytical, system-structural, descriptive.

Understanding the characteristics of burnout of socio-economic specialists helps to create more effective programs of psychological support and social assistance for workers in these areas, and this, in turn, allows to provide emotionally stable, harmonious and higher-quality assistance to clients with greater efficiency. Also, the study of burnout among this category of specialists helps companies and institutions understand how to improve working conditions for their employees, creating a favorable environment for their work, contributing to increased productivity and job satisfaction.

The article contains recommendations for improving working conditions and preventing emotional burnout, in particular through ensuring the appropriate level of social support, optimizing workload and improving professional qualifications. The research findings can be useful for the development of programs aimed at preserving the mental health of socio-economic workers and improving the quality of social services.

Key words: professional burnout, emotional burnout, socio-economic sphere, psychologist, social worker, primary care doctors, teachers.

УДК 159.99; 159.944

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.63.8>

Асєєва Ю.О.

д.психол.н.,
завідувач кафедри мовної
та психолого-педагогічної підготовки
Одеський національний економічний
університет

Андрєєва Н.А.

магістр соціально-гуманітарного
факультету
кафедри теорії та методики
практичної психології
ДЗ «Південноукраїнський національний
педагогічний університет імені
К.Д. Ушинського»

Вступ. Сфера соціономічних послуг охоплює професії, які спрямовані на допомогу людям та включають постійні соціальні взаємодії, такі як медицина, освіта, соціальна робота, психологія тощо. Працівники цих галузей часто стикаються з високим рівнем

стресу, емоційним напруженням та великим навантаженням, що може призводити до синдрому емоційного вигорання.

Емоційне вигорання є серйозною проблемою, яка негативно впливає на якість роботи та здоров'я працівників. Воно проявляється

у вигляді фізичної та емоційної виснаженості, деперсоналізації та зниження професійної ефективності. Дослідженням емоційного вигорання займалися: К.В. Аймедов, М.Є. Андрос, О.П. Рогачевський, Ю.О. Асєєва, А.В. Батаршев, В.В. Бойко, Л.С. Виготський, Н.Є. Водоп'янова, В. Дудяк, Б.В. Зейгарник, А.Б. Коваленко, К. Кондо, А.С. Куфлієвський, С. Ігумнов, М. Лаврова, В. Лук'янов, Г. Маркова, С. Майер, С.Д. Максименко, К. Маслаха, Є. Махера, В. Орел, А. Пайнс, В.Г. Панок, О. Полякова, К. Роджерс, М.М. Скугаревська, П. Торнтон, Х.Дж. Фрейденбергер, О. Шнайдер, Л. Юр'єва, О. Якимчук та ін. [1–14].

Із початку повномасштабного вторгнення медичні працівники, соціальні робітники та педагоги опинилися в умовах підвищеного ризику через збільшене навантаження та емоційне напруження. Це додатково підкреслює необхідність дослідження та розроблення підтримуючих програм, які спрямовані на збереження ментального здоров'я працівників соціономічної сфери.

Метою дослідження є виявлення специфічних особливостей роботи в соціономічній сфері, які стають причинами професійного вигорання.

Методологічною основою дослідження стали основні теоретичні та методологічні положення, сформульовані в працях таких дослідників, як Х.Дж. Фрейденбергер, К. Маслаха, С. Майер, П. Торнтон, К. Кондо, Є. Махер, А. Пайнс, К. Роджерс та ін.

Методи: аналітичний, системно-структурний, описовий.

Результати дослідження. Фахівці соціономічної сфери відіграють значущу роль у суспільстві, забезпечуючи послуги, спрямовані на соціальну підтримку, розвиток та підвищення якості життя громадян. Вивчення особливостей їхньої діяльності як одного з чинників професійного вигорання є надзвичайно актуальним у наш час, оскільки вони працюють у галузях, де взаємодія з людьми, їхні проблеми та психологічні стани займають провідне місце. Значущість їхньої роботи виникає у підтримці, допомозі та підтримці соціального, емоційного та психологічного благополуччя населення.

Фахівці соціальної сфери, практичні психологи, освітяни, медичні працівники та фахівці інших соціальних служб стикаються з різноманітними ситуаціями, які часто можуть бути складними та емоційно навантаженими. Вони взаємодіють із клієнтами, які можуть перебувати у важких емоційних станах або належати до вразливих груп, таких як діти, літні люди, люди з інвалідністю тощо. Ці спеціалісти зустрічаються з багатьма викликами, такими як конфлікти, кризові ситуації, насилля, бідність, захворювання та інші труднощі, які можуть

спричинити стрес та емоційне перевантаження. Усе це створює психологічний тиск на психоемоційний стан працівників соціономічної сфери, їм, незважаючи на всі об'єктивні обставини доводиться бути емпатичними, толерантними та допомагати вирішувати проблеми, які виникають у їхніх клієнтів.

Ще одна особливість роботи у соціономічній сфері – нестабільний розклад та надзвичайні ситуації. Працівникам часто доводиться працювати за нерегулярним графіком або вночі, що може порушити їхні сон та відпочинок. Окрім того, вони можуть стикатися з непередбачуваними ситуаціями, такими як екстрені виклики, конфлікти між клієнтами чи кризові умови, що потребують швидкого та ефективного реагування.

Високий рівень відповідальності є ще однією важливою особливістю роботи у соціономічній сфері. Вони здійснюють важливу роботу, яка безпосередньо впливає на життя та благополуччя людей. Це може призвести до високого рівня стресу та навантаження, особливо коли відчувається нестача ресурсів чи систем підтримки, у яких вони працюють.

Нарешті, робота у соціономічній сфері часто вимагає від працівників багатозадачності та адаптивності. Їм доводиться займатися великою кількістю різноманітних видів діяльності – від роботи з клієнтами та управління кризовими ситуаціями до адміністративних обов'язків та програм планування. Це може створювати відчуття перевантаження та втоми, особливо коли працівникам не вистачає підтримки та ресурсів для успішного виконання всіх завдань.

Усі ці особливості роботи можуть суттєво впливати на психічне здоров'я працівників та сприяння розвитку емоційного вигорання, яке характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності. Вимоги до працівників цієї сфери включають різноманітні аспекти, які охоплюють як освітні, професійні та особистісні характеристики. Вони повинні мати відповідну освіту, знання та навички для ефективного виконання своїх обов'язків. Окрім того, у цій групі професій є й певні вимоги до особистісних якостей: емпатія, стресостійкість, здатність до активного слухання, розвинені комунікативні навички та вміння працювати в команді.

Професіограма працівників соціономічної сфери складається з різноманітних елементів, які відображають ключові аспекти їхньої роботи та вимоги до професійної діяльності. Основні складники професіограми включають: опис посади, функційні обов'язки, необхідну освіту та кваліфікацію, комунікативні навички, психологічні характеристики, професійні навички та досвід, певні вимоги до фізич-

ного та емоційного стану, кар'єрне зростання, додаткову підготовку чи сертифікацію тощо [2; 8; 12].

Таким чином, можливо відокремити такі важливі компоненти:

1. Освітня підготовка: відповідна вища освіта, що забезпечує базові знання в галузі соціальної роботи, психології, педагогіки, медицини чи інших суміжних дисциплін.

2. Професійні навички: практичні навички, які забезпечують надання якісних послуг, включаючи консультації, кризове втручання, соціальна реабілітація, управління та планування, ведення специфічної документації тощо.

3. Емоційна компетентність: здатність до емпатії, регуляції власних емоцій, розуміння та підтримки емоційного стану клієнта.

4. Комунікативні навички: уміння ефективно спілкуватися з усіма категоріями клієнтів, колегами та іншими професіоналами, а також здатність вести переговори та вирішувати конфлікти.

5. Стресостійкість та здатність до саморегуляції: здатність ефективно справлятися з високим рівнем стресу, уникати емоційного виснаження та підтримувати психічне здоров'я.

6. Моральні та етичні принципи: дотримання етичних норм та стандартів професійної поведінки, забезпечення конфіденційності та повагу до прав клієнтів.

7. Саморозвиток: постійне підвищення кваліфікації, участь у навчальних програмах, розвиток професійних навичок та отримання нових ступенів, специфікація за окремими напрямками тощо.

Робота у соціономічній сфері вимагає від працівників високого рівня професіоналізму, постійного навчання та розвитку, а також підтримки з боку організацій та суспільства у цілому.

Психологічні характеристики є надзвичайно важливими для працівників соціономічної сфери, оскільки вони впливають на їхню здатність ефективно взаємодіяти з клієнтами, керувати емоціями та конфліктами. Ключовими якостями є емпатія, емоційна стійкість та здатність працювати в стресових ситуаціях. Уміння долати стресори та труднощі, які випливають під час роботи з клієнтами, оскільки працівники соціономічної сфери часто у своїй роботі зіштовхуються з емоційною нестабільністю своїх клієнтів, що являє собою додаткове навантаження на психіку фахівців. Працівники соціономічної сфери повинні розвивати здатність учитися на помилках у зв'язку з тим, що вони часто стикаються зі складними ситуаціями, де не завжди все йде за планом або рішення ситуацій приходять не відразу. Гнучкість та адаптивність є не менш важливими якостями для ефективної роботи в мінливих

умовах. Це означає швидке реагування на нові виклики й завдання, що виконуються в процесі роботи [3; 4; 6; 9; 11; 14].

Однією з важливих навичок є здатність аналізувати складні ситуації, приймати обґрунтовані рішення та знаходити ефективні шляхи їх вирішення, щоб допомогти клієнтам. Здатність прогнозувати можливості наслідків різних дій також є ключовою, оскільки їхні дії мають великий вплив на спільноту. Працівники повинні мати стратегічне мислення, щоб оцінювати стрес із різних боків, використовувати всі можливості варіантів розвитку подій та вибирати найоптимальніші рішення [1; 7; 9; 12].

Окрім того, важливою є здатність до саморегуляції та підтримки власного психічного здоров'я. Це включає у себе техніки управління стресом, такі як релаксація, медитація та регулярне фізичне навантаження, які допомагають підтримувати баланс між роботою та особистим життям. Важливо також мати доступ до професійної супервізії та підтримки, що може допомогти впоратися з емоційними навантаженнями та запобігти емоційному вигоранню [3; 9].

Урахування цих аспектів у психограмі допомагає забезпечити високий стандарт професійної поведінки та етичної практики серед працівників соціономічної сфери [2].

Результатом невідповідності вибраної професії стає постійне відчуття стресу, який впливає на працездатність особи, продуктивність її праці і якість виконуваної роботи загалом, а також негативно відображається на здоров'ї працівника. Здійснюючи свою діяльність як фахівець, людина регулярно переживає психоемоційне навантаження, пов'язане з завищеними вимогами, відсутністю можливості змінити та вдосконалити робочу ситуацію, із недостатньою соціальною підтримкою, міжособистісним непорозумінням та конфліктами у колективі, на додаток до умов відсутності системи своєчасного надання психологічної підтримки, спрямованої на психопрофілактику та психокорекцію професійного вигорання.

Таким чином, стрес у фахівців соціономічної сфери виникає як наслідок надмірних вимог до особистісних та професійних якостей людини, високого рівня відповідальності та психоемоційного перенавантаження, як наслідок, виникає стрес-реакція.

Стрес-реакція включає у себе три стадії: тривогу, резистенції, виснаження, що відповідають реагуванню організму особистості на постійно активний стресовий чинник [4; 7; 14].

Перша стадія – тривога (напруженість) – виникає як наслідок регулярної психоемоційної напруженості, нестабільної ситуації, високого рівня відповідальності й складнощів у взаємодії з навколишнім середовищем. Для цієї стадії характерне вироблення великої кількості енергії організмом із метою зниження рівня

стресу. Наступним іде опір, або резистенція, що полягає у прагненні людини відсторонитися від неприємних переживань, закритися від негативних зовнішніх впливів, тобто організм починає збільшувати стресостійкість. Однак якщо стресор усе ж не зникає, а продовжує систематично впливати на людину, то вірогідне настання третьої стадії – стадії виснаження. Остання певною мірою нагадує стадію тривоги, але основною відмінністю є те, що на стадії виснаження всі ресурси організму вже вичерпані та енергії для боротьби зі стресом не вистачає, мобілізувати ресурси стає неможливим. До того ж у таких умовах підвищуються ризики виникнення психосоматичних хвороб [4; 7; 11; 13].

Реакція фахівця соціономічної сфери на стрес також супроводжується й іншими симптомами, які можна виділити в такі групи (рис. 1).

- поведінкові (проявляються у систематичних запізненнях, небажанні вести документацію, виконувати іншу рутинну роботу, виконання обов'язків набуває формального характеру);
- афективні (такі як емоційне виснаження, постійне відчуття поганого настрою, високий рівень дратівливості);
- когнітивні (послаблена концентрація уваги, розчарування у роботі, нав'язлива думка про звільнення);
- фізіологічні (порушений сон, відчуття втоми, головні болі, порушення системи шлунково-кишкового тракту, чутливість до інфекцій) групи [4–6].

Розглядаючи причини виникнення професійного стресу працівника соціономічної сфери, можна зазначити такі групи чинників:

- зовнішні стресори, що зумовлені впливом навколишнього середовища, у якому знаходиться працівник;
- внутрішні стресори, що означають вплив особистісних, організаційно-професійних та соціально-демографічних характеристик фахівців;
- фізіологічні і психологічні вияви та наслідки професійного стресу працівника [10; 14].

Специфіка працівника соціономічної сфери полягає у тому, що низка соціальних потреб (потреба в позитивній оцінці його ролі в суспільстві, потреба у визнанні, самоповазі, матеріальному забезпеченні, інші особистісні значущі цілі) є доволі соціально фрустрованими. Зрозуміло, що ця ситуація не може

не бути психотравмуючою для цієї категорії працівників. Водночас оцінка суспільством соціально-професійної категорії працівника соціономічної сфери спотворюється особистісними проблемами самого фахівця, поступово проростаючи у його свідомості, стає його соціальною позицією, визначаючи подальший професійний розвиток. Тому тільки відповідність компетентності працівника соціономічної сфери вимогам його посади, уміння знаходити баланс між роботою та відпочинком являють собою провідний спосіб профілактики емоційного вигорання.

У цілому можна сказати, що професійний розвиток цих фахівців залежить від взаємодії багатьох чинників зовнішнього (професійне середовище) та внутрішнього (розвиток ціннісно-орієнтаційних та компетентнісних якостей та ін.) характеру, що визначають його індивідуальний шлях розвитку та ймовірність емоційного вигорання.

Висновки. Аналіз та теоретичні дослідження чинників вигорання працівника соціономічної сфери дають змогу зробити такі висновки. Феномен емоційного вигорання становить собою тривалий процес, який має свою специфіку виникнення, власну динаміку та прояви залежно від типу професії працівника соціономічної сфери, яку виконує фахівець.

Специфіка професійної діяльності фахівця соціономічної сфери виступає особливим чинником емоційного та професійного вигорання. Її також можна поділити на такі компоненти, як соціально-економічні умови в державі, що включають у себе матеріальний та кар'єрний складники (низька оплата праці, малі можливості кар'єрного росту) та соціально-психологічні умови, яким властиві гендерний складник, висока відповідальність, психологічні перенавантаження тощо.

Слід зазначити, що специфічною особливістю професійної діяльності фахівця соціономічної сфери також є різноманітність та складність завдань, які вони мають вирішувати. Умови діяльності набувають високого рівня напруженості через соціальну значущість роботи, яку виконує особа на робочому місці, та переживань за результат виконання професійних завдань. Ті умови та вимоги, що висуваються до професійної, емоційно-вольової сфер та інших особистісних якостей фахівця соціономічної сфери, зумовлюють високу вірогід-



Рис. 1. Групи реакцій на стрес

ність виникнення і розвитку у них професійних криз та стресів.

Тож вигоряння виникає у фахівців соціономічної сфери як захисна реакція на стресові умови та вимоги професійного середовища. Це може бути спричинене тим, що фахівець недостатньо уважний до свого психологічного стану та пропускає початкові ознаки вигоряння, продовжуючи виконувати свою роботу на межі своїх фізіологічних та психічних можливостей.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Аймедов К.В. Рогачевський О.П. Талаєв К.О., Асєєва Ю.О. Синдром BURN-OUT у викладачів медичного університету. *XIII Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю*. Тернопіль : ТДМУ, 2016. Т. 1. С. 118–120.
2. Асєєва Ю.О. Морально-психологічний стан, як важлива якість особистості сучасного фахівця соціономічних професій. *Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях* : матер. XX міжнар. науково-практ. конф., м. Одеса, 14 квітня 2022 р. Одеса, 2022. С. 10–12. DOI: <https://doi.org/10.32680/npg.conf.oneu.2022>.
3. Водоп'янова Н.Є. Синдром вигоряння: діагностика та профілактика : практичний посібник. 3-є вид., випр. і доп. Київ : Юрайт, 2019. С. 120–299.
4. Дудяк В. Емоційне вигоряння. Київ : Главник, 2007. 128 с.
5. Куфлієвський А.С. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому «вигоряння» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів Міністерства надзвичайних справ України : дис. ... канд. психол. н. : 19.00.09. Харків, 2006. 151 с.
6. Лаврова М. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигоряння». *Вісник Одеського національного університету. Психологія*. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194–202.
7. Макарова Г. Синдром емоційного вигоряння. *Інститут консультування ППЛ*. 2014. 116 с.
8. Максименко С.Д. Синдром «професійного вигоряння» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навчальний посібник / за ред. С.Д. Максименка. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
9. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигоряння у працюючих в екстремальних умовах : навчально-методичний посібник. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 155 с.
10. Полякова О. Категорія та структура професійних деформацій. *Національний психологічний журнал*. 2014. № 1. С. 57–64.
11. Скугаревська М.М. Синдром емоційного вигоряння. *Медичні новини*. 2002. № 7. С. 120–132.
12. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигоряння у фахівців комунікативних професій : колективна монографія / ред. В. Лук'янов та ін. Курск : Курськ. держ. ун-т, 2008. 336 с.
13. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигоряння працівників сфери інформаційних технологій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка»*. 2016. Вип. 26. С. 144–148.
14. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигоряння особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. 2021. Вип. 16(61). С. 110–119. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/36460>