

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)

бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Емоційне вигорання у соціальних працівників під час війни
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,
групи СН-112

Спеціальності 053 Психологія
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)
Психологія

САВЕНКОВА М. І.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ПИЛИПЕНКО К.В.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ВІХЛЯЄВА Я. Є.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет _____ соціальних наук
Кафедра _____ «Психологія»
Ступінь вищої освіти _____ бакалавр
Спеціальність _____ 053 Психологія
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) _____ Психологія
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

« 09 » _____ березня _____ 2026 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

САВЕНКОВА Міла Ігорівна

(ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Емоційне вигорання у соціальних працівників під час війни.

керівник проєкту (роботи) кандидат психологічних наук, доцент ПИЛИПЕНКО Катерина Валентинівна

(науковий ступінь, вчене звання, ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «9» _____ березня _____ 2026 року № 69

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) 05 червня 2026 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 83 сторінки, 44 джерела, 5 таблиць, 5 рисунків, 3 додатки.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) У межах проведеного дослідження реалізовано низку завдань: здійснено теоретико-методологічний аналіз сутності, структури та детермінант синдрому емоційного вигорання в межах сучасних наукових концепцій; визначено специфіку професійної діяльності та характер деструктивного впливу екстремальних воєнних умов на психічне здоров'я фахівців соціальної роботи; організовано та проведено комплексне емпіричне дослідження рівнів і симптомів вигорання (із застосуванням опитувальника МБІ К. Маслач) та супутніх стресогенних чинників за допомогою авторського анкетування; здійснено фаховий кількісний та якісний аналіз результатів психодіагностичного обстеження; обґрунтовано та розроблено цільову тренінгову програму, спрямовану на подолання та запобігання професійного вигорання та стабілізацію

психоемоційного стану фахівців із використанням методів психологічної саморегуляції та практики самоспівчуття.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Таблиця 1.1. Система організаційних факторів вигорання за моделлю К. Масlach та М. Лейтера; Рис. 2.1. Рівень емоційного виснаження за методикою «Професійне вигорання» (МВІ) К. Масlach та С. Джексон; Таблиця 2.1. Результати дослідження показників деперсоналізації за методикою МВІ; Таблиця 2.2. Результати дослідження за шкалою «Редукція професійних досягнень» методики МВІ; Рис 2.2. Результати аналізу інтегрального Індексу психічного вигорання (ІПВ) респондентів; Рис. 2.3. Розподіл суб'єктивних психоемоційних та соматичних симптомів стресу за результатами авторського анкетування; Рис. 2.4. Результати аналізу зовнішніх чинників воєнного стану, що впливають на емоційний стан працівників; Рис. 2.5. Результати аналізу копінг-стратегій відновлення та запитів персоналу на підтримку

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	ПИЛИПЕНКО К.В., доцент	10.03.2026	13.04.2026
2	ПИЛИПЕНКО К.В., доцент	14.04.2026	08.05.2026
3	ПИЛИПЕНКО К.В., доцент	09.05.2026	20.05.2026
Нормок-ь	Стадник А.Г., доцент	25.05.2026	28.05.2026

7. Дата видачі завдання «25» лютого 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Попереднє узгодження теми дипломного проєкту (роботи) з керівником	25.02.2026	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерел за темою дипломного проєкту (роботи)	02.03.2026	
3	Затвердження теми	09.03.2026	
4	Затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	10.03.2026	
5	Складання змісту	13.03.2026	
6	Виконання першого розділу	13.04.2026	
7	Виконання другого розділу	08.05.2026	
8	Виконання третього розділу	20.05.2026	
9	Формування висновків	22.05.2026	

10	Перевірка роботи керівником	23.05.2026	
11	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	25.05.2026	
12	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	05.06.2026	
13	Попередній захист дипломного проєкту(роботи)	05.06.2026	
14	Подання роботи на кафедру	08.06.2026	
15	Одержання відгуку та рецензії	08.06.2026	
16	Захист дипломної роботи	10.06.2026	

Студент(ка)

(підпис)

Міла САВЕНКОВА
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи)

(підпис)

Катерина ПИЛИПЕНКО
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 83 сторінки, 44 джерела, 5 таблиць, 5 рисунків, 3 додатки.

Мета дослідження: теоретично проаналізувати й емпірично дослідити особливості прояву синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи під впливом чинників воєнного стану та обґрунтувати програму його подолання та запобігання засобами саморегуляції.

Об'єкт дослідження: синдром професійного (емоційного) вигорання.

Предмет дослідження: особливості емоційного вигорання у соціальних працівників в умовах воєнного стану.

Гіпотеза дослідження: тривалий пролонгований стрес та екстремальні умови воєнного стану прискорюють розвиток синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи.

Методи дослідження: теоретичні (системний та порівняльний аналіз наукових джерел, узагальнення та моделювання теоретико-методологічних засад проблеми); емпіричні (стандартизований опитувальник «Професійне вигорання» МВІ К. Маслач та С. Джексон; самостійно створений анкетований блок для оцінки суб'єктивних симптомів та запитів на підтримку в умовах війни); методи математико-статистичної обробки даних.

ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ, ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, РЕДУКЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОСЯГНЕНЬ, СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ФАХІВЦІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, ВОЄННИЙ СТАН, ПСИХОЛОГІЧНА САМОРЕГУЛЯЦІЯ, САМОСПІВЧУТТЯ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	11
1.1. Поняття та сутність синдрому емоційного вигорання.....	11
1.2. Фактори та причини розвитку емоційного вигорання.....	15
1.3. Специфіка професійної діяльності соціальних працівників.....	20
1.4. Вплив воєнних умов на психічний стан фахівців.....	25
Висновки до першого розділу.....	28
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	30
2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження.....	30
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів психологічних особливостей емоційного вигорання у соціальних працівників під час війни.....	33
Висновки до другого розділу.....	41
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПОДОЛАННЯ ТА ЗАПОБІГАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	43
3.1. Способи саморегуляції у роботі з емоційним вигоранням.....	43
3.2. Організаційні заходи профілактики вигорання.....	46
3.3. Програма тренінгу з подолання та запобігання емоційного вигорання.....	56
Висновки до третього розділу.....	63
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Важливість дослідження емоційного вигорання у воєнний час пов'язана зі стрімким зростанням психоемоційного навантаження на соціальних працівників. Війна в Україні призвела до значного збільшення кількості людей, які потребують соціальної, психологічної та гуманітарної допомоги: внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців, сімей загиблих, а також тих, хто втратив житло або переживає життєві кризи. Соціальні працівники щодня стикаються з травматичними історіями клієнтів. Вони працюють в умовах постійного стресу, емоційного напруження, нестачі ресурсів та значної відповідальності, що значно підвищує ризик емоційного вигорання.

Проблема емоційного вигорання є особливо важливою для соціальних працівників, оскільки їхня професійна діяльність безпосередньо пов'язана з інтенсивними міжособистісними взаємодіями, емпатією та потребою постійної психологічної підтримки з боку інших людей. Під час воєнного часу традиційні професійні виклики загострюють почуття невпевненості, страху за майбутнє, соціальну нестабільність та хронічне психоемоційне виснаження. Це може призвести до зниження професійної ефективності, втрати мотивації, емоційного виснаження, деперсоналізації та погіршення психічного здоров'я фахівців.

Вагомий внесок у дослідження феномену професійного та емоційного вигорання, його діагностики та профілактики зробили науковці: Бандура А., Грінберг Дж., Карамушка, Л. М., Кокун О. М., Лейтер М., Максименко С. Д., Маслач К., Панок В. Г., Перлман Б., Роджерс К., Титаренко Т. М., Фрейденбергер Г., Хартман Е. та інші.

Розуміння механізмів розвитку вигорання також спирається на класичні теорії особистості та управління стресом. А. Бандура у межах соціально-когнітивної теорії обґрунтував ключову роль концепту «самоефективності», довівши, що високий рівень професійної самоефективності виступає потужним буфером проти виснаження. З позицій гуманістичного підходу К. Роджерса, вигорання можна трактувати як втрату внутрішньої конгруентності та наслідок

емпатійного перенасичення у фахівців соціономічних професій. Своєю чергою, праці Дж. Грінберга з управління стресом розкривають фізіологічні та психологічні механізми перенапруження, що дозволяє розробляти ефективні копінг-стратегії на індивідуальному рівні.

В українській психологічній науці проблема вигорання та збереження професійного здоров'я набула глибокого переосмислення. С. Д. Максименко заклав загальнометодологічні основи вивчення генези особистості, у контексті яких професійне вигорання розглядається як деструктивна зміна, що порушує процеси самоактуалізації. Л. М. Карамушка внесла фундаментальний вклад у вивчення синдрому в межах організаційної психології, розкривши організаційні детермінанти вигорання серед різних груп фахівців.

Зосереджуючи увагу на психофізіологічних аспектах, О. М. Кокун пояснив механізми адаптації фахівців до екстремальних умов праці та закономірності формування професійної життестійкості. Прикладний вектор проблеми розкривається у роботах В. Г. Панка, присвячених професіогенезу та створенню системи психологічної підтримки. Особливе значення для сучасних досліджень мають праці Т. М. Титаренко, яка вивчає феномен вигорання у ширшому контексті психології життєвих криз. Її дослідження життєстворення та посттравматичного відновлення є ключовими для розуміння здатності особистості долати хронічний стрес.

Більше того, актуальність теми визначається недостатньою кількістю практичних досліджень, спеціально спрямованих на вивчення психологічних станів та запобігання емоційному вигоранню соціальних працівників у реаліях війни. Сучасні умови вимагають розробки ефективних методів психологічної підтримки, профілактичних програм та стратегій саморегуляції для збереження професійного здоров'я соціальних працівників.

Об'єкт дослідження: синдром професійного (емоційного) вигорання.

Предмет дослідження: особливості емоційного вигорання у соціальних працівників в умовах воєнного стану.

Мета дослідження: на основі теоретичного аналізу та комплексного вивчення рівнів, симптомів і причин вигорання фахівців соціальної роботи розробити та обґрунтувати тренінгову програму на тему: «Подолання та запобігання емоційному вигоранню на робочому місці».

Для реалізації поставленої мети сформульовано такі завдання:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз сутності, структури та динаміки розвитку синдрому емоційного вигорання в наукових психологічних концепціях.

2. Розкрити специфіку діяльності соціальних працівників та визначити характер деструктивного впливу екстремальних воєнних умов на психічне здоров'я персоналу.

3. Організувати та провести емпіричне дослідження проявів емоційного вигорання (за методикою К. Масlach) та супутніх стресогенних чинників воєнного часу у вибірці фахівців.

4. Проаналізувати та інтерпретувати кількісні й якісні результати емпіричного дослідження, визначити базові дефіцитарні потреби та актуальний стан копінг-поведінки досліджуваних.

5. Розробити, структурувати та методологічно обґрунтувати тренінгову програму з подолання та запобігання емоційного вигорання, спрямовану на формування навичок дихальної, тілесної саморегуляції та самоспівчуття у фахівців.

Методи дослідження: для розв'язання поставлених завдань застосовано комплекс методів:

Теоретичний: системний, порівняльний та бібліографічно-аналітичний аналіз наукових джерел, узагальнення, систематизація та моделювання теоретичних засад досліджуваної проблеми;

Емпіричний: стандартизований опитувальник «Професійне вигорання» (MBI) К. Масlach та С. Джексона; авторська цільова анкета для якісної оцінки суб'єктивних симптомів, копінг-стратегій відновлення та запитів на підтримку в умовах війни.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розраховані емпіричні показники та виявлена специфіка «воєнного» профілю вигорання можуть бути безпосередньо використані керівниками соціальних служб і громадських організацій для оптимізації умов праці та запобігання кадровому дефіциту. Сформовані аналітичні таблиці та висновки мають науково-методичну цінність для подальших розвідок у сфері кризової психології. Презентована у роботі тренінгова програма та описані техніки стабілізації стану (квадратне дихання, заземлення «5-4-3-2-1», практики самоспівчуття за К. Нефф) є готовим практичним інструментарієм для практичних психологів, супервізорів та волонтерів, що здійснюють психосоціальний супровід персоналу.

Апробація результатів роботи. Дослідження було апробовано під час щорічної науково-практичної конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів та студентів «Тиждень науки» (м. Запоріжжя, квітень 2026 р.) на тему: «Практичні техніки саморегуляції у роботі з емоційним вигоранням» .

Структура дипломної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох основних розділів, висновків до кожного з розділів, загальних висновків до всієї роботи, списку використаної літератури з 44 найменувань та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Поняття та сутність синдрому емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) – стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, який виникає внаслідок тривалого хронічного стресу на роботі та/або в інших сферах діяльності, що вимагають високої емоційної залученості.

Серед негативних наслідків професійного стресу особливе місце займає саме синдром емоційного вигорання, який розглядається як специфічний вид професійної деформації особистості. Питання збереження психічного здоров'я та професійного довголіття фахівців, робота яких передбачає інтенсивну міжособистісну комунікацію, є одним із найактуальніших напрямів у сучасній психології. Для кращого розуміння цього феномену варто звернутися до історії його дослідження, еволюції термінології та структурно-змістових характеристик.

Вивчення феномену емоційного вигорання розпочалося у другій половині ХХ століття. У 1974 році американський психіатр Герберт Фрейденбергер вперше ввів у науковий обіг термін «вигорання». Працюючи в нью-йоркській службі медичної допомоги, він досліджував стан волонтерів та персоналу, що працювали з наркозалежними. Фрейденбергер помітив, що за період від кількох місяців до року в них розвивалося сильне емоційне та фізичне виснаження. Фахівець фіксував втрату ентузіазму, появу дратівливості, цинічне ставлення до пацієнтів, а також соматичні проблеми, наприклад, головний біль чи безсоння. Цей стан він класифікував як окремий розлад у психічно здорових людей, які через специфіку професії перебувають у постійному напруженому контакті з клієнтами [30]. Спочатку цей термін використовувався переважно в клінічній практиці для опису стану медичних та соціальних працівників.

Важливу роль у науковому вивченні вигорання до його суворого науково-психологічного аналізу зробила американська дослідниця Крістіна Маслач у 1976 році. На відміну від Г. Фрейденбергера, який фокусувався на клінічних аспектах явища, К. Маслач проаналізувала проблему крізь призму соціальної психології. Досліджуючи емоційні реакції фахівців «допомагаючих» професій (юристів, соціальних працівників та психіатрів), вона виявила, що для захисту від перевантаження працівники вдаються до специфічних копінг-стратегій, які часто проявляються у формі цинізму та емоційного дистанціювання. У співпраці зі Сьюзен Джексон К. Маслач розробила стандартизований інструмент діагностики – опитувальник MBI (Maslach Burnout Inventory, 1981), який і донині вважається «золотим стандартом» у вивченні вигорання в усьому світі [36].

У сучасній психології відсутнє єдине загальновизнане трактування емоційного вигорання через складність та багатогранність цього явища. Дослідники Б. Перлман та Е. Хартман, провівши аналіз понад 40 різноманітних концепцій, сформулювали інтегративне визначення: емоційне вигорання є реакцією на тривалий емоційний стрес, спричинений інтенсивною міжособистісною взаємодією, яка призводить до емоційного та фізичного виснаження [41]. Якщо узагальнити, емоційне вигорання є наслідком тривалого дисбалансу між витраченими зусиллями та отриманою віддачею. Через постійне емоційне перевантаження психіка переходить у режим заощадження енергії, що проявляється через стійку апатію, професійну відстороненість та зниження загальної працездатності.

Важливим етапом у визнанні цього поняття стало його внесення до Міжнародної класифікації хвороб. У 11-му перегляді МКХ (МКХ-11), що набув чинності у 2022 році, Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) класифікує вигорання (код QD85) не як медичне захворювання, а як «професійний феномен». ВООЗ характеризує вигорання як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося ефективно впоратися [3; 33].

На думку дослідників (зокрема, Л. Карамушки, Т. Зайчикової, О. Кокуна), професійне вигорання можна розглядати як специфічний сформований механізм психологічного захисту. Який проявляється у повному або частковому ігноруванні емоцій як реакції на психотравмувальні чинники [8; 10]. З одного боку, такий підхід допомагає людині раціонально розподіляти енергетичні ресурси. З іншого боку, цей захисний механізм набуває дисфункціонального характеру, адже негативно позначається на якості виконання професійних завдань і руйнує особистісні взаємини.

Найбільш визнаною у світовій науці є трикомпонентна структура синдрому емоційного вигорання, запропонована К. Масlach [36]. Вона розглядає вигорання як конструкт, що складається з трьох взаємопов'язаних вимірів: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень.

1. Емоційне виснаження є базовим і первинним компонентом синдрому. Воно проявляється у відчутті емоційної перенапруги, спустошеності, вичерпаності власних емоційних та фізичних ресурсів. Фахівець відчуває, що не може віддаватися роботі так, як раніше, йому бракує енергії для того, щоб виявляти емпатію та співчуття. Емоційне виснаження часто супроводжується соматичними симптомами: хронічною втомою, що не зникає після нічного сну або вихідних, головними болями, порушенням сну, зниженням імунітету. На психологічному рівні це проявляється у зниженні емоційного тону, появи апатії, депресивних настроїв, відчутті безпорадності та емоційної притупленості [14].

2. Деперсоналізація або цинізм, є міжособистісним аспектом вигорання, що виступає специфічним захисним механізмом психіки у відповідь на емоційне перевантаження. Вона проявляється у байдужому, зневажливому, а іноді й агресивному ставленні до колег, клієнтів або підопічних. В умовах деперсоналізації комунікація набуває формального та знеособленого характеру. Фахівець схильний сприймати клієнтів не як особистостей з індивідуальними потребами, а як об'єкти чи «робочі кейси», що може супроводжуватися використанням дегуманізуючої термінології, проявами черствості або

нетактовності. Попри те, що цей механізм спрямований на психологічне дистанціювання від емоційно складних ситуацій, його наслідком є суттєве зниження якості надання професійних послуг та ефективності професійної діяльності.

3. Редукція професійних досягнень, або неефективність – це один із аспектів самооцінки, що виявляється у відчутті професійної некомпетентності, невпевненості у власних силах та невдалості. Людина починає негативно оцінювати свої досягнення, знецінювати минулі успіхи та не бачить перспектив для професійного зростання. Виникає почуття провини за свої негативні думки щодо клієнтів, усвідомлення того, що робота більше не приносить задоволення. Працівник може штучно обмежувати свої обов'язки, уникати складних завдань, що в кінцевому підсумку призводить до стійкого зниження професійної мотивації та бажання змінити сферу діяльності або взагалі звільнитися.

Для точної концептуалізації емоційного вигорання критично важливо відокремлювати його від споріднених психологічних станів, таких як стрес, депресія чи втома. Попри зовнішню подібність симптомів, ці явища відрізняються за своєю природою та механізмами розвитку [17].

Різниця між стресом і вигоранням. Хоча вигорання виникає через тривалий некомпенсований робочий стрес, ці поняття не є тотожними. Дослідники наголошують, що стрес супроводжується гіперактивністю, надмірною емоційною залученістю, тривогою та відчуттям нагальності. У стані стресу людина зберігає надію, що завдяки максимальним зусиллям і контролю ситуацію можна виправити. Вигорання, натомість, проявляється через відсторонення, емоційну холодність, апатію та безнадію. Якщо стрес виснажує фізичні ресурси та загрожує серцево-судинними захворюваннями, то вигорання руйнує мотивацію, ідеали та сенс роботи, що нерідко призводить до емоційних зривів. Стрес – це стан «надміру» (надто багато завдань і вимог), тоді як вигорання – це стан «дефіциту» (брак сил, інтересу та мети) [6].

Хоча вигорання та депресія мають чимало спільних симптомів наприклад, як-от пригніченість, зниження активності, порушення сну чи втрата інтересу до звичних занять, їхня ключова відмінність полягає в масштабі поширення.

Депресія – це загальний клінічний стан, що охоплює всі аспекти життя: від стосунків із близькими до особистого самосприйняття [24]. Натомість емоційне вигорання має контекстуальний характер і стосується переважно професійної діяльності. Людина, яка виснажена роботою, може почуватися цілком щасливою та енергійною під час відпочинку в родинному колі чи за улюбленим хобі. Проте важливо пам'ятати: запущені стадії вигорання можуть стати каталізатором для виникнення клінічної депресії.

Відмінність вигорання від втоми (зокрема, хронічної втоми). Звичайна фізична чи інтелектуальна втома є природним наслідком інтенсивної праці. Її головна характеристика – зворотність. Втома проходить після адекватного відпочинку: повноцінного сну, вихідних на природі або тривалої відпустки. Емоційне вигорання, натомість, не зникає навіть після тривалого відпочинку. Працівник може повернутися з місячної відпустки і вже в перший робочий день відчувати повне емоційне виснаження та небажання бачити клієнтів. Це пояснюється тим, що при вигоранні порушуються глибинні механізми сенсоутворення та мотивації, які неможливо відновити лише фізичним релаксом.

Отже, емоційне вигорання є складним, системним та деструктивним психологічним явищем. Воно виникає як реакція на тривалі професійні стреси, пов'язані з міжособистісною комунікацією, і становить серйозну загрозу для фахівців соціальної сфери, поступово руйнуючи їхнє фізичне здоров'я, психологічне благополуччя та професійну ідентичність.

1.2. Фактори та причини розвитку емоційного вигорання

Синдром професійного вигорання не є статичним станом чи миттєвою реакцією на окремий подразник. Це динамічний процес, що поступово

розвивається під впливом різних внутрішніх і зовнішніх факторів. У сучасній психологічній науці причини вигорання класифікують за трьома ключовими напрямками: організаційні (ситуативні) фактори, особистісні (індивідуально-психологічні) характеристики та соціально-середовищні чинники. Лише комплексний аналіз зазначених груп дозволяє встановити механізми деструкції професійної ідентичності фахівця.

Організаційні чинники відіграють першочергову роль, оскільки саме вони формують середовище, до якого особистість змушена адаптуватися. Крістіна Маслач та Майкл Лейтер визначають шість фундаментальних сфер невідповідності між працівником і робочим процесом. Кожна з цих ділянок є потенційним джерелом професійного виснаження [37; 39].

1. Надмірне робоче навантаження. Характеризується хронічним дисбалансом між професійними вимогами та наявними в працівника часовими й енергетичними ресурсами. У соціальній сфері цей аспект проявляється через необхідність одночасного ведення великої кількості справ, виконання обтяжливих бюрократичних процедур та прийняття невідкладних рішень в умовах дефіциту інформації.

2. Контроль. Обмеженість впливу на робочі процеси, відсутність гнучкості графіку та жорсткий адміністративний нагляд формують відчуття професійної безпорадності. Коли результати діяльності працівника не корелюють із можливістю реального впливу на ситуацію, виникає стан вивченої безпорадності.

3. Винагорода. Йдеться не лише про матеріальне забезпечення, а й про належне психологічне визнання результатів роботи. Відсутність зворотного зв'язку з боку керівництва або ігнорування суспільством значущості праці соціального працівника призводить до поступового зниження рівня внутрішньої мотивації.

4. Спільнота. Соціальна ізоляція в межах колективу або наявність конфліктного середовища позбавляють фахівця фахової підтримки, яка є

критично важливою для ефективного виконання обов'язків у межах стресових професій.

5. Справедливість. Суб'єктивність у розподілі ресурсів, премій або уваги з боку керівництва негативно впливає на лояльність працівника до організації та може стати передумовою формування професійного цинізму.

6. Цінності. Когнітивний дисонанс, що виникає в ситуаціях, коли працівник змушений діяти всупереч власним моральним переконанням задля виконання планових показників чи дотримання суперечливих інструкцій, є найбільш деструктивним чинником, що впливає на професійну самооцінку та психологічний стан фахівця [39].

Для візуалізації цих процесів наведено таблицю, що деталізує організаційні виклики (таблиця 1.1.).

Таблиця 1.1.

Система організаційних факторів вигорання за моделлю К. Масlach та М. Лейтера

Сфера невідповідності	Прояв у діяльності соціального працівника	Наслідок для психічного стану
Навантаження	Робота з 25+ складними випадками на тиждень, об'ємна звітність.	Тотальне емоційне та фізичне виснаження.
Контроль	Неможливість самостійно планувати візити до клієнтів.	Втрата ініціативності, почуття «гвинтика в системі».
Винагорода	Мінімальна заробітна плата при колосальних затратах сил.	Знецінення професійної ідентичності.
Спільнота	Відсутність командної роботи, ігнорування потреб колег.	Почуття самотності та незахищеності.
Справедливість	Нерівномірний розподіл складних клієнтів між персоналом.	Формування негативізму та агресії до колег.

Цінності	Необхідність виправдовувати недоліки системи перед клієнтом.	Глибокий внутрішній конфлікт, моральна втома.
----------	---	---

Особистісні фактори визначають індивідуальну траєкторію вигорання. Найбільш вразливими до СЕВ є особи з певним набором психологічних характеристик:

Фактори, що впливають на професійне вигорання:

1. Тип темпераменту та властивості нервової системи. Меланхолійний тип темпераменту, що характеризується слабкістю та інертністю нервових процесів, демонструє підвищену вразливість до стресових факторів, що призводить до швидкого виснаження ресурсів [15]. Холеричний тип, своєю чергою, схильний до професійного вигорання через нездатність до раціонального розподілу енерговитрат та емоційну лабільність.

2. Високий рівень емпатії. Попри те, що емпатія є необхідною професійною компетенцією соціального працівника, її гіпертрофована форма за відсутності належних навичок емоційної саморегуляції спричиняє емоційне «зараження» та вторинну травматизацію.

3. Перфекціонізм та «синдром рятівника». Деструктивна установка на бездоганне виконання професійних обов'язків за умови обмежених можливостей соціальної системи створює когнітивний дисонанс, що провокує стійке почуття провини та професійну дезорієнтацію.

4. Екстернальний локус контролю. Схильність до атрибуції причин успіхів та невдач зовнішнім обставинам обмежує суб'єктне сприйняття власного впливу на робочий процес, що є вагомим чинником формування апатії та зниження мотивації [25].

Стадії розвитку синдрому вигорання. Розуміння стадій дозволяє вчасно ідентифікувати початок деструктивних процесів. Найбільш повною є модель стадій за Дж. Грінбергом [5]:

1. Стадія «медового місяця» (початкова фаза). Характеризується високим рівнем ентузіазму, професійним піднесенням та ідеалізацією майбутньої діяльності. Працівник мобілізує всі внутрішні ресурси, працюючи на межі можливостей, і часто ігнорує перші ознаки психофізичного втомлення. Саме на цьому етапі формується прихований дефіцит енергії, який виступає тригером для подальших деструктивних процесів.

2. Стадія «нестачі палива» (фаза первинного виснаження). Відзначається появою апатії, підвищеної дратівливості та первинного почуття незадоволеності професійною діяльністю. Виконання посадових обов'язків починає вимагати значних вольових зусиль. На фізіологічному рівні фіксуються перші розлади соматичного характеру, зокрема порушення сну (безсоння) та апетиту.

3. Стадія хронічних симптомів. На цьому етапі відчуття втоми набуває стабільного, хронічного характеру. Відбувається соматизація стресу, що призводить до загострення хронічних захворювань або виникнення нових психосоматичних розладів. На психологічному рівні домінує почуття «загнаності у кут» та безпорадності [7].

4. Стадія кризи. Ознаки вигорання стають очевидними для найближчого оточення та колег. Головним захисним механізмом виступає деперсоналізація, яка проявляється у формі цинічного ставлення до об'єктів професійної діяльності. Ефективність праці критично знижується, частішають випадки абсентеїзму (відгули, тривалі лікарняні, уникнення виконання обов'язків) [28].

5. Стадія «пробивання стіни» (фаза термінального виснаження). Стан фахівця стає клінічно небезпечним. Спостерігаються глибокі депресивні розлади, незворотні соматичні патології та тотальна деформація особистісної структури. Подальше функціонування у професійній сфері без тривалої реабілітації стає неможливим.

Аналізуючи особливості роботи соціального працівника, важливо зазначити, що розвиток згаданих стадій значно прискорюється під тиском зовнішніх чинників.

Одним із ключових аспектів є рівень підтримки з боку близьких та загальний соціальний контекст професії. Нерозуміння в родині специфіки, емоційної напруги та складності соціальної роботи стає додатковим джерелом стресу, що посилює емоційне вигорання.

На макрорівні ситуація загострюється через низький престиж цієї професії та відсутність належної державної підтримки. Невідповідність між високою відповідальністю та браком суспільного визнання викликає у фахівців відчуття несправедливості й марності власних зусиль, що стрімко веде від початкових ознак вигорання до критичного стану [27].

1.3. Специфіка професійної діяльності соціальних працівників.

У сучасній психології праці є сформований окремий концептуальний блок, присвячений так званим «допомагаючим» або «людиноцентрованим» професіям (за принципом людина-людина). Основні види діяльності яких, має зміст міжособистісної взаємодії з метою надання підтримки, захисту або лікування іншої особи. До цієї категорії традиційно відносять психологів, психотерапевтів, медичних працівників, педагогів, священнослужителів та, звичайно, соціальних працівників [7].

Особливістю допомагаючих професій є те, що головним інструментом роботи фахівця виступає його власна особистість фахівця: його емпатія, емоційна чуйність, здатність бути присутнім у болі іншого. У таких професіях головним інструментом роботи є сама особистість фахівця. Саме тому емоційне виснаження неминуче впливає не лише на його психологічний стан, а й на якість та ефективність професійної діяльності [28].

Карл Роджерс, один із засновників гуманістичної психології, підкреслював, що ефективна допомогова взаємодія вимагає від фахівця трьох ключових якостей: конгруентності (справжності), емпатії та безумовного позитивного ставлення до клієнта [42]. Підтримання цих якостей в умовах систематичного контакту із чужим стражданням вимагає колосальних

психічних ресурсів і без належного відновлення рано чи пізно призводить до виснаження.

Соціальна робота як різновид допомагаючої діяльності вирізняється ще й тим, що фахівець має справу з клієнтами у найскладніших, найкризовіших ситуаціях їхнього життя: бідність, насильство, безпритульність, втрата сім'ї, хвороба, залежності. Це накладає на соціального працівника особливе моральне навантаження. Ця людина щодня стикається з проявами соціальної несправедливості та людського горя, які часто не мають простих і швидких рішень [27].

Емоційне навантаження є невід'ємною складовою соціальної роботи. Дослідники, що вивчають стрес у цих професіях, розрізняють два основних типи емоційного навантаження. Кількісне (велика кількість клієнтів, висока інтенсивність взаємодій) та якісне (складність і глибина емоційного залучення у кожному окремому випадку) [43]. Особливу роль відіграє концепт «емоційної праці», запропонований соціологом Аррі Гохшилдом [32]. Він охоплює усі зусилля, яких докладає фахівець, аби керувати власними емоціями відповідно до очікувань своєї ролі. Наприклад, виглядати спокійним і підтримуючим навіть тоді, коли всередині він відчуває страх, жах або злість. Постійне розходження між зовнішнім вираженням і внутрішнім станом є одним із потужних джерел психологічного виснаження.

Соціальний працівник зобов'язаний зберігати емпатію та підтримувальний тон навіть у ситуаціях, що його особисто засмучують або обурюють. Він мусить бути емоційно доступним для клієнта навіть після декількох складних зустрічей поспіль. Ця вимога «емоційної рівноваги» за відсутності адекватних ресурсів відновлення і є одним із центральних механізмів розвитку вигорання.

За результатами масштабного метааналізу, що охопив понад 16 тисяч соціальних працівників із різних країн, загальна поширеність синдрому емоційного вигорання в цій професійній групі становить близько 20%. При цьому окремі його компоненти виражені ще сильніше. Половина опитаних фахівців демонструють високий рівень емоційного виснаження, 45% –

підвищенні показники деперсоналізації, а 39% – зниження відчуття особистих досягнень. Ці дані переконливо свідчать, що від третини до половини спеціалістів у соціальній сфері перебувають у зоні критичного ризику.

Важливо також відзначити роль так званого «морального дистресу» – специфічного стану, що виникає, коли фахівець розуміє, яка дія є правильною з моральної точки зору, але система або обставини не дають змоги її здійснити. Соціальні працівники регулярно стикаються з ситуаціями, коли вони бачать страждання людини, але не мають достатньо ресурсів, правових інструментів або часу, аби допомогти повноцінно. Цей досвід безсилля накопичується і суттєво послаблює мотиваційну основу фахівця.

Одним із найбільш досліджуваних явищ у контексті таких професій є феномен вторинної травматизації. Цей стан, що виникає внаслідок систематичного контакту з травматичним досвідом клієнтів. Вперше цей феномен детально описав Чарльз Фіглі [29], який визначив його як натуральний, закономірний і прогнозований результат допомоги людям, що пережили травматичні події.

На відміну від прямої травматизації, вторинна виникає не через безпосереднє переживання небезпечної події, а через емпатичний резонанс. Як здатність фахівця глибоко відчувати і частково глибоко переймати переживання іншої людини. Симптоматика STS є практично ідентичною симптомам ПТСР. Це можуть бути нав'язливі образи з розповідей клієнтів, кошмари, поведінка уникнення, надпильність, емоційне оніміння [24].

Тісно пов'язаним, але не тотожним поняттям є «співчутлива втома», яку деякі дослідники розглядають як комбінацію вторинного травматичного стресу та вигорання [44]. Людина, що переживає співчутливу втому, поступово втрачає здатність відчувати і виявляти співчуття, не тому, що вона не така людина, а тому, що її внутрішні ресурси вичерпані. Це виражається у байдужості до клієнтів, цинізмі, небажанні чути нові історії болю.

Ірен Ліза МакКанн та Лорі Енн Перлман у 1990 році ввели поняття «вікарна травматизація» [40]. Позначається як, глибші, стійкіші зміни у

когнітивних схемах фахівця, що формуються внаслідок тривалого контакту з травмою клієнтів. На відміну від співчутливої втоми, що є більш ситуативним явищем, вікарна травматизація змінює базові уявлення фахівця про світ. Він починає сприймати оточення, як небезпечне місце, а людей, як потенційних жертв або агресорів, власне майбутнє, як непередбачуване.

Для соціальних працівників ці ризики є особливо актуальними. Оскільки вони часто не мають систематичного доступу до супервізії та психологічної підтримки, що є основними інструментами профілактики вторинної травматизації [26]. Епідеміологічні дані щодо поширеності вигорання серед соціальних працівників є переконливим підтвердженням того, що ця професійна група дійсно є групою ризику. Різноманітні дослідження, проведені у різних країнах і різні роки, демонструють стабільно високі показники вигорання у цій категорії фахівців.

Загальносвітові тенденції свідчать про значне поширення проблеми емоційного вигорання серед соціальних працівників. Зокрема, регулярні звіти британського фахового видання Community Care показують, що більшість соціальних працівників у Великій Британії стикаються з надмірним професійним навантаженням, а багато з них замислюються над зміною професії через емоційне виснаження та недостатню організаційну підтримку.

В Україні проблема професійного вигорання також перебуває у центрі уваги науковців. У дослідженнях психологів, зокрема Т. Титаренко та Л. Лепіхової, ще до 2022 року зазначалося, що працівники соціальної сфери належать до групи підвищеного ризику розвитку емоційного вигорання та інших деструктивних психологічних змін. Після початку повномасштабної війни ситуація значно ускладнилася [12; 23]. Робота з великою кількістю внутрішньо переміщених осіб, людьми, які пережили втрату, травматичні події та постійний стрес, суттєво вплинула на психологічний стан самих фахівців соціальної сфери та сприяла зростанню рівня емоційного виснаження.

Порівняно з представниками інших «допомагаючих» професій, соціальні працівники нерідко опиняються у найбільш вразливій позиції: вони здебільшого

мають нижчу заробітну плату, менший суспільний статус та обмеженіший доступ до ресурсів самодопомоги, ніж, наприклад, лікарі або психологи [27]. Це робить їх особливо схильними не лише до вигорання, а й до залишення професії. Тому, соціальна робота дійсно належить до професій з високим ризиком емоційного вигорання.

З психологічної точки зору, збройний конфлікт належить до категорії екстремального стресу. Тобто таких подразників, що виходять за межі звичайного людського досвіду та здатні спричинити тривалі й глибокі порушення психічного та фізичного здоров'я людини.

Поняття «екстремальний стресор» у контексті травматичної психології означає ситуацію, яка характеризується загрозою для життя, відчуттям безпомічності та жахом [24]. На відміну від буденного стресу, екстремальний стресор не просто виснажує ресурси адаптації, а він руйнує базові уявлення людини про безпечність світу, передбачуваність майбутнього та власну спроможність впливати на події. Саме ці психологічні конструкти є основою стабільного функціонування особистості у будь-якій професії, й особливо у допомагаючих [34].

Дослідники у галузі клінічної та кризової психології виділяють кілька ключових особливостей воєнного стресу, що відрізняють його від інших видів травматизації. Цей стрес є хронічним, тобто не обмежується однією гострою подією, а розтягується у часі на місяці й роки. Також, він має колективний характер, торкається не лише окремих індивідів, але й цілих спільнот, організацій та соціальних систем. І воєнний стрес позбавляє людину можливості повністю вийти із стресової ситуації. Так як, загроза присутня постійно і навіть поза межами робочого часу [31].

Соціальні працівники є однією з найбільш вразливих професійних груп в умовах воєнного стану. На відміну від більшості громадян, вони не лише переживають наслідки війни як звичайні особи, а ще й зобов'язані щодня стикатися з болем і стражданнями інших людей у рамках своїх посадових

обов'язків. Ця позиція – одночасно жертви та помічника, визначає особливий характер їхньої психологічної вразливості.

1.4. Вплив воєнних умов на психічний стан фахівців

Одним із найсуттєвіших специфічних викликів воєнного часу для соціальних працівників є різке зростання кількості клієнтів із гострою травматизацією. Велика кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО) потребували соціального супроводу, матеріальної допомоги, психологічної підтримки та правової консультації. За даними Міністерства соціальної політики України, станом на кінець 2022 року на облік як ВПО було поставлено понад 6 мільйонів громадян.

Соціальні служби отримали навантаження, що у рази перевищувало довоєнні показники. Систематичний контакт з травмованими клієнтами є доведеним фактором розвитку вторинної травматизації та, як наслідок, емоційного вигорання. Фахівці, що надають допомогу особам із ПТСР, пережили насильство або втрату близьких, самі зазнають передачі травми. Вони починають переживати симптоми, схожі на симптоми своїх підопічних: нав'язливі спогади, емоційне оніміння, надпильність. У контексті масштабного переміщення населення протягом 2022 – 2024 років цей ризик набув критичного характеру.

Окремо варто відзначити новітні дослідження емоційного вигорання, проведені з 2022 року на тлі повномасштабної війни в Україні, які значно розширили розуміння цього феномену. Науковці (зокрема, В. Климчук, В. Горбунова, 2023; В. Marshall, 2023) [35] вказують на появу так званого «кумулятивного травматичного вигорання». Дослідження доводять, що в умовах постійної екзистенційної загрози традиційні стадії вигорання протікають у 2-3 рази швидше, оскільки до класичних робочих стресорів додається втрата базової безпеки. Концепт «кумулятивного травматичного вигорання» (КТВ) виник як відповідь на те, що стандартні інструменти перестали вірно описувати

стан людей в Україні. Відбулося злиття хронічного, психологічного травмування та професійного виснаження.

Класичне емоційне вигорання виникає переважно через дисбаланс між вимогами роботи та ресурсами людини (перепрацювання, відсутність визнання, токсичний менеджмент). У мирний час людина повертається додому і в безпечному середовищі відновлює сили. У випадку КТВ безпечного середовища не існує. До щоденних робочих завдань додається хронічний дистрес: нічні сирени, новини про втрати, тривога за близьких на фронті, відключення світла та постійна екзистенційна загроза. Психіка працює у режимі «бий або біжи» (гіперактивність симпатичної нервової системи) 24/7. Коли на цю перевантажену систему лягає ще й професійний стрес, ресурси вичерпуються катастрофічно швидко.

Дослідники (зокрема Віталій Климчук, Вікторія Горбунова та їхні західні колеги) [9] пояснюють феномен прискореного вигорання кількома ключовими факторами:

- Колосальне алостатичне навантаження: організм зношується через постійний викид гормонів стресу (кортизолу та адреналіну). Коли на тлі цього виникає звичайний робочий конфлікт чи дедлайн, реакція тіла стає непропорційно гострою, адже «контейнер стресу» вже переповнений.

- Провина вцілілого та «токсична продуктивність»: на тлі війни багато людей забороняють собі відпочивати. Установка «Поки військові в окопах, я не маю права на втому» змушує ігнорувати перші, найлегші стадії вигорання. Людина не збавляє темп, поки не провалюється у глибоке фізичне та емоційне виснаження.

- Втрата горизонту планування: неможливість планувати майбутнє руйнує дофамінову систему винагороди, яка зазвичай допомагає нам долати рутину та бачити перспективу своїх зусиль.

Окрім класичної втрати мотивації, фахівці фіксують симптоми, які стали масовими саме через вплив війни: психіка «вимикає» емоції, щоб захистити себе

від болю втрат. Людина може ефективно працювати на автопілоті, але повністю втрачає здатність радіти, дивуватися або співчувати.

Сильні проблеми з короткостроковою пам'яттю, втрата концентрації уваги, нездатність приймати прості побутові рішення (так званий мозковий туман). Мозок витрачає левову частку енергії на фонове сканування загроз, тому на аналітичну роботу ресурсу не залишається. Відчуття тотальної безглуздості будь-яких цивільних чи кар'єрних досягнень на тлі глобальної трагедії («Навіщо робити цей звіт, якщо завтра може прилетіти ракета?»).

До 2022 року головною порадою при вигоранні було: «візьміть відпустку, сходите на масаж, змініть обстановку, знайдіть баланс». Сьогодні ці методи часто дають лише тимчасовий ефект. Відпустка не вимикає новини і не знімає тривоги за країну. Тому сучасні протоколи психологічної підтримки змістили фокус на інші інструменти [20; 22]:

1. Легалізація втоми: перший крок у терапії зараз – це зняти з людини провину за те, що вона виснажена, навіть якщо вона «знаходиться в тилу і в теплі».

2. Практики мікро-відновлення: замість надії на довгу відпустку, фахівці вчать створювати жорсткі, короткі рутинні паузи протягом дня для заземлення нервової системи.

3. Сенсоутворення (логотерапія): замість пошуку міфічного балансу, пошук мікро-сенсів. Фокус на тому, як саме ваша поточна робота, навіть рутинна, допомагає підтримувати економіку, родину чи військо.

Крім того, сучасні праці (М. Leiter, С. Maslach, 2022) [38] акцентують увагу на «цифровому перенавантаженні» (doomscrolling) як новому потужному факторі емоційного виснаження. Встановлено, що фахівці, які постійно моніторять новини про бойові дії, втрачають адаптаційні ресурси значно швидше, ніж ті, хто дотримується інформаційної гігієни.

Дослідження Крістіни Маслач та Майкла Лейтера, провідних світових експертів з вигорання, підтверджують: в епоху цифрової безперервності наш організм просто не має часу на «перезавантаження». У контексті війни це

набуває ще більш руйнівних масштабів. Ось чому інформаційне перенавантаження так швидко знищує наші ресурси адаптації.

Мозок запрограмований фокусуватися на небезпеці, щоб вижити. Коли ми відчуваємо тривогу і невизначеність, нам здається, що збір інформації допоможе підготуватися до гіршого. Але оскільки новини про війну не дають остаточних відповідей, мозок вимагає «гортати далі», заганняючи себе у виснажливий цикл.

Споживання страшних кадрів, історій втрат та руйнувань змушує дзеркальні нейрони нашого мозку працювати на максимумі. Ми фізіологічно і емоційно проживаємо чуже горе, виснажуючи власну нервову систему так, ніби самі знаходимося в епіцентрі подій. Щоб відновитися після стресу, організм має перейти у режим «відпочивай і перетравлюй». Постійний моніторинг новин тримає нас у стані «бий або біжи» – рівень кортизолу не падає, серцебиття пришвидшене, м'язи напружені. Без періодів розслаблення адаптаційні резерви вичерпуються за кілька місяців.

Сучасні протоколи психологічної підтримки пропонують кілька правил для збереження адаптаційних ресурсів, наприклад: повна заборона на новини у першу годину після пробудження (коли нервова система ще вразлива) і за півтори години до сну (щоб не блокувати вироблення мелатоніну синім екраном та кортизолом). Вимкнути звукові та візуальні сповіщення у всіх Telegram-каналах та новинних додатках. Єдиним винятком мають залишатися системні сповіщення про повітряну тривогу у вашому регіоні [20]. Наукові дослідження, присвячені наслідкам збройних конфліктів для фахівців таких професій, ведуться вже кілька десятиліть. Проте саме в умовах повномасштабної російсько-української війни цю проблему вивчають особливо активно як українські, так і міжнародні вчені.

Висновки до першого розділу

Отже, емоційне вигорання являє собою складний процес деформації особистості, який виникає внаслідок тривалого хронічного стресу на роботі. У

світовій психологічній практиці цей феномен розглядається через трикомпонентну модель, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [14; 37]. Це не просто тимчасова втома, яку можна подолати коротким відпочинком, а глибоке системне порушення, яке охоплює фізичний, когнітивний, емоційний та поведінковий рівні функціонування людини.

В умовах війни соціальні працівники опиняються в ситуації подвійного стресу: вони переживають воєнні події як звичайні громадяни і водночас щодня емпатично взаємодіють із травматичним досвідом своїх клієнтів (наприклад, ВПО, родинами загиблих, людьми, які втратили житло). Таке постійне емоційне залучення за відсутності належної психологічної гігієни та підтримки неминуче призводить до втоми від співчуття та вікарної (вторинної) травматизації. Ці явища в рази прискорюють виснаження адаптивних ресурсів психіки та форсують розвиток усіх стадій синдрому вигорання [9; 29].

Теоретичний аналіз засвідчив, що виникнення цього синдрому детермінується комплексом чинників, які можна умовно поділити на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх (особистісних) факторів належать гіпервідповідальність, схильність до надмірної емпатії, синдром «рятівника» та невміння вибудовувати професійні кордони. Однак вирішальну роль у запуску механізму вигорання відіграють саме зовнішні (організаційні) чинники: екстремальне робоче навантаження, бюрократичний тиск, моральний дистрес через неможливість допомогти всім нужденним, неадекватна система винагород та брак фахової супервізійної підтримки.

Наслідки емоційного вигорання мають глибоко деструктивний характер. На індивідуальному рівні вони проявляються у вигляді психосоматичних захворювань, депресивних станів, втрати професійної ідентичності та сенсу життя. На організаційному рівні вигорання фахівців призводить до формалізації контакту з клієнтами, зростання рівня цинізму, зниження якості надання соціальних послуг, а також провокує високу плинність кадрів, що є критично небезпечним для системи в період кризи.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження

У емпіричному дослідженні взяли участь 47 учасників – соціальних працівників віком від 18 до 49 років. Збір даних проводився за допомогою веб-додатку Google Forms.

Для реалізації завдань емпіричного дослідження та отримання достовірних даних було обрано два взаємодоповнюючі інструменти: стандартизована класична методика «Професійне вигоряння» (MBI) К. Масlach та С. Джексона та цільовий авторський анкетований блок. Поєднання цих інструментів обумовлено наступними науковими та практичними факторами:

1. Опитувальник «Професійне вигоряння» (MBI) К. Масlach та С. Джексона. Вибір цієї методики як основний діагностичний інструмент продиктований такими причинами: Світовий стандарт діагностики даний опитувальник є визнаним «золотим стандартом» у сучасній психології для вивчення феномену вигоряння. Його використання забезпечує високу надійність, валідність та репрезентативність результатів дослідження.

Трикомпонентна структура: Методика дозволяє виміряти три базові складові синдрому, які повністю охоплюють психоемоційну деформацію особистості: емоційне виснаження (психофізіологічний рівень), деперсоналізацію (рівень деформації міжособистісних відносин) та професійну успішність/редукцію особистих досягнень.

Наявність чітких нормативних тестових шкал (низький, середній, високий рівні) дозволяє перевести суб'єктивні переживання респондентів в об'єктивні математичні показники, розрахувати Індекс психічного вигоряння (ІПВ) та провести точний статистичний аналіз усередині вибірки.

Включення у дослідження спеціально розроблених авторських питань було критично необхідним через такі обставини: Стандартизований опитувальник Маслач розрахований на стандартну роботу та вимірює рівень вигоряння «взагалі», як наслідок рутинного робочого стресу. Проте діяльність українських соціальних працівників сьогодні протікає в екстремальних умовах воєнного стану. Міжнародні тести не здатні зафіксувати вплив таких факторів, як повітряні тривоги, постійний стресогенний фон новин і специфічний травматичний досвід клієнтів, що постраждали від бойових дій.

Якщо опитувальник Маслач констатує факт наявності вигоряння (наприклад, фіксує високу деперсоналізацію), то авторські питання допомагають розкрити його причину (показують, що вона викликана «емоційно важкими історіями клієнтів» або «страхом за близьких»).

Питання про способи відновлення (копінг-стратегії) та дефіцитарні потреби (запити на супервізію, відпочинок, психологічну допомогу) дозволили зібрати реальний емпіричний матеріал. На діаграмі зображено відсоткове співвідношення статі опитуваних (рис. 2.1.)

Вкажіть вашу стать

47 ответов

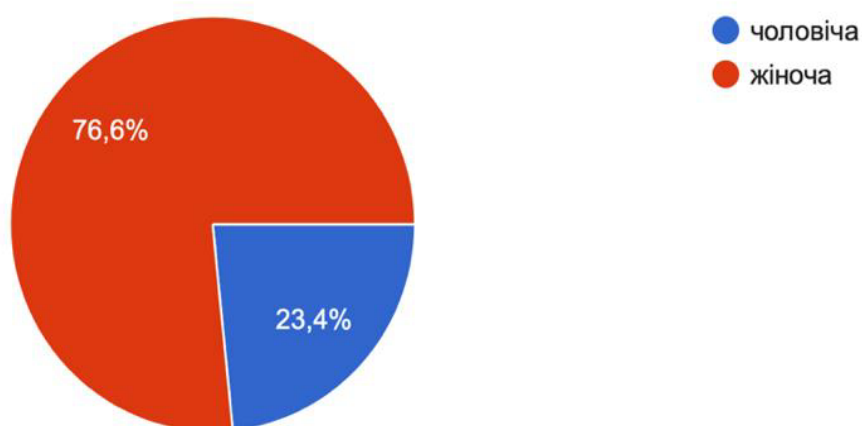


Рис. 2.1. Рівень емоційного виснаження за методикою «Професійне вигорання» (MBI) К. Маслач та С. Джексон

Емпіричний етап дослідження був спрямований на збір, первинний аналіз та математико-статистичну обробку даних для виявлення особливостей та рівнів професійного (емоційного) вигорання у представників професій «людина – людина».

У дослідженні взяли участь 47 респондентів, серед яких фахівці благодійних організацій, громадських об'єднань та соціальних служб. Залучення представників саме цих професійних категорій зумовлене специфікою їхньої повсякденної діяльності, яка характеризується інтенсивною міжособистісною взаємодією, високим рівнем відповідальності та постійним зіткненням із кризовим чи травматичним досвідом клієнтів в умовах воєнного стану.

Для формування об'єктивного наукового уявлення про специфіку досліджуваної вибірки було проведено детальний аналіз її демографічної структури за двома ключовими параметрами: гендерним (статевим) складом та віковими характеристиками.

Віковий діапазон учасників дослідження є досить широким і охоплює період від 18 до 49 років. Середній вік респондентів у вибірці становить $M=29,28$ років, що вказує на переважання в групі фахівців молодого та раннього зрілого віку, які перебувають у фазі найвищої професійної активності та мобільності.

Для детальнішого аналізу уразливості та адаптаційних можливостей вибірку було диференційовано на три логічні вікові групи (періоди), що відповідають основним етапам професійного становлення особистості:

1. Молодша вікова група (18–25 років) - етап входження у професію, первинної адаптації, який часто супроводжується «кризою очікувань» та зіткненням із реальною практикою.

2. Середня вікова група (26–35 років) – період стабілізації, кар'єрного зростання, що може збігатися з нормативною кризою 30 років («кризою сенсу життя» та переоцінкою цінностей).

3. Старша вікова група (36–49 років) – період зрілої професійної майстерності, значного досвіду, але водночас і вищого ризику накопичення хронічного емоційного дискомфорту.

4. Найчисельнішою є категорія респондентів віком від 18 до 25 років – 44,68% (21 особа). Це свідчить про те, що майже половину досліджуваної групи становить молодь, які мають високий рівень початкової мотивації, але є психологічно найбільш вразливими до швидкого вигорання через брак практичного досвіду саморегуляції.

Сформована емпірична вибірка є репрезентативною, збалансованою за основними соціально-демографічними критеріями соціальної роботи та повністю готовою для подальшого вивчення психологічних закономірностей прояву синдрому професійного вигорання за методикою К. Маслач.

2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів психологічних особливостей емоційного вигорання у соціальних працівників під час війни

Аналіз емпіричних даних проведено відповідно до стандартизованої методики MBI – К. Маслач та С. Джексон. Обсяг вибірки дослідження становить $N = 47$ респондентів.

Підрахунок балів здійснено згідно з інструкцією переведення відповідей з урахуванням інвертованого характеру твердження №6 («Я почуваюся енергійним...»). З метою виявлення рівня та специфіки прояву професійного вигорання у досліджуваній групі ($N = 47$) було здійснено кількісний та якісний аналіз даних за трьома базовими субшкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень (професійна успішність).

1. Субшкала «Емоційне виснаження» (ЕВ)

Цей показник відображає відчуття емоційної спустошеності, хронічної втоми та перевтоми, викликані професійною діяльністю. Результати розподілу рівнів емоційного виснаження представлені в таблиці.

Таблиця 2.1.

**Результати дослідження показників деперсоналізації за методикою
MBI**

Рівень вираженості ЕВ	Кількість респондентів (осіб)	Відсоткове співвідношення (%)
Високий (25 балів і більше)	28	59,57%
Середній (16–24 бали)	16	34,04%
Низький (0–15 балів)	3	6,38%

Більше половини вибірки (59,57%) перебувають у стані гострого емоційного виснаження. Фахівці щоденно почуваються «як вичавлений лимон», відчують безсилля під час ранкового пробудження та брак внутрішнього ресурсу для емоційного включення в запити клієнтів. Середній рівень виявлено у 34,04% опитаних, що свідчить про тенденцію до накопичення втоми. Лише 6,38 % мають низький рівень емоційного виснаження, зберігаючи стабільний психоемоційний баланс.

2. Субшкала «Деперсоналізація» (ДП)

Субшкала фіксує ступінь деформації відносин із суб'єктами професійної діяльності (клієнтами, колегами), що проявляється через емоційне відсторонення, цинізм або формалізм.

Таблиця 2.2.

Розподіл респондентів за рівнями деперсоналізації

Рівень вираженості ДП	Кількість респондентів (осіб)	Відсоткове співвідношення (%)
Високий (11 балів і більше)	35	74,47%
Середній (6–10 балів)	8	17,02%
Низький (0–5 балів)	4	8,51%

Показник високого рівня деперсоналізації є критично домінантним у групі (74,47%). Це вказує на дію потужного психологічного захисту: через хронічний перевантажувальний пресинг психіка респондентів прагне мінімізувати енерговитрати, переводячи живі людські контакти у площину безчуттєвої, суто механічної взаємодії. Ознаки прихованого роздратування, емоційна холодність та прагнення усамотнитися фіксуються у переважної більшості фахівців.

3. Субшкала «Професійна успішність» або «Редукція особистісних досягнень» (ПУ)

Даний параметр оцінює ступінь задоволеності фахівця собою у професійній сфері, наявність почуття самоефективності та віри у власні сили.

Таблиця 2.3.

Розподіл респондентів за рівнями професійної успішності

Рівень професійної успішності	Кількість респондентів (осіб)	Відсоткове співвідношення (%)	Рівень редукції досягнень (вигорання)
Низький (0–30 балів)	30	63,83%	Високий рівень вигорання
Середній (31–36 балів)	11	23,40%	Середній рівень вигорання
Високий (37–48 балів)	6	12,77%	Низький рівень вигорання

У 63,83% досліджуваних спостерігається виражена редукція професійних досягнень. Співробітники схильні применшувати власну професійну цінність, гостро відчують обмеженість своїх можливостей, помічають негативний вплив стресу на продуктивність та відчують дефіцит планів на майбутнє. Тільки 12,77 % зберігають високу професійну самоефективність, адекватно оцінюючи свої успіхи та зберігаючи внутрішню мотивацію до розвитку.

4. Індекс психічного вигорання (ІПВ)

Для отримання цілісної картини було розраховано загальний Індекс психічного вигорання (ІПВ) за інтегральною трикомпонентною формулою геометричного відхилення від ідеальної точки адаптації.

Середнє значення ІПВ по вибірці: 0,47 (свідчить про виражений загальний середній рівень вигорання групи з небезпечним наближенням до межі високого рівня).

Максимальне зафіксоване значення ІПВ: 0,70 (глибока стадія професійної деформації та виснаження особистості). Розподіл респондентів за загальним інтегральним рівнем вигорання наочно представлено (таблиця 2.4.).

Таблиця 2.4.

Загальний рівень психічного вигорання у досліджуваній групі

Інтегральний рівень вигорання	Кількість респондентів (осіб)	Відсоткове співвідношення (%)
Середній рівень	24	51,06 %
Високий рівень	20	42,55 %
Низький рівень	3	6,38 %

Сумарно 93,61% опитаних співробітників (сума середнього та високого рівнів) перебувають у стані активного формування або перебігу синдрому професійного вигорання. Отримані результати емпіричного дослідження підтверджують гіпотезу дослідження про деструктивний вплив тривалого робочого стресу на особистість та обґрунтовують критичну необхідність негайного впровадження спеціалізованих організаційних заходів та розробленої нами комплексної тренінгової програми профілактики емоційного вигорання.

Для виявлення специфіки впливу сучасного макросоціального (воєнного) контексту на життєдіяльність фахівців допомагаючих професій було проаналізовано результати авторського блоку запитань. Оскільки анкетування передбачало можливість вибору кількох варіантів відповідей, розрахунок проводився за частотою згадувань кожного індикатора.

Для поглибленого розуміння психологічного стану фахівців допомагаючих професій в умовах воєнного стану було проаналізовано результати авторського блоку запитань, спрямованого на виявлення основних джерел стресу, найбільш поширених психоемоційних проявів, способів відновлення та актуальних потреб у підтримці.

Отримані результати свідчать, що найбільший негативний вплив на емоційний стан респондентів мають невизначеність майбутнього (63,8%), фінансові труднощі (61,7%) та надмірне професійне навантаження (59,6%). Високі показники також зафіксовано щодо нестачі відпочинку, емоційно важких історій клієнтів та страху за близьких.

Це підтверджує, що професійне виснаження формується не лише під впливом робочих факторів, а й через постійний загальний стресогенний фон війни. Значно менший вплив мають повітряні тривоги та інші ситуативні подразники, що може свідчити про певну адаптацію респондентів до постійної зовнішньої небезпеки.



Рис 2.2. Питання 1. Що впливає на Ваш емоційний стан під час роботи.

Аналіз емоційних і фізичних станів показав домінування симптомів, характерних для синдрому емоційного вигорання. Найчастіше респонденти відзначали емоційне виснаження (61,7%), тривожність (53,2%), труднощі з

концентрацією уваги (51,1%), апатію (48,9%), бажання уникати спілкування (46,8%), а також постійну втому, дратівливість і порушення сну. Отримані дані корелюють із результатами методики MBI та підтверджують наявність у більшості учасників хронічного психоемоційного перенапруження. Особливо показовими є симптоми емоційної байдужості та уникнення контактів, які прямо пов'язані з розвитком деперсоналізації.



Рис 2.3. Питання 2. Які емоційні або фізичні стани Ви найчастіше помічали у себе протягом останніх місяців.

Дослідження способів емоційного відновлення продемонструвало, що найефективнішими ресурсами респонденти вважають сон (66%), відпочинок (48,9%), усамітнення (46,8%), підтримку близьких та хобі або творчість (по 36,2%). Водночас лише 19,1% опитаних зазначили психологічну допомогу як ресурс відновлення, що може свідчити про недостатню доступність професійної підтримки або низький рівень сформованої культури звернення по психологічну допомогу.

Наявність респондентів, яким «важко знайти спосіб відновлення», вказує на ризик формування хронічного виснаження та виснаження адаптаційних ресурсів.

Що найчастіше допомагає Вам емоційно відновлюватися після складних робочих ситуацій?

47 ответов

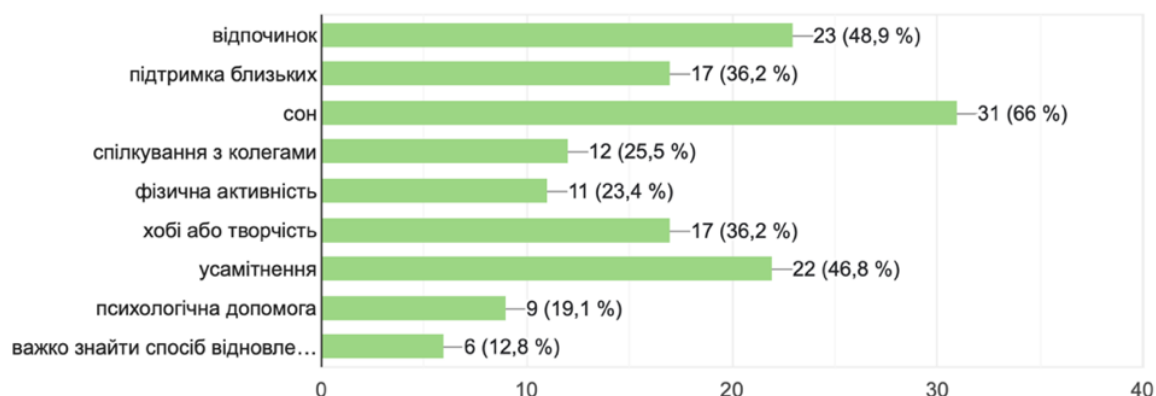


Рис 2.4. Питання 3. Що найчастіше допомагає Вам емоційно відновлюватися після складних робочих ситуацій.

Результати опитування щодо дефіциту підтримки виявили, що найбільше фахівцям бракує стабільності та відчуття безпеки (51,1%), емоційного розвантаження (48,9%), додаткового відпочинку (48,9%) та зменшення навантаження (42,6%). Також значна частина респондентів відчуває дефіцит психологічної підтримки, професійної супервізії та підтримки керівництва.

Якої підтримки Вам найбільше бракує під час професійної діяльності в умовах війни?

47 ответов

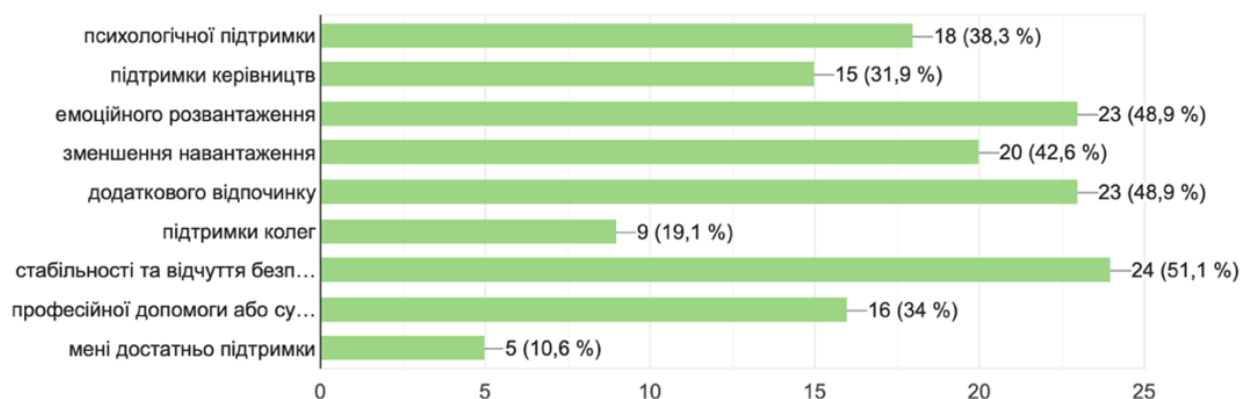


Рис 2.5. Питання 4. Якої підтримки Вам найбільше бракує під час професійної діяльності під час війни.

Результати емпіричного дослідження підтвердили актуальність проблеми емоційного вигорання серед соціальних працівників, волонтерів та психологів, які здійснюють професійну діяльність в умовах воєнного стану. За допомогою методики МБІ К. Масlach та С. Джексона було встановлено високі показники емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень у більшості респондентів. Особливо критичним є домінування високого рівня деперсоналізації та значна поширеність емоційного виснаження, що свідчить про тривалий вплив хронічного професійного стресу та поступове виснаження адаптаційних ресурсів особистості. Розрахований індекс психічного вигорання показав, що переважна більшість учасників дослідження перебуває у стані активного формування або вже сформованого синдрому професійного вигорання. Це створює ризики не лише для психологічного благополуччя самих працівників, а й для якості надання соціальної допомоги, оскільки емоційне виснаження безпосередньо впливає на професійну ефективність, емпатію та міжособистісну взаємодію з клієнтами.

Результати авторського анкетованого блоку дозволили поглибити розуміння причин та специфіки цього явища в умовах війни. Було встановлено, що ключовими факторами психологічного виснаження є невизначеність майбутнього, фінансові труднощі, надмірне професійне навантаження, нестача відпочинку та постійна взаємодія з травматичним досвідом клієнтів. Серед найбільш поширених психоемоційних проявів домінують тривожність, емоційне виснаження, апатія, труднощі з концентрацією уваги та прагнення до соціального дистанціювання.

Отримані результати свідчать, що проблема професійного вигорання має комплексний характер і формується під впливом як індивідуально-психологічних, так і організаційних та соціальних чинників. Саме тому профілактика вигорання повинна включати поєднання індивідуальних стратегій саморегуляції з системною організаційною підтримкою: супервізією, психологічним консультуванням, оптимізацією навантаження, створенням

безпечного професійного середовища та розвитком культури психоемоційної підтримки персоналу.

Висновки до другого розділу

Емпіричне психодіагностичне дослідження, проведене серед фахівців соціальної сфери, повністю підтвердило висунуту гіпотезу та виявило критичний стан психоемоційного здоров'я працівників. Результати діагностики засвідчили, що переважна більшість опитаних спеціалістів перебуває в активній фазі формування або вже глибокого перебігу синдрому емоційного вигорання. Домінуючим симптомом виступає тотальне емоційне виснаження – стан, за якого працівники відчують абсолютну втрату енергетичних ресурсів, хронічну втому та неспроможність повноцінно відновлюватися навіть після вихідних днів чи відпустки.

Особливої уваги заслуговують виявлені високі показники деперсоналізації, яка в умовах тривалої війни набула специфічного характеру. Якщо в мирний час цей компонент вигорання часто трактується як професійний цинізм або байдужість до клієнта, то в нинішніх екстремальних реаліях деперсоналізація діє як єдиний доступний, хоча й деструктивний, механізм психологічного захисту психіки. Вона слугує своєрідним емоційним щитом, який шляхом відсторонення та емоційного оніміння оберігає фахівця від незворотної вікарної (вторинної) травматизації під час щоденного занурення у горе та травматичний досвід клієнтів.

Крім того, дослідження зафіксувало масову редукцію професійних досягнень серед респондентів. Більшість спеціалістів страждає від відчуття низької власної ефективності, знецінює свої успіхи та втрачає сенс діяльності, стикаючись із синдромом «краплі в морі». Основними детермінантами такого пригніченого стану є не лише специфіка роботи з людським болем, але й потужні зовнішні фактори: тотальна екзистенційна невизначеність майбутнього, особисті фінансові труднощі, нестача інституційних ресурсів та надмірне професійне

навантаження, яке фізично не дозволяє надати вичерпну допомогу кожному, хто її потребує.

Аналіз стратегій подолання стресу виявив серйозний дефіцит ефективної копінг-поведінки у досліджуваної групи. З'ясувалося, що традиційні пасивні методи відновлення (звичайний сон, тимчасове усамітнення чи уникнення думок про роботу) виявилися абсолютно неефективними в умовах хронічного дистресу. Перевантажена та виснажена нервова система фахівців потребує не просто фізичного спокою, а цілеспрямованих навичок активної психологічної саморегуляції та емоційного відреагування.

РОЗДІЛ 3.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПОДОЛАННЯ ТА ЗАПОБІГАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Способи саморегуляції у роботі з емоційним вигоранням

Саморегуляція розглядається як здатність особистості свідомо керувати власними емоціями, поведінкою та психофізіологічними станами. Відповідно до теорії самоефективності А. Бандури, ключову роль у процесі саморегуляції відіграє віра особистості у власну здатність контролювати події та впливати на результати діяльності. Високий рівень самоефективності сприяє більш ефективному подоланню стресових ситуацій, тоді як її зниження може призводити до формування емоційного виснаження та професійного вигорання [1; 25].

Сучасні дослідження підкреслюють, що емоційне вигорання є результатом тривалого впливу хронічного стресу у професіях типу «людина – людина» та потребує системного підходу до профілактики [37]. Одним із ключових напрямів такої профілактики є розвиток навичок саморегуляції. Нижче наведено основні практичні інструменти та техніки саморегуляції, що безпосередньо використовуються для стабілізації стану. Дихальні техніки є доступним інструментом, оскільки безпосередньо впливають на фізіологічні процеси організму, зокрема на роботу нервової системи [22]. У стані хронічного стресу та виснаження дихання стає поверхневим і прискореним, що підтримує напруження та тривожність.

Дихання за схемою «4 – 6»: Передбачає повільний вдих на 4 рахунки та більш тривалий видих на 6 рахунків. Подовжений видих сприяє заспокоєнню організму, зниженню частоти серцебиття та зменшенню рівня тривоги. Цю техніку доцільно використовувати в моменти гострого напруження або між робочими завданнями для швидкого відновлення ресурсу.

Діафрагмальне (черевне) дихання: передбачає глибокий вдих із залученням діафрагми, коли під час вдиху живіт розширюється, а під час видиху повільно втягується. Таке дихання сприяє кращому насиченню організму киснем, зменшенню м'язового напруження та стабілізації емоційного стану.

Квадратне дихання: включає чотири рівні фази (вдих – затримка – видих – затримка по 4 рахунки кожна). Ця техніка допомагає відновити концентрацію, знизити рівень стресу та повернути відчуття контролю над власним станом.

Техніки заземлення мають основну мету, яка полягає у поверненні уваги людини до «тут і тепер», відновленні контакту з реальністю та зниженні інтенсивності негативних емоційних переживань [20]. Вони є важливим інструментом у станах емоційного виснаження, тривоги та перевантаження.

Техніка «5-4-3-2-1»: Передбачає послідовне фокусування на сенсорному досвіді: необхідно назвати 5 речей, які людина бачить, 4 – які може відчутти дотиком, 3 – які чує, 2 – які відчуває запахом, і 1 – яку може відчутти на смак або яка викликає приємну асоціацію.

Техніки тілесного заземлення: передбачають фокусування на фізичних відчуттях, таких як відчуття опори стопами об підлогу, контакт із поверхнею стільця, напруження та розслаблення м'язів. Такі вправи допомагають «повернутися» в тіло, зменшити внутрішню напругу та відновити відчуття стабільності.

Вербальне заземлення: застосовується, коли людина проговорює собі факти про поточну ситуацію (наприклад: «Я зараз на роботі, я в безпеці, я виконую свою роботу»). Це допомагає структурувати мислення та знизити рівень тривоги.

Техніка «Самоспівчуття» – передбачає доброзичливе та підтримувальне ставлення до себе у ситуаціях емоційного виснаження, помилок або професійного перевантаження. На практиці воно використовується як корисна внутрішня техніка стабілізації стану, що складається з кількох кроків [15; 16].

Спочатку важливо усвідомити свій стан без самокритики, просто відмітивши: «я втомлена», «мені зараз важко». Далі відбувається нормалізація

переживань, коли людина нагадує собі, що такі реакції є типовими в умовах стресу та складної професійної діяльності. Наступний крок – підтримувальний внутрішній діалог із м'яким зверненням до себе: «це складний момент, але я справляюсь», «я можу подбати про себе», що знижує внутрішню напругу та рівень тривожності. Завершальним етапом є невелика дія турботи про себе: пауза, дихальна вправа або коротке переключення уваги. Самоспівчуття виступає простою, але ефективною технікою саморегуляції, що допомагає зменшити ризик емоційного вигорання та підтримати психологічний ресурс фахівця.

Практичне значення застосування технік саморегуляції у професійній діяльності соціальних працівників полягає в їх здатності забезпечувати комплексну підтримку психологічного стану фахівця в умовах підвищеного емоційного навантаження. Систематичне використання таких технік сприяє зниженню рівня стресу та емоційного напруження, що виникають у процесі роботи з клієнтами, особливо в ситуаціях, пов'язаних із кризовими або травматичними подіями. Опанування навичок саморегуляції дозволяє фахівцям більш усвідомлено ставитися до власних емоційних реакцій, своєчасно їх розпізнавати та коригувати, що, у свою чергу, позитивно впливає на загальний психоемоційний стан.

Крім того, регулярне застосування технік саморегуляції сприяє розвитку психологічної стійкості, що є ключовою умовою ефективною професійної діяльності у сфері допомагаючих професій. Здатність зберігати внутрішню рівновагу, контролювати емоційні стани та адаптуватися до складних умов праці безпосередньо пов'язана з підвищенням рівня самоефективності фахівця, що підтверджується сучасними психологічними дослідженнями [25]. У цьому контексті саморегуляція виступає не лише як засіб подолання стресу, а й як важливий ресурс особистісного та професійного розвитку.

Отже, саморегуляція є важливим психологічним ресурсом у профілактиці емоційного вигорання фахівців соціальної сфери, професійна діяльність яких в умовах воєнного стану супроводжується підвищеним емоційним

навантаженням, стресом та постійною взаємодією з травматичним досвідом інших. Розвиток навичок саморегуляції не лише мінімізує ризики емоційного виснаження, а й виступає чинником підтримки професійної ефективності, збереження психічного здоров'я та сталого особистісного розвитку фахівця. Таким чином, інтеграція практик саморегуляції у професійну діяльність соціальних працівників є необхідною умовою забезпечення їхнього психологічного благополуччя та ефективного виконання професійних обов'язків.

3.2. Організаційні заходи профілактики вигорання

Як уже зазначалося, саморегуляція допомагає фахівцю підтримувати психологічну стійкість, однак сама по собі не здатна повністю запобігти емоційному вигоранню. Сучасні дослідження, а також офіційна позиція Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), яка визнала вигорання професійним феноменом, доводять, що вирішальний вплив мають саме умови робочого середовища. Постійне перевантаження, нестача підтримки, організаційний хаос та емоційно виснажливий характер роботи є першопричинами втрати ресурсу. Якщо система постійно генерує стрес і дисфункцію, вкрай несправедливо та неефективно перекладати всю відповідальність за його подолання виключно на працівника, очікуючи від нього безмежної стресостійкості. Організаційні заходи профілактики мають бути системними, проактивними – тобто не чекати, поки фахівець звільниться через нервовий зрив або серцевий напад, та жорстко закріпленими в адміністративних протоколах установи. Вони повинні реалізовуватися природно, без примусу і формальностей для «галочки».

В умовах масовості екзистенційних та травматичних запитів, з якими щоденно стикаються соціальні працівники під час війни, наявність регулярної супервізії перетворюється з бажаної опції на критичну професійну необхідність та стандарт якості надання послуг.

Супервізія в соціальній роботі є формальним, структурованим процесом професійної підтримки, під час якого більш компетентний і досвідчений фахівець допомагає працівнику рефлексувати над власною практикою та екологічно опрацьовувати складні емоції. Хоча класична супервізія виконує адміністративну та навчальну функції, в умовах воєнного стану та перманентної суспільної кризи саме її підтримуюча функція повинна беззаперечно вийти на перший план.

Головна мета такого процесу: створити для фахівця абсолютно безпечний, безоціночний простір. Це місце, де соціальний працівник може відверто говорити про свої страхи, обговорити психологічний біль від взаємодії з глибоко травмованими клієнтами, зізнатися у власному безсиллі чи роздратуванні, не побоюючись жодного засудження чи санкцій з боку керівництва.

Для ефективної роботи супервізійної системи критично важливо розмежувати функції оцінки результативності та психологічної підтримки. Супервізор за жодних обставин не повинен бути прямим лінійним керівником працівника, оскільки менеджер, який впливає на премії, графік відпусток чи кар'єрне просування, свідомо чи несвідомо створює бар'єр для відвертості. Найкращою світовою практикою є залучення зовнішніх, незалежних спеціалістів, чия лояльність належить професійному стандарту, а не адміністрації закладу. Зустрічі мають відбуватися регулярно, за чітким і непорушним графіком, наприклад, раз на два чи три тижні. Це формує у фахівця стійке відчуття передбачуваності: він знає, що навіть якщо сьогодні був надзвичайно важкий день, у нього є гарантований час і місце, де він зможе цей тягар розділити. Крім того, фокус роботи має бути спрямований на опрацювання вторинної травми, коли фаховий супервізор здатен вчасно розпізнати ранні соматичні чи поведінкові ознаки співчуттєвої втоми і запропонувати превентивні кроки.

Поряд із класичною індивідуальною супервізією, надзвичайно ефективним і менш фінансово витратним інструментом для організацій є інтервізія, або колегіальна підтримка формату «рівний – рівному». Найвідомішим та

найефективнішим форматом такої роботи є Балінтовські групи. Їхня унікальність полягає в тому, що фокус обговорення свідомо зміщується з пошуку конкретного алгоритму вирішення проблеми клієнта на глибокий аналіз емоційного резонансу, який цей клієнт викликає у самого фахівця. Такі регулярні зустрічі сприяють безпрецедентному згуртуванню колективу, руйнують токсичну ілюзію «я один не справляюся, зі мною щось не так» та формують потужну корпоративну мережу взаєморозуміння, яка сама по собі є потужним буфером проти стресу.

Сучасна соціальна організація зобов'язана брати безпосередню участь у збереженні психоемоційного здоров'я свого персоналу. В українських реаліях воєнного часу ця підтримка повинна набувати інституціоналізованого та комплексного характеру. Важливою складовою є забезпечення безперешкодного та безкоштовного доступу до індивідуального психологічного консультування в рамках Програм допомоги працівникам (EAP).

Кожен працівник, особливо той, що безпосередньо працює з горем, втратами, родинами загиблих, ветеранами чи жертвами насильства, повинен мати змогу конфіденційно звернутися за допомогою до кваліфікованого психотерапевта. Організація може реалізувати це через підписання меморандумів з незалежними психологічними центрами за рахунок бюджетних або залучених грантових коштів, гарантуючи фахівцю пакет кризових сесій без фінансового тягаря.

Не менш значущою є постійна психологічна просвіта (психоедукація) всього колективу. Практика показує, що систематичне проведення інтерактивних семінарів з нейробіології стресу, механізмів виникнення посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та розпізнавання стадій вигорання дає вражаючі результати. Коли фахівець чітко розуміє фізіологічну природу своєї втоми наприклад, дізнається, що тимчасове погіршення пам'яті чи концентрації є нормальною реакцією мозку на тривалий вплив кортизолу, рівень його фоновий тривоги та руйнівних самозвинувачень стрімко падає.

Для відновлення живих людських зв'язків та профілактики ізоляції керівництву варто регулярно ініціювати командоутворюючі рекреаційні заходи. Це можуть бути короткі виїзні ретрити або неформальні тимбілдинги поза межами робочого контексту, головне правило яких жодних розмов про роботу, клієнтів чи показники ефективності. Їхня єдина мета – дати можливість працівникам переключитися, повернути ігровий компонент у взаємодію та побачити в колегах просто людей зі своїми інтересами.

Згідно з провідними світовими моделями вигорання, невідповідність між вимогами роботи та наявними ресурсами, а також відчуття втрати контролю над навантаженням є головними тригерами професійного стресу. Відповідно, управлінська оптимізація робочих процесів є безальтернативним фундаментом профілактики. Найпершим і найважливішим кроком є нормування та гнучка диференціація клієнтських кейсів. Адміністрація повинна рішуче відмовитися від суто кількісного, механічного урівняння навантаження. Очевидно, що ведення одного комплексного випадку супроводу родини в стані гострого горя за рівнем психоемоційних та когнітивних затрат дорівнює десяткам рутинних справ з оформлення довідок. Установа має запровадити принцип чіткого квотування складних травматичних справ на одного працівника, щоб запобігти кумулятивному виснаженню.

Наступним життєво необхідним аспектом є тотальна мінімізація бюрократичного тиску. Численні емпіричні дослідження підтверджують: найбільше роздратування, цинізм та втрату сенсу роботи у соціальній сфері викликають не самі клієнти, а необхідність виконувати безглузду, дублюючу паперову звітність.

Коли працівник замість реальної допомоги людині змушений витратити левову частку часу на заповнення нескінченних журналів та форм, у нього розвивається глибокий моральний дистрес. Керівництво зобов'язане на своєму рівні оптимізувати ці процеси: максимально впроваджувати цифровізацію, уніфікувати бланки та перерозподіляти суто технічну, діловодну роботу на адміністративно-допоміжний персонал.

Не менш важливою є ергономіка та архітектура самого робочого простору. Постійний шум, відсутність приватного простору та робота у форматі «ореп спрає» катастрофічно виснажують нервову систему. Навіть в умовах обмежених ресурсів організація повинна регламентувати створення зон тиші, кімнат психологічного розвантаження. Це має бути простір без доступу клієнтів і робочих телефонів, де соціальний працівник має законне право усамітнитися на 15 хвилин після важкої конфліктної розмови, щоб відновити дихання, випити води і стабілізувати свій стан. Зрештою, організація має гарантувати недоторканність особистого часу працівника, впроваджуючи європейський принцип «права на відключення». Це означає жорстку корпоративну заборону на розсилку завдань чи дзвінки у вечірній час та вихідні дні.

Будь-які структурні зміни не матимуть сенсу, якщо в організації відсутня культура психологічної безпеки, а управління здійснюється авторитарними методами. Фундаментальним кроком є розвиток екологічного, підтримуючого лідерства. Це вимагає від керівників середньої та вищої ланки зміни парадигми мислення з контролюючої («знайти винного і покарати») на фасилітуючу («зрозуміти причину збою системи і надати ресурси для виправлення»). Лідер має заохочувати підлеглих відкрито ділитися труднощами та визнавати помилки без страху репресій.

Паралельно має діяти прозора і справедлива система визнання. В умовах державного сектору, де фінансові стимули часто обмежені, критичного значення набуває система нематеріальної мотивації. Йдеться не про формальні подяки раз на рік, а про культуру постійного, своєчасного та персоналізованого визнання заслуг фахівця: публічна відзнака за успішно вирішений кризовий кейс, делегування експертної ролі, залучення до прийняття управлінських рішень. Працівник повинен щодня бачити, що його надскладна праця помічена і має вагу для організації.

Окремим вектором роботи керівництва має стати профілактика так званої моральної травми. Цей стан виникає тоді, коли соціальний працівник чітко знає, що саме потрібно зробити для порятунку клієнта, але не може цього реалізувати

через недосконалість законодавства, жорсткі бюрократичні бар'єри чи банальний брак фінансування. Це породжує нестерпне почуття провини та професійної неспроможності. Екологічна організація розробляє алгоритми дій у таких ситуаціях і публічно знімає частину відповідальності з плечей працівника, утверджуючи позицію: «Ти зробив усе можливе в межах своїх повноважень, решта – це відповідальність держави, і ти не повинен нести цей хрест самотійно».

Системний підхід до профілактики вигорання неможливий без постійного моніторингу організаційного здоров'я. Керівництво має регулярно проводити анонімні опитування щодо рівня задоволеності умовами праці, вимірювати рівень стресу в колективі та ретельно аналізувати причини звільнень через інструмент вихідного інтерв'ю. Це дозволяє виявляти токсичні тенденції на ранніх стадіях і коригувати управлінські стратегії.

Особливої уваги потребують молоді спеціалісти, які щойно прийшли у професію. Саме вони стикаються з найсильнішим шоком від зіткнення ідеалістичних уявлень із суворою реальністю соціальної роботи під час війни. Для їхньої адаптації організація повинна впровадити інститут наставництва (менторства), де досвідчений колега супроводжує новачка протягом першого півріччя, допомагаючи не лише опанувати алгоритми роботи, але й емоційно контейнерувати перші невдачі та конфлікти.

Нарешті, для запобігання професійній стагнації, яка часто передуює вигоранню, необхідне продумане кар'єрне планування. Організація має заохочувати горизонтальну ротацію кадрів: періодичну зміну специфіки діяльності фахівця, залучення його до інноваційних проєктів, грантової роботи чи написання методичних рекомендацій. У найскладніших випадках, для збереження надзвичайно цінного, але глибоко виснаженого співробітника, світова практика рекомендує застосовувати інструмент саббатікалу тривалої оплачуваної або частково оплачуваної творчої відпустки на кілька місяців із гарантованим збереженням робочого місця.

Як уже зазначалося, саморегуляція допомагає фахівцю підтримувати психологічну стійкість, однак сама по собі не здатна повністю запобігти емоційному вигоранню. Аналіз показує, що вирішальний вплив мають саме умови професійного середовища: постійне перевантаження, нестача підтримки, організаційний хаос та емоційно виснажливий характер роботи. Якщо система постійно створює стрес, несправедливо перекладати всю відповідальність за його подолання лише на працівника.

Організаційні заходи профілактики мають бути системними, проактивними (не чекати, поки фахівець звільниться через зрив) та закріпленими в адміністративних протоколах. Обов'язково без примусу і формальностей «бо так треба».

Супервізія та інтервізія. В умовах масовості екзистенційних та травматичних запитів, з якими стикаються соціальні працівники під час війни, наявність супервізії перетворюється з бажаної опції на критичну професійну необхідність. Супервізія в соціальній роботі є формальним процесом професійної підтримки, під час якого більш компетентний, досвідчений фахівець (супервізор) допомагає працівнику рефлексувати над власною практикою, опрацьовувати складні емоції та вдосконалювати професійні навички.

Зазвичай виділяють три функції супервізії: адміністративну (контроль дотримання стандартів), навчальну (розвиток компетенцій) та підтримуючу. В умовах воєнного стану саме підтримуюча функція повинна вийти на перший план. Її мета більше, створити для фахівця безпечний, безоціночний простір, де він може відпустити свої страхи, обговорити біль від взаємодії з травмованими клієнтами, зізнатися у власному безсиллі, не побоюючись засудження з боку керівництва.

Для ефективної роботи супервізійної системи необхідно дотримуватися кількох принципів:

1. Розмежування функцій оцінки та підтримки. Супервізор не повинен одночасно виконувати функції прямого керівника (менеджера), який визначає

розмір премії чи приймає рішення про звільнення. Найкращою практикою є залучення зовнішніх, незалежних супервізорів, які не включені у внутрішню ієрархію закладу соціального захисту.

2. Регулярність. Супервізія має відбуватися не в моменти криз, а за чітким, заздалегідь визначеним графіком (наприклад, 1 раз на 2 тижні). Це створює у фахівця відчуття передбачуваності і стабільності.

3. Опрацювання вторинної травми. Супервізор має бути спеціально навчений розпізнавати ранні ознаки вторинного травматичного стресу та співчуттєвої втоми, вчасно пропонуючи працівнику змінити тип навантаження або пройти терапію.

Крім класичної супервізії, надзвичайно ефективним і менш фінансово витратним інструментом є інтервізія (колегіальна супервізія «рівний – рівному»). Це формат групової роботи, під час якого колеги з однаковим статусом збираються для спільного розбору складних кейсів за чітко визначеним протоколом. Найвідомішим форматом такої роботи є Балінтовські групи – це метод, фокус якого спрямований не стільки на пошук конкретного вирішення проблеми клієнта, скільки на аналіз емоційного резонансу, який цей клієнт викликає у фахівця (аналіз контрпереносу). Інтервізійні зустрічі сприяють згуртуванню колективу, руйнують ілюзію «я один так страждаю і не справляюся» та формують потужну корпоративну мережу підтримки та розуміння.

Організація зобов'язана не лише підтримувати професійні навички працівника, а й безпосередньо дбати про його психоемоційний стан. Забезпечення психологічної підтримки персоналу має бути інституціоналізованим. У світовій практиці цей напрям найчастіше реалізується через систему EAP (Програми допомоги працівникам).

В українських реаліях воєнного часу організаційні заходи психологічної підтримки повинні включати наступні компоненти:

1. Доступ до індивідуального психологічного консультування. Кожен соціальний працівник, особливо той, що залучений до роботи з ВПО, сім'ями

загиблих або жертвами насильства. Працівник повинен мати можливість конфіденційно, за рахунок організації чи залучених грантових та донорських коштів, звернутися за допомогою до кваліфікованого психотерапевта. Організація має укладати меморандуми про співпрацю з незалежними психологічними центрами, щоб працівник міг отримати 5-10 повністю оплачених кризових сесій, не відчуваючи фінансового тягаря.

2. Психоедукація (психологічна просвіта) колективу. Систематичне проведення навчальних семінарів з питань нейробіології стресу, профілактики ПТСР і розпізнавання вигорання. Емпіричний досвід показує, що коли фахівець розуміє фізіологічну природу своєї втоми (наприклад, чому погіршується пам'ять під дією кортизолу), рівень його тривоги та самозвинувачень суттєво знижується. Знання механізмів психологічного захисту дозволяє швидше ідентифікувати початок кризи.

3. Командоутворюючі рекреаційні заходи. Проведення корпоративних виїзних ретритів (навіть коротких, 1-2 денних), спільні тимбілдинги поза межами робочого контексту. Вони не повинні передбачати лекцій чи аналізу показників ефективності. Їхня єдина мета, надати працівникам можливість побачити одне одного у неформальній обстановці, переключитися, повернути ігровий компонент і відчути людський (а не лише функціональний) зв'язок з колективом.

4. Облаштування простору «психологічного розвантаження» в офісі. Навіть у державних структурах з обмеженими просторовими ресурсами має бути регламентовано створення зони (нехай це буде окрема невелика кімната), куди працівник може відійти на 15 хвилин після складної зустрічі. Просто випити води, подихати, усамітнитися чи просто помовчати. Кімната без клієнтів і телефонів є найпростішою можливістю турботи про межі працівника.

Згідно з організаційною моделлю вигорання (К. Масlach та М. Лейтер), надмірне навантаження і несправедливий розподіл завдань є базовими сферами невідповідності, що генерують професійний стрес. Відповідно, оптимізація цих процесів є фундаментом профілактики вигорання з боку менеджменту

організації. Аналіз діяльності соціальних служб показує, що оптимізація має здійснюватися за трьома основними векторами:

1. Нормування та диференціація клієнтських кейсів. Адміністрація повинна відмовитися від суто кількісного (формального) урівняння навантаження. Ведення одного випадку супроводу родини загиблого воїна або сім'ї ВПО з інвалідністю за рівнем психоемоційних затрат може дорівнювати веденню десяти рутинних справ з оформлення пільг. Тому організація має впроваджувати принцип: чітке квотування складних травматичних кейсів на одного працівника. Якщо ліміт вичерпано, нові надскладні справи передаються іншим колегам, щоб уникнути концентрованого кумулятивного виснаження конкретної людини.

2. Дослідження свідчать, що найбільше роздратування і втрату сенсу в роботі (редукцію професійних досягнень) викликають не самі клієнти, а необхідність виконувати безглузду, дублюючу паперову звітність. Коли працівник замість реальної допомоги змушений половину робочого часу витратити на заповнення десятків журналів, у нього розвивається глибокий моральний дистрес. Керівництво центру чи служби зобов'язане на своєму рівні мінімізувати бюрократичний тиск: впроваджувати цифровізацію процесів, уніфікувати бланки, перекладати суто технічну роботу на адміністративний персонал. Звільнений час фахівець зможе спрямувати на більш глибоку взаємодію з клієнтом або на власне відновлення.

3. Гнучкий графік та захист неробочого часу. Організація має запропонувати максимальну гнучкість: можливість дистанційної роботи для написання звітів чи ведення телефонних консультацій, гібридні формати. Гнучкість повертає працівнику найцінніше – відчуття контролю над власним життям. Керівництво повинно нормативно (через корпоративні правила) заборонити розсилку робочих завдань у вечірній час або у вихідні дні, за винятком заздалегідь погоджених чергувань. Ця організаційна культура формує у соціального працівника впевненість у тому, що система поважає його

особистісний простір і не використовує його як виключно безперервний механізм.

3.3. Програма тренінгу з подолання та запобігання емоційного вигорання

Мета та завдання програми: програма спрямована на профілактику і збереження психологічного здоров'я фахівців, подолання синдрому вигорання через згуртування колективу та зняття напруження. Завдання включають аналіз ознак вигорання, зниження емоційного виснаження, пошук індивідуальних ресурсів для профілактики та підвищення загальної згуртованості команди.

Блок 1. Вступ та налаштування. Інформаційне повідомлення: сучасний ритм життя, постійна нестабільність, щільний графік та висока конкуренція на ринку праці створюють умови, які важко витримати навіть досвідченим професіоналам. Професійне вигорання – це не тимчасова хандра, не лінь і не проста втома, яка минає після вихідних. Це комплексний синдром та серйозне виснаження організму.

Всесвітня організація охорони здоров'я офіційно визнає вигорання професійним феноменом, який виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, що не був успішно подоланий. Якщо звичайний стрес – це відчуття, що завдань і тиску «занадто багато», то вигорання – це відчуття порожнечі, коли здається, що внутрішніх ресурсів вже «не залишилося зовсім».

З психологічної точки зору синдром вигорання тримається на трьох основних китах. Перший: тотальне емоційне та фізичне виснаження, коли людина відчуває спустошеність і прокидається втомленою ще до початку робочого дня. Другий компонент: деперсоналізація. Вона проявляється як зростаюче почуття відстороненості, холодності, цинізму або навіть прихованої агресії по відношенню до своєї роботи, колег чи клієнтів. Так психіка намагається захистити себе від зайвих емоційних витрат. Третій компонент: різке зниження професійної ефективності та самооцінки, коли фахівець починає

знецінювати власні досягнення, сумніватися у своїй компетентності та втрачає сенс у тому, що робить.

Для створення робочої атмосфери учасники обирають картки із зображеннями та спільно формулюють правила: взаємопідтримка, ширість, конфіденційність, відмова від паралельних дискусій та переведення телефонів у режим тиші. Далі група виконує криголам «Колективний рахунок», намагаючись у повній тиші та без домовленостей дорахувати від 1 до 10 (якщо цифру кажуть одночасно – рахунок обнуляється).

Після цього проводиться вправа «Майстер»: представлення учасників у позитивному та оптимістичному ключі, підкреслення їхньої цінності для колективу. Учасники об'єднуються в пари і протягом 1–2 хвилин дізнаються інформацію один про одного. Після цього кожен презентує свого партнера групі в найкращому світлі, акцентуючи на його майстерності та цінності як важливого активу для команди. Альтернативний варіант може бути самопрезентація власної цінності для команди.

Блок 2. Емоції та динаміка вигорання. Вправи на емоції. Учасники виконують вправу «Без обмежень», де потрібно об'єднати 9 точок 4 лініями, не відриваючи руки. Це ілюструє, що надмірна категоричність та жорсткі уявлення про те, «як правильно», є суттєвими ризиками вигорання.

Для трансформації негативу проводиться «Робота в рамці»: на аркуші креслять рамку, всередині малюють дошкульну емоцію з роботи, а зовні – особисті ресурси, що допомагають з нею впоратися. Для швидкого зняття психоемоційного напруження використовується руханка «Вуха – ніс» із перехресним перехопленням рук під час плескання в долоні.

Інформаційне повідомлення: Стадії розвитку вигорання. Професійне вигорання ніколи не виникає раптово – це завжди результат тривалого, часто непомітного накопичення негативних емоцій та стресу без їхньої своєчасної «розрядки». Психологічно цей стан дуже влучно описують як «запах палаючої проводки»: зовні система ще ніби працює, працівник виконує свої функції, але всередині вже почалися руйнівні процеси, які з часом можуть призвести до

повного замикання. Цей процес розвивається поступово і проходить кілька етапів, кожен з яких має свої характерні ознаки та розтягується на роки.

Перша стадія, яка може тривати від трьох до п'яти років, парадоксально починається не з утоми, а з надмірного ентузіазму та ідеалізації своєї роботи. Фахівець бере на себе багато завдань, ігнорує вихідні та повноцінний сон, вважаючи, що його енергія невичерпна. Але згодом цей запас закінчується: з'являється перша відчутна напруга у спілкуванні з колегами чи клієнтами, легка тривожність та незадоволеність собою. Людина починає помічати, що працює все більше, а задоволення отримує все менше, проте намагається компенсувати цей дисбаланс ще більшими зусиллями, що лише прискорює виснаження.'

На другій стадії, яка зазвичай розтягується від п'яти до п'ятнадцяти років, емоційна перевтома неминуче переходить у фізичну. Тіло починає активно сигналізувати про перевантаження: з'являються проблеми зі сном, хронічна втома, можливі психосоматичні розлади. Людина втрачає сили навіть на виконання дрібних, рутинних справ, які раніше робилися автоматично і не викликали труднощів. Виникає стійка апатія, частішають спалахи роздратування через дрібниці, суттєво погіршується пам'ять та здатність до концентрації. Робота перетворюється на важкий тягар, і звичайних вихідних вже не вистачає для повноцінного відновлення.

Третя стадія, найглибша і найнебезпечніша, формується в період від десяти до двадцяти років постійного перебування у стресі. На цьому етапі психіка, остаточно вичерпавши всі внутрішні ресурси, вмикає жорстку захисну реакцію. Виникає гостра, непереборна потреба максимально обмежити будь-які соціальні контакти. Якщо ж специфіка роботи не дозволяє усамітнитися, людина надягає емоційну «броню», яка проявляється у вигляді абсолютної байдужості, холодного професійного цинізму чи навіть відкритої агресії. На цій стадії фахівець працює суто механічно, втрачає будь-яку емпатію та має дуже високий ризик переходу до клінічної депресії.

Блок 3. Я і моя Робота. Аналіз стану. Методика «Спасибі» є одним із найдієвіших інструментів для швидкої самодіагностики внутрішнього стану та

рівня професійної задоволеності. Учасникам пропонується взяти аркуш паперу, розділити його навпіл або використати обидва боки, щоб написати по двадцять пунктів у двох категоріях: «За що я вдячний своїй роботі» та «За що робота має бути вдячна мені». Важливий психологічний нюанс полягає саме в цифрі двадцять.

Кількість написаних пунктів слугує прямим індикатором поточного емоційного ресурсу фахівця. Якщо людина здатна заповнити всі двадцять рядків, це свідчить про високий рівень стресостійкості, здорове ставлення до своєї діяльності. Натомість нездатність сформулювати більше п'яти – восьми пунктів є гучним тривожним сигналом.

Якщо перелік подяк роботі переповнений (наприклад, 15–20 пунктів), а в колонці власної цінності ледве набереться три – чотири твердження, це вказує на занижену самооцінку та можливий синдром самозванця. Такий фахівець психологічно знецінює свій внесок, вважаючи, що йому просто пощастило мати цю посаду, що часто призводить до жертвовності та безвідмовності в колективі. І навпаки, якщо людина легко знаходить двадцять причин похвалити себе, але майже не бачить, за що подякувати компанії, це свідчить про гостре відчуття недооціненості або нереалізованості.

Другою вправою є «Симптоми емоційного вигорання»: Розширення знань про прояви професійного виснаження. Учасники об'єднуються у 4 групи відповідно до кольору попередньо розданих карток (червона, синя, зелена, жовта). Протягом 5 хвилин кожна група готує та презентує мініпроект про вплив вигорання на конкретну сферу:

Червона група – вплив на фізичний стан;

Синя група – вплив на емоційний стан;

Зелена група – вплив на поведінковий стан;

Жовта група – вплив на соціальний стан.

Працюючи над мініпроектами, фахівці самостійно аналізують та систематизують ознаки вигорання, що сприяє набагато глибшому засвоєнню інформації, ніж під час звичайної лекції. Цей процес запускає механізм безпечної

саморефлексії: генеруючи симптоми для своєї групи, учасники часто непомітно для себе впізнають у них власні стани. Це дозволяє їм усвідомити, що безсоння, раптові конфлікти в сім'ї або бажання сховатися від усіх – це не просто випадковість чи тимчасова слабкість, а цілком конкретні та закономірні прояви професійного виснаження, які потребують уваги.

Інформаційне повідомлення. Індивідуальні фактори: схильність інтровертованих особистостей до накопичення емоційного дискомфорту через професійну потребу в інтенсивному спілкуванні; люди, які повністю занурюються в роботу, ігноруючи власні потреби, мають високу залежність від зовнішнього схвалення та втрачають соціальні зв'язки поза професією; наявність постійного внутрішнього конфлікту (наприклад, у жінок між професійними та сімейними обов'язками); вікові кризи: молодь (19–25 років) через зіткнення з реальністю після завищених очікувань, особи у віці 30 років (криза сенсу життя та переоцінка кар'єрних досягнень) та люди старшого віку (40–50 років); сімейний стан: неодружені особи (особливо чоловіки) більше схильні до вигорання; гендерні відмінності: чоловіки частіше демонструють деперсоналізацію (через стрес, який вимагає прояву сили й відваги), а жінки – емоційне виснаження (через стресові ситуації, що вимагають співпереживання чи покори); рівень освіти: вищий рівень освіти позитивно корелює з вигоранням через вищі вимоги та неможливість повної самореалізації.

Організаційні фактори: соціально-психологічний клімат (вертикальні конфлікти з керівництвом є небезпечнішими за горизонтальні конфлікти з колегами); умови та зміст праці (понаднормова робота, підвищена кількість клієнтів та надмірна глибина контакту з ними); ступінь автономії (можливість самостійно приймати рішення та відчуття інформованості суттєво гальмують вигорання); система стимулювання (відсутність або недостатність моральної та грошової винагороди, її несправедливість прискорюють виснаження); стиль керівництва (авторитарний та критикуючий стилі посилюють вигорання, тоді як демократичний – мінімізує його).

Блок 4. Самопізнання та ресурсне забезпечення. Відновлення енергії. Криголам «Самурай, дракон і принцеса»: Націлений на відновлення групової динаміки. Гра, яка за своїм принципом нагадує відому забаву «камінь, ножиці, папір», але виконується всім тілом і потребує колективної взаємодії. Сам процес гри відбувається так: перед кожним раундом команди стиха радяться, щоб за кілька секунд таємно від суперників обрати, якого персонажа вони покажуть. Дуже важливо, щоб усі учасники однієї команди домовилися і показали фігуру абсолютно синхронно. Коли вибір зроблено, команди знову стають одна навпроти одної, і на гучний рахунок тренера «один, два, три!» одночасно демонструють обраного героя. Команда, чий персонаж переміг, заробляє переможний бал (або, за іншим варіантом правил, забирає до себе одного гравця з команди переможених).

Після криголаму «Самурай, дракон і принцеса» проводиться проєктивна експрес-діагностика. Учасники описують 3 прикметниками улюблений колір (їхній соціальний образ), тварину для фото в зоопарку (їхня справжня сутність) та улюблене місце (бажаний ресурсний стан). Далі учасники складають перелік особистих ресурсів (люди, речі, хобі), які надихають на працю. Вправа «Повітряні кульки» вчить утримувати баланс: учасники підкидають і свої, і чужі кульки, усвідомлюючи, що, повністю віддаючи себе іншим на шкоду власним потребам, легко «впасти» від виснаження.

Завершується блок вправою «У променях сонця». Після короткої візуалізації учасники малюють або уявляють себе в променях сонця, де на кожному промінчику записують свою позитивну рису, після чого коментують малюнок.

Блок 5. Заклучна частина. Рефлексія за методом ДРІД. Підведення підсумків усієї програми відбувається за структурованою схемою.

Д – Досвід: Що саме робили під час занять, які моменти найбільше запам'яталися?

Р – Рефлексія: Які емоційні відчуття та реакції виникали у процесі виконання вправ?

I – Інформація: Яку корисну інформацію отримали, які ключові висновки зробили для себе?

Д – Дія: Яким чином і які саме техніки учасники планують застосовувати у своєму реальному житті та професійній діяльності в майбутньому?

Методичні рекомендації для організаторів та тренерів

Для успішної профілактики вигорання на рівні керівництва організацій пропонуються такі комплексні заходи:

Корекція стилю управління: керівникам необхідно уникати встановлення нереалістичних «надзавдань» та штучного скорочення дедлайнів. Важливо забезпечити рівномірне й справедливе розподілення робочого навантаження, мінімізуючи випадки понаднормової праці.

Культура взаємодопомоги: слід заохочувати працівників не соромитися відкрито просити про допомогу або аргументовано переносити терміни виконання завдань, якщо вони потребують значних ресурсів.

Регулярне переключення діяльності: під час відпочинку працівникам рекомендується чергувати когнітивні завдання для розвантаження мозку. Ефективними є заняття спортом (йога, пілатес для розслаблення або біг та скандинавська ходьба для активного скидання напруги) , розвиток нових хобі, розширення кола спілкування поза межами професійної «бульбашки» та побудова планів, не пов'язаних із роботою.

Комплексний медико-психологічний підхід: у разі виявлення стійких симптомів вигорання (хронічна втома, втрата мотивації, часті лікарняні, соматизація) необхідне звернення до фахівців терапевта для оцінки фізичного стану та психолога/психотерапевта для відновлення ментального здоров'я.

Оскільки пасивні стратегії боротьби зі стресом є неефективними, профілактична робота має фокусуватися на навчанні фахівців методам активної саморегуляції та поверненні їм відчуття контролю над власним станом.

3.4. Висновки до третього розділу

Профілактика вигорання вимагає комплексних організаційних заходів: запровадження регулярної супервізії та інтервізії (з акцентом на підтримуючу функцію), забезпечення доступу до індивідуального психологічного консультування, а також оптимізації робочого процесу (нормування складних травматичних кейсів, зменшення бюрократичного тиску та забезпечення гнучкості графіка).

На основі виявленого запиту на психоемоційне розвантаження було розроблено цільову тренінгову програму. Програма базується на навчанні доступним експрес-технікам, таким як дихальні вправи для стабілізації нервової системи, техніки сенсорного заземлення для зняття тривоги та практики самоспівчуття, що сприяє збереженню кадрового потенціалу служб.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі було досліджено проблему емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери в умовах війни та визначено способи його профілактики. За результатами проведеної роботи можна зробити такі висновки:

Аналіз літератури показав, що емоційне вигорання - це складний процес деформації особистості, який виникає через тривалий хронічний стрес на роботі. У світовій практиці його розглядають через трикомпонентну модель. Вона включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

Соціальні працівники сьогодні працюють у ситуації подвійного стресу. Вони переживають воєнні події як звичайні громадяни і водночас щодня емпатично стикаються з важким травматичним досвідом клієнтів та внутрішньо переміщених осіб. Постійне емоційне залучення й керування власними реакціями за відсутності належної підтримки призводить до виникнення втоми від співчуття та вікарної травматизації, що значно прискорює розвиток усіх стадій вигорання.

Проведене психодіагностичне дослідження підтвердило наявність високого рівня вигорання у досліджуваній вибірці. Більша частина опитаних демонструє глибоке емоційне виснаження, що вказує на тотальну втрату внутрішньої енергії. Переважна більшість фахівців має високі показники деперсоналізації. А вона в свою чергу, в умовах війни виступає як вимушений захисний механізм психіки. Спроба емоційно відсторонитися від клієнтів, щоб уникнути перевантаження. Також більшість спеціалістів страждає від редукції професійних досягнень. Тобто відчуває низьку самоефективність, незадоволеність своєю діяльністю та схильність знецінювати власні успіхи. Абсолютна більшість респондентів уже перебуває в активній фазі формування або перебігу цього синдрому.

Дослідження за допомогою авторської анкети дозволило виявити конкретні детермінанти такого стану. Найбільше на емоційну стабільність фахівців тиснуть невизначеність майбутнього, фінансові труднощі та значне професійне навантаження. Психоемоційне напруження соматизується й проявляється через тривожність, труднощі з концентрацією уваги, порушення сну та хронічну втому. При цьому виявлено серйозний дефіцит копінг-поведінки. Респонденти рятуються майже виключно пасивними методами - сном, відпочинком та усамітненням, тоді як професійною допомогою користується лише незначна частина. Деякі фахівці взагалі не можуть знайти способів відновлення.

Проведений аналіз дозволяє переосмислити класичні підходи до розуміння синдрому вигорання в екстремальних умовах. Отримані дані свідчать, що в умовах воєнного стану деперсоналізація фахівців набуває специфічного характеру. Якщо в традиційних концепціях вона розглядається як прояв професійного цинізму чи байдужості, то в нашому дослідженні вона чітко виступає як єдиний доступний механізм психологічного захисту. Постійний контакт із гострим людським болем змушує психіку вмикати режим емоційного відсторонення для запобігання вторинній травматизації.

Водночас виявлено ілюзорність традиційних методів відновлення. Спирання респондентів виключно на пасивні стратегії (сон та усамітнення) доводить свою неефективність у ситуації хронічного стресу. Звичайна втома долається відпочинком, тоді як вигорання руйнує мотиваційну сферу особистості, що потребує негайного навчання фахівців методам активної саморегуляції.

Особливу роль у цьому процесі відіграє самоефективність. Втрата віри у власні сили через обмеженість ресурсів системи блокує копінг-поведінку людей. Тому профілактична робота має базуватися на поверненні фахівцям відчуття контролю над власним станом та розвитку культури самоспівчуття, що дозволяє знизити рівень внутрішньої напруги та зберегти кадровий потенціал допомагаючих служб.

Результати дослідження показали чіткий запит опитаних на емоційне розвантаження та психологічну підтримку. Оскільки зниження самоефективності заважає людині успішно долати стрес, виникла потреба в навчанні фахівців методам свідомого керування своїм станом. На основі цих даних було розроблено програму тренінгу з профілактики емоційного вигорання. Вона спрямована на формування навичок активної саморегуляції через опанування доступних практичних експрес-технік. Це дихальні вправи для стабілізації нервової системи, сенсорне заземлення для зняття тривоги та вправи на самоспівчуття. Інтеграція таких занять у роботу організацій було б корисною для підтримки психологічного благополуччя та збереження потенціалу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бандура А. Теорія самоефективності в психологічній практиці / пер. з англ. Київ : Вид-во гуманітарної літератури, 2021. 410 с.
2. Вознесенська О. Л. Арт-терапія у психологічній практиці допомоги дітям : навч. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2019. 168 с.
3. Всесвітня організація охорони здоров'я. Міжнародна класифікація хвороб 11-го перегляду (МКХ-11): синдром професійного вигорання. Женева : ВООЗ, 2019. URL: <https://icd.who.int/browse/2025-01/mms/en>
4. Галіцина Л. Ігри для дорослих: інтерактивні методи навчання. Київ : Шкільний світ, 2015. 128 с.
5. Коротун В., Шевякова І. Стрес у роботі соціальних працівників та особливості його подолання // Актуальні проблеми сучасної психології: шляхи становлення особистості : збірник наукових статей за матеріалами II Міжнародної науково-практичної конференції / за загальною редакцією І. В. Волженцевої, Т. В. Кириченко. Переяслав, 2020. 179–182 с.
6. Карамушка Л. М. Психологія професійного стресу та синдрому емоційного вигорання : навч.-метод. посіб. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2015. 196 с.
7. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання працівників: теорія і практика профілактики : монографія. Київ : Логос, 2018. 220 с.
8. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром професійного вигорання: психологія, діагностика, профілактика : навч.-метод. посіб. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2003. 108 с.
9. Климчук В. О., Горбунова В. В. Психологічна стійкість та кумулятивна травма в умовах війни: методичні рекомендації. Київ, 2023. 68 с.
10. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. 528 с.

11. Коляденко С. В. Арт-терапія в роботі психолога : навч.-метод. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 224 с.
12. Лєпіхова Л. А. Соціально-психологічне забезпечення подолання життєвих криз : монографія. Київ : Педагогічна думка, 2010. 270 с.
13. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. 3-тє вид., переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 272 с.
14. Маслач К. Професійне вигорання: сучасні підходи до розуміння та профілактики / пер. з англ. Київ : Наукова думка, 2022. 240 с.
15. Нефф К. Самоспівчуття. Сила доброго ставлення до себе / пер. з англ. Київ: Наш Формат, 2023. 304 с.
16. Нефф К. Співчуття до себе. Київ : Наш формат, 2020. 304 с.
17. Павелків Р. В. Вікова психологія : підручник. Київ : Кондор, 2015. 469 с.
18. Панок В. Г. Практична психологія: теоретико-методологічні засади розвитку : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2017. 486 с.
19. Помиткін Е. О. Психологія емоційного розвитку особистості : навч. посіб. Київ : Видавничий дим «Слово», 2016. 280 с.
20. Посібник самодопомоги : вправи для роботи з кризовими станами. Київ, 2022. 48 с.
21. Савчин М. В. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2019. 368 с.
22. Саморегуляція та перша психологічна допомога : практичний посібник для освітян. Вінниця : ВСПУ, 2023. 56 с.
23. Титаренко Т. М. Сучасна психологія особистості : навч. посіб. Київ : Каравела, 2018. 372 с.
24. American Psychiatric Association. Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.). Arlington, VA : American Psychiatric Publishing, 2013. 947 p.
25. Bandura A. Self-Efficacy: The Exercise of Control. New York : W. H. Freeman, 1997. 604 p.

26. Collins S., Long A. Working with the psychological effects of trauma: Consequences for mental health-care workers – a literature review // Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing. 2003. Vol. 10, Is. 4. P. 417–424.
27. Dominelli L. Social work in a globalizing world. Cambridge : Polity Press, 2010. 216 p.
28. Edelwich J., Brodsky A. Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. New York : Human Sciences Press, 1980. 255 p.
29. Figley C. R. Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized. New York : Brunner/Mazel, 1995. 268 p.
30. Freudenberger H. J. Staff burn-out // Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30, Is. 1. P. 159–165.
31. Hobfoll S. E., Mancini A. D., Hall B. J., Alvarez K., Bonanno G. A. The limits of resilience: Critical analysis of public health concepts in large-scale disasters // American Psychologist. 2011. Vol. 66, Is. 6. P. 534–546.
32. Hochschild A. R. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley : University of California Press, 1983. 307 p.
33. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics (QD85 Burn-out) / World Health Organization. 2019.
URL: <https://icd.who.int/browse11/lm/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>
34. Janoff-Bulman R. Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma. New York : Free Press, 1992. 256 p.
35. Marshall B. Cumulative traumatic burnout: Understanding the impact of prolonged existential threat // Journal of Traumatic Stress. 2023. Vol. 14, Is. 2. P. 112–128.
36. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behavior. 1981. Vol. 2, Is. 2. P. 99–113.
37. Maslach C., Leiter M. P. Burnout at Work: A Psychological Perspective. New York : Psychology Press, 2014. 174 p.
38. Maslach C., Leiter M. P. The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs. Cambridge : Harvard University Press, 2022. 256 p.

39. Maslach C., Leiter M. P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
40. McCann I. L., Pearlman L. A. Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims // Journal of Traumatic Stress. 1990. Vol. 3, Is. 1. P. 131–149.
41. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: Summary and future research // Human Relations. 1982. Vol. 35, Is. 4. P. 283–305.
42. Rogers C. R. The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change // Journal of Consulting Psychology. 1957. Vol. 21, Is. 2. P. 95–103.
43. Schaufeli W. B., Bakker A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study // Journal of Organizational Behavior. 2004. Vol. 25, Is. 3. P. 293–315.
44. Stamm B. H. The ProQOL manual: The professional quality of life scale: Compassion satisfaction, burnout & compassion fatigue. 2nd ed. Pocatello, ID : ProQOL.org, 2010. 84 p.

ДОДАТКИ

Додаток А.

Методика діагностики професійного вигорання К. Маслач (MBI)

Інструкція: Вам пропонується ряд тверджень, які стосуються почуттів та переживань, пов'язаних із вашою професійною діяльністю. Будь ласка, прочитайте кожне твердження й оцініть, як часто ви відчуваєте те, про що в ньому йдеться, за допомогою наведеної шкали:

- 0 – ніколи
- 1 – дуже рідко (один раз на кілька місяців)
- 2 – рідко (один раз на місяць або менше)
- 3 – інколи (кілька разів на місяць)
- 4 – часто (один раз на тиждень)
- 5 – дуже часто (кілька разів на тиждень)
- 6 – щодня

Текст опитувальника:

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим (виснаженою).
2. Наприкінці робочого дня я відчуваюся як «вижаний лимон».
3. Я відчуваюся втомленим (втомленою), коли прокидаюся вранці та маю йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої клієнти (підопічні), і намагаюся враховувати це.
5. Мені здається, що я спілкуюся з деякими клієнтами як із неживими предметами.
6. Робота з людьми цілий день вимагає від мене великих зусиль.

7. Я вмію знаходити правильні рішення у конфліктних ситуаціях із клієнтами.
8. Я відчуваю пригніченість та апатію через проблеми на роботі.
9. Я впевнений (впевнена), що моя робота приносить реальну користь людям.
10. Останнім часом я став (стала) більш жорстким (жорсткою) у стосунках із клієнтами.
11. Я помічаю, що моя робота робить мене емоційно черствим (черствою).
12. У мене багато планів на майбутнє, я вірю в їх реалізацію.
13. Я відчуваю дедалі більше незадоволення власною професійною діяльністю.
14. Мені здається, що я занадто багато працюю і викладаюся на повну.
15. Мені байдуже, що відбувається з моїми клієнтами після завершення роботи.
16. Спілкування з людьми на роботі викликає у мене сильне напруження.
17. Я легко створюю атмосферу доброзичливості та комфорту під час взаємодії.
18. Після роботи я хочу усамітнитися, щоб мене ніхто не чіпав.
19. Я пишаюся своїми професійними досягненнями та результатами.
20. Мені здається, що я перебуваю на межі своїх фізичних та емоційних можливостей.
21. На роботі я вмію залишатися емоційно спокійним (спокійною) у будь-яких ситуаціях.
22. Мені важко емпатично співпереживати клієнтам, я відчуваю роздратування.

Ключ для обробки результатів: Відповіді респондентів розподіляються за трьома шкалами (увага: за шкалою РД бали нараховуються у зворотному порядку або інтерпретуються дзеркально: чим нижчий бал, тим вища редукція):

Субшкала	Номер питання	Максимальна сума балів
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Авторська анкета «Опитування впливу війни на емоційний стан та робочу діяльність фахівців»

Просимо Вас взяти участь у дослідженні, метою якого є вивчення особливостей психоемоційного стану соціальних працівників під час воєнного стану. Опитування є повністю анонімним, а всі отримані дані будуть використані виключно в узагальненому вигляді для наукових цілей. Будь ласка, оберіть варіанти відповідей, які найбільше відповідають Вашому досвіду (у кожному питанні можна обрати кілька варіантів).

1. Що найбільше впливає на Ваш емоційний стан під час професійної діяльності?

- Повітряні тривоги та загрози безпеці
- Постійні новини про війну
- Велике професійне та робоче навантаження
- Емоційно важкі історії клієнтів (підопічних)
- Страх за життя та здоров'я близьких
- Систематична нестача відпочинку
- Фінансові труднощі та матеріальна нестабільність
- Невизначеність майбутнього
- Нічого з переліченого
- Інше (запишіть власний варіант): _____

2. Які емоційні або фізичні стани Ви найчастіше помічали у себе протягом останніх місяців?

- Постійна втома (яка не минає після сну)
- Підвищена тривожність або панічні прояви

- Емоційне виснаження та спустошеність
- Апатія, втрата інтересу до звичних справ
- Дратівливість, спалахи гніву або емоційна нестабільність
- Порушення сну (важке засинання, нічні пробудження)
- Зниження мотивації до роботи
- Труднощі з концентрацією уваги та забудькуватість
- Бажання уникати спілкування з людьми
- Емоційна байдужість, «замороженість» почуттів
- Головний біль або відчуття фізичного безсилля
- Нічого з переліченого

3. Що найчастіше допомагає Вам емоційно відновлюватися після складних робочих ситуацій?

- Короткотривалий відпочинок протягом дня
- Підтримка та спілкування з близькими людьми
- Тривалий сон
- Професійне спілкування, обговорення ситуацій з колегами
- Фізична активність, спорт, прогулянки на свіжому повітрі
- Хобі, творчість, прослуховування музики
- Тимчасове усамітнення, перебування в тиші
- Психологічна допомога (особиста психотерапія, супервізія)
- Мені важко знайти дієвий спосіб відновлення

4. Якої підтримки Вам найбільше бракує під час професійної діяльності в умовах війни?

- Кваліфікованої психологічної підтримки
- Розуміння та підтримки з боку керівництва
- Організованих заходів для емоційного розвантаження
- Реального зменшення робочого навантаження
- Надання додаткового часу для відпочинку

- Підтримки та згуртованості всередині колективу (колеґ)
- Загальної стабільності та відчуття безпеки робочого процесу
- Спеціалізованої професійної допомоги або супервізійної підтримки
- Мені цілком достатньо наявної підтримки

Тренінгова програма «Подолання та запобігання емоційному вигоранню на робочому місці»

Мета та завдання програми: програма спрямована на профілактику і збереження психологічного здоров'я фахівців, подолання синдрому вигорання через згуртування колективу та зняття напруження. Завдання включають аналіз ознак вигорання, зниження емоційного виснаження, пошук індивідуальних ресурсів для профілактики та підвищення загальної згуртованості команди.

Блок 1. Вступ та налаштування. Інформаційне повідомлення: сучасний ритм життя, постійна нестабільність, щільний графік та висока конкуренція на ринку праці створюють умови, які важко витримати навіть досвідченим професіоналам. Професійне вигорання – це не тимчасова хандра, не лінь і не проста втома, яка минає після вихідних. Це комплексний синдром та серйозне виснаження організму.

Всесвітня організація охорони здоров'я офіційно визнає вигорання професійним феноменом, який виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, що не був успішно подоланий. Якщо звичайний стрес – це відчуття, що завдань і тиску «занадто багато», то вигорання – це відчуття порожнечі, коли здається, що внутрішніх ресурсів вже «не залишилося зовсім».

З психологічної точки зору синдром вигорання тримається на трьох основних китах. Перший: тотальне емоційне та фізичне виснаження, коли людина відчуває спустошеність і прокидається втомленою ще до початку робочого дня. Другий компонент: деперсоналізація. Вона проявляється як зростаюче почуття відстороненості, холодності, цинізму або навіть прихованої агресії по відношенню до своєї роботи, колег чи клієнтів. Так психіка намагається захистити себе від зайвих емоційних витрат. Третій компонент: різке зниження професійної ефективності та самооцінки, коли фахівець починає

знецінювати власні досягнення, сумніватися у своїй компетентності та втрачає сенс у тому, що робить.

Для створення робочої атмосфери учасники обирають картки із зображеннями та спільно формулюють правила: взаємопідтримка, ширість, конфіденційність, відмова від паралельних дискусій та переведення телефонів у режим тиші. Далі група виконує криголам «Колективний рахунок», намагаючись у повній тиші та без домовленостей дорахувати від 1 до 10 (якщо цифру кажуть одночасно – рахунок обнуляється).

Після цього проводиться вправа «Майстер»: представлення учасників у позитивному та оптимістичному ключі, підкреслення їхньої цінності для колективу. Учасники об'єднуються в пари і протягом 1–2 хвилин дізнаються інформацію один про одного. Після цього кожен презентує свого партнера групі в найкращому світлі, акцентуючи на його майстерності та цінності як важливого активу для команди. Альтернативний варіант може бути самопрезентація власної цінності для команди.

Блок 2. Емоції та динаміка вигорання. Вправи на емоції. Учасники виконують вправу «Без обмежень», де потрібно об'єднати 9 точок 4 лініями, не відриваючи руки. Це ілюструє, що надмірна категоричність та жорсткі уявлення про те, «як правильно», є суттєвими ризиками вигорання.

Для трансформації негативу проводиться «Робота в рамці»: на аркуші креслять рамку, всередині малюють дошкульну емоцію з роботи, а зовні – особисті ресурси, що допомагають з нею впоратися. Для швидкого зняття психоемоційного напруження використовується руханка «Вуха – ніс» із перехресним перехопленням рук під час плескання в долоні.

Інформаційне повідомлення: Стадії розвитку вигорання. Професійне вигорання ніколи не виникає раптово – це завжди результат тривалого, часто непомітного накопичення негативних емоцій та стресу без їхньої своєчасної «розрядки». Психологічно цей стан дуже влучно описують як «запах палаючої проводки»: зовні система ще ніби працює, працівник виконує свої функції, але всередині вже почалися руйнівні процеси, які з часом можуть призвести до

повного замикання. Цей процес розвивається поступово і проходить кілька етапів, кожен з яких має свої характерні ознаки та розтягується на роки.

Перша стадія, яка може тривати від трьох до п'яти років, парадоксально починається не з утоми, а з надмірного ентузіазму та ідеалізації своєї роботи. Фахівець бере на себе багато завдань, ігнорує вихідні та повноцінний сон, вважаючи, що його енергія невичерпна. Але згодом цей запас закінчується: з'являється перша відчутна напруга у спілкуванні з колегами чи клієнтами, легка тривожність та незадоволеність собою. Людина починає помічати, що працює все більше, а задоволення отримує все менше, проте намагається компенсувати цей дисбаланс ще більшими зусиллями, що лише прискорює виснаження.

На другій стадії, яка зазвичай розтягується від п'яти до п'ятнадцяти років, емоційна перевтома неминуче переходить у фізичну. Тіло починає активно сигналізувати про перевантаження: з'являються проблеми зі сном, хронічна втома, можливі психосоматичні розлади. Людина втрачає сили навіть на виконання дрібних, рутинних справ, які раніше робилися автоматично і не викликали труднощів. Виникає стійка апатія, частішають спалахи роздратування через дрібниці, суттєво погіршується пам'ять та здатність до концентрації. Робота перетворюється на важкий тягар, і звичайних вихідних вже не вистачає для повноцінного відновлення.

Третя стадія, найглибша і найнебезпечніша, формується в період від десяти до двадцяти років постійного перебування у стресі. На цьому етапі психіка, остаточно вичерпавши всі внутрішні ресурси, вмикає жорстку захисну реакцію. Виникає гостра, непереборна потреба максимально обмежити будь-які соціальні контакти. Якщо ж специфіка роботи не дозволяє усамітнитися, людина надягає емоційну «броню», яка проявляється у вигляді абсолютної байдужості, холодного професійного цинізму чи навіть відкритої агресії. На цій стадії фахівець працює суто механічно, втрачає будь-яку емпатію та має дуже високий ризик переходу до клінічної депресії.

Блок 3. Я і моя Робота. Аналіз стану. Методика «Спасибі» є одним із найдієвіших інструментів для швидкої самодіагностики внутрішнього стану та

рівня професійної задоволеності. Учасникам пропонується взяти аркуш паперу, розділити його навпіл або використати обидва боки, щоб написати по двадцять пунктів у двох категоріях: «За що я вдячний своїй роботі» та «За що робота має бути вдячна мені». Важливий психологічний нюанс полягає саме в цифрі двадцять.

Кількість написаних пунктів слугує прямим індикатором поточного емоційного ресурсу фахівця. Якщо людина здатна заповнити всі двадцять рядків, це свідчить про високий рівень стресостійкості, здорове ставлення до своєї діяльності. Натомість нездатність сформулювати більше п'яти – восьми пунктів є гучним тривожним сигналом.

Якщо перелік подяк роботі переповнений (наприклад, 15–20 пунктів), а в колонці власної цінності ледве набереться три – чотири твердження, це вказує на занижену самооцінку та можливий синдром самозванця. Такий фахівець психологічно знецінює свій внесок, вважаючи, що йому просто пощастило мати цю посаду, що часто призводить до жертвовності та безвідмовності в колективі. І навпаки, якщо людина легко знаходить двадцять причин похвалити себе, але майже не бачить, за що подякувати компанії, це свідчить про гостре відчуття недооціненості або нереалізованості.

Другою вправою є «Симптоми емоційного вигорання»: Розширення знань про прояви професійного виснаження. Учасники об'єднуються у 4 групи відповідно до кольору попередньо розданих карток (червона, синя, зелена, жовта). Протягом 5 хвилин кожна група готує та презентує мініпроект про вплив вигорання на конкретну сферу:

Червона група – вплив на фізичний стан;

Синя група – вплив на емоційний стан;

Зелена група – вплив на поведінковий стан;

Жовта група – вплив на соціальний стан.

Працюючи над мініпроектами, фахівці самостійно аналізують та систематизують ознаки вигорання, що сприяє набагато глибшому засвоєнню інформації, ніж під час звичайної лекції. Цей процес запускає механізм безпечної

саморефлексії: генеруючи симптоми для своєї групи, учасники часто непомітно для себе впізнають у них власні стани. Це дозволяє їм усвідомити, що безсоння, раптові конфлікти в сім'ї або бажання сховатися від усіх – це не просто випадковість чи тимчасова слабкість, а цілком конкретні та закономірні прояви професійного виснаження, які потребують уваги.

Інформаційне повідомлення. Індивідуальні фактори: схильність інтровертованих особистостей до накопичення емоційного дискомфорту через професійну потребу в інтенсивному спілкуванні; люди, які повністю занурюються в роботу, ігноруючи власні потреби, мають високу залежність від зовнішнього схвалення та втрачають соціальні зв'язки поза професією; наявність постійного внутрішнього конфлікту (наприклад, у жінок між професійними та сімейними обов'язками); вікові кризи: молодь (19–25 років) через зіткнення з реальністю після завищених очікувань, особи у віці 30 років (криза сенсу життя та переоцінка кар'єрних досягнень) та люди старшого віку (40–50 років); сімейний стан: неодружені особи (особливо чоловіки) більше схильні до вигорання; гендерні відмінності: чоловіки частіше демонструють деперсоналізацію (через стрес, який вимагає прояву сили й відваги), а жінки – емоційне виснаження (через стресові ситуації, що вимагають співпереживання чи покори); рівень освіти: вищий рівень освіти позитивно корелює з вигоранням через вищі вимоги та неможливість повної самореалізації.

Організаційні фактори: соціально-психологічний клімат (вертикальні конфлікти з керівництвом є небезпечнішими за горизонтальні конфлікти з колегами); умови та зміст праці (понаднормова робота, підвищена кількість клієнтів та надмірна глибина контакту з ними); ступінь автономії (можливість самостійно приймати рішення та відчуття інформованості суттєво гальмують вигорання); система стимулювання (відсутність або недостатність моральної та грошової винагороди, її несправедливість прискорюють виснаження); стиль керівництва (авторитарний та критикуючий стилі посилюють вигорання, тоді як демократичний – мінімізує його).

Блок 4. Самопізнання та ресурсне забезпечення. Відновлення енергії. Криголам «Самурай, дракон і принцеса»: Націлений на відновлення групової динаміки. Гра, яка за своїм принципом нагадує відому забаву «камінь, ножиці, папір», але виконується всім тілом і потребує колективної взаємодії. Сам процес гри відбувається так: перед кожним раундом команди стиха радяться, щоб за кілька секунд таємно від суперників обрати, якого персонажа вони покажуть. Дуже важливо, щоб усі учасники однієї команди домовилися і показали фігуру абсолютно синхронно. Коли вибір зроблено, команди знову стають одна навпроти одної, і на гучний рахунок тренера «один, два, три!» одночасно демонструють обраного героя. Команда, чий персонаж переміг, заробляє переможний бал (або, за іншим варіантом правил, забирає до себе одного гравця з команди переможених).

Після криголаму «Самурай, дракон і принцеса» проводиться проєктивна експрес-діагностика. Учасники описують 3 прикметниками улюблений колір (їхній соціальний образ), тварину для фото в зоопарку (їхня справжня сутність) та улюблене місце (бажаний ресурсний стан).

Далі учасники складають перелік особистих ресурсів (люди, речі, хобі), які надихають на працю. Вправа «Повітряні кульки» вчить утримувати баланс: учасники підкидають і свої, і чужі кульки, усвідомлюючи, що, повністю віддаючи себе іншим на шкоду власним потребам, легко «впасти» від виснаження.

Завершується блок вправою «У променях сонця». Після короткої візуалізації учасники малюють або уявляють себе в променях сонця, де на кожному промінчику записують свою позитивну рису, після чого коментують малюнок.

Блок 5. Заклучна частина. Рефлексія за методом ДРІД. Підведення підсумків усієї програми відбувається за структурованою схемою.

Д – Досвід: Що саме робили під час занять, які моменти найбільше запам'яталися?

Р – Рефлексія: Які емоційні відчуття та реакції виникали у процесі виконання вправ?

І – Інформація: Яку корисну інформацію отримали, які ключові висновки зробили для себе?

Д – Дія: Яким чином і які саме техніки учасники планують застосовувати у своєму реальному житті та професійній діяльності в майбутньому?