

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ THE PECULIARITIES OF TRAINING AND REHABILITATION CENTRES WORKERS' EMOTIONAL BURNOUT

У статті висвітлено результати дослідження, спрямованого на виявлення рівня емоційного вигорання в працівників навчально-реабілітаційних центрів, що зумовлене підвищеною концентрацією стресів в умовах соціально-економічної сфери життєдіяльності педагога, особливостями діяльності працівників спеціальних закладів, яка є специфічною та ускладнюється багатьма факторами – об'єктивними та суб'єктивними.

Відповідно до поставленої мети, було підібрано ряд методик: «Методика визначення стресостійкості і соціальної адаптації» Холмса-Рейха (СЖГ), «Бостонський тест на стресостійкість», «Комплексна оцінка проявів стресу» (Ю. Щербатих) та «Методика визначення емоційного вигорання» В. Бойка. Визначені методики дають можливість встановити в обраній групі досліджуваних показники стресостійкості, ознаки проявів стресу, встановити рівень вигорання за трьома фазами – напруження, резистенція, виснаження, а також визначити ключові параметри емоційного вигорання особистості: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у кут», тривога і депресія; неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків; емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення.

Отримані результати дослідження дали змогу встановити, що досліджуваній категорії осіб, яка працює з дітьми з особливими потребами в навчально-реабілітаційних центрах, притаманні риси емоційного вигорання, визначено домінуючі риси кожної фази, встановлено рівень здатності чинити опір стресовим чинникам, як першооснові розвитку емоційного вигорання.

Отже, емоційне вигорання, відповідно до проведених методик, властиве кожному з обстежуваних, яке виявляється по-різному – поступовим формуванням фаз вигорання на рівнях сформованості, формування та відсутності такої фази. Встановлено зв'язок між рівнем стресостійкості, умовами роботи та показниками емоційного вигорання.

Ключові слова: вигорання, виснаження, напруження, резистенція, стрес, стресостійкість.

Illumination of the research results aimed at the revealing of the training and rehabilitation center workers' emotional burnout level, is predefined, from one side, by an increase concentration of stresses in the conditions of socio-economic sphere of vital functions of teacher, and from other, by the features of activity of workers of the special establishments, that is specific and becomes complicated by many factors – objective and subjective. According to the goal set, a number of methods were selected: Holmes-Reich Methodology for Determining Stress Resilience and Social Adaptation, "Boston Stress Resilience Test", "Integrated Assessment of Stress Display" (by Y. Shcherbatykh) and "The Method of Emotional Burnout Determination" by V. Boyko.

The used methods gave the possibility to establish parameters of stress resistance, signs of stress display (intellectual, behavioral, physiological, emotional) in the members of experimental group, to establish the level of burnout in three phases: strain, resistance, exhaustion, and also to determine the key parameters of individual's emotional burnout: the experience of traumatic conditions, dissatisfaction with oneself, "emotional deadlock", anxiety and depression; inadequate selective emotional reaction, emotional and moral disorientation, expansion of emotions economy sphere, reduction of professional duties; emotional deficiency, emotional exclusion, personal exclusion (depersonalization), psychosomatic and psycho-vegetative disorders. The results of the study gave the possibility to establish the experimental category of people working with children with special needs at the training and rehabilitation center has inherent features of emotional burnout; the dominant features of tension, resistivity and exhaustion have also been defined, as well as the level of ability to resist stress factors as the primary source of the emotional burnout development.

The connection between the level of stress resilience, working conditions and indicators of emotional burnout are defined of the training and rehabilitation center workers'. The results obtained will form the basis for the continuation of the study of emotional burnout. The level of emotional burnout of workers in this area is defined as satisfactory.

Key words: burnout, exhaustion, strain, resistance, stress, stress resilience.

УДК 364.23
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085-2019-14-2-25>

Субашкевич І.Р.,
канд. психол. наук,
доцент кафедри спеціальної освіти
та соціальної роботи
Львівського національного
університету імені Івана Франка

Вовк Л.П.,
магістр факультету педагогічної освіти
Львівського національного
університету імені Івана Франка

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Відповідно до контексту сучасних змін та реформ в галузі освіти провідне місце займає робота з дітьми з особливими потребами. Умови життя та вимоги діяльності сьогодення щораз змінюються, надаючи перевагу підвищенню професійних компетентностей та психологічних особливостей педагогам, які працюють в сфері спеціальної освіти [5].

Інтенсивні переживання, перенавантаження, зміна умов життя, міжособистісні відносини, кон-

флікти, професійна діяльність – все це, та інше, може стати джерелом стресу, який є першоосновною причиною вигорання. Закономірним наслідком стресових станів є зниження продуктивності, порушення психічного та соматичного здоров'я, що є особливо важливим для професійної діяльності будь-якого фахівця.

Педагог сфери спеціальної освіти є гарантом реалізації спеціальної освіти в інклюзивній гілці освітнього процесу, загальноосвітніх школах та

навчально-реабілітаційних центрах. Саме такий педагог є відповідальною особою у забезпеченні якісного показника освітнього процесу та спеціально-орієнтованої освіти з індивідуальним підходом до учнів з особливостями психофізичного розвитку. Така відповідальність, яка покладається на працівників галузі спеціальної освіти, несе з собою ряд вимог, які стосуються загальної професійної та психологічної, зокрема, емоційної готовності такого педагога до роботи. Важливим показником є збереження та підвищення адаптивних механізмів та професійних компетентностей у процесі подальшої діяльності.

Саме тому актуальним є дослідження емоційного вигорання в працівників навчально-реабілітаційних центрів, що зумовлене, з одного боку, підвищеною концентрацією стресів в умовах соціально-економічної сфери життєдіяльності педагога, а з іншого, особливостями діяльності працівників спеціальних закладів, яка є специфічною та ускладнюється багатьма факторами – об'єктивними та суб'єктивними. Сюди належить і напруженість нервової системи, робота з батьками, знижений рівень зацікавленості і упередженість громадськості, низький рівень освіченості батьків дітей з особливими освітніми проблемами та низький рівень їхньої залученості в процес навчання та виховання, своєрідна ізольованість спеціальних освітніх закладів тощо.

Освітня політика, яка впроваджується в Україні та поза її межами, щодо розуміння спеціальної освіти як явища та процесу, визначає, що такий підхід покладений в основу забезпечення не лише навчання та соціалізації учнів з особливими освітніми потребами, а й покликаний бути основою для формування педагогічної толерантності у свідомості педагогів їх психологічних особливостей, порушити та знести негативні стереотипи та установки, які не дають повноцінно сприймати дитину як цілісну особистість [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поняття та процес емоційного вигорання, як складової професійного вигорання, набуває все більшого розголосу та досліджень в різних галузях, таких як медицина, освіта, спорт, банківська сфера, менеджмент та інші (Ю. Виданова, Т. Большакова, Н. Водоп'янова, О. Ільїних, Є. Старченкова, О. Таткіна). Такий прогрес зумовлений особливостями роботи у сфері людина-людина, який потрапляє під вплив різноманітних психогенних факторів впливу.

У сфері освіти здійснено вивчення особливостей прояву та чинників професійного вигорання у педагогів закладів дошкільної освіти (Л. Тищук), педагогів загальноосвітніх шкіл, гімназій та ліцеїв (О. Бабіч, М. Борисова, Н. Булатевич, Т. Зайчикова та ін.), працівників галузі середньої професійної освіти (І.В. Кочерга), викладачів вищих навчаль-

них закладів (Т. Овсяннікова) [1]. Проблема виникнення та розвитку емоційного вигорання у педагогічних працівників закладів спеціальної освіти досліджена недостатньо.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. З метою встановлення рівня емоційного вигорання було використано методики, які дають можливість визначити рівень стресостійкості, стресу, як ключових факторів формування вигорання: «Методика визначення стресостійкості і соціальної адаптації Холмса-Рейха» (СЖП), «Бостонський тест на стресостійкість», «Комплексна оцінка проявів стресу» (Ю. Щербатих) та «Методика визначення емоційного вигорання» В. Бойка. Дослідження здійснювалось протягом 2018–2019 навчального року серед працівників навчально-реабілітаційних центрів міста Львова, які заповнили зазначені методики анонімно. Вік опитаних від 21 до 68 років. Стаж роботи з дітьми з особливими потребами від 6 місяців до 33 років.

Відтак **метою статті** є аналіз рівня вираженості емоційного вигорання в працівників навчально-реабілітаційних центрів міста Львова.

«Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса-Рейха» дозволяє визначити рівень здатності людини чинити опір стресу. Бланк тесту складається з 43 подій, котрі є психотравмуючими, мають різноманітне емоційне забарвлення та значимість, оцінюється по 100 бальній шкалі. Події обираються у відповідності до тих, які відбулись в житті за останній рік. Кінцевий результат в балах визначає ступінь опору стресу, при тому чим вищий результат, тим нижча здатність чинити опір стресу. Відповідно тоді необхідно терміново щось змінювати, шукати причину, щоб ліквідувати наявність стресу в житті. Загальна кількість балів до 150 – велика здатність організму людини не піддаватись стресам, бали від 150 до 199 вказують на високий ступінь опору стресу, показник 200 – 299 – пороговий опір, більше 300 балів – низька здатність людини чинити опір стресовим ситуаціям [3].

Наступна проведена методика – «Бостонський тест на стресостійкість», або методика «Аналіз стилю життя», яка призначена для діагностики стресостійкості. Тест складається з 20 питань, які стосуються абсолютно різних сфер життєдіяльності людини. Обов'язковою умовою є правдивість, внаслідок якої результати тесту набувають достовірності. Відповідати необхідно на всі питання тесту, навіть якщо твердження не стосується опитуваного. Кожна відповідь на питання оцінюється від 1 до 5 балів, де «Завжди» – 1 бал, «Часто» – 2 бали, «Іноді» – 3 бали, «Майже ніколи» – 4 бали, «Ніколи» – 5 балів. Після завершення проходження тесту бали сумуються і від загальної кількості віднімається 20. В результаті

отримуються бали для аналізу та інтерпретації, котрі вже вказують на рівень стресостійкості [3].

Ще однією з проведених методик була «Комплексна оцінка проявів стресу» (за авторською розробкою Ю. Щербатих). В основу методики покладено самоспостереження людини за собою, тобто її самостійне виявлення в самої себе тих чи інших ознак стресу, котрі в даному тесті поділені на чотири групи – інтелектуальні, емоційні, поведінкові та фізіологічні ознаки стресу. Кожна група ознак містить дванадцять симптомів стресу [3].

«Методика діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) складається з 84 тверджень, які в кінцевому результаті дозволяють визначити рівень формування фаз емоційного вигорання, домінуючі критерії та риси особистості, які можуть лежати в основі розвитку симптому вигорання [4].

Виклад основного матеріалу. Згідно з результатами за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса-Рейха (СЖП) (див. рис. 1) в 5% опитуваних низька стресостійкість, що вказує на те, що людина є досить вразливою до стресових чинників та ситуацій, піддається впливу зовнішніх факторів легко, їй потрібно щось терміново змінити, щоб ліквідувати стрес. Подібний стан стресу легко може призвести до захворювань не тільки психічного характеру, а й фізичних травм.

Порогова стресостійкість виявлено в 15% працівників. Для цього ступеню опору стресу характерно те, що стресостійкість знижується зі збільшенням стресогенів в житті, це, відповідно, приводить до того, що особа повинна більшу частину своєї енергії витратити на внутрішню боротьбу з негативними зовнішніми психологічними впливами, котрі виникають в процесі стресу.

Високий ступінь опору стресу притаманний 20% педагогів сфери спеціальної освіти. Для таких людей характерним є те, що вони здатні володіти собою в процесі діяльності та протистояти всім чинникам, котрі здатні «вибити з колії».

Велика здатність опору стресу в 60%. Ці показники вказують на те, що такі педагоги здатні долати стреси, шукаючи обхідні шляхи, є високо розвненими, а також це вказує на той факт, що в більшості випадків організм долає стресор навіть без негативного впливу на самовідчуття людини.

Працюючи в складних емоційних умовах, перебуваючи під впливом різних факторів, працівники навчально-реабілітаційного центру в більшості володіють високим рівнем стресостійкості та соціальної адаптації, що слугує наріжним каменем для формування професійного вигорання на ранніх етапах. Такий рівень здатності боротись зі стресом дає змогу кожному педагогу під тиском щоденних проблем долати їх.

За методикою «Комплексна оцінка проявів стресу» (рис. 2) у працівників системи спеціальної освіти визначено наступні показники – в 15% обстежуваних будь-який значущий стрес відсутній. 20% відчувають помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, систематичного відпочинку і знаходження компромісного вирішення ситуації, що склалася.

Для 45% опитаних потрібне застосування спеціальних методів подолання стресу. У них доволі виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорфактор.

Сильний стрес притаманний 20% педагогів, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу говорить про те, що організм вже близький до межі

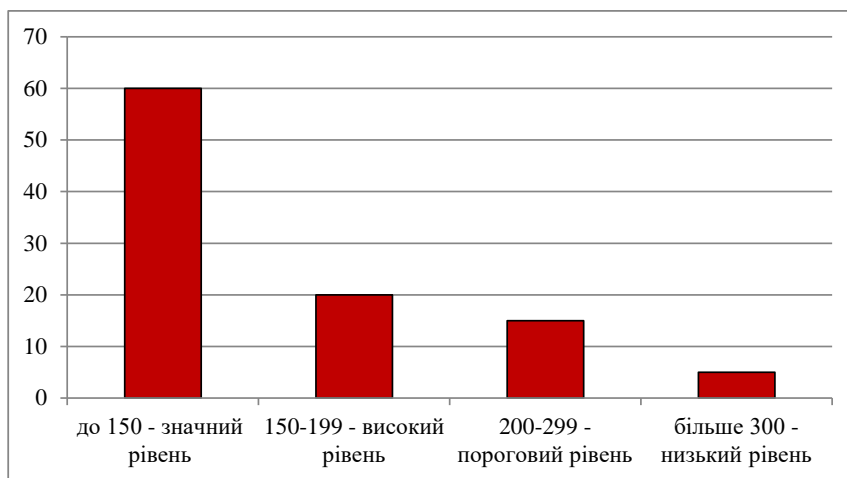


Рис. 1. Результати за методикою Холмса-Рейха (у %)

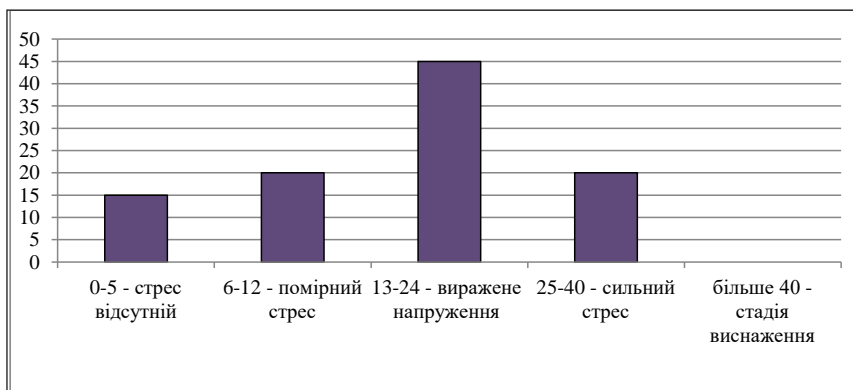


Рис. 2. Результати за методикою «Комплексна оцінка проявів стресу» (у %)

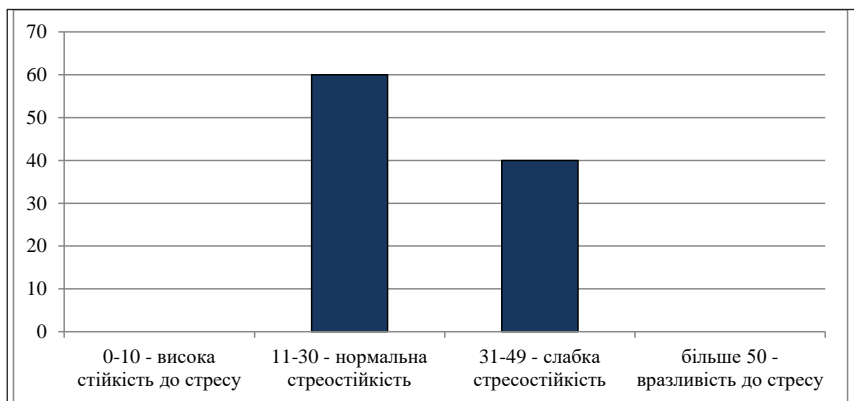


Рис. 3. Результати за Бостонським тестом (у %)

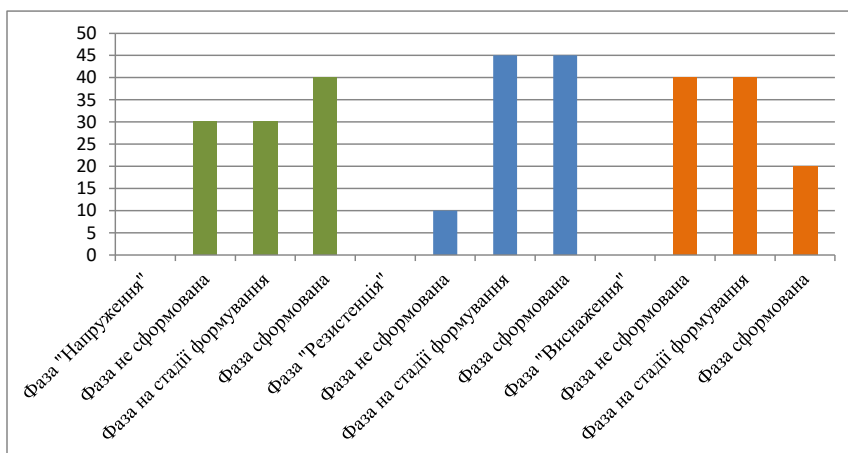


Рис. 4. Фази розвитку вигорання за методикою емоційного вигорання В. Бойка (у %)

можливостей чинити опір стресу. За результатами даного тесту жоден досліджуваний не перебуває на стадії виснаження.

Отже, враховуючи всі компоненти діяльності досліджуваних педагогів системи спеціальної освіти, досить очевидним було виявлення закономірності напруження емоційних і фізіологічних систем організму в житті значної частини опитаних.

Результати «Бостонського тесту на стресостійкість» виглядають таким чином (рис. 3).

Відповідно до зображеної гістаграми показовим є те, що отримані результати були в межах двох критеріїв – нормальної стресостійкості та слабкої стресостійкості.

Слабка стресостійкість приманна 40% опитаним, що вказує на те, що будь-яка стресова ситуація залишає немалий відбиток в житті і сильного опору особа не проявляє. З нормальною стійкістю до стресу виявлено 60% педагогів. Такий рівень стресостійкості відповідає мірі напруженості життя, її активності та діяльності.

Стресостійкість педагога є важливим фактором забезпечення ефективності і надійності професійної діяльності. Стресові стани, окрім загрози фізичному та психічному здоров'ю значною мірою знижують успішність і якість виконаних робіт.

Методика визначення емоційного вигорання за В. Бойко дозволила окреслити фази розвитку вигорання серед опитаних педагогів навчально-реабілітаційного центру (рис. 4).

Фаза «Напруження» є передвісником формування вигорання, яка пов'язана з додатковими зусиллями до адаптації певних робочих вимог. Характеризується такими симптомами: переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; «загнаність в кут», яка проявляється відчуттям безвихідного становища; тривога і депресія. Дана фаза є не сформованою в 30% працівників, при цьому в 40% вона вже сформована. Цю стадію викликають два типи ситуацій – навиків та вмінь недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим та професійним вимогам, або ж робота може не відповідати очікуванням, потребам та цінностям.

Фаза «Резистенція» виникає як чинник опору стресору довгої дії. Має ряд симптоматичних показників – неадекватне вибіркоче емоційне реагування; емоційно-етична дезорієнтація, яка виявляється в відсутності емоцій як мотива-торів до дії; розширення сфери економії емоцій поза професійною діяльністю, яке проявляється у відсутності бажання спілкуватись після роботи; редуція професійних обов'язків педагога виявляє себе в полегшенні або зменшенні роботи, яка вимагає затрати емоцій. Фаза сформована в 45% працівників, лише у 10% вона не сформована зовсім.

Ця фаза супроводжується відчутними переживаннями стресу. Багато стресових ситуацій можуть не викликати відповідних переживань, адже діє конструктивна оцінка своїх можливостей та усвідомлених вимог до робочої ситуації. Перехід з першої до другої стадії емоційного вигорання залежить від ресурсів особистості та від статусно-рольових та організаційних змін.

Фаза «Виснаження» за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка сформована у 20% опитаних, в той час як у 40% досліджуваних педагогів ця фаза на стадії формування, і такої ж кількості осіб вона не сформована. Виснаження як фаза включає в себе такі симптоми: емоційний дефіцит, який виявляється в відсутності змоги допомогти іншим; емоційна відчуженість; осо-

бисте відсторонення, психосоматичні та психовегетативні порушення. Фаза «Виснаження» являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного стресу.

Окреслені результати визначили, що фази емоційного вигорання проявляються на різних рівнях, але в ступені прояву даної фази. Останньою фазою прояву емоційного вигорання є фаза виснаження, яка в 80% не сформована або на стадії формування, якщо не змінювати умови, ставлення до ситуації та до свого життя. Перша та друга фази проявляються на вищому рівні та є сигнальними елементами емоційного вигорання даної категорії осіб.

Висновки. Було встановлено, що в досліджуваних, які працюють з дітьми з особливими потребами, рівень стресостійкості хоч і є на високому рівні та дозволяє їм долати стреси повсякденного життя, більшість є соціально адаптованими та готовими до швидких змін без втрат для себе, все ж рівень емоційного вигорання є питанням відкритим та потребує зниження рівня прояву певних ознак, які в свою чергу впливають на рівень розвитку фаз емоційного вигорання.

Емоційне вигорання, відповідно до проведених методик, властиве кожному з обстежуваних, і виявляється по-різному – поступовим формуванням фаз вигорання на рівнях сформованості, формування та відсутності такої фази.

Подальшою перспективою наших наукових пошуків буде порівняльний аналіз особливос-

тей емоційного вигорання у педагогів загальноосвітньої ланки та педагогів спеціальної освіти, складання методичних рекомендацій, тренінгових занять для подолання синдрому емоційного вигорання у педагогів, що працюють в спеціальній освіті, а також встановлення кореляційних зв'язків між різними факторами та чинниками, що можуть стати ключовими у формуванні синдрому емоційного вигорання.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Кісліцина М.В. Оптимізм як критерій професійного вигорання педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів для розумово відсталих учнів. *Актуальні питання корекційної освіти (педагогічні науки)*. – Вип. V. В 2-х т., том 1. Кам'янець-Подільський : ПП Медобори-2006. 2015. С. 121–136.
2. Мачинська Н. Що робити, коли здається, що сили вичерпалися? Професійне вигорання педагогів: причини виникнення і засоби запобігання. *Учитель початкової школи*. 2017. № 11. С. 6–8.
3. Сікорська Л.Б., Вовк Л.П., Волотовська Я.В. Психологічні умови стресостійкості майбутніх фахівців системи спеціальна освіта. *Молодий вчений*. 2017. № 5 (45). С. 223–226.
4. Bataineh O. Sources of social support among special education teachers in Jordan and their relationship to burnout. *International Education Studies*. 2009. № 39, P. 65–78.
5. Kinman G., Wray S. & Strange C. Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*. 2011. № 31 (7), P. 843–856.