

**Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка
Факультет корекційної і соціальної педагогіки та психології
Кафедра загальної та практичної психології**

Дипломна робота магістра

на тему: «ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНО-ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

Виконала: студентка 2 курсу
Pss1-M18z групи
спеціальності 053 Психологія
(заочна форма навчання)
Брославець Тетяна Юріївна

Науковий керівник: Гоцуляк Наталія Євгенівна, кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри загальної та
практичної психології

Рецензент: Гудима Олександр Васильович, кандидат психологічних
наук, доцент, доцент кафедри загальної та
практичної психології

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномена емоційного «вигорання».....	
1.2. Методи запобігання і профілактики синдрому емоційного вигорання.....	
2. Специфіка діяльності фахівця в соціальній роботі. Фактори ризику пов'язані зі специфікою соціальної роботи.....	
2.1.Склад професійної діяльності соціальних працівників і особистісно-професійні особливості фахівця соціальної сфери.....	
2.2. Фактори, що впливають на розвиток «емоційного вигорання» і деформацію особистості фахівця у соціальній роботі.....	
3. Дослідження впливу соціально-психологічних чинників на формування феномену «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.....	
3.1. Методи дослідження.....	
3.2 Аналіз результатів дослідження.....	
ВИСНОВОК.....	
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	

ВСТУП

Незалежно від різновиду виконуваної роботи, професійна діяльність соціального працівника відноситься до ряду професій з вкрай високою моральною відповідальністю за життя та благополуччя окремих людей, верств населення та усього суспільства. Негативно впливають на здоров'я соціального працівника регулярні стресові ситуації, у які він потрапляє в процесі виконання професійних обов'язків, у які неодмінно входить постійне проникнення в суть соціальних проблем клієнта, складний процес встановлення соціальної взаємодії із клієнтом, особиста незахищеність на роботі тощо.

Більшість працівників системи «людина - людина» залучені в напружений процес комунікативної взаємодії, яка виснажує фізичні та психологічні резерви особистості. Такі фахівці знаходяться у ризику переживання синдрому «емоційного вигорання», що проявляється як стан фізичного і психічного виснаження, викликаного складними міжособистісними взаємодіями за роботи з людьми, що супроводжуються когнітивної складністю та емоційною насиченістю. Так зване «емоційне донорство» під час роботи провокує зменшення ресурсів працівника, що відображається як на якості виконання професійних обов'язків, так і на особистому житті особистості.

Соціальна робота як вид професійної діяльності ставить перед фахівцем необхідність наявності особливих знань, вмінь і навичок, а також особистісних якостей, без яких здійснення соціальної допомоги стає практично неможливим. Одними із найважливіших якостей можна вважати гуманістичну спрямованість особистості, емоційну стійкість, почуття власної гідності і повагу до гідності іншої людини, терпимість, загострене почуття добра і справедливості, емпатійність, ввічливість, порядність, готовність зрозуміти інших і прийти до них на допомогу, особиста і соціальна відповідальність.

Різні сторони трудового процесу підпадають під негативний вплив «емоційного вигорання» - професійна діяльність, особистість робітника, спілкування з колегами та друзями, взаємодія із рідними, яка може якісно зменшитись або зникнути зовсім.

Наразі налічується лише незначне число робіт, що присвячені вивченню «емоційного вигорання» у професійній діяльності соціальних працівників, а це свідчить про недостатню увагу, яку приділяють вчені розробці даної проблеми.

Актуальність даної проблеми, її недостатня теоретична обробка визначила вибір теми нашого дослідження: «Вплив соціально-психологічних факторів на формування синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності соціального працівника».

Об'єкт дослідження: професійна діяльність соціального працівника;

Предмет: соціально-психологічні фактори, що впливають на формування емоційного «вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Мета роботи: дослідження ступеня прояву феномена «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника у залежності від впливу різних соціально-психологічних факторів.

Завдання:

- обробка теоретичної та методологічної інформації щодо емоційного «вигорання» в працях зарубіжних і вітчизняних авторів;
- визначити особливості прояву феномену «вигорання» в професійній діяльності особистості;
- вивчити вплив соціально-психологічних факторів на виникнення синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності соціального працівника;
- дослідити та викласти основні методи запобігання та профілактики синдрому емоційного вигорання.

В ході вивчення синдрому «вигорання» нами була висунута гіпотеза:

На виникнення синдрому емоційного «вигорання» впливають психологічні процеси особистості фахівця соціальної роботи (тривожність, рівень інтелекту, агресивність, мотиви, самооцінка), а також професійні чинники - стаж професійної діяльності, умови та організація праці, відносини з керівництвом, комунікація в колективі, інтенсивність фізичних, інтелектуальних, психоемоційних навантажень на робочому місці тощо.

У соціальних працівників з високим рівнем «вигорання» має місце тенденція негативного ставлення до клієнтів і до себе. Високий рівень емоційного «вигорання» в професійній діяльності соціальних працівників може спричинити прояв таких негативних станів особистості як висока тривожність, емоційна нестабільність, агресивність, занижена самооцінка, незадоволеність собою, фрустрація та низька стресостійкість.

Для перевірки гіпотез і обробку актуальних завдань застосовані такі методи дослідження: аналіз документів, анкетування, тестування з використанням різних методик, що дозволяють визначити наявність синдрому «емоційного вигорання» і особистісні особливості соціальних працівників.

Для дослідження рівня емоційного вигорання у соціальних працівників була використана «Методика діагностики рівня емоційного вигорання Бойко В.В.

Для дослідження особистісних особливостей соціальних працівників були використані: 16-факторна методика Р. Кеттелла, методика вимірювання мотиву досягнення мети, опитувальник рівня суб'єктивного контролю Бажина Е.Ф., який сформований за шкалою локусу контролю Дж. Роттера.

Дослідження проводилося на базі Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. У дослідженні взяло участь 40 осіб, співробітники служб соціального захисту населення: Кам'янець-Подільського територіального центру соціального обслуговування «Турбота».

Методологічною основою дослідження стали основні теоретичні та методологічні положення, сформульовані в працях таких дослідників як Х. Дж. Фрейденбергер, К. Маслач, П. Торнтон, К. Кондо, Е. Махер А. Пайнс, К. Роджерс. Порушення умов професійної діяльності та їх вплив на погіршення психологічно-емоційного стану робітників знайшли відображення в працях: Б.В. Зейгарник, Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, Г.Е. Сухарева, В.В. Лебединського, А.Р. Лурія, А.К. Маркової, В.П. Подвойського та ін.

Достовірність результатів і висновків дослідження забезпечувалися використанням надійних і апробованих в психології методів дослідження, взаємоперевіркою результатів, одержуваних за різними методиками, методами математичної статистики - метод визначення достовірних значущих відмінностей середніх величин за критерієм Стюдента та кореляційний аналіз.

Вивчення феномена емоційного «вигорання» в професійній діяльності соціального працівника явище нове і маловивчене, це пов'язано з тим, що соціальна робота як фах з'явилася зовсім недавно. До теперішнього часу цей феномен розглядався в основному стосовно до інших представників соціальних професій: лікарів, психологів, психотерапевтів, юристів, вчителів та ін. Новизна дослідження полягає в уточненні і розширенні уявлень про фактори впливають на розвиток синдрому емоційного «вигорання» в професійній діяльності саме соціального працівника.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення й результати емпіричного дослідження доповідалися та обговорювалися на Звітній науковій конференції студентів та магістрантів за підсумками науково-дослідної роботи у 2019 році (23-24 вересня 2020 року); I Всеукраїнській науково-практичній конференції «Психічне здоров'я нації: актуальні проблеми та виклики суспільства», 10 жовтня 2020 року (он-лайн виступ на тему: «Ментальне здоров'я військовослужбовців як запорука ефективної професійної діяльності»); VI Міжнародній науково-практичній

конференції «Актуальні проблеми психології особистості на європейському просторі», 15 лютого 2021 р., м. Кам'янець-Подільський; тренінгова програма пройшла апробацію на практичному семінарі Української асоціації сімейних психологів «Терапевтичні ключі до агресії», 4–5 березня 2021 р., м. Кам'янець-Подільський, та заслухано на II Всеукраїнській науково-практичній конференції «Проблеми та перспективи сучасної психологічної науки та інклюзивної освіти», 23 квітня 2021 року (он-лайн виступ на тему: «Програма соціально-психологічного тренінгу формування та розвитку здатності до саморегуляції військовослужбовців у конфліктних ситуаціях»)

Практична значимість дослідження: Отримані в ході дослідження результати використані для розробки рекомендацій і системи психогігієнічних, профілактичних і психокорекційних заходів, що забезпечують збереження і зміцнення психічного здоров'я фахівців із соціальної роботи.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменування) та 7 додатків. Основний зміст магістерської роботи викладено на 80 сторінках, загальний обсяг складає 95 сторінок. Робота містить 18 таблиць, 1 рисунок.

ВИСНОВКИ

Отже, вигорання - це поєднання хронічного виснаження та негативного ставлення до роботи із шкідливими наслідками для здоров'я та продуктивності працівників. У цій праці ми розглянули загальну модель вигорання, при якій хронічне вигорання розглядається як важливий модератор щоденного функціонування співробітників. Ми аргументували і показали, що хронічне вигорання посилює цикл втрат щоденних потреб у роботі, щоденне виснаження та щоденне самознищення, тоді як хронічне вигорання послаблює поповнення щоденних трудових ресурсів, емоційного залучення до роботи та щоденного виконання трудових обов'язків. Співробітники з високим рівнем вигорання потребують допомоги у структурній зміні своїх умов праці та стану здоров'я, і ця праця пропонує основи, за допомогою яких цього можна досягти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анциферова Л.І. Здатність особистості до подолання деформацій свого розвитку Психологічний журнал. - М., 2009. - Т. 20. - №1. - С. 6-19.
2. Безносков С.П. Професійна деформація особистості: психологічний практикум / С.П. Безносков. - СПб .: Речь, 2004. - 272 с.
3. Бодров В.А. Психологічний стрес: розвиток і подолання. М .: Наукова думка, 2006. - 528 с.
4. Бодров В.А. Психологія професійної діяльності: теоретичні та прикладні проблеми. - М .: РАН, 2006.
5. Бойко В.В. Енергія емоцій у спілкуванні: погляд на себе і інших. - М., 2004. - 480 с.
6. Бойко В.В. Методика діагностики рівня емоційного вигорання // «Практична психодіагностика», ред. Райгородського Д.Я. - Самара., 2009. С.161-169.
7. Борисова М.В. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів // Питання психології. - М., 2005. - №2. - з 96-104.
8. Водоп'янова Н.Є. Синдром психічного вигорання в комунікативних професіях // Психологія здоров'я / За ред. Г.С. Никифорова. - СПб .: Видавництво СПбДУ, 2000. - С. 443-463.
9. Водоп'янова Н.Є., Старченкова Е. С. Психічне «вигорання» і якість життя // Психологічні проблеми самореалізації особистості. - СПб., Вип. 6. 2002. С. 140-154.
10. Водоп'янова Н.Є. Старченкова Е.С. Синдром вигорання: діагностика і профілактика. - СПб .: Пітер, 2008. - 358 с.
11. Глауберман Д. Радість згорання: як кінець світу може стати новим початком. - М .: ТОВ Видавництво «Добра книга», 2004. - С. 368 с.

12. Гнездилов А.В. Психологія і психотерапія <<http://www.koob.ru/psychotherapy/>> втрат. СПб .: Видавництво «Мова». 2004. - 162 с.
13. Діагностика професійних здібностей, система професійного відбору соціальних педагогів та соціальних працівників
14. Н. В. Келасьев і ін. - М., 2009.
15. Зборівська І.В. Саморегуляція психічної стійкості вчителя // Прикладна психологія. М., 2001., № 6. - С. 55-65.
16. Єфремов К. Емоційне вигорання і як з ним боротися // Народна освіта. - М., 2005. - N 3. - С. 118-122.
17. Льюїс Є.П. Емоції і почуття. - СПб: Пітер, 2001. - 752 с.
18. Левітін Н.Д. Проблеми психічних станів // Питання психології. - М., 1955. № 2. С. 16-26.
19. Липський І.А. Соціальна педагогіка. Методологічний аналіз. М .: ТЦ Сфера, 2004. - 320 с.
20. Малих С.Б., Кутузова Д.А. Психолог і стрес // Вісник практичної психології освіти. - № 1. - 2004.- С. 28-33.
21. Ожогова Є.Г. Синдром «психічного вигорання» в роботі педагога і професійні стратегії поведінки // Психологія і школа. - 2006. - N 2. С. 107-120.
22. Орел В.Е. Синдром психічного вигорання особистості - М .: Изд-во «Інститут психології РАН», 2005. - 330 с.
23. Орел В.Е. Феномен «вигорання» у закордонній психології: емпіричні дослідження // Психологічний журнал. - 2001. - №3. - С. 90-101.
24. Попов Ю.В., Кміть К.В. Емоційне «вигорання» - тільки результат професійних відносин? // Огляд психіатрії та медичної психології ім. В.М. Бехтерева. - 2012. - №2. - С. 98-101.

25. Практикум з диференціальної психодіагностики професійної придатності. Навчальний посібник / За заг. ред. В.А. Бодрова. - М. : Пер Се. 2003 - 768 с.
26. Прохоров А.О. Саморегуляція психічних станів: феноменологія, механізми, закономірності / А.О. Прохоров. - М. : Наукова думка, 2005. - 352 с.
27. Романова Е.С., Горохова М. Ю. Особистість і емоційне вигорання Вісник практичної психології освіти. - № 1. - 2004. - С. 18-23.
28. Рукавишников А.А. Особистісні детермінанти і організаційні чинники генези психічного вигорання у педагогів: Дисс. канд. психологічних наук. Ярославль, 2001. - 173 с.
29. Самоукина Н.В. Кар'єра без стресу. - Вид-во «Пітер», 2013. - 256 с.
30. Сиднева С. Плата за майстерність. Про професійної деформації психолога // Шкільний психолог.- №6. - 2010. - С.11-13.
31. Малкіна-Пих І. Г. .. Психологічна допомога в кризових ситуаціях М. : Изд-во Ексмо. - 2005. - 960 с.
32. Сидоров П.І., Соловйов А. Г., Новикова І. А. Синдром професійного вигорання: навчальний посібник / За ред. П.І. Сидорова. Архангельськ: Північний державний медичний університет. - М., 2007. - 176 с.
33. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій: колективна монографія / під. ред. В. В. Лук'янова, Н. Е. Водоп'янової, В. Е. Орла і ін. ; Курський держ. ун-т. - Курськ: КДУ, 2008. - 336 с.
34. Старченкова Е. Синдром вигорання: діагностика і профілактика. - СПб. : Пітер, - 2010 року.
35. Трунов Д.Г. «Синдром згорання»: позитивний підхід до проблеми // Журнал практичного психолога. - М., 1998. № 8. - С. 84-89.

- 36.Філіна С. Про «синдромі професійного вигорання» і техніці безпеки в роботі педагогів та інших фахівців соціальної сфери // Шкільний психолог - № 36. - 2013. - С.18-19.
- 37.Форманюк Т.В. Синдром «емоційного згоряння» як показник професійної дезадаптації вчителя // Питання психології. - М., 2009. №6. - С. 57-64.
- 38.Холмогорова А.Б., Гаранян Н. Г. Принципи та навички психогієни емоційного життя // Вісник психосоціальної та корекційно-реабілітаційної роботи. - М., 1996.-№1.- стор. 7-13.
- 39.Юр'єва Л.Н. Професійне вигорання у медичних працівників. Київ, 2004. - 236 с.
- 40.Яценко Т.С. Активна соціально-психологічна підготовка вчителя до спілкування з учнями. - Київ: освіта, 2013.
- 41.Фройденбергер, Х. Дж. (1975). Синдром вигорання персоналу в альтернативних закладах. Психотер. Теорія. Рез. 12:73
- 42.Маслач Крістіна, Вільмар Б. Шауфелі, Майкл П. Лейтер. Job Burnout (англ.) // Щорічний огляд психології. - 2001-02. - Вип. 52, вип. 1. - С. 397–422.
- 43.Maslach, C., Jackson, S. E., and Leiter, M. P. (1996). MBI: Інвентар вигорання Маслаха. Саннївейл, Каліфорнія: CPP, Incorporated.
- 44.Awa, W. L., Plaumann, M., and Walter, U. (2010). Запобігання вигорання: огляд програм втручання. Пацієнт Educ. Кунони. 78, 184–190.
- 45.Морс, Г., Селерс, М. П., Роллінз, А. Л., Монро-ДеВіта, М., та Пфалер, К. (2012). Вигорання у службах психічного здоров'я: огляд проблеми та її усунення. Адмін. Політичний намір. Мент здоров'я. Сервіс охорони здоров'я.
- 46.Бойко В.В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні .- СПб .: Питер, 1999.

- 47.Горгієвський М. Дж. Та Хобфолл С. Е. (2008). Робота може випалити нас або розпалити: Збереження ресурсів під час вигорання та заручин, у Довіднику стресу та вигорання в охороні здоров'я, вид. J. R. В. Halbesleben Нью-Йорк, Нью-Йорк: Nova Science Publishers. С. 7–22.
- 48.Ahola, K., Torppinen-Tanner, S., Huutonen, P., Koskinen, A., and Väänänen, A. (2009). Професійне вигорання та хронічна втрата працездатності: восьмирічне когортне дослідження пенсійного забезпечення серед працівників лісової промисловості Фінляндії. *J. Вплив. Розлад.* 115, 150–159
- 49.Таріс, Т. В. (2006). Чи існує взаємозв'язок між вигоранням та об'єктивною ефективністю? Критичний огляд 16 досліджень. *Робочий стрес* 20: 316–334.
- 50.Акер, Г. М. (2012). Вигорання серед медичних працівників. *J.Soc. Робота* 12, 475–490.
- 51.Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., і Kurdek, L. A. (1988). Вигорання серед ліцензованих психологів. *Професор Псих. Res Pr.* 19: 624.
- 52.Ahola, K., Kivimäki, M., Honkonen, T., Virtanen, M., Koskinen, S., Vahtera, J., et al. (2008). Професійне вигорання та відсутність медичної сертифікації: популяційне дослідження фінських службовців. *J. Психосом. Рез.* 64, 185–193.
- 53.Ahola, K., Torppinen-Tanner, S., Huutonen, P., Koskinen, A., and Väänänen, A. (2009). Професійне вигорання та хронічна втрата працездатності: восьмирічне когортне дослідження пенсійного забезпечення серед працівників лісової промисловості Фінляндії. *J. Вплив. Розлад.* 115, 150–159
- 54.Арксеї Х. та О'Меллі Л. (2005). Масштабні дослідження: до методологічної бази. *Міжнародний J. Soc. Рез. Methodol.* 8, 19–32.

55. Awa, W. L., Plaumann, M., and Walter, U. (2010). Запобігання вигорання: огляд програм втручання. *Пацієнт Educ. Кунони.* 78, 184–190.
56. Bakker, A. B., Demerouti, E., та Euwema, M. C. (2005). Ресурси роботи зменшують вплив вимог до роботи на вигорання. *Ж. Ок. Психолог здоров'я.* 10: 170–180.
57. Баккер А.Б., Демеруті Е. та Санц-Вергель А.А. (2014). Вигорання та залучення до роботи: підхід JD – R. *Анну. Преподобний органний психолог. Орган Бехав.* 1, 389–411
58. Bakker, A. B., Emmerik, H. V., і Euwema, M. C. (2006). Перехрещення вигорання та залучення до робочих груп. *Робота* 33, 464–489.
59. Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., and van Dierendonck, D. (2000). Вимоги пацієнтів, відсутність взаємності та вигорання: п'ятирічне лонгітюдне дослідження серед лікарів загальної практики. *Дж. Орган Бехав.* 21, 425–441.
60. Ballenger-Browning, K. K., Schmitz, K. J., Rothacker, J. A., Hammer, P. S., Webb-Murphy, J. A., and Johnson, D. C. (2011). Прогнози вигорання серед військових медичних працівників. *Міл. Мед.* 176, 253–260.
61. Bearse, J. L., McMin, M. R., Seegobin, W., and Free, K. (2013). Бар'єри для психологів, які звертаються до психічного здоров'я. *Професор Псих. Рез. Пр.* 44, 150–157.
62. Бен-Зур, Х. та Майкл, К. (2007). Вигорання, соціальна підтримка та подолання на роботі серед соціальних працівників, психологів та медсестер: роль оцінки / контролю. *Соц. Охорона праці* 45, 63–82.
63. Блумфілд, Д. (2017). Що робить природні заходи для психічного здоров'я успішними? *VJPsych International*, 14, 82–85.
64. Воссіо, Д.Е., Вейс, Г., і Лейкowitz, Р. (2016). Адміністративний тиск на неетичну практику та вигорання в рамках професії шкільної психології. *Психол. Sch.* 53, 659–672.

65. Borgogni, L., Consiglio, C., Alessandri, G., and Schaufeli, W. B. (2012). "Не викидайте дитину з водою для ванни!" Міжособистісне напруження на роботі та вигорання. *Євро. Ж. Психолог органу праці*. 21, 875–898.
66. Кенфілд, Дж. (2005). Вторинна травматизація, вигорання та заступницька травматизація. *Сміт Колл. Студ. Соц. Робота* 75, 81–101.
67. Carrola, P. A., Olivarez, A., і Karcher, M. J. (2016). Корекційне вигорання консультанта: вивчення рівня вигорання за допомогою інвентаризації вигорання консультанта. *Ж. Правопорушник. Реабілітація*.
68. Чіріко, Ф. (2016). Моделі робочого стресу для прогнозування синдрому вигорання: огляд. *Енн Іст. Супер Саніта* 52, 443–456.
69. Клаус, Е., Хоппе, А., О'Ші, Д., Гонсалес Моралес, М. Г., Штейдл, А. та Мішель, А. (2018). Сприяння розвитку особистих ресурсів та зменшення виснаження шляхом позитивного відображення роботи серед тих, хто виховує. *Ж. Ок. Психолог здоров'я*. 23, 127–140
70. Таріс, штат Техас (2006). Чи існує взаємозв'язок між вигоранням та інтерактивною ефективністю? Критичний огляд 16 досліджень. *Робочий стрес* 20: 316–334.
71. Томас, ДР (2006). Загальний індуктивний підхід до аналізу якісних оціночних даних. *Ам. Дж. Евал.* 27, 237–246.
72. Van Bogaert, P., Timmermans, O., Weeks, SM, van Heusden, D., Wouters, K., and Franck, E. (2014). Команди сестринських підрозділів мають значення: Вплив середовища практики медсестер, особливостей роботи медсестри та вигорання результатів роботи, які повідомляють медсестри, а також якість огляду та несприятливого поділу користувачів - перехресне опис. *Міжнародний Дж. Нурс. Студ.* 51, 1123–1134.

73. Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B., and Vanroelen, C. (2014). Вигорання серед старших викладачів: Дослідження ролі завантажень та міжособистісних зв'язків на роботі. *Вчити. Вчити. Освіт.* 43, 99–109.
74. Viehl, C., and Dispenza, F. (2015). Вигорання та подолання: дослідницьке порівняльне дослідження практичних психічних здоров'я гетеросексуальних та сексуальних меншин. *J. LGBT Issues Couns.* 9, 311–328.
75. Vredenburg, LD, Carlozzi, AF, and Stein, LB (1999). Вигорання у психологів-консультантів: типові практики та відповіді на демографічні показники. *Кунони. Психол. Q.* 12, 293–302.
76. Welp, A., Meier, LL, i Manser, T. (2015). Емоційне виснаження та завантаження передбачають клінічну оцінку та об'єктивну безпеку користувачів. *Спереду. Психол.* 5: 1573.
77. Баркер, Р. Л. (2003). *Словник соціальної роботи. 5-е видання* Вашингтон, округ Колумбія: NASW Press.
78. Генг Л., Лі, С. та Чжоу, В. (2011). Відносини між емоційним виснаженням, Емоційний інтелект та професійна ідентичність соціальних працівників у Китаї. *Соціальна поведінка та особистість*, 39 (3), 309-320
79. Alarcon, G., Eschelman, K.J., & Bowling, N.A. (2009). Відносини між особистісні змінні та вигорання: мета-аналіз. *Робота та стрес*, 23 (3), 244-263
80. Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Вигорання роботи Щорічний огляд. *Психологія*, 52, 397-422.
81. Калімо Р., Пахкін К., Мутанен П., Топпінен-Таннер С. (2003). Залишатися добре або вигорання на роботі: характеристики роботи та особисті ресурси як довгострокові провісники. *Робота та стрес*, 17 (2), 109-122.

82. Craig, C.D. & Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress, & Coping*
83. Corcoran, K. J. (1987). The association of burnout and social work practitioners' impressions of their clients. *Journal of Social Service Research*, 10 (1), 57-66.
84. Elliott, D. M., & Guy, J. D. (1993). Mental health professionals versus non-mental-health professionals: Childhood trauma and adult functioning. *Professional Psychology: Research and Practice*, 24 (1), 83-90.
85. Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12 (1), 73-82.
86. Fussell, F. W., & Bonney, W. C. (1990). A comparative study of childhood experiences of psychotherapists and physicists: Implications for clinical practice. *Psychotherapy*, 27 (4), 505-512.
87. Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, 34 (3), 243-248
88. Mahoney, M. J. (1997). Psychotherapists' personal problems and self-care patterns. *Professional Psychology: Research and Practice*, 28 (1), 14-16.
89. Newell, J. M., & MacNeil, G. (2010). Professional burnout, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6 (2), 57-68.
90. Norcross, J. C. (2000). Psychotherapist self-care: Practitioner-tested, research-informed strategies. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31 (6), 710-713.
91. Poulin, J. & Walter, C. (1993). Social worker burnout: A longitudinal study. *Social Work Research & Abstracts*, 29 (4), 5-11.

92. Skovholt, T. M., Grier, T. L., & Hanson, M. R. (2001). Career counseling for longevity: Self-care and burnout prevention strategies for counselor resilience. *Journal of Career Development, 27* (3), 167-176.
93. Smullens, S. (2010). The codification and treatment of emotional abuse in structured group therapy. *International Journal of Group Psychotherapy 60* (1), 111-130.
94. Van der Vennet, R. (2002). A study of mental health workers in an art therapy group to reduce secondary trauma and burnout. *Dissertation Abstracts International, 63* (9-B), 4389