

УДК 378.14:373.66

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.5>**Світлана МИКОЛЮК**

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри психології та соціальної роботи Західноукраїнського національного університету, вул. Львівська, 11, м. Тернопіль, Тернопільська обл., Україна, 46009

ORCID: 0000-0001-8447-6409

**Бібліографічний опис статті:** Миколюк, С. (2022). Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. *Ввічливість. Humanitas*, 6, 38–43, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.5>

**ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ**

У статті обґрунтовано необхідність та виняткову роль роботи соціальних працівників під час воєнних дій на території України. Зокрема, зазначено, що в тривалому стресовому стані соціальний працівник потенційно отримує професійне вигорання. Наголошено, що вигорання працівників соціальної сфери проявляється у: негативних змінах стереотипної поведінки, професійних навичок, моделей комунікацій; зниженні рівня продуктивності виконаної роботи; знівелюванні здатності прийняття вольових рішень, незацікавленості у професійному самовдосконаленні; недоброросовісному відношенні до виконання покладених обов'язків. З'ясовано, що професійне вигорання соціального працівника відбувається на фоні підвищеної відповідальності за сам характер та результати своєї діяльності. Даний факт спричиняє неабияке психологічне навантаження для соціального працівника, оскільки супроводжується високим рівнем самовідповідальності та потенційними можливими ризиками для отримувачів соціальних послуг. Наголошено, що в умовах військового стану розвиток професійних якостей соціального працівника сповільнюється під впливом стресу та страху перед наслідками військового вторгнення. Проаналізовано фактори котрі найбільше впливають на професійну діяльність у соціальній сфері в умовах війни. Зокрема, виокремлено основні критерії які спонукають вигорання соціального працівника. Проаналізовано ряд об'єктивних та суб'єктивних факторів, котрі загострилися в умовах війни, провокують потужне емоційне напруження та стрес, породжують почуття незадоволеності, накопичення втоми, що в свою чергу призводить до виснаження та вигорання соціального працівника. В результаті проведеного аналізу з'ясовано, що професійне вигорання соціальних працівників є тим деструктивним фактором, що не тільки знижує якість надання соціальних послуг, свідчить про професійний регрес, незадоволеність самореалізацією, руйнує їхнє фізичне та психологічне здоров'я, а й становить небезпеку для клієнтів, які звертаються до соціальних служб за допомогою.

**Ключові слова:** соціальний працівник, професійне вигорання в умовах війни, надання соціальних послуг.

**Svitlana MYKOLIUK**

PhD in Economic Sciences, Associate Professor at the Department of Psychology and Social Work of the West Ukrainian National University, str. Lvivska, 11, Ternopil, Ternopil region, Ukraine, 46009

ORCID: 0000-0001-8447-6409

**To cite this article:** Mykoliuk, S. (2022). Profesiine vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh viiny [Professional burnout of social workers in war conditions]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 6, 38–43, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.5>

**PROFESSIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORKERS IN WAR CONDITIONS**

The article substantiates the necessity and exceptional role of the work of social workers during hostilities on the territory of Ukraine. In particular, it is stated that in a prolonged stressful state, a social worker potentially suffers from professional burnout. It is emphasized that the burnout of social workers is manifested in: negative changes in behavior stereotypes, professional skills, communication models; decrease in the level of productivity of the work performed; reduction of the ability to make volitional decisions, disinterest in professional self-improvement; unscrupulous attitude towards the performance of assigned duties. It was found that the professional burnout of a social worker occurs against the background of increased responsibility for the very nature and results of one's activity. This fact causes considerable psychological stress for the social worker, as it is accompanied by a high level of self-responsibility and possible potential risks for the recipient of social services. It is emphasized that in the conditions of martial law, the development of professional qualities of a social worker slows down under the influence of stress and fear of the consequences of a military invasion. Factors that have the greatest influence on professional activity in the social sphere in the conditions of war are analyzed. In particular, the main criteria that lead

to the burnout of a social worker are highlighted. A number of objective and subjective factors have been analyzed, which have intensified in war conditions, provoke powerful emotional tension and stress, give rise to a feeling of dissatisfaction, accumulation of fatigue, which in turn leads to exhaustion and dismissal of the social worker. As a result of the analysis, it was found that professional burnout of social workers is a destructive factor that not only reduces the quality of social services, indicates professional regression, dissatisfaction with self-realization, destroys their physical and psychological health, and is a danger for clients, who turn to social services for help.

**Key words:** social worker; professional burnout in the conditions of war; provision of social services.

**Актуальність проблеми.** Під час воєнних дій на території України, в період заострення політичної, економічної та соціальної нестабільності для кожного українця виникає нагальна потреба правильної організації діяльності соціальних служб для забезпечення сприятливого середовища перебування та проживання громадян, які потерпають від наслідків війни. Вагомою складовою ефективності роботи соціальних працівників є запобігання їх професійному вигоранню в процесі виконання ними своїх безпосередніх обов'язків, котрі пов'язані із соціально-економічними та психологічними факторами. Лише з 2001 р. «синдром професійного вигорання» ВООЗ визнала як проблему. До війни проводились ряд досліджень із данної проблематики з використанням таких методик: «Оцінювання професійного стресу» (опитувальник К. Вайсмана), «Професійне вигорання» (опитувальник Н. Водоп'янова) і «Діагностики емоційного вигорання» (автор В. Бойко). На першому місці в респондентів виявлено емоційне вигорання, редукція знаходиться на другому місці в проявах професійного вигорання соціальних працівників, на третьому місці – деперсоналізація (Главацька, 2019). Результати дослідження підтверджують актуальність і доречність проблеми. Під час війни проблематика тільки загострилася.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Аналіз наукових джерел доводить, що «синдрому професійного вигорання» присвячена велика кількість досліджень як вітчизняних, так й іноземних науковців. У працях аналізуються як структурні елементи походження й появи синдрому, так й основні його компоненти (В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Т. Ронгинська, Х. Маслач, Г. Фрейденберг та інші). Однак сьогодні актуальними та невизначеними залишаються системні проблеми професійного вигорання соціальних працівників в умовах війни.

**Мета дослідження.** Метою статті є аналіз наявної проблеми професійного вигорання

соціального працівника, опис і характеристика синдрому професійного вигорання соціальних працівників в умовах війни.

#### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

Значний вплив на процеси професійного вигорання соціального працівника мають особливості професійної діяльності в результаті яких формуються високі вимоги до індивідуально-психологічних якостей і психічних функцій самого соціального працівника. Вигорання працівників соціальної сфери виявляється у: негативних змінах стереотипів поведінки, професійних навичок, моделей комунікацій; зниженні рівня продуктивності виконаної роботи; відсутності здатності прийняття вольових рішень, незацікавленості у професійному самовдосконаленні; недобросовісному відношенні до виконання покладених обов'язків, що унеможлиблює позитивний показник професійної діяльності. Професійне вигорання викликає у соціального працівника розчарування, яке згодом поширюється на його інші сфери життєдіяльності, включаючи особистий простір, та призводить до поступового зниження загальної самоактивності, розвитку психічних розладів, появи негативних психічних станів, формування байдужості не лише до професійної діяльності, а й до життя в цілому.

Професійне вигорання соціального працівника поглиблює недоліки в організації соціальних служб, неузгодженості та невідповідності діяльності відповідних підрозділів соціальної сфери. Професійне вигорання соціального працівника може бути спричинене: наявністю тотального контролю керівництва, можливими помилками у самому підборі та невдалому розміщенні кадрового потенціалу соціальних працівників, недостатньою професійною компетентністю самого соціального працівника та, навіть, наявністю таких рис у нього як неухважність чи формальне виконання покладених обов'язків; несприятливим морально-психологічним кліматом, неузгодженістю власних інтересів соціального працівника та всієї

організації; невизначеністю пріоритетності морально-етичних та вольових рис соціального працівника; недосконалістю раціональної організації робочого часу.

Негативний вплив на психологію соціального працівника, великою мірою, спричиняють воєнні дії на території України та внутрішні реформування самої соціальної сфери, яка почала працювати із ВПО, людьми, котрі постраждали внаслідок воєнних дій; родинами в тривалому стресовому стані, спричиненому виникненням постійної небезпеки; дітьми, котрі втратили рідних батьків та позбавились нормальних умов для розвитку і виховання у зв'язку із бомбардуванням та обстрілами рідних домівок. Саме на фаховість та блискучість дій соціального працівника очікують ті родини, які хочуть прихистити дітей, котрі у наслідок воєнних дій залишилися без належної опіки батьків. Адже саме соціальні працівники займаються влаштуванням дітей, які залишилися без належного батьківського піклування (Брич, 2019). Дані проблеми та біди котрі спричинила війна не були знайомі соціальному працівнику у мирний час, бо таких категорій людей апріорі не було у квітучій та мирній Україні. Саме спілкування із людьми які постраждали від війни та надання можливої допомоги у вирішенні їх проблем найбільше впливає на емоційний стан соціального працівника, на виконання ним обов'язків у соціальній сфері та є основним критерієм для вигорання, оскільки, за таких умов, розвиток професійних якостей сповільнюється під впливом стресу та страху перед наслідками жахливого військового вторгнення. Так, станом на 1 грудня 2022 року втрати української армії у війні, яку розв'язала росія, становлять близько 13 тисяч загиблими, багато втрат через поранення (Втрати української армії в війні, яку розв'язала росія, становлять 13 тисяч загиблими, 2022).

Варто зауважити, що професійне вигорання соціального працівника відбувається на фоні підвищеної відповідальності за сам характер та результати своєї діяльності, адже саме соціальний працівник надає соціальні послуги (Закон України, 2019). Даний факт спричиняє неабияке психологічне навантаження для соціального працівника, оскільки супроводжується високим рівнем самовідповідальності та мож-

ливими потенційними ризиками для отримувачів соціальних послуг.

Вигорання соціального працівника проявляється шляхом зміни характеру діяльності працівника та стилю його поведінки. Деформуються манера виконання обов'язків, змінюються комунікаційні стилі спілкування, перероджуються типи професійної поведінки. Соціальний працівник зіштовхується із професійним вигоранням, котре визначається психічним станом працівника та характеризується почуттям емоційної спустошеності та виснаженості, які спричинені професійною діяльністю соціального працівника, і поєднують у собі емоційне виснаження, депресоналізацію і редукацію професійних досягнень. Професійне вигорання є результатом невідповідності між індивідуально-психологічними характеристиками особи та рівнем потреб професійної діяльності або переважанням потенціалу та рівнем професіоналізму соціального працівника над складністю вирішуваних соціальних завдань.

У соціально-психологічному трактуванні професійне вигорання представляє собою тривалий процес трансформації особистості в специфічних умовах професійного середовища, пов'язаний з виникненням певних психологічних змін, що породжуються професійною діяльністю і впливають на рівень її реалізації.

Варто зазначити, що професійне вигорання – складна соціальна, психологічна проблематика, оскільки опосередковує своєрідний девіаційний процес трансформації соціального працівника, у контексті якого видозміна іманентного морально-психологічного середовища останнього поступово формує основу для майбутньої процедури надання соціальних послуг, і тому однозначно призводить до негативних наслідків (Главацька, 2019). Професійне вигорання, у великій мірі, пов'язане не тільки із невиконанням соціальної функції соціального працівника, яка представляє собою надання соціальної послуги (Закон України, 2019), але і можливу пряму шкоду потенційному отримувачу соціальної послуги. Потенційна шкода може бути нанесена при: 1) некоректному трактуванні законодавчої бази отримання соціальних послуг, під час неякісного надання соціальних послуг; 2) некоректному тлума-

ченні та різного роду маніпуляції окремими категоріями отримувачів соціальних послуг; 3) суб'єктивне тлумачення власної поведінки; 4) неприйняття зауважень та критики зі сторони керівництва та співробітників; 5) нездатності помічати та визнавати власні помилки, виправляти їх; 6) підлабузництві, орієнтації на меркантильність.

Таким чином, професійне вигорання особистості соціального працівника – це зміни в негативний бік професійних та особистих якостей деяких працівників під впливом умов і власного професійного досвіду. Воно виявляється у кожній сфері діяльності соціального працівника, а саме професійно-моральній, професійно-інтелектуальній, емоційно-вольовій. Також, цілком доцільною є думка що описує професійне вигорання як результат невідповідності людини суспільній професійній нормі, проявам негативних професійних стереотипів, наслідком перенесення впливу специфіки соціальних відносин.

Для соціального працівника одним із значущих факторів, що провокує розвиток професійного вигорання є досвід професійної діяльності та умови надання або комплексність надання соціальних послуг. Як показує практика та психологічна аналітика до особистісних причин, які сприяють професійному вигоранню, слід віднести недостатній рівень професійних здібностей, недоліки позитивної мотивації стосовно діяльності; особливості перебігу професійних та вікових криз; неадекватну самооцінку і усвідомлення соціальної значущості власних професійних функцій.

Психологічні дослідження довели, що професійне вигорання особистості соціального працівника розпочинається з негативних змін у професійній діяльності та у поведінці, тобто на соціально-психологічному рівні, результатом чого є негативні зміни соціально-психологічної структури особистості соціального працівника. Явище професійного вигорання представляє собою тривалий процес мутації особистості соціального працівника. Професійне вигорання полягає у вузькому моральному сприйнятті соціального працівника значущості власних обов'язків надання соціальних послуг, антидискурсивному спрямуванні особи на стереотипні цільказівники щодо його професійного світосприйняття.

Таке ставлення проявляється в опозиціонуванні соціальним працівником сформованих суспільством аксіом діяльності у соціальній сфері, які завжди направлені на допомогу на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

В реальності професійне вигорання соціального працівника починає свій прояв, насамперед, через його поведінку в робочому колективі та ближньому оточенні. Особливості діяльності такого соціального працівника виявляються по-різному і в багатьох поєднаннях: іноді гіпертрофований розвиток окремих рис характеру чи маніакальний стан можуть призвести до професійної непридатності соціального працівника чи аморальних дій та різноманітних зловживань у соціальній сфері. Отже, професійне вигорання соціального працівника негативно впливає на мотивацію соціального служіння та якості надання соціальних послуг. Вчені однозначні в тому, що зменшення проявів даного синдрому можливе за умови своєчасно прийнятих заходів щодо його попередження (Перхайло, 2016).

Безліч об'єктивних та суб'єктивних факторів провокують потужне емоційне напруження та стрес, породжуючи почуття незадоволеності, накопичення втоми, що в свою чергу призводить до виснаження та вигорання. Ознаками даного процесу в контексті фізичного стану є астенизація, часті головні болі й безсоння, а психологічні та поведінкові симптоми виявляються як почуття нудьги й образи, зниження працездатності, поява невпевненості, дратівливості, нездатності приймати виважені рішення (Рідкодубська, 2020). В результаті цього виробляється стандартно-шаблонна модель спілкування, коли в процесі роботи використовуються стереотипні навички та шаблони, знівельовується творчий потенціал. Збільшується прагнення зменшити обсяг роботи за рахунок халатного її виконання, оскільки постійна втома, як наслідок хронічного перевантаження, заважає якісно працювати. Виникає бажання уникнути додаткових навантажень, збільшити дистанцію в спілкуванні з колегами, позбутися нових обов'язків. Спілкування стає формальним та спричиняє «маскування» діяльності соціального працівника прикриваючись

діючими правилами, інструкціями, що знижує рівень відкритості та гнучкості у контактах. Одним із серйозних наслідків професійного вигорання соціального працівника вважається поява або помітне збільшення соматичних захворювань.

Разом із бажанням зменшити емоційне навантаження в умовах професійного стресу дуже часто має місце зворотна реакція – прагнення компенсувати почуття недостатності професіоналізму ще більшою ретельністю і напруженням у роботі, нерідко за рахунок сімейних та інших значущих для соціального фахівця стосунків. В результаті чого є ризик руйнування родинних відносин, заносючи професійні проблеми додому. З метою запобігання виникнення негативних змін вигорання особистості соціального працівника рекомендується не зациклюватися на стереотипах і стандартах, освоювати нові техніки управління свідомістю. Вигорання фахівця, а надалі і самої особистості у своєму негативному прояві веде до збільшення напруги, підвищення конфліктності у колективі, негативно позначається на власному здоров'ї. Недостатність адаптованості до стресу, некоректне регулювання фізичного та психічного станів може стати джерелом серйозних негативних наслід-

ків для фізичного та психічного здоров'я фахівця соціальної сфери. Аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання доводить його деструктивну роль у становленні й розвитку фахівців соціальної сфери, зниженні особистої ефективності соціальних працівників та порушенні взаємодії з колегами і клієнтами (Перхайло, 2016).

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Професійне вигорання – це синдром емоційного, розумового і фізичного виснаження через тривале емоційне навантаження. У визначенні синдрому професійного вигорання вчені виокремлюють три підходи, такі як: стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери є тим деструктивним фактором, що не лише знижує продуктивність діяльності працівників соціальної сфери, а знівельовує якість надання самих соціальних послуг. Професійне вигорання працівника соціальної сфери свідчить про його професійний регрес, незадоволеність самореалізацією, руйнування фізичного та психологічного здоров'я самого соціального працівника, та є небезпекою для клієнтів, котрі звертаються до соціальних служб за допомогою та мають надію отримати якісний пакет соціальних послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Брич В. Я., Миколок С. М. Соціальний захист сиріт в Україні: монографія. Тернопіль: ТНЕУ, 2019. 200 с. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/37769>
2. Втрати української армії в війні, яку розв'язала росія, становлять 13 тисяч загиблими. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2022/12/01/novyna/polityka/zelenskoho-nazvaly-vtraty-ukrayinskoyi-armiyi-vijni-proty-rf>
3. Главацька, О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород: Говерла, 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/24855>
4. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. Педагогіка та психологія: збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210. URL: <https://zenodo.org/record/194867>
5. Про соціальні послуги. Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
6. Рідкодубська Г.А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки № 1 (34). 2020. С. 266–271. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1376768.pdf>

#### REFERENCES:

1. Brych V. Ya., Mykoliuk S. M. (2019). *Sotsialnyi zakhyst syrit v Ukraini: monohrafiia [Social protection of orphans in Ukraine: monograph]*. Ternopil: TNEU. 200 p. Retrieved from <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/37769> [in Ukrainian].
2. *Vtraty ukraïnskoi armii v viini, yaku rozv'iazala rosiia, stanovliat 13 tysiach zahyblymy [The losses of the Ukrainian army in the war started by Russia amount to 13 thousand dead]*. Retrieved from <https://www.slovoidilo.ua/2022/12/01/novyna/polityka/zelenskoho-nazvaly-vtraty-ukrayinskoyi-armiyi-vijni-proty-rf> [in Ukrainian].

3. Hlavatska, O. L. (2019). *Poperedzhennia ta podolannia profesiinoho vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv [Prevention and overcoming of professional burnout of social workers]*. Scientific Bulletin of the Uzhgorod National University: series: Pedagogy. Social work. Uzhhorod: Hoverla. Vol. 2 (45). P. 41–45. Retrieved from <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/24855> [in Ukrainian].

4. Perkhailo H. (2016). *Poperedzhennia profesiinoho vyhoriannia maibutnikh fakhivtsiv sotsialnoi sfery [Prevention of professional burnout of future specialists in the social sphere]*. Pedagogy and psychology: collection of scientific papers. Kharkiv. Vol. 55. P. 204–210. Retrieved from <https://zenodo.org/record/194867> [in Ukrainian].

5. *Pro sotsialni posluhy. Zakon Ukrainy vid 17 sichnia 2019 roku № 2671-VIII [About social services. Law of Ukraine dated January 17, 2019 No. 2671-VIII]*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].

6. Ridkodubska H.A. (2020). *Profesiine vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv [Professional burnout of social workers]*. Bulletin of Zaporizhzhya National University. Pedagogical sciences № 1 (34). P. 266–271. Retrieved from <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1376768.pdf> [in Ukrainian].