Форма № 24

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Соціальна робота
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)
бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Емоційне напруження як чинник професійного вигорання в діяльності соціальних працівників
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,
групи СНз-212
Спеціальності 231 Соціальна робота
(код і найменування спеціальності)
Освітня програма (спеціалізація)
Соціальна робота
МІХАЙЛИЧЕНКО Ю. М.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)
Керівник ТАРАН В. О.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)
Рецензент БАРШАЦЬКА Г. Ю.

2026

Форма № 25

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

Факультет соціальних наук
Кафедра «Соціальна робота»
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 231 Соціальна робота
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Соціальна робота
(назва освітньої програми (спеціалізації)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____

«06» лютого 2026 року

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

МІХАЙЛИЧЕНКО Юлії Миколаївни
(ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Емоційне напруження як чинник професійного вигорання в діяльності соціальних працівників
керівник проєкту (роботи) д.філос.н.,проф. ТАРАН Володимир Олександрович
(науковий ступінь, вчене звання, ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)
затверджені наказом закладу вищої освіти від «06» лютого 2026 року № 41
2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «14» травня 2026 року
3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 76 сторінок, 6 таблиць, 2 додатки, 66 джерел
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати поняття та зміст емоційного напруження в роботі соціального працівника; визначити сутність, структура та стадії професійного вигорання; визначити емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання; організувати та визначити методи дослідження; проаналізувати результати емпіричного дослідження; визначити основні напрями профілактики професійного вигорання у соціальній роботи; розробити практичні рекомендацій щодо зниження емоційного напруження та профілактики професійного вигорання.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, кількість слайдів, плакатів) Таблиця 2.1. Узагальнений рівень психічного вигорання; Таблиця 2.2. Психоемоційне виснаження; Таблиця 2.3. Деперсоналізація; Таблиця 2.4. Редукція професійних досягнень; Таблиця 2.5. Рівні прояву професійного вигорання за методикою МВІ (К. Маслач); Таблиця 2.6. Кореляційні зв'язки між компонентами професійного вигорання.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРІЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	ТАРАН В. О., професор	10.02.2026	13.03.2026
2	ТАРАН В. О., професор	14.03.2026	13.04.2026
3.	ТАРАН В. О., професор	25.03.2026	13.04.2026
Норм-ль	НОВАК Т. О., ст. викладач	30.04.2026	07.05.2026

7. Дата видачі завдання «06» лютого 2026 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Затвердження теми	06.02.2026	
2	Затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	06.02.2026	
3	Складання змісту	10.02.2026	
4	Виконання першого розділу	03.03.2026	
5	Виконання другого розділу	24.03.2026	
6	Виконання третього розділу	13.04.2026	
7	Формування висновків	17.04.2026	
8	Перевірка роботи керівником	24.04.2026	
9	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	30.04.2026	
10	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	07.05.2026	
11	Попередній захист дипломного проєкту (роботи)	11.05.2026	
12	Подання роботи на кафедру	14.05.2026	
13	Одержання відгуку та рецензії	15.05.2026	
14	Захист дипломного проєкту (роботи)	10.06.2026	

Студент(ка) _____ Юлія МІХАЙЛИЧЕНКО
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проекту (роботи) _____ Володимир ТАРАН

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 76 ст., 6 табл., 66 джерел, 2 додатки.

Об’єкт дослідження – професійне вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження – емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання та його профілактика.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити роль емоційного напруження у формуванні професійного вигорання соціальних працівників і визначити напрями його профілактики.

У роботі використано теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури), емпіричні (методика «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова; «Шкала професійного вигорання» К. Маслач), а також методи математичної статистики (кореляційний аналіз).

Теоретичне значення роботи полягає в узагальненні сучасних підходів до розуміння професійного вигорання та уточненні ролі емоційного напруження у його структурі.

Практичне значення полягає у можливості використання отриманих результатів для розробки програм профілактики професійного вигорання, впровадження супервізії, тренінгів емоційної саморегуляції та підвищення психоемоційної стійкості соціальних працівників.

ЕМОЦІЙНЕ НАПРУЖЕННЯ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ЕМОЦІЙНИЙ СТАН, СОЦІАЛЬНІ ПРАЦІВНИКИ

ЗМІСТ

ВСТУП 6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ 9
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ 9
1.1. Поняття та зміст емоційного напруження в роботі соціального працівника 9
1.2. Сутність, структура та стадії професійного вигорання 15
1.3. Емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання 25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ 32
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ 32
2.1. Організація та методи дослідження 32
2.2. Результати емпіричного дослідження 37
РОЗДІЛ 3. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ НАПРЯМИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ 50
3.1. Основні напрями профілактики професійного вигорання у соціальній роботі 50
3.2. Розробка практичних рекомендацій щодо зниження емоційного напруження та профілактики професійного вигорання 56
ВИСНОВКИ 62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 65
ДОДАТКИ 73

ВСТУП

У сучасних умовах трансформаційних змін соціально-економічного та політичного життя України особливої актуальності набуває проблема збереження психічного здоров'я фахівців соціальної сфери. Соціальні працівники щоденно стикаються з високим рівнем емоційного навантаження, необхідністю надання допомоги у кризових ситуаціях, взаємодією з вразливими категоріями населення, а також обмеженістю ресурсів системи соціального захисту. Сукупність цих факторів створює підґрунтя для розвитку хронічного професійного стресу та синдрому професійного вигорання.

Професійне вигорання розглядається як багатовимірне психологічне явище, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. У межах сучасних наукових підходів воно трактується як поступовий процес втрати емоційних, когнітивних та мотиваційних ресурсів особистості під впливом тривалого професійного стресу.

Особливу роль у формуванні професійного вигорання відіграє емоційне напруження, яке виникає внаслідок інтенсивної комунікативної взаємодії, високої відповідальності, роботи з травматичним досвідом клієнтів та необхідності постійної емоційної включеності. Хронічне емоційне навантаження поступово призводить до виснаження ресурсів, формування захисних механізмів у вигляді емоційного відсторонення та зниження професійної мотивації.

Професійне вигорання має динамічний характер і розвивається поетапно – від стадії напруження до резистенції та подальшого виснаження, що зумовлює необхідність його своєчасної діагностики та профілактики. Важливе значення у цьому процесі мають як зовнішні умови професійної діяльності, так і внутрішні психологічні ресурси соціального працівника.

Теоретичну основу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних учених, які розкривають зміст, структуру та механізми формування професійного вигорання, а також підходи до його профілактики у соціально орієнтованих професіях.

Об’єкт дослідження – професійне вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження – емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання та його профілактика.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити роль емоційного напруження у формуванні професійного вигорання соціальних працівників і визначити напрями його профілактики.

Завдання дослідження:

1) проаналізувати поняття та зміст емоційного напруження в роботі соціального працівника;

2) визначити сутність, структура та стадії професійного вигорання;

3) визначити емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання;

4) організувати та визначити методи дослідження;

5) проаналізувати результати емпіричного дослідження;

6) визначити основні напрями профілактики професійного вигорання у соціальній роботи;

7) розробити практичні рекомендацій щодо зниження емоційного напруження та профілактики професійного вигорання.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури), емпіричні (методика «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова; «Шкала професійного вигорання» К. Маслач), а також методи математичної статистики (кореляційний аналіз).

Емпірична база дослідження 50 соціальних працівників різних установ соціальної сфери.

Наукова новизна полягає у комплексному аналізі емоційного напруження як ключового чинника професійного вигорання та емпіричному підтвердженні його зв’язку з основними компонентами синдрому.

Теоретичне значення роботи полягає в узагальненні сучасних підходів до розуміння професійного вигорання та уточненні ролі емоційного напруження у його структурі.

Практичне значення полягає у можливості використання отриманих результатів для розробки програм профілактики професійного вигорання, впровадження супервізії, тренінгів емоційної саморегуляції та підвищення психоемоційної стійкості соціальних працівників.

Таким чином, актуальність дослідження зумовлена необхідністю збереження професійного та психічного здоров’я соціальних працівників, підвищення ефективності їх діяльності та впровадження системних заходів профілактики професійного вигорання в умовах сучасних соціальних викликів.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Поняття та зміст емоційного напруження в роботі соціального працівника

Проблема емоційного напруження як особливого психічного стану набула особливої актуальності в умовах сучасних соціальних трансформацій, зростання складності професійної діяльності та підвищення вимог до особистісних і професійних ресурсів фахівця. У сфері соціальної роботи ці процеси посилюються постійною взаємодією з уразливими категоріями населення, необхідністю прийняття відповідальних рішень у ситуаціях невизначеності, емоційного навантаження та моральних дилем. Саме тому емоційне напруження розглядається як важливий психологічний феномен, що суттєво впливає на ефективність діяльності соціальних працівників і може виступати чинником розвитку професійного вигорання.

У психологічній літературі для позначення психічних станів людини в складних умовах діяльності використовується низка понять, серед яких одним із найбільш поширених є поняття «стрес». Його застосовують для опису як психічних, так і фізіологічних станів напруження, втоми та перевантаження. У межах даного дослідження доцільно звернутися саме до цього феномена, оскільки він є близьким за змістом до поняття емоційного напруження та дозволяє розкрити психологічні механізми реагування особистості на складні професійні умови [4].

Популяризація поняття стресу в медицині, біології та психології зумовила певне змішання фізіологічного та психологічного підходів до його вивчення. Водночас у психології було запропоновано розмежовувати

фізіологічний і психологічний стрес. Фізіологічний стрес пов'язаний із порушенням гомеостазу та безпосереднім впливом несприятливих чинників на організм, тоді як психологічний стрес зумовлюється суб'єктивною значущістю ситуації, особистісними характеристиками, особливостями когнітивної оцінки та емоційного реагування. Саме психологічний стрес є найбільш релевантним для аналізу емоційного напруження у професійній діяльності соціальних працівників.

Одним із дискусійних питань у межах цієї проблематики є співвідношення стресу та емоцій. У більшості досліджень емоційне збудження розглядається як базовий компонент психологічного стресу. Емоційна насиченість діяльності, інтенсивність переживань, тривожність і напруження виступають провідними характеристиками цього стану. У цьому контексті стрес доцільно розглядати як особливий психічний стан, близький до інших емоційних станів, таких як тривога, афект, емоційне виснаження. Водночас низка авторів наголошує на функціональному аспекті стресу, розглядаючи його крізь призму впливу емоцій на продуктивність діяльності та поведінку суб'єкта [53].

З огляду на зазначене, у сучасних психологічних дослідженнях усе більшого поширення набуває поняття «психічної» або «емоційної напруженості», яке дозволяє уникнути однозначно негативних конотацій і зосередитися на аналізі психологічного функціонування особистості в складних умовах професійної діяльності. Емоційне напруження розглядається як стан підвищеного функціонування психіки й організму, що виникає під час виконання діяльності в умовах високої відповідальності, дефіциту часу, емоційного перевантаження та соціального тиску.

Емоційне напруження у діяльності соціальних працівників формується під впливом як об'єктивних умов професійної діяльності (характер клієнтських запитів, інтенсивність комунікації, організаційні обмеження), так і суб'єктивних чинників, зокрема мотиваційних установок, рівня емоційної саморегуляції, особистісних ресурсів та ціннісних орієнтацій. Відповідно,

структура емоційного напруження може включати емоційні, когнітивні, мотиваційні та вольові компоненти, співвідношення яких змінюється залежно від конкретних умов діяльності.

У психологічних дослідженнях виділяють різні види напруженості, зокрема емоційну, інтелектуальну, мотиваційну та вольову. Для професійної діяльності соціальних працівників провідною є саме емоційна напруженість, пов'язана з переживанням сильних емоцій, співпереживанням клієнтам, необхідністю стримування власних реакцій і підтримання професійної дистанції. Тривале перебування в такому стані може призводити до виснаження емоційних ресурсів і формування професійного вигорання [20].

Важливим аспектом аналізу емоційного напруження є його зв'язок із особистісною регуляцією діяльності. Психічний стан у кожний конкретний момент діяльності виступає як цілісна динамічна структура, що відображає інтеграцію емоційних, когнітивних і мотиваційних процесів. У станах підвищеного напруження ця узгодженість може порушуватися, що негативно позначається на ефективності діяльності, прийнятті рішень і професійній поведінці [30].

Таким чином, емоційне напруження у професійній діяльності соціальних працівників слід розглядати як складний багатовимірний психічний стан, що формується в умовах інтенсивної соціальної взаємодії та високої відповідальності. Тривалий вплив цього стану без належних механізмів саморегуляції та підтримки може виступати значущим чинником розвитку професійного вигорання, що обумовлює необхідність його ґрунтовного теоретичного та емпіричного дослідження.

Дослідження психічних станів людини у професійній діяльності здійснюється з метою підвищення її ефективності, збереження працездатності та попередження негативних наслідків тривалого психоемоційного навантаження. У цьому контексті важливим є аналіз працездатності як здатності фахівця виконувати професійну діяльність на заданому рівні

ефективності протягом певного часу за умови збереження психологічних і фізичних ресурсів.

Працездатність значною мірою залежить від умов діяльності, рівня емоційного напруження, індивідуальних психічних ресурсів та суб'єктивного стану людини. Для соціальних працівників, професійна діяльність яких пов'язана з високою відповідальністю, інтенсивною комунікацією та емоційно насиченими ситуаціями, підтримання стабільної працездатності є особливо складним завданням [58].

У процесі професійної діяльності працездатність не є сталою величиною, а змінюється залежно від інтенсивності навантаження та тривалості його впливу. На початкових етапах діяльності можливе мобілізаційне підвищення активності, що дозволяє ефективно виконувати професійні завдання. Однак за умов тривалого або надмірного емоційного напруження поступово зростає виснаження психічних ресурсів, що призводить до нестійкості працездатності та зниження якості професійної діяльності.

Одним із ключових наслідків тривалого емоційного напруження є формування стану психічної втоми. Психічна втома характеризується відчуттям перевантаження, зниженням концентрації уваги, погіршенням пам'яті, уповільненням мислення та труднощами у прийнятті рішень. В емоційній сфері вона може проявлятися апатією, дратівливістю, емоційною нестійкістю або зниженням емоційної чутливості, що є особливо небезпечним для фахівців соціальної сфери, діяльність яких базується на емпатії та міжособистісній взаємодії.

Психічна втома часто виникає раніше за фізичну та виступає сигналом перевищення адаптаційних можливостей психіки. За відсутності належного відновлення та ефективних механізмів саморегуляції вона має тенденцію до накопичення, що призводить до хронічної втомлюваності. У таких умовах періоди оптимальної працездатності скорочуються або повністю зникають, а

професійна діяльність здійснюється в режимі постійного напруження та виснаження [13].

Хронічна психічна втома негативно позначається на професійній ефективності соціальних працівників, знижує якість взаємодії з клієнтами, підвищує ризик помилок і професійної дезадаптації. У поєднанні з тривалим емоційним напруженням вона створює передумови для формування професійного вигорання, що проявляється емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням відчуття професійної компетентності.

Таким чином, емоційне напруження, психічна втома та працездатність перебувають у тісному взаємозв'язку та утворюють єдиний динамічний процес, що безпосередньо впливає на професійне функціонування соціальних працівників. Усвідомлення цього взаємозв'язку є важливим для розуміння механізмів розвитку професійного вигорання та обґрунтування необхідності профілактичних і корекційних заходів у сфері соціальної роботи.

Практичну діяльність соціального працівника доцільно розглядати як складну професійну взаємодію, що поєднує елементи допомоги, підтримки, супроводу та соціального посередництва. Творчий характер цієї діяльності зумовлений, по-перше, її високою соціальною значущістю, а по-друге – унікальністю результату, яким є позитивні зміни в життєдіяльності клієнта, його соціальному функціонуванні, психологічному стані та рівні адаптації. На відміну від регламентованих видів діяльності, соціальна робота не допускає жорстких шаблонів, оскільки кожна ситуація взаємодії з клієнтом є унікальною та вимагає індивідуального підходу [8].

Предметом професійної діяльності соціального працівника виступає життєва ситуація клієнта та його соціальна активність, які фахівець організовує, підтримує й коригує відповідно до завдань соціальної допомоги, захисту прав і розвитку ресурсів особистості. Аналіз наукової літератури з психології та соціальної роботи свідчить, що основним завданням соціального працівника є створення таких умов взаємодії, за яких клієнт поступово

переходить від позиції пасивного отримувача допомоги до активного суб'єкта власного життя та змін.

Для аналізу психологічного змісту діяльності соціального працівника доцільно виокремити центральне системоутворююче відношення, яке лежить в основі всієї професійної діяльності, а саме – відношення «соціальний працівник – клієнт». Саме це відношення об'єднує всі інші типи професійних взаємодій: із колегами, представниками інших служб, адміністративними структурами, родиною клієнта тощо. Психологічний аналіз діяльності соціального працівника має бути спрямований на розкриття змісту цієї взаємодії, її емоційних, комунікативних і регулятивних аспектів.

Специфіка професійної діяльності соціального працівника полягає в тому, що вона значною мірою вибудовується як процес спілкування, взаємодії та комунікації. Допомога клієнту реалізується не лише через організаційні або інформаційні дії, а насамперед через міжособистісний контакт, у межах якого відбувається спільний пошук рішень, формування довіри, підтримка та емоційне включення. У цьому процесі, з одного боку, клієнт отримує можливість усвідомлення власної ситуації та ресурсів, а з іншого – соціальний працівник постійно розвиває свою професійну компетентність [30].

Соціальний працівник виступає не лише учасником взаємодії, а й її організатором. Психологічну структуру його діяльності можна описати як процес рефлексивного управління взаємодією, спрямованої на підтримку клієнта та стимулювання його активності. Рефлексивні процеси є необхідною умовою ефективної комунікації, взаєморозуміння та професійної етичності у взаєминах з клієнтом. Важливим аспектом цієї діяльності є вміння поєднувати емпатійність із професійною дистанцією, що потребує значних емоційних ресурсів.

Основним засобом професійної діяльності соціального працівника є спілкування. Воно має цілеспрямований характер і здійснюється в межах професійної ролі, передбачаючи одночасне перебування фахівця в кількох психологічних площинах: безпосередньої взаємодії з клієнтом, рефлексивного

аналізу власних дій та контролю за відповідністю професійним нормам і цілям допомоги. Така багаторівнева організація спілкування значно підвищує рівень емоційного напруження у професійній діяльності [2].

Важливим компонентом професійного спілкування соціального працівника є такт, що проявляється у здатності вибудовувати взаємодію без завдання психологічної шкоди клієнту, з урахуванням його переживань, меж і очікувань. Порушення професійного такту може мати негативні наслідки як для клієнта, так і для самого фахівця, посилюючи емоційне напруження та внутрішній конфлікт.

Особливістю діяльності соціального працівника є те, що взаємодія з клієнтом часто має елементи психологічної підтримки, спрямованої на зниження емоційної напруги, стабілізацію стану, підвищення самооцінки та відновлення відчуття контролю над власним життям. Тривале виконання таких функцій за відсутності належної професійної підтримки та навичок саморегуляції підвищує ризик емоційного виснаження й формування професійного вигорання.

1.2. Сутність, структура та стадії професійного вигорання

Синдром «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін є загальним терміном для наслідків тривалого стресу на роботі та деяких типів професійних криз. Оскільки сучасні дослідження показали, що «вигорання» можна відрізнити від інших форм стресу як теоретично, так і емпірично необхідно систематично проводити дослідження цього синдрому.

Професійне вигорання – це психофізіологічна реакція організму людини на тривалі стреси різного рівня інтенсивності, обумовлена її професійною діяльністю, що розгортається в поетапному проходження рівнів напруження, резистенції та виснаження. Кожен рівень супроводжується чотирма симптомами:

1. Напруження. Причина напруження – професійна діяльність у атмосфері нестабільних стресових обставин, фізичного та психічного перевантаження, підвищеної відповідальності. Напруження проявляється у:

– переживанні психотравмівних обставин (людина сприймає професійну реалізацію як травмівну, при цьому стресогенних чинників важко або й зовсім не можна уникнути, або вони посилюються);

– невдоволенні собою (виникає почуття провини за прогалини в діяльності, звинувачення себе в неспроможності виконати належним чином поставлені завдання; може виникати відчуття некомпетентності, втрата здатності бачити позитивні наслідки своєї праці);

– відчутті «загнаності в клітку» (з'являється відчуття безвихідності ситуації, бажання втекти);

– тривозі та депресії (спостерігається розвиток тривожності стосовно діяльності, що супроводжується підвищенням нервовості, депресивним настроєм).

2. Резистенція. Людина намагається відгородитися від неприємних вражень, зовнішніх впливів. Опір стресу починається з моменту появи тривожного напруження (що є абсолютно природним). Фахівець, свідомо чи несвідомо, намагається зменшити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних в його розпорядженні стратегій:

– неадекватне вибіркове емоційне реагування (неконтрольовані емоційні реакції);

– емоційно-моральна дезорієнтація (розвивається байдужість до клієнтів, підозрілість, постійні думки на кшталт: «такі люди не заслуговують на добре ставлення», «їм не можна допомагати», «не я вас туди посилав» тощо);

– розширення сфери економії емоцій (емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації);

– редукція обов'язків (згортання діяльності, прагнення якомога менше часу витрачати на виконання обов'язків пов'язаних із професійними

обов’язками, запізнення на роботу; відчуття того, що робота стає все важчою і важчою, а виконувати її – все складніше і складніше; з’являються думки про те, що слід звільнитися з роботи).

3. Виснаження. Відбувається втрата наявних психічних ресурсів, зниження емоційного тонусу, ослаблення нервової системи, що проявляється через:

– емоційний дефіцит (розвиток емоційної нечутливості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у взаємодію, автоматизм, спустошення фахівця під час виконання професійних обов’язків; поява відчуття, що вже немає можливості допомагати іншим людям; в поведінці з’являються різкість, грубість, дратівливість, образи;

– емоційне відчуження (створення захисного бар’єру у комунікаціях; особа майже повністю виключає емоції зі сфери діяльності, її майже нічого не хвилює, майже нічого не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні, причому це не вихідний дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а набутий за тривалий час взаємодії з клієнтами емоційний захист);

– деперсоналізація (порушення стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, із ким потрібно спілкуватися, виконуючи професійні обов’язки);

– психосоматичні та психовегетативні порушення (погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб. Навіть думки про роботу викликають поганий настрій, негативні асоціації, безсоння, почуття страху, неприємні відчуття в області серця, судинні реакції тощо) [31].

Н. Водоп’янова, Т. Ронгинська, Е. Старченко в своїх дослідженнях описали гендерні, вікові, соціальні особливості схильності до професійного вигорання, зокрема:

– у жінок частіше розвивається емоційне виснаження, як у чоловіків;

– чоловіки більше звертають увагу на оцінку професійної успішності, в них частіше розвивається дегуманізація;

– групою ризику, в першу чергу, стають молоді фахівці та фахівці похилого віку;

– стаж роботи є опосередкованим фактором розвитку синдрому вигорання;

– сприятливими особистісними рисами для розвитку синдрому є: недостатня автономність; емпатія; інтроверсія; низька самоповага; трудоголізм; нереалістичні очікування; фактори відсутності соціальної підтримки; нестабільна або низька оплата праці; соціальна незахищеність працівника [2].

Окрім зазначених, до чинників сприятливих для розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників, психологів, волонтерів та капеланів належать:

– монотонність роботи, особливо якщо її смисл здається сумнівним;

– сурова регламентація часу роботи, особливо за умови нереальних термінів її виконання;

– робота з немотивованими клієнтами, які постійно опираються спробам допомогти їм;

– невирішені особистісні конфлікти спеціаліста;

– хронічна напружена психоемоційна діяльність: інтенсивне спілкування; негативні емоції; інтенсивне сприймання, переробка та інтерпретація отриманої інформації; необхідність приймати рішення.

– психологічно складний контингент, з яким працює людина: поранені; тяжкі та термінальні хворі; особи з психічними відхиленнями; діти, що страждають від різних травм та захворювань.

Співчуття виникає, коли страждає інша людини (чи група людей), в ситуації суб’єктивного усвідомлення міри її (їхнього) страждання, пов’язаного з подіями, що були або є загрозою для цілісності особи, її психічного чи фізичного здоров’я та психологічного благополуччя [13].

Місія співчуття – полегшення стану тих, хто страждає. У західних наукових джерелах виділяють відмінність між поняттями «вигорання» та «втома від співчуття». По-перше, це відмінність у динаміці прояву негативних симптомів. А саме: втома від співчуття досить часто виникає раптово, а вигорання розвивається поступово, воно пов’язане зі стресами та труднощами професійної діяльності. По-друге, у випадку професійного вигорання допомагає зміна діяльності, а якщо це втома від співчуття, то психологічна допомога має надаватися людині у процесі її «співчутливої» діяльності [14].

Втому від співчуття ще називають вторинною травматизацією. Вона відрізняється від вигорання, проте може співіснувати з ним. Втому від співчуття може викликати якийсь один випадок, а інколи – це наслідок сукупної травматизації через дотик людини до багатьох травм.

Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи втома від співчуття – це стан напруження чи накопичена травматизація фахівця внаслідок роботи, що проявляється у повторному переживанні досвіду травмівної події підопічного або в уникканні згадок про подібні події та в постійному стані збудження; природний наслідок стресу через опіку та допомогу людям або тваринам, які страждають.

Симптоми втоми від співчуття:

1. Психічне виснаження:

– зростання інтенсивності емоційних проявів;

– зниження когнітивних здібностей;

– порушення процесів мислення.

2. Психологічне виснаження:

– зменшення часу та інтенсивності взаємодії з іншими людьми (ізоляція);

– деперсоналізація (симптоми, що не є наслідками реальних причин);

– зниження відчуття психологічного благополуччя та сенсу професійної діяльності;

– порушення поведінки та суджень;

– можливі депресія та ПТСР;

– зміни в переконаннях та психологічних потребах – безпеці, довірі, повазі, близькості та контролю;

– гнів стосовно винуватців події чи причинно-наслідкових явищ.

3. Фізичне виснаження:

– збудження нервової системи;

– втрата чи збільшення ваги;

– порушення сну.

4. Духовне виснаження:

– прагнення до ізоляції;

– втрата морального духу;

– зниження самооцінки;

– збіднення емоційної модуляції;

– зміни в ідентичності, світогляді та духовності;

– втрата надії та смислу життя (екзистенційний відчай).

Стадії розвитку «втоми від співчуття»: ентузіазм; стагнація; розчарування; апатія.

Чинники, що збільшують ризик вторинної травматизації: травмофокусована психологічна та психотерапевтична спеціалізація фахівців; фізичне перезавантаження клієнтською практикою або кількістю запитів про допомогу; здійснення самогубства клієнтом чи підопічним; надання психологічних, психотерапевтичних, духовних, медичних та соціальних послуг людям із групи ризику або небезпечним особам; постійна робота з людьми, що страждають від депресії; психологічна робота з особами, що зловживають дітьми; спеціалізація на психотерапії втрати, горя, горювання; психологічна підтримка особи, в якої вмерла або вмирає дитина [30].

Таким чином, втома від співчуття є складним феноменом, що охоплює психічні, психологічні, фізичні та духовні аспекти стану фахівця, який систематично працює з людьми у кризових ситуаціях. Вона проявляється

через емоційне та когнітивне виснаження, ізоляцію, втрату сенсу професійної діяльності, фізичні порушення, а також екзистенційні зміни в цінностях та переконаннях. Розвиток цього стану відбувається поступово – від первинного ентузіазму до емоційної апатії. До чинників, що підвищують ризик виникнення втоми від співчуття, належать інтенсивне емоційне залучення, надмірне навантаження, робота з травмованими або вразливими категоріями клієнтів, а також специфіка професійної діяльності, пов'язана з постійним контактом із людськими стражданнями [9].

Професійне вигорання у соціальних працівників є наслідком хронічного стресу, пов'язаного з особливостями їх професійної діяльності. Ця проблема має багатофакторну природу, до якої залучені як зовнішні (організаційні), так і внутрішні (особистісні) чинники. Організаційні фактори включають умови праці, характер професійних завдань, ступінь навантаження та підтримки, яку отримує фахівець. До найважливіших належать:

1) високе емоційне навантаження. Соціальні працівники постійно мають справу з клієнтами, що перебувають у кризових ситуаціях, що викликає значне емоційне виснаження;

2) надмірне робоче навантаження. Часто кількість клієнтів, обов'язків і документації перевищує реальні можливості працівника;

3) недостатня соціальна підтримка. Відсутність підтримки з боку керівництва або колективу знижує стійкість до стресу;

4) низька заробітна плата та обмежені можливості професійного росту. Такі обставини знижують мотивацію та підвищують ризик вигорання;

5) неясність ролей та очікувань. Нечіткі професійні обов'язки або суперечливі вимоги можуть спричиняти тривожність і розгубленість;

Особистісні фактори також суттєво впливають на розвиток вигорання. Серед них:

1) високий рівень емпатії. Хоча це важлива професійна якість, вона може призводити до емоційного виснаження в разі недостатньої здатності до саморегуляції;

2) низький рівень стресостійкості. Соціальні працівники, які не володіють ефективними способами подолання стресу, є більш уразливими до вигорання;

3) перфекціонізм та завищені очікування. Прагнення до ідеального виконання роботи часто супроводжується фрустрацією та розчаруванням;

4) особистісні кризи та життєві труднощі. Власні психологічні проблеми фахівця можуть посилювати емоційне напруження, викликане професійною діяльністю [11].

Крім того, суспільні чинники, як стигматизація клієнтів, обмеженість соціальних ресурсів та складна соціально-економічна ситуація, також сприяють підвищенню емоційного навантаження на соціальних працівників.

Таким чином, виникнення професійного вигорання є результатом взаємодії багатьох чинників, і його профілактика має враховувати як умови праці, так і особистісні особливості працівників.

Окремо варто згадати й соціальні умови, що впливають на підвищення ризику вигорання. Це, зокрема, негативне суспільне ставлення до соціальної роботи, низький рівень престижу професії, обмеженість соціальних ресурсів для допомоги клієнтам, а також загальна нестабільність у суспільстві (наприклад, військові дії, економічна криза, зростання рівня насильства та вразливості населення) [55].

Таким чином, професійне вигорання у соціальних працівників є багатофакторним явищем, формування якого залежить як від зовнішніх умов праці, так і від внутрішніх психологічних особливостей особистості. Розуміння цих чинників є необхідною умовою для побудови ефективних технологій профілактики емоційного вигорання в сфері соціальної роботи.

Формування синдрому професійного вигорання не є одномоментним явищем. Це поступовий процес, що розгортається у часі та проходить декілька послідовних стадій. За класифікацією Г. Пайнса, К. Маслач, В. Бойка та інших дослідників, виділяють кілька фаз розвитку професійного вигорання:

1. Фаза ентузіазму. Соціальний працівник активно включається в

роботу, демонструє високий рівень мотивації, готовий працювати понад норму. Очікується, що допомога клієнтам приноситиме моральне задоволення. Проте на цьому етапі часто ігноруються власні потреби у відпочинку, а емоційне виснаження вже може починати накопичуватись.

2. Фаза стагнації. З'являється відчуття рутинності, втрачається інтерес до роботи, рівень задоволення знижується. Очікування не виправдовуються, виникає розчарування, особливо в умовах обмежених ресурсів та бюрократичного тиску.

3. Фаза фрустрації. Працівник починає відчувати безсилля перед обсягом проблем, які не може вирішити. Зростає рівень тривожності, роздратування, виникає тенденція до ізоляції. З'являються соматичні симптоми (головний біль, порушення сну, хронічна втома).

4. Фаза апатії. На цьому етапі відбувається емоційне «вимикання»: працівник втрачає емпатію, проявляє байдужість або навіть цинізм стосовно клієнтів, виконує обов'язки формально, без внутрішнього включення. Спостерігається дистанціювання як захисна реакція.

5. Фаза розчарування. Відчуття безсенсовності роботи, емоційного спустошення, зниження самооцінки та професійної ідентичності можуть призвести до серйозних психологічних наслідків – депресії, тривожних розладів, зловживання психоактивними речовинами, а також до звільнення з професії [28].

Розуміння цієї динаміки дозволяє своєчасно ідентифікувати ризики та впроваджувати профілактичні заходи на ранніх етапах.

Наслідком тривалого професійного вигорання може стати професійна деформація – стійкі зміни особистості фахівця, що негативно впливають на якість виконання професійних обов'язків і міжособистісну взаємодію.

Для соціального працівника це може проявлятися у формі: зниження емпатії або цинічного ставлення до клієнтів; жорсткого контролю чи формального виконання обов'язків; знецінення проблем клієнта; ухилення від прийняття рішень; професійної байдужості або відчуття «емоційної броні».

Ще одним ризиком є явище вторинної травматизації – це психоемоційний стан, що виникає внаслідок регулярного контакту з клієнтами, які пережили травматичні події. Соціальний працівник, слухаючи повторно історії насильства, втрати, катастроф, може відчувати емоції, схожі до симптомів посттравматичного стресового розладу (наприклад, нав'язливі образи, тривожність, емоційне виснаження).

Професійна деформація та вторинна травматизація не тільки знижують якість соціальних послуг, але й можуть призводити до повного емоційного вигорання або виходу з професії. Тому їх вивчення є важливим підґрунтям для створення системи профілактики та психогігієни соціальної праці.

Синдром «професійного вигорання» є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Зважаючи на визначення стресового процесу за Г. Сельє (тобто стадій тривоги, резистентності і виснаження) «професійне вигорання» можна вважати третьою стадією, для якої характерний стійкий і неконрольовий рівень збудження [19].

Соціальні працівники працюють в нестабільній та емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги та контролю взаємодії в системі «соціальний працівник – клієнт». Стрес викликаний безліччю стресогенів та постійно накопичуються у всіх сферах життя.

Коли попит (внутрішній та зовнішній) продовжуватиме переважати над ресурси (внутрішніми та зовнішніми), це впливатиме на стан рівноваги. Постійний або поступовий дисбаланс неминуче призводить до «професійного вигорання». Вигорання - це не лише результат стресу, а наслідок некерованого стресу.

На емоційний стан фахівців впливають як організаційний клімат у колективі, так і ставлення адміністрації. Якщо остання забезпечує працівникам можливість професійного зростання, усіляко підтримує, чітко розподіляє обов'язки, то в колективі переважатиме емоційно-позитивна атмосфера [24].

Процес вигорання відбувається внаслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій без належного «вивільнення» і поступово розвивається. Спочатку «вигорання» починає посилювати напругу у спілкуванні. Потім емоційна втома стає фізичною: людина навіть не здатна виконувати дріб'язкові речі, і потім доводиться докласти чимало зусиль, щоб змусити себе почати роботу.

Така втома може викликати депресію, апатію, роздратування, постійну напругу та дискомфорт. Зосереджуватися на роботі стає все важче та усе частіше з голови вилітають важливі справи. Людина вже не може контролювати роздратування, спричинене іншими, виникає потреба усамітнитись та обмежити контакти. Якщо це не вдасться, це спричинитьпевну захисну реакцію організму, яка може проявлятися як байдужість до людей, цинізм чи навіть агресія.

1.3. Емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання

Емоційне напруження у професійній діяльності соціальних працівників є одним із ключових психологічних чинників, що впливають на ефективність роботи та загальний психоемоційний стан фахівця. Воно виникає в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії, високої відповідальності за результати допомоги клієнтам, а також необхідності постійного включення в проблемні, кризові або травматичні життєві ситуації інших людей.

У психологічному розумінні емоційне напруження можна визначити як стан підвищеної активізації емоційної сфери, що супроводжується внутрішньою мобілізацією ресурсів організму та психіки у відповідь на складні умови діяльності. Для соціальних працівників цей стан є майже постійним, оскільки їх професійна діяльність передбачає регулярний контакт із людськими стражданнями, конфліктами, втратами та соціальною вразливістю клієнтів.

Тривале або надмірне емоційне напруження поступово призводить до виснаження психологічних ресурсів особистості. У цьому процесі важливу роль відіграє не лише інтенсивність навантаження, але й відсутність достатніх механізмів відновлення, емоційної саморегуляції та професійної підтримки. У результаті знижується здатність фахівця до емпатійного включення, погіршується якість комунікації та зростає внутрішнє відчуття втоми [30].

Емоційне напруження виступає первинною ланкою у розвитку професійного вигорання. На початкових етапах воно може проявлятися як підвищена втомлюваність, емоційна нестабільність, дратівливість або відчуття перевантаження. У разі тривалого впливу без належної компенсації ці прояви трансформуються у більш стійкі зміни психоемоційного стану, що відповідають симптоматиці професійного вигорання.

Професійне вигорання розглядається як комплексний стан емоційного, психічного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок хронічного емоційного навантаження. Його основними компонентами є емоційне виснаження, деперсоналізація (або емоційне дистанціювання від клієнтів) та зниження відчуття професійної ефективності. Саме емоційне напруження є тим чинником, який запускає та підтримує цей процес.

Важливо підкреслити, що розвиток професійного вигорання не є миттєвим явищем. Це поступовий процес, у якому емоційне напруження накопичується, переходить у хронічну форму та призводить до зміни ставлення фахівця до професійної діяльності, клієнтів і самого себе як професіонала. У результаті може формуватися емоційна відстороненість, зниження мотивації та відчуття професійної спустошеності [2].

Таким чином, емоційне напруження у діяльності соціальних працівників є не лише супутнім явищем професійної роботи, а й одним із ключових чинників формування професійного вигорання. Його своєчасне виявлення та психологічна профілактика є важливою умовою збереження професійного здоров’я, ефективності діяльності та якості надання соціальної допомоги.

Емоційне напруження є одним із ключових чинників формування професійного вигорання у соціальних працівників. Воно виникає як результат тривалого впливу професійного стресу, інтенсивних комунікативних навантажень, регулярної взаємодії з клієнтами, які перебувають у складних життєвих, кризових або травматичних ситуаціях, а також високого рівня відповідальності за результати професійної діяльності. У сукупності ці фактори формують стійке психоемоційне перевантаження, яке поступово виснажує ресурси особистості.

У процесі професійної діяльності соціального працівника емоційне напруження має системний характер і зумовлюється як специфікою самої професії, так і зовнішніми та внутрішніми чинниками. Соціальна робота передбачає постійну взаємодію з людьми, які перебувають у стані стресу, втрати, насильства, бідності або соціальної ізоляції. Такі контакти є емоційно насиченими та вимагають від фахівця високого рівня емпатії, емоційної включеності та одночасно професійної дистанції, що створює внутрішній конфлікт і підвищує рівень напруження [51].

До зовнішніх чинників, що посилюють емоційне напруження, належать соціальна та економічна нестабільність, зокрема умови воєнного стану, підвищений рівень невизначеності, обмеженість ресурсів соціальних служб, а також недостатнє матеріально-технічне забезпечення професійної діяльності. У таких умовах соціальні працівники часто стикаються з перевантаженням, дефіцитом часу та необхідністю прийняття рішень у ситуаціях підвищеного ризику, що додатково підсилює психоемоційне напруження.

Внутрішні чинники пов’язані з особистісними характеристиками фахівця. До них належать високий рівень емпатії, схильність до емоційного залучення, почуття відповідальності за результат допомоги, а також можливі переживання професійної неефективності, розчарування або безсилля у складних випадках. У разі тривалого впливу ці переживання можуть трансформуватися у відчуття провини, емоційне виснаження та зниження мотивації до професійної діяльності.

Особливе значення у розвитку емоційного напруження має феномен вторинної травматизації, що виникає внаслідок постійного контакту з історіями клієнтів, які містять досвід насильства, втрат або психологічних травм. Без належної професійної підтримки, зокрема супервізії та інтервізії, цей фактор може призводити до поступового формування емоційної дистанції, байдужості або цинічного ставлення до клієнтів, що є одним із проявів деперсоналізації як компонента професійного вигорання [38].

Професійне вигорання у соціальних працівників розвивається поступово і зазвичай проходить кілька етапів. На першому етапі (фаза напруження) відбувається накопичення стресу та емоційного перевантаження. Далі формується фаза резистенції, яка характеризується психологічним захистом у вигляді емоційного відсторонення та зниження чутливості до професійних ситуацій. Завершальною є фаза виснаження, яка проявляється стійким емоційним і фізичним виснаженням, зниженням професійної ефективності та мотивації.

У результаті тривалого емоційного напруження можуть виникати такі наслідки, як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження відчуття професійної компетентності. Соціальний працівник починає сприймати клієнтів більш дистанційовано, зменшується рівень емпатії, зростає формалізація взаємодії, що негативно впливає як на якість допомоги, так і на загальний психологічний стан фахівця.

Профілактика професійного вигорання вимагає системного підходу, який включає розвиток навичок емоційної саморегуляції, впровадження регулярної супервізійної підтримки, навчання технік подолання стресу, а також формування здорових меж між професійною та особистою сферою життя. Важливим є також створення організаційних умов, які сприяють зниженню рівня емоційного навантаження та підтримці психологічного благополуччя соціальних працівників [28].

Емоційне напруження в професійній діяльності соціальних працівників є однією з ключових умов, що визначає якість виконання професійних

обов’язків та рівень психічного благополуччя фахівця. У сучасних умовах соціальна робота характеризується високою інтенсивністю міжособистісної взаємодії, постійним контактом із кризовими ситуаціями клієнтів, що зумовлює значне психоемоційне навантаження та підвищений ризик формування професійного вигорання.

Емоційне напруження розглядається як особливий психічний стан, що виникає у відповідь на тривалу дію стресових факторів професійного середовища та супроводжується зростанням внутрішньої напруги, виснаженням емоційних ресурсів, зниженням стійкості до фрустрації та порушенням саморегуляції. У професійній діяльності соціального працівника цей стан формується поступово, під впливом сукупності зовнішніх та внутрішніх чинників.

До зовнішніх чинників емоційного напруження належать: висока інтенсивність контактів із клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах; робота з наслідками травматичних подій (втрата, насильство, війна, переміщення); обмежені ресурси соціальних служб; високий рівень відповідальності за прийняті рішення; а також соціальна нестабільність, що додатково підсилює професійний стрес [10].

Окремо слід відзначити специфіку сучасного контексту соціальної роботи, зокрема умови воєнного стану, що супроводжуються підвищеним рівнем невизначеності, емоційного навантаження та ризиком вторинної травматизації фахівців. Постійний контакт із травматичним досвідом клієнтів призводить до явища вторинної травматизації, яке є одним із важливих механізмів розвитку емоційного виснаження.

Внутрішні чинники емоційного напруження включають індивідуально-психологічні особливості соціального працівника: високий рівень емпатії, схильність до надмірного залучення в проблеми клієнтів, почуття відповідальності за результат допомоги, а також можливі переживання професійної неефективності, безсилля або фрустрації. Сукупність цих факторів може сприяти формуванню негативних емоційних станів, таких як

тривога, роздратованість, емоційне виснаження та відчуття зниження сенсу професійної діяльності.

У структурі професійного вигорання емоційне напруження виступає як базовий предиктор, що запускає подальший розвиток симптоматики. Згідно з класичними підходами, синдром професійного вигорання включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження відчуття професійної ефективності. Саме хронічне емоційне напруження є тим чинником, який поступово виснажує емоційні ресурси особистості та призводить до трансформації ставлення до професійної діяльності.

На першому етапі формується емоційне виснаження, яке проявляється у відчутті втоми, зниженні емоційної чутливості та втраті енергії для професійної взаємодії. Надалі може розвиватися деперсоналізація, що проявляється у формуванні емоційної дистанції, формалізації взаємодії з клієнтами, появі цинічних або байдужих реакцій як захисного механізму психіки. На завершальному етапі спостерігається зниження професійної ефективності, яке пов’язане з відчуттям неуспішності, зниженням самооцінки професійних досягнень та втрати мотивації до розвитку.

Важливим є те, що емоційне напруження у соціальній роботі має накопичувальний характер. Без належних механізмів психологічного відновлення (супервізії, інтервізії, професійної підтримки, навичок саморегуляції) воно трансформується у хронічний стан, що підвищує ризик розвитку вигорання.

Емоційне напруження виступає не лише супутнім станом професійної діяльності соціального працівника, а й одним із провідних чинників формування професійного вигорання, оскільки визначає інтенсивність емоційних реакцій, якість саморегуляції та здатність до відновлення психологічних ресурсів [11].

Отже, емоційне напруження розглядається як складний психічний стан, що виникає в умовах тривалої дії професійних стресорів та характеризується підвищеною внутрішньою напругою, зниженням емоційної стійкості та

виснаженням адаптаційних ресурсів особистості. У діяльності соціальних працівників цей стан має системний характер і формується під впливом як зовнішніх умов професійного середовища, так і індивідуально-психологічних особливостей фахівця.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Емпіричне дослідження спрямоване на вивчення рівня емоційного напруження у соціальних працівників та його ролі як чинника формування професійного вигорання. Дослідження має соціально-психологічний характер і базується на аналізі особливостей емоційного стану фахівців соціальної сфери в умовах інтенсивної професійної взаємодії.

Метою емпіричної частини є виявлення особливостей прояву емоційного напруження у соціальних працівників та встановлення його взаємозв'язку з рівнем професійного вигорання.

Програма дослідження включає такі етапи:

– підготовчий етап (визначення мети, завдань, підбір методик та формування вибірки);

– збір емпіричних даних;

– обробка та математико-статистичний аналіз отриманих результатів;

– інтерпретація результатів та формулювання висновків.

Мета дослідження – визначити рівень емоційного напруження соціальних працівників та проаналізувати його вплив на формування професійного вигорання.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що високий рівень емоційного напруження у соціальних працівників є значущим чинником формування професійного вигорання, що проявляється у зростанні емоційного виснаження, деперсоналізації та зниженні відчуття професійної ефективності.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати рівень емоційного напруження у соціальних працівників.

2. Визначити рівень професійного вигорання у досліджуваній вибірці.

3. Дослідити структурні компоненти вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, професійна ефективність).

4. Встановити взаємозв'язок між рівнем емоційного напруження та показниками професійного вигорання.

5. Узагальнити отримані результати та визначити психологічні чинники ризику розвитку вигорання.

У роботі використано комплекс методів.

1. Теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури з проблеми емоційного напруження та професійного вигорання.

2. Емпіричні: психодіагностичне тестування, анкетування.

3. Методи математичної статистики: кореляційний аналіз, описова статистика.

Емпіричне дослідження проведено на вибірці з 50 соціальних працівників, які працюють у різних установах соціальної сфери (соціальні служби, центри соціальних послуг, громадські організації). До вибірки увійшли фахівці з різним стажем професійної діяльності.

Для діагностики рівня психічного вигорання використовувалась методика «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова. (Додаток А)

Методика дозволяє діагностувати основні симптоми «емоційного вигорання» та визначити, до якої стадії стресу вони належать: «напруги», «резистенції», «виснаження». Використання семантичного змісту та кількісних показників, розрахованих для різних стадій формування синдрому «вигорання», може забезпечити більш повний опис особистості, оцінити доцільність емоційних реакцій у конфліктних ситуаціях та окреслити різні заходи.

Оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати

досить об’ємну характеристику особистості і, що не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Процедура дослідження. Дослідження за допомогою тест-опитувальника можна проводити в груповому варіанті чи пропонувати відповідати на нього одному досліджуваному.

Методику «Визначення психічного вигорання» (О. Рукавішніков) слід застосовувати для діагностики проявів синдрому «вигорання» з трьох основних рівнів (міжособистісного, особистісного та мотиваційного).

Методика має три шкали:

– психоемоційне виснаження (ПВ) – процес вичерпання фізичних, емоційних та енергетичних ресурсів фахівців, що працюють з людьми. Виснаження проявляється як тривала емоційна та фізична втома, байдужість до людей з ознаками депресії та дратівливості;

– особистісне віддалення (ОВ) – специфічна форма соціальної дезадаптації професіоналів, що працюють з людьми. Міжособистісна дистанція характеризується зниженим контактом з оточуючими, дратівливістю та нетерплячістю у спілкуванні та негативними емоціями по відношенню до оточуючих;

– професійна мотивація (ПМ) – мотивація праці та ентузіазм до роботи безкорисливі. Стан емоційної сфери оцінюється за такими показниками: професійна продуктивність, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка у професійній діяльності та ступінь успіху у співпраці з іншими.

Методика дозволяє розробити певну систему психологічної корекційної роботи та встановити, за якими показниками найбільш виражено проявляється синдром [58].

Процедура дослідження. Дослідження за допомогою тест-опитувальника можна проводити в груповому варіанті чи пропонувати відповідати на нього одному досліджуваному.

Для вимірювання рівня вигорання у професійній діяльності використовувалась опитувальник «Шкала професійного вигорання(MBI)» К.

Маслач міжнародно визнаний інструмент, який допомагає оцінити емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. (Додаток Б)

У дослідженні також використано опитувальник «Maslach Burnout Inventory» (MBI), розроблений К. Маслач, який є одним із найбільш авторитетних та широко застосовуваних інструментів у світовій практиці для діагностики професійного вигорання.

Вибір даної методики зумовлений її високою валідністю та надійністю, а також можливістю комплексного вимірювання ключових компонентів професійного вигорання. Методика дозволяє оцінити три основні виміри синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію (зниження) професійної ефективності.

Особливістю MBI є її спрямованість на виявлення як емоційних, так і когнітивно-поведінкових проявів вигорання, що дає можливість отримати цілісну картину професійного стану фахівця. Це особливо важливо для професій типу «людина–людина», зокрема соціальних працівників, діяльність яких пов’язана з постійним емоційним навантаженням, інтенсивною міжособистісною взаємодією та ризиком розвитку хронічного стресу [24].

Застосування методики MBI у поєднанні з іншими діагностичними інструментами дозволяє не лише визначити рівень професійного вигорання, але й дослідити його структурні компоненти та взаємозв’язок з емоційним напруженням як одним із ключових чинників його формування.

У процесі проведення дослідження дотримано принципів етичності соціально-наукових досліджень:

- добровільна участь респондентів;
- анонімність і конфіденційність відповідей;
- використання даних виключно в наукових цілях;
- відсутність будь-якого тиску на учасників дослідження.

Таким чином, обрана методологія дослідження забезпечує комплексний підхід до вивчення емоційного напруження як чинника формування професійного вигорання у соціальних працівників. Поєднання

психодіагностичних методик і статистичних методів обробки даних дозволяє отримати об’єктивні, надійні та репрезентативні результати.

У дослідженні використано методику «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, яка дозволяє діагностувати рівень сформованості синдрому професійного вигорання та його основні структурні компоненти. Застосування даного інструменту є обґрунтованим, оскільки він дає можливість комплексно оцінити прояви психоемоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень, що є ключовими індикаторами вигорання у фахівців соціономічних професій. Методика орієнтована на виявлення як загального рівня вигорання, так і його якісних характеристик, що особливо важливо в умовах інтенсивних емоційних та комунікативних навантажень, характерних для соціальної роботи.

Додатково використано «Шкалу професійного вигорання (MBI)» К. Маслач, яка є одним із найвизнаніших міжнародних інструментів дослідження даного феномену. Вона дозволяє оцінити три базові компоненти синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Застосування цієї методики забезпечує можливість глибокого структурного аналізу вигорання та порівняння отриманих результатів із даними міжнародних досліджень, що підвищує наукову валідність роботи.

Поєднання методики О. О. Рукавішнікова та MBI К. Маслач є методологічно доцільним, оскільки дозволяє поєднати вітчизняний підхід до діагностики психічного вигорання з міжнародною моделлю його структури. Це забезпечує більш повне, багатовимірне дослідження феномену професійного вигорання та підвищує надійність і інтерпретативну цінність отриманих результатів.

Застосування методів математичної статистики дає змогу встановити зв’язки між рівнем емоційного напруження та показниками професійного вигорання, а також перевірити висунуті в дослідженні гіпотези.

Отримані результати є статистично обґрунтованими та можуть бути використані як у науковому аналізі проблеми професійного вигорання, так і в

практиці соціальної роботи для розробки програм профілактики емоційного виснаження фахівців.

2.2. Результати емпіричного дослідження

У межах емпіричного етапу дослідження було здійснено комплексний аналіз психічного вигорання як наслідку тривалого емоційного напруження у соціальних працівників. Отримані результати базуються на даних психодіагностичного обстеження із застосуванням методики «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, а також «Шкали професійного вигорання (MBI)» К. Маслач. Для обробки емпіричних даних використано методи математичної статистики, зокрема кореляційний аналіз.

Застосування методики О. О. Рукавішнікова дозволило оцінити загальний рівень психічного вигорання та виявити його структурні компоненти, зокрема емоційне виснаження, деперсоналізаційні прояви та зниження професійної ефективності. Це дало змогу зафіксувати ступінь сформованості синдрому вигорання у досліджуваній вибірці та визначити особливості його прояву в умовах професійної діяльності соціальних працівників.

Додаткове використання методики MBI К. Маслач забезпечило можливість більш глибокого структурного аналізу професійного вигорання, оскільки вона дозволяє розглядати його через три взаємопов’язані компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Поєднання двох методик підвищує валідність дослідження та дає змогу зіставити результати в межах різних діагностичних підходів.

Зібраний емпіричний матеріал дозволив оцінити рівень психічного вигорання у досліджуваній вибірці, виявити прояви його ключових компонентів, а також визначити особливості їх взаємозв’язку. Окрему увагу приділено аналізу впливу інтенсивних емоційно-комунікативних

навантажень, специфіки професійної діяльності та тривалого стресу на формування станів психічного виснаження.

Таким чином, подані результати відображають як загальні тенденції розвитку професійного вигорання, так і його структурні особливості у досліджуваній вибірці, що створює основу для подальшої наукової інтерпретації та розробки практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного виснаження у соціальних працівників.

У межах емпіричного дослідження було обстежено 50 соціальних працівників різних соціальних установ. Метою аналізу було виявлення рівня психічного вигорання та визначення взаємозв'язку між емоційним напруженням і професійним вигоранням.

Отримані результати за методикою «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова свідчать про наявність різних рівнів сформованості синдрому у досліджуваній вибірці. Методика дозволяє діагностувати рівень психічного вигорання та його структурні компоненти: психоемоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. На основі отриманих даних було здійснено кількісний та якісний аналіз проявів синдрому у соціальних працівників. Більш детально результати подані у таблицях.

Таблиця 2.1

Узагальнений рівень психічного вигорання

Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Високий рівень	15	30 %
Середній рівень	24	48 %
Низький рівень	11	22 %
Усього	50	100 %

Отримані результати діагностики за методикою «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова свідчать про наявність різного ступеня вираженості синдрому вигорання у досліджуваній вибірці соціальних працівників.

Найбільшу частку становлять респонденти із середнім рівнем психічного вигорання (48 %), що вказує на переважання стану нестабільного емоційного функціонування. Для цієї групи характерні періодичні прояви втоми, зниження емоційної стійкості, коливання мотивації до професійної діяльності та епізодичне відчуження від робочих завдань. Це може свідчити про формування початкових або помірно виражених проявів професійного виснаження, які поки що компенсуються ресурсами особистості, але вже потребують профілактичної уваги.

У 30 % респондентів виявлено високий рівень психічного вигорання, що є значущим показником ризику професійної дезадаптації. Для цієї групи характерні виражене емоційне виснаження, зниження професійної мотивації, тенденція до психологічного дистанціювання від клієнтів та роботи загалом, а також відчуття емоційного «вичерпання». Це може свідчити про хронічний вплив професійного стресу та недостатність відновлювальних ресурсів.

У 22 % опитаних зафіксовано низький рівень психічного вигорання, що характеризується збереженням емоційної стабільності, позитивним ставленням до професійної діяльності та достатнім рівнем психологічної стійкості до професійних навантажень. Ці респонденти демонструють більш ефективні стратегії подолання стресу та кращу адаптацію до умов професійної діяльності.

Загалом отримані дані свідчать про те, що у вибірці переважають середні та високі показники психічного вигорання (разом 78 %), що може розглядатися як індикатор значного професійного навантаження та емоційної напруги у діяльності соціальних працівників. Це підкреслює необхідність впровадження системних заходів профілактики вигорання, розвитку навичок емоційної саморегуляції та посилення психологічної підтримки персоналу.

Таким чином, результати дослідження підтверджують актуальність проблеми психічного вигорання в професійній діяльності соціальних працівників та необхідність подальшого вивчення його детермінант і механізмів формування.

Детальний аналіз рівня психічного вигорання у досліджуваній вибірці дозволяє перейти до розгляду його внутрішньої структури, тобто окремих компонентів, які формують загальний синдром. Відповідно до концепції О. Рукавішнікова, психічне вигорання є багатовимірним феноменом і проявляється через взаємопов'язані складові, що відображають динаміку емоційного виснаження, психічного напруження та редукції професійної ефективності.

Вивчення структурних компонентів дає можливість не лише зафіксувати загальний рівень вигорання, а й визначити, які саме його складові є найбільш вираженими у соціальних працівників. Це, у свою чергу, дозволяє глибше зрозуміти механізми формування синдрому та окреслити найбільш вразливі зони професійного функціонування.

Нижче подано результати аналізу структурних компонентів психічного вигорання у досліджуваній вибірці.

Таблиця 2.2

Психоемоційне виснаження

Рівень	% респондентів
Високий	36 %
Середній	42 %
Низький	22 %

Отримані дані за шкалою «психоемоційне виснаження» методики О. Рукавішнікова свідчать про неоднорідний розподіл рівня емоційного виснаження у досліджуваній вибірці соціальних працівників.

Найбільша частка респондентів (42 %) демонструє середній рівень психоемоційного виснаження, що характеризується періодичним зниженням енергетичного ресурсу, відчуттям втоми після робочих навантажень та нестійкістю емоційного стану. Це може свідчити про початкові прояви виснаження, які поки що мають компенсований характер, однак за умов тривалого стресу можуть поглиблюватися.

У 36 % опитаних виявлено високий рівень психоемоційного виснаження, що є показником значного емоційного перевантаження. Для цієї групи характерні хронічна втома, відчуття «вичерпаності» після виконання професійних обов’язків, зниження здатності до відновлення та емоційна перенасиченість робочими ситуаціями. Такий стан може бути наслідком тривалого впливу стресових факторів професійної діяльності та високого рівня емоційної залученості у проблеми клієнтів.

Лише 22 % респондентів мають низький рівень психоемоційного виснаження, що свідчить про достатній рівень психічних і енергетичних ресурсів, ефективні механізми відновлення та відносну стабільність емоційного стану. Ця група демонструє більш адаптивне ставлення до професійних навантажень і кращу стресостійкість.

Загалом результати вказують на те, що понад три чверті вибірки (78 %) мають середній або високий рівень психоемоційного виснаження, що є важливим індикатором ризику формування та розвитку синдрому професійного вигорання. Це підтверджує необхідність впровадження системних заходів профілактики емоційного виснаження, розвитку навичок саморегуляції та забезпечення психологічної підтримки соціальних працівників.

Таблиця 2.3

Деперсоналізація

Рівень	% респондентів
Високий	28 %
Середній	40 %
Низький	32 %

Аналіз отриманих результатів за шкалою «деперсоналізація» методики О. О. Рукавішнікова дозволяє оцінити ступінь емоційного віддалення соціальних працівників від професійної діяльності та клієнтів, що є одним із ключових когнітивно-емоційних компонентів синдрому психічного вигорання.

Найбільшу частку становлять респонденти із середнім рівнем деперсоналізації (40 %), що свідчить про часткову емоційну дистанцію у стресових або перевантажених професійних ситуаціях. У таких випадках працівники можуть зберігати загалом емпатійне ставлення до клієнтів, однак у складних умовах активізується механізм психологічного відсторонення як спосіб захисту від емоційного перевантаження. Це можна розглядати як функціонально-адаптивну реакцію, яка водночас може бути раннім маркером розвитку більш стійкої деперсоналізації.

У 28 % респондентів виявлено високий рівень деперсоналізації, що характеризується вираженим емоційним віддаленням від клієнтів, формалізацією взаємодії та зниженням особистісної залученості у професійні контакти. Для цієї групи притаманна тенденція сприймати клієнтів не як індивідуальності з унікальними потребами, а як об’єкти професійного впливу. Такий стан є небезпечним з точки зору якості соціальної роботи, оскільки може призводити до зниження ефективності допомоги та погіршення міжособистісної взаємодії.

У 32 % опитаних зафіксовано низький рівень деперсоналізації, що свідчить про збереження емоційної включеності, емпатійного контакту та гуманістичного ставлення до клієнтів. Ці респонденти демонструють більш стійкі професійно-особистісні ресурси, здатність підтримувати емоційний баланс без втрати чутливості до потреб інших.

Узагальнюючи отримані дані, слід відзначити, що переважають середній та високий рівні деперсоналізації (разом 68 %), що вказує на наявність помірної, але стабільної тенденції до емоційного віддалення у досліджуваній вибірці. Це може розглядатися як захисний механізм у відповідь на хронічне професійне навантаження, однак за відсутності профілактичних заходів має ризик закріплення та переходу у стійку форму емоційного відчуження.

Отже, результати підкреслюють важливість підтримки емоційної залученості соціальних працівників та розвитку навичок конструктивного подолання професійного стресу без втрати емпатійного компоненту взаємодії.

Таблиця 2.4

Редукція професійних досягнень

Рівень	% респондентів
Високий	30 %
Середній	44 %
Низький	22 %

Аналіз даних за шкалою «редукція професійних досягнень» методики О. Рукавішнікова дає змогу оцінити рівень суб’єктивного сприйняття соціальними працівниками власної професійної ефективності, а також ступінь зниження відчуття компетентності та успішності у професійній діяльності.

Найбільша частка респондентів (44 %) демонструє середній рівень редукції професійних досягнень, що свідчить про нестійку та коливальну самооцінку власної професійної ефективності. У цій групі працівники періодично сумніваються у результативності своєї діяльності, можуть відчувати невпевненість у власних професійних рішеннях, однак загалом зберігають базове відчуття компетентності. Такий стан є проміжним і може як стабілізуватися за умови підтримки, так і поглиблюватися під впливом хронічного стресу.

У 30 % опитаних зафіксовано високий рівень редукції професійних досягнень, що проявляється у вираженому зниженні самооцінки професійної ефективності, відчутті недостатності власних результатів та сумнівах у значущості виконуваної роботи. Для цієї групи характерне сприйняття власної діяльності як менш успішної, ніж вона є об’єктивно, що може призводити до втрати мотивації, зниження ініціативності та формування відчуття професійної безпорадності.

У 26 % респондентів виявлено низький рівень редукції професійних досягнень, що свідчить про збережене відчуття професійної компетентності, адекватну самооцінку результатів праці та впевненість у власних професійних навичках. Ці працівники демонструють більш стабільну професійну ідентичність і вищий рівень внутрішньої мотивації.

Узагальнення результатів показує, що переважають середні та високі показники редукції професійних досягнень (74 %), що свідчить про наявність часткової втрати професійної впевненості у більшості респондентів. Це може бути пов’язано як із високим рівнем емоційного навантаження, так і з хронічним стресом професійної діяльності, який поступово знижує суб’єктивне відчуття ефективності власної роботи.

Таким чином, отримані дані вказують на необхідність підтримки професійної самооцінки соціальних працівників, розвитку механізмів позитивного зворотного зв’язку та створення умов для підкріплення відчуття професійної успішності як важливого ресурсу профілактики вигорання.

Аналіз показав, що у досліджуваній вибірці переважає середній рівень психічного вигорання (48 %), що свідчить про наявність ризикової групи формування хронічного вигорання.

Найбільш вираженим компонентом є психоемоційне виснаження, що підтверджує домінування емоційного фактора у структурі професійного стресу соціальних працівників.

Результати методики О. Рукавішнікова свідчать, що професійна діяльність соціальних працівників характеризується:

– високим рівнем емоційного навантаження;

– наявністю ознак формування синдрому вигорання у значної частини вибірки;

– домінуванням емоційного виснаження як базового компонента вигорання.

Це дозволяє розглядати психічне вигорання як поступовий процес, що формується під впливом хронічного професійного стресу та емоційного перевантаження.

Опитувальник MBI К. Маслач дозволив оцінити три ключові компоненти професійного вигорання: психоемоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Дослідження було проведено на вибірці з 50 соціальних працівників, що дало змогу здійснити

узагальнений аналіз проявів професійного вигорання в межах досліджуваної групи. Нижче подано результати аналізу.

Таблиця 2.5

Рівні прояву професійного вигорання за методикою MBI (К. Маслач)

Компонент професійного вигорання	Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Емоційне виснаження	Високий	18	36 %
	Середній	21	42 %
	Низький	11	22 %
Деперсоналізація	Високий	14	28 %
	Середній	20	40 %
	Низький	16	32 %
Редукція професійних досягнень	Високий	15	30 %
	Середній	22	44 %
	Низький	13	26 %

Аналіз результатів, отриманих за опитувальником MBI, засвідчив наявність у значної частини соціальних працівників середнього та високого рівнів прояву основних компонентів професійного вигорання. Зокрема, найбільш вираженим виявився компонент емоційного виснаження, що проявляється у відчутті хронічної втоми, емоційного спустошення та зниження внутрішнього ресурсу для виконання професійних обов’язків. Це свідчить про систематичне перевантаження фахівців та високий рівень емоційних витрат, пов’язаних зі специфікою соціальної роботи.

Компонент деперсоналізації у досліджуваній вибірці переважно представлений середнім рівнем, що вказує на тенденцію до часткового емоційного відсторонення від клієнтів у стресових або надмірно напружених професійних ситуаціях. Така форма психологічного захисту може виконувати короткочасну адаптивну функцію, однак за умови її стабілізації або посилення створює ризик зниження якості професійної взаємодії та втрати гуманістичної спрямованості допомоги.

Аналіз показників редукції професійних досягнень виявив, що значна частина респондентів демонструє нестійку або знижену оцінку власної професійної ефективності. Це проявляється у сумнівах щодо значущості виконуваної роботи, зниженні відчуття професійної компетентності та обмеженій задоволеності результатами власної діяльності, що негативно впливає на мотивацію до подальшого професійного розвитку.

Таким чином, отримані результати підтверджують актуальність проблеми професійного вигорання у сфері соціальної роботи та вказують на необхідність розробки і впровадження цілеспрямованих профілактичних і корекційних заходів, спрямованих на зниження рівня емоційного виснаження, підтримку професійної самоцінності та збереження психологічного благополуччя соціальних працівників.

Для перевірки зв’язку між компонентами професійного вигорання та загальним рівнем психічного вигорання у соціальних працівників було використано кореляційний аналіз (коефіцієнт Пірсона).

Коефіцієнт кореляції Пірсона – це статистичний показник, який використовується для визначення сили та напрямку лінійного зв’язку між двома кількісними змінними. У психологічних дослідженнях він дозволяє встановити, чи пов’язані між собою, наприклад, рівень емоційного виснаження та загальний рівень професійного вигорання, і наскільки сильно цей зв’язок виражений.

Коефіцієнт Пірсона (r) може набувати значень від -1 до +1:

1) r = +1 – ідеальний прямий зв’язок (зростання однієї змінної супроводжується зростанням іншої);

2) r = -1 – ідеальний обернений зв’язок (зростання однієї змінної супроводжується зниженням іншої);

3) r = 0 – відсутність лінійного зв’язку між змінними.

У психологічних дослідженнях:

– 0,1-0,3 – слабкий зв’язок;

– 0,3-0,5 – помірний зв’язок;

– 0,5-0,7 – помірно сильний;

– 0,7-1,0 – сильний зв’язок;

Результати представлено у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Кореляційні зв’язки між компонентами професійного вигорання

Показники	Загальний рівень вигорання
Емоційне виснаження	r = 0,82
Деперсоналізація	r = 0,74
Редукція професійних досягнень	r = 0,69
Емоційне напруження	r = 0,77

Отримані дані свідчать про наявність сильних і помірно сильних позитивних кореляційних зв’язків між усіма досліджуваними компонентами професійного вигорання та його загальним рівнем.

Найбільш виражений зв’язок виявлено між емоційним виснаженням і загальним рівнем вигорання (r = 0,82), що підтверджує ключову роль енергетичного виснаження у формуванні синдрому професійного вигорання. Це означає, що зі зростанням хронічної втоми та емоційного виснаження суттєво підвищується загальний рівень вигорання.

Також встановлено значущий зв’язок між емоційним напруженням та вигоранням (r = 0,77), що підтверджує, що саме тривале психоемоційне навантаження є одним із провідних предикторів розвитку синдрому.

Показники деперсоналізації (r = 0,74) та редукції професійних досягнень (r = 0,69) демонструють помірно сильний зв’язок із загальним вигоранням, що свідчить про поступовий розвиток захисних і когнітивно-оціночних деформацій у професійній діяльності соціальних працівників.

Таким чином, результати кореляційного аналізу підтверджують, що професійне вигорання у соціальних працівників має системний характер і формується як взаємопов’язана структура емоційного виснаження, емоційного напруження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Найбільш

вагомим чинником його розвитку виступає саме емоційне виснаження, яке відіграє центральну роль у структурі синдрому.

Проведене емпіричне дослідження дозволило комплексно проаналізувати емоційне напруження як чинник формування професійного вигорання у соціальних працівників, а також визначити особливості прояву його структурних компонентів. Узагальнення результатів психодіагностичного обстеження із застосуванням методик О. О. Рукавішнікова та К. Маслач засвідчило, що професійне вигорання має виражений розповсюджений характер у досліджуваній вибірці та проявляється на різних рівнях інтенсивності.

Встановлено, що значна частина соціальних працівників демонструє середній та високий рівні емоційного виснаження, що вказує на наявність хронічного професійного перевантаження та дефіциту емоційних і психологічних ресурсів. Деперсоналізація переважно представлена середнім рівнем, що свідчить про часткове емоційне дистанціювання у складних професійних ситуаціях як форму психологічного захисту. Редукція професійних досягнень проявляється у зниженні або нестійкості професійної самооцінки, що негативно впливає на мотивацію до професійної діяльності та розвиток фахівця.

Результати кореляційного аналізу підтвердили наявність значущих взаємозв’язків між компонентами професійного вигорання та його загальним рівнем. Найбільш сильний зв’язок виявлено між емоційним виснаженням та загальним рівнем вигорання, що дозволяє розглядати саме цей компонент як провідний у структурі досліджуваного синдрому. Також встановлено суттєвий зв’язок між емоційним напруженням та розвитком вигорання, що підкреслює роль тривалого психоемоційного навантаження у формуванні професійної дезадаптації.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що професійне вигорання у соціальних працівників є багатокомпонентним і динамічним явищем, яке формується під впливом систематичного емоційного напруження,

високого рівня комунікативних навантажень та специфіки професійної діяльності. Отримані дані підкреслюють необхідність впровадження цілеспрямованих заходів профілактики та психологічної підтримки, спрямованих на збереження емоційного ресурсу та підвищення професійної стійкості фахівців соціальної сфери.

РОЗДІЛ 3
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ НАПРЯМИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Основні напрями профілактики професійного вигорання у соціальній роботі

Професійне вигорання соціальних працівників є складним багатофакторним явищем, що формується під впливом тривалого емоційного напруження, високої відповідальності, інтенсивної комунікації з клієнтами та обмежених ресурсів професійної підтримки. Отримані у ході емпіричного дослідження результати підтверджують необхідність системної профілактики вигорання, спрямованої не лише на індивідуальний рівень фахівця, а й на організаційні та соціально-психологічні умови його професійної діяльності.

Профілактика професійного вигорання у соціальній роботі має багаторівневий характер і передбачає поєднання первинних, вторинних і третинних заходів.

Первинна профілактика спрямована на попередження виникнення емоційного напруження та формування стійкості до професійного стресу. До її основних напрямів належать:

– формування реалістичних професійних очікувань у майбутніх і практикуючих соціальних працівників;

– розвиток навичок емоційної саморегуляції, усвідомлення власних ресурсів і меж відповідальності;

– підвищення психологічної культури фахівців через психоедукацію щодо природи стресу та професійного вигорання.

Вторинна профілактика орієнтована на раннє виявлення проявів емоційного напруження та початкових ознак вигорання. Вона включає:

– регулярний психологічний моніторинг стану соціальних працівників;

– впровадження груп підтримки, інтервізій і супервізій як простору безпечного професійного обговорення;

– навчання навичкам розпізнавання власних емоційних станів та сигналів перевантаження.

Третинна профілактика спрямована на подолання вже сформованого професійного вигорання та мінімізацію його наслідків. Вона передбачає:

– індивідуальну психологічну допомогу та консультування;

– відновлення професійної ідентичності та мотивації;

– корекцію деструктивних копінг-стратегій і формування адаптивних способів подолання стресу.

Важливим напрямом профілактики є також організаційний рівень, який включає оптимізацію навантаження, чіткий розподіл функціональних обов’язків, підтримку з боку керівництва та створення сприятливого психологічного клімату в колективі. Саме поєднання індивідуальних і організаційних заходів забезпечує ефективність профілактики професійного вигорання у соціальній роботі.

Організація профілактики професійного вигорання соціальних працівників має спиратися на систему базових принципів, дотримання яких забезпечує результативність та сталість профілактичних заходів.

Принцип системності передбачає інтеграцію профілактики вигорання в загальну модель професійного супроводу та розвитку персоналу. Профілактичні заходи мають носити не епізодичний, а постійний характер і включати регулярну оцінку психоемоційного стану працівників, виявлення факторів ризику та своєчасне коригування програм підтримки.

Принцип індивідуалізації полягає у врахуванні особистісних і професійних особливостей соціальних працівників, зокрема рівня їхнього професійного досвіду, емоційної стійкості, здатності до адаптації та наявних ресурсів. Індивідуальний підхід дозволяє добирати найбільш ефективні

профілактичні та корекційні заходи відповідно до потреб конкретного фахівця.

Принцип конфіденційності та психологічної безпеки є необхідною умовою формування довіри до системи психологічної підтримки. Соціальні працівники повинні мати можливість звертатися по допомогу без страху негативних наслідків для професійної репутації, кар'єрного зростання чи статусу в колективі.

Принцип комплексності передбачає поєднання різних форм і методів впливу, зокрема індивідуального психологічного консультування, групових форм роботи, освітніх програм та організаційних змін. Найбільш ефективними є профілактичні програми, що інтегрують психоосвітній, психотерапевтичний та адміністративно-управлінський компоненти.

Принцип проактивності орієнтований на запобігання розвитку професійного вигорання шляхом ранньої діагностики та впровадження профілактичних заходів ще до появи виражених симптомів. Такий підхід дозволяє уникнути глибоких форм вигорання та підтримувати стабільний рівень професійної ефективності.

Індивідуальна профілактика професійного вигорання спрямована на активізацію та розвиток внутрішніх ресурсів соціального працівника. До найбільш результативних засобів належать:

– техніки саморегуляції (релаксаційні вправи, дихальні техніки, медитативні практики), які сприяють зниженню рівня тривожності та відновленню емоційної рівноваги;

– розвиток усвідомленості (mindfulness), що допомагає зменшити емоційне перевантаження та нав'язливі стресові переживання;

– робота з особистими та професійними межами, зокрема формування навичок відмови, делегування та усвідомлення власних потреб;

– ведення щоденника емоцій або рефлексивних записів, що сприяє усвідомленню індивідуальних стресових тригерів;

– раціональне планування робочого часу та відпочинку, яке забезпечує баланс між професійною діяльністю та особистим життям.

Групові форми профілактики професійного вигорання мають особливу цінність завдяки ефекту взаємної підтримки, обміну досвідом та нормалізації професійних труднощів. Вони сприяють зниженню відчуття ізольованості та формуванню ресурсного професійного середовища. До найбільш ефективних групових форм профілактики належать:

1. Психопрофілактичні тренінги, спрямовані на розвиток емоційного інтелекту, навичок управління стресом, профілактику професійного вигорання та конструктивне вирішення конфліктів. Такі заходи підвищують усвідомлення чинників ризику та формують практичні навички самодопомоги і саморегуляції.

2. Супервізійні та інтервізійні групи, які забезпечують професійну підтримку фахівців через обговорення складних випадків, аналіз професійних ситуацій і зниження емоційної напруги, пов’язаної з відповідальністю та етичними дилемами соціальної роботи.

3. Арттерапевтичні групи, у межах яких використовуються творчі методи (малювання, ліплення, створення колажів) як засоби символічного вираження внутрішніх переживань, емоційного розвантаження та відновлення психоемоційних ресурсів.

4. Психоедукаційні групи, спрямовані на інформування соціальних працівників про сутність синдрому професійного вигорання, його прояви, наслідки та шляхи профілактики. Такі групи підвищують рівень обізнаності та сприяють зменшенню стигматизації звернення по психологічну допомогу.

5. Вагому роль у профілактиці професійного вигорання відіграють також організаційні умови праці, формування яких значною мірою залежить від управлінських рішень керівництва установи. Доцільним є впровадження таких заходів:

6. Систематичне навчання та підвищення кваліфікації, що сприяє професійному розвитку та підтримує відчуття компетентності й значущості виконуваної роботи.

7. Чітке визначення функціональних обов'язків, яке знижує рівень напруження, пов'язаного з рольовою невизначеністю та надмірними очікуваннями.

8. Гнучкий робочий графік, можливість планового відпочинку та ротації завдань, що дозволяє зменшити монотонність діяльності й ризик професійного перевантаження.

9. Запровадження політики підтримки ментального здоров'я, зокрема забезпечення доступу до психологічного консультування та профілактичних психоемоційних сесій.

10. Формування культури доброзичливості та взаємної підтримки в колективі, оскільки соціальна підтримка виступає одним із ключових захисних чинників від розвитку вигорання.

Одним із ефективних напрямів профілактики професійного вигорання соціальних працівників є впровадження системи професійної підтримки, до якої належать супервізія, інтервізія та балінтовські групи. Ці форми роботи забезпечують створення безпечного професійного простору, у якому фахівець має можливість аналізувати складні випадки, усвідомлювати власні емоційні реакції та отримувати підтримку від колег або більш досвідчених спеціалістів. Їх використання є важливим ресурсом запобігання емоційному виснаженню та підтримки професійної стійкості.

Супервізія розглядається як систематичний процес професійного супроводу, підтримки та розвитку фахівця через аналіз його практичних випадків разом із більш досвідченим спеціалістом або супервізором. Вона є важливим елементом професійного зростання та профілактики вигорання, оскільки створює умови для рефлексії, емоційного розвантаження та вдосконалення професійної діяльності.

У межах профілактики вигорання супервізія виконує низку ключових функцій:

– підтримувальну, яка забезпечує можливість обговорення складних професійних ситуацій та зниження емоційної напруги;

– освітню, що сприяє розвитку професійних компетентностей і засвоєнню ефективних стратегій роботи;

– контрольно-аналітичну, яка дозволяє підвищувати якість професійної діяльності та зменшувати ризик помилок;

– рефлексивну, спрямовану на усвідомлення власних емоційних реакцій і професійних дій.

Залежно від організаційних умов супервізія може мати різні форми: індивідуальну, групову, командну та дистанційну. Кожна з них має свої переваги, однак спільною характеристикою є спрямованість на підвищення професійної ефективності та зниження емоційного виснаження.

Поряд із супервізією важливе місце займає інтервізія – форма професійної взаємопідтримки між колегами одного рівня, яка передбачає обговорення складних випадків без участі офіційного керівника. Її значення полягає у розвитку культури взаємодопомоги, зменшенні професійної ізоляції та формуванні середовища, в якому помилки розглядаються як ресурс для навчання.

Регулярна участь у супервізійних та інтервізійних процесах сприяє зниженню рівня емоційного виснаження, підвищенню професійної впевненості, зміцненню мотивації та профілактиці таких проявів вигорання, як деперсоналізація і редукція професійних досягнень.

Особливим різновидом групової професійної підтримки є балінтовські групи, які спрямовані на аналіз емоційного змісту взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Їх основною метою є зниження емоційного напруження, усвідомлення прихованих психологічних процесів у професійних стосунках та підтримка професійної ідентичності фахівця.

Балінтовські групи базуються на принципах регулярності, безоціночності, конфіденційності та фокусі на емоційних переживаннях спеціаліста. У процесі роботи учасники мають можливість вільно обговорювати складні випадки, отримувати нові погляди на професійну ситуацію та усвідомлювати власні реакції у взаємодії з клієнтами.

Застосування супервізії, інтервізії та балінтовських груп у діяльності соціальних працівників сприяє формуванню системи професійної емоційної підтримки, зниженню рівня стресу, розвитку рефлексивності та підвищенню якості соціальної роботи в цілому. Саме ці технології розглядаються як один із ключових ресурсів профілактики професійного вигорання у сучасній соціальній практиці.

3.2. Розробка практичних рекомендацій щодо зниження емоційного напруження та профілактики професійного вигорання

На основі здійсненого теоретичного аналізу проблеми професійного вигорання у соціальній роботі, а також результатів емпіричного дослідження було розроблено комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на зниження рівня емоційного напруження та профілактику професійного вигорання соціальних працівників. Запропоновані рекомендації мають системний характер і структуровані відповідно до основних рівнів впливу: індивідуального, групового та організаційного, що відповідає сучасним підходам до профілактики психоемоційного виснаження в соціономічних професіях.

1. Рекомендації на індивідуальному рівні. Індивідуальна профілактика професійного вигорання передбачає активізацію внутрішніх ресурсів особистості соціального працівника та формування навичок самопідтримки в умовах емоційно насиченої професійної діяльності. Доцільним є:

– систематичне використання технік емоційної саморегуляції, зокрема дихальних вправ, технік заземлення, прогресивної м’язової та тілесної

релаксації, які сприяють зниженню рівня психоемоційного напруження та відновленню внутрішньої рівноваги;

– формування навичок усвідомлення власних емоційних станів, вміння своєчасно розпізнавати ознаки перевтоми, емоційного виснаження та вживати заходів для відновлення психоемоційного ресурсу;

– дотримання балансу між професійною та особистою сферами життя, що передбачає раціональне планування робочого часу, наявність повноцінного відпочинку та збереження особистих інтересів поза професійною діяльністю;

– розвиток професійних меж, зокрема вміння відокремлювати власні переживання від емоцій клієнтів, запобігаючи надмірній ідентифікації з їхніми проблемами та формуванню вторинної травматизації.

2. Рекомендації на груповому рівні. Груповий рівень профілактики спрямований на створення підтримувального професійного середовища та зниження емоційного навантаження через взаємодію з колегами. Ефективними є такі заходи:

– впровадження регулярних супервізій та інтервізій, що забезпечують можливість професійного обговорення складних випадків, зниження емоційної напруги та отримання фахової підтримки;

– організація груп психологічної підтримки для соціальних працівників з метою обміну досвідом, нормалізації професійних труднощів та зменшення відчуття ізольованості;

– розвиток командної взаємодії та культури взаємної підтримки в колективі, що сприяє формуванню психологічно безпечного робочого простору;

– проведення тематичних тренінгів, спрямованих на профілактику професійного вигорання, розвиток стресостійкості, емоційного інтелекту та навичок ефективної комунікації.

3. Рекомендації на організаційному рівні. Організаційний рівень профілактики професійного вигорання пов’язаний із створенням умов праці,

які зменшують ризики хронічного стресу та сприяють професійному благополуччю соціальних працівників. Доцільно:

– забезпечувати раціональний розподіл професійного навантаження, що дозволяє уникнути перевантаження та хронічної перевтоми;

– створювати можливості для професійного зростання та підвищення кваліфікації, що підтримує мотивацію, відчуття професійної компетентності та значущості праці;

– здійснювати визнання результатів роботи соціальних працівників, зокрема через позитивний зворотний зв’язок, заохочення та підтримку професійної ініціативи;

– забезпечувати доступ до психологічної допомоги в межах організації, включаючи можливість індивідуального консультування та участі у профілактичних програмах збереження ментального здоров’я.

4. Ресурсно-орієнтований підхід у профілактиці вигорання. Важливим напрямом профілактики професійного вигорання є систематична робота з ресурсами особистості соціального працівника. Ресурсно-орієнтований підхід передбачає:

– виявлення індивідуальних внутрішніх ресурсів (цінності, сенси професійної діяльності, життєві опори);

– актуалізацію зовнішніх ресурсів (соціальна підтримка, професійне середовище, міждисциплінарна взаємодія);

– формування навички усвідомленого використання ресурсів у стресових і кризових професійних ситуаціях.

Особливу увагу доцільно приділяти роботі зі смисловою сферою особистості, оскільки втрата відчуття значущості професійної діяльності є одним із ключових чинників розвитку редукції професійних досягнень.

5. Психоедукація як складова профілактичної роботи. Ефективність профілактики професійного вигорання значною мірою залежить від рівня поінформованості соціальних працівників щодо природи цього явища. Психоедукаційна складова може реалізовуватися через:

– тематичні лекції та семінари;

– інформаційні буклети й методичні рекомендації;

– включення теми професійного вигорання до програм підвищення кваліфікації.

Психоедукація сприяє ранньому розпізнаванню симптомів вигорання, формуванню відповідального ставлення до власного психічного здоров'я та зниженню стигматизації звернення по психологічну допомогу.

6. Використання арттерапевтичних та тілесно-орієнтованих методів. З урахуванням специфіки діяльності соціальних працівників, які часто працюють у ситуаціях підвищеного емоційного навантаження, доцільним є використання арттерапевтичних і тілесно-орієнтованих методів як доступних і екологічних способів зниження напруги. До них належать:

– арттерапевтичні вправи (малювання, колаж, символічна робота з образом професійної ролі);

– тілесні практики, спрямовані на зниження м'язової напруги;

– техніки усвідомлення тілесних реакцій на стрес.

Застосування таких методів сприяє відновленню психоемоційного балансу та підвищенню стресостійкості.

7. Моніторинг психоемоційного стану персоналу. З метою своєчасної профілактики доцільно впроваджувати регулярний моніторинг рівня емоційного напруження та проявів професійного вигорання. Це може здійснюватися шляхом:

– періодичного психологічного діагностування;

– анонімних опитувань щодо рівня задоволеності роботою;

– індивідуальних консультацій за запитом працівників.

Такий підхід дозволяє виявляти ризикові групи та планувати цілеспрямовані профілактичні заходи.

На основі результатів емпіричного дослідження та теоретичного аналізу доцільно сформулювати такі практичні рекомендації:

1. Розробити та впровадити короткострокові профілактичні програми, адаптовані до умов конкретних організацій (тренінги, групові та індивідуальні консультації).

2. Забезпечити регулярний доступ соціальних працівників до супервізійної та інтервізійної підтримки.

3. Поширювати інформаційні матеріали щодо професійного вигорання та методів його профілактики серед працівників соціальної сфери.

4. Підтримувати ініціативних працівників та лідерів змін у колективах, які сприяють формуванню психологічно безпечного робочого середовища.

5. Інтегрувати тематику професійного вигорання до програм підготовки та перепідготовки соціальних працівників.

6. Здійснюючи психологічну профілактику професійного вигорання на різних рівнях її реалізації, доцільно орієнтуватися на ресурсний потенціал фахівця, розглядаючи особистість у єдності її біологічної, психологічної, соціальної та духовної складових.

Запропонований комплекс рекомендацій має виражену практичну спрямованість і може бути використаний у діяльності соціальних служб, благодійних організацій та установ системи соціального захисту населення. Їх реалізація сприятиме зниженню рівня емоційного напруження, попередженню розвитку професійного вигорання та підвищенню ефективності й якості професійної діяльності соціальних працівників.

Таким чином, профілактика та подолання професійного вигорання соціальних працівників має реалізовуватися як системний і багаторівневий процес, що поєднує індивідуальні психологічні стратегії, групову підтримку та організаційні зміни. Запропонований комплекс рекомендацій може слугувати основою для розробки профілактичних програм у соціальних службах та сприяти збереженню психічного здоров’я фахівців і підвищенню якості надання соціальних послуг.

ВИСНОВКИ

Професійна діяльність соціального працівника належить до типу «людина-людина» та характеризується високою емоційною насиченістю, постійною взаємодією з клієнтами у кризових станах, необхідністю прийняття складних рішень та високим рівнем відповідальності. Додатковими чинниками емоційного напруження виступають соціальна нестабільність, робота з травматичним досвідом клієнтів, обмеженість ресурсів системи соціальної підтримки, що значно підвищує ризик професійного стресу.

Встановлено, що емоційне напруження є одним із провідних чинників розвитку професійного вигорання, яке проявляється у трьох основних компонентах: емоційному виснаженні, деперсоналізації та зниженні відчуття професійної ефективності. Саме хронічне емоційне перевантаження поступово призводить до зменшення емоційних ресурсів, формування захисних механізмів у вигляді емоційного відсторонення та втрати професійної мотивації.

Теоретичний аналіз також показав, що професійне вигорання розвивається поступово, проходячи стадії емоційного напруження, резистенції та виснаження, що підтверджує його динамічний характер. Важливу роль у цьому процесі відіграють як зовнішні фактори професійного середовища, так і внутрішні особистісні ресурси соціального працівника.

Таким чином, емоційне напруження виступає ключовим психологічним чинником формування професійного вигорання у соціальних працівників. Його своєчасне виявлення та корекція є необхідною умовою збереження професійного здоров’я, підтримки ефективності діяльності та запобігання розвитку деструктивних наслідків у професійній сфері.

Емпіричне дослідження, проведене з метою вивчення емоційного напруження як чинника формування професійного вигорання у соціальних працівників, дало змогу отримати цілісне уявлення про особливості прояву

синдрому професійного вигорання та його структурних компонентів у досліджуваній вибірці. Отримані результати підтверджують актуальність обраної проблематики та її практичну значущість для сфери соціальної роботи.

За результатами психодіагностичного обстеження встановлено, що у значної частини соціальних працівників спостерігаються середні та високі рівні психічного і професійного вигорання. Найбільш вираженим компонентом виявилося емоційне виснаження, що свідчить про тривалий вплив хронічного стресу, високої професійної відповідальності та емоційно насиченої взаємодії з клієнтами. Деперсоналізація проявляється переважно на помірному рівні, що може розглядатися як захисна реакція на професійні труднощі, тоді як редукція професійних досягнень відображає нестійкість професійної самооцінки та зниження впевненості у власній ефективності.

Кореляційний аналіз підтвердив наявність статистично значущих взаємозв’язків між рівнем емоційного напруження та показниками професійного вигорання. Встановлено, що зростання емоційного напруження супроводжується підвищенням рівня емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень, що підтверджує висунуту гіпотезу дослідження. Отримані дані свідчать про провідну роль емоційного напруження у формуванні та розвитку синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

Таким чином, результати емпіричного дослідження засвідчують, що професійне вигорання є системною проблемою у діяльності соціальних працівників і потребує своєчасної профілактики. Практична значущість отриманих результатів полягає у можливості їх використання для розроблення програм психологічної підтримки, супервізійного супроводу, розвитку навичок емоційної саморегуляції та підвищення психоемоційної стійкості фахівців соціальної сфери.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи було узагальнено соціально-психологічні напрями профілактики та подолання професійного вигорання

соціальних працівників на основі теоретичного аналізу наукових джерел і результатів проведеного емпіричного дослідження. Обґрунтовано необхідність комплексного підходу до профілактики професійного вигорання як багаторівневого процесу, що охоплює індивідуальний, груповий та організаційний рівні професійної діяльності.

Визначено, що ефективна профілактика професійного вигорання передбачає розвиток у соціальних працівників навичок емоційної саморегуляції, усвідомлення власних психоемоційних станів, формування професійних меж та підтримання балансу між професійною і особистою сферами життя. Наголошено на значущості групових форм роботи, зокрема супервізій, інтервізій, тренінгів і груп психологічної підтримки, які сприяють зниженню емоційного напруження, обміну професійним досвідом і формуванню колективної підтримки.

Особливу увагу приділено ролі організаційних чинників у профілактиці професійного вигорання, зокрема раціональному розподілу навантаження, створенню умов для професійного зростання, розвитку культури психологічної безпеки та забезпеченню доступу до психологічної допомоги в межах організації. Показано, що саме організаційна підтримка є важливим захисним фактором проти розвитку емоційного виснаження та редукції професійних досягнень.

На основі результатів дослідження розроблено комплекс практичних рекомендацій, орієнтованих на збереження психічного здоров’я соціальних працівників, підвищення їх професійної стійкості та ефективності діяльності. Запропоновані напрями профілактики мають прикладний характер і можуть бути використані в діяльності соціальних служб, благодійних організацій та закладів соціального захисту населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навчальний посібник. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.

2. Бартків О. Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників до мультидисциплінарної взаємодії. *Педагогічний часопис Волині. Розділ ІІІ. Актуальні питання теорії і практики спеціальної освіти і соціальної роботи.* 2017. № 2 (5). С.113-118.

3. Батуріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів. *Актуальні питання гуманітарних наук. Педагогіка*. 2016. №. 15. С. 265-270.

4. Бачинська А. В. Професійне емоційне вигорання працівників організації : теоретичний підхід. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. 2020. № 4. С. 48.

5. Бегун-Трачук Л. О. Дослідження професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці. *Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі.* 2020. №5. С. 128-133.

6. Березовська Л. І. Психодіагностика та корекція внутрішньоособистісних конфліктів як умова подолання професійного вигоряння у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія, економічна психологія». Київ, 2013. 19 с.

7. Бещук-Венгерська Н. В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів : методичний посібник. Вінниця : ММК, 2015. 110 с.

8. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М. Психологічні умови попередження професійного стресу та професійного вигорання керівників освітніх організацій : спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти. Київ, 2015. 48 с.

9. Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі : супервізія догляду в громаді, денних та стаціонар. установах / пер.з англ. Т. Семигіної. Київ : унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с

10. Бут Г. О. Профілактика професійного вигорання соціальних робітників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг). 2023. 65 с.

11. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи.*2022. № 12. С. 24-32.

12. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. *SOCIOПРОСТІР*. 2020. № 9. С. 38-45.

13. Варгата О. В., Кулешова О. В., Міхеєва Л. В. Психологічні чинники професійного вигорання педагогів. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2021. № 75. С. 68-71.

14. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія : Економіка і управління*. 2019. № 3. С. 130-135.

15. Васильченко О. М. Ресурсне забезпечення протидії емоційному вигоранню у фахівців соціономічних професій. *Актуальні проблеми психології : зб. наук.* пр. Ін. психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2016. № 32. С. 46-58.

16. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика.* 2015. № 1-4. С. 167-176.

17. Гінгіна О. Д. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання». Семінар-тренінг для педагогічних працівників. ЗОШ І-ІІІ ступеня с. Новий Двір, 2012. 30 с.

18. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота*. 2019. №. 2 (45). С. 41-45.

19. Грабовська, С. Синдром емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери : профілактика та подолання. *Соціальна педагогіка : теорія та практика.* 2020. № 4. С. 113-118.

20. Губарь О. В. Психологічні особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2020. № 4. С. 90-95.

21. Гусак Н. Є., Семигіна Т. В., Трухан С. О. Стратегії і виклики роботи з внутрішньо переміщеними особами. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право.* 2014. № 2 (22). С.161-167.

22. Євдокимова І. А. Соціальна робота в Україні : тенденції розвитку й проблеми в довоєнний період та в умовах війни з Росією. *SOCIOПРОСТІР.* 2022. № 12. С. 6-13.

23. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науково-теоретичний альманах «Грані».* 2019. № 2. С. 23-31.

24. Карамушка Л. М., Снігур Ю. С. Психологія вибору копінг-стратегії керівниками освітніх організацій: монографія. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2024. 188 с.

25. Качур О. Профілактика професійного вигорання в закладах освіти. Психолог. 2010. № 40. С. 3-7.

26. Квашина Л. В., Морозова І. В. Профілактика професійного вигорання в соціальній роботі : навч. посіб. Київ : Каравела, 2020. 124 с.

27. Кісліцина М. В. Оптимізм як критерій професійного вигорання педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів для розумово відсталих учнів. *Актуальні проблеми корекційної педагогіки*. 2015. № 5. С. 121-136.

28. Колот А. М. Професійне вигорання як соціально-психологічна проблема в діяльності фахівців соціальної сфери. *Вісник соціальної роботи.* 2021. № 1. С. 45-49.

29. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. …канд. психол. наук : 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія». Івано-Франківськ, 2016. 352 с.

30. Колтунович Т. А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес». *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди».* 2014. № 31. С. 142-151.

31. Колтунович Т. А. Як не згоріти в полум'ї професії : корекційна програма для вихователів дошкільних навчальних закладів. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2012. 200 с.

32. Комар Т. О., Вахрушева Г. Г. Синдром вигорання психологів системи освіти. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічна науки.* 2018. № 2. С. 51-55.

33. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигоряння працівників освіти : монографія. Київ : 2017. 304 с.

34. Лящ О. П., Яцюк М. В. Теоретична модель професійного вигорання педагогів закладу інтернатного типу. *Габітус. Соціальна психологія. Юридична психологія.* 2020. № 20. С. 245-250.

35. Мартиненко А. В. Стрес і професійне вигорання у фахівців соціальної сфери: психопрофілактичні аспекти. *Психологія і суспільство*. 2019. № 3. С. 66-70.

36. Маслач К. Зміненні реальності : запобігання вигоранню та відновлення взаємозв'язку між людьми. Харків : Віват, 2019. 240 с.

37. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного*

університету внутрішніх справ. Серія : психологічна. 2012. № 2 (1). С. 444-452.

38. Мельниченко С. О. Психогігієна в роботі соціального працівника: навч. посіб. Черкаси : Вертикаль, 2018. 112 с.

39. Михайленко О. В. Професійне вигорання у діяльності фахівців соціально-виховної роботи. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» ім. Т. Г. Шевченка Серія. Педагогічні науки. 2023.* № 23 (179). С. 72-80.

40. Михальчук Л. Я., Шуберчук М. П. Подолання синдрому професійного вигорання педагогів шляхом використання педагогіки емпауерменту. Нетішин, 2019. 78 с.

41. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки. Серія : Педагогіка і психологія.* 2017. № 1 (13). С. 118-125.

42. Павлюк, Г. Профілактика синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери. *Молодь і ринок.* 2021. № 6. С. 119-123.

43. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти : психолого-педагогічні чинники розвитку професійних компетентностейпе дагогічних працівників закладів професійної освіти. Біла Церква : БІНПО УМО НАПН України, 2023. 50 с.

44. Перегончук Н. В. «Професійне вигорання» як фактор розвитку особистості педагога : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2011. 20 с.

45. Перхайло Н. А. Попередження професійного вигоряння майбутніх фахівців із соціальної роботи засобами велнес-технології. *The I International Conference on Multidisciplinary Research.* 2017. № 19-21. С. 729-732.

46. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія».* 2016. Вип. 55. С. 202-210.

47. Підгурська В. П. Управлінська діяльність керівника з попередження синдрому «професійного вигорання» у суб'єктів навчально-виховного процесу». *Ресурсний підхід в управлінні навчальними закладами* : зб. наук. праць за матеріалами міжрегіональної наук.-практ. Конференції (10 квітня 2014 р.) Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 118 с.

48. Пітильчак А. Б. Професійне вигорання соціальних працівників: шляхи подолання. *Актуальні проблеми психології*. 2022. Т. 3. С. 57-61.

49. Поліщук В. А. Формування соціальної відповідальності у майбутніх фахівців соціальної роботи: системний підхід. *Соціальна робота та соціальна освіта.* 2022. № 2 (9). С. 281-288.

50. Прокопенко І. А. Професійне вигорання педагогів як психолого-педагогічна проблема. *Наукові записки кафедри педагогіки*. 2019. № 1 (45). С. 59-64.

51. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки.*2020. № 1 (34). С. 266-271.

52. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навч. носіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.

53. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки*. 2011. № 3. С. 98-100.

54. Степанець М. Професійне вигорання як перешкода пізнавально-творчої самореалізації педагогічних кадрів. *Педагогічні науки : теорія, історія, інноваційні технології.* 2016. № 8. С. 74-84.

55. Столярик О., Семигіна Т. Повернутися з війни : психосоціальна підтримка ветеранів(нок) та членів їхніх сімей. *Social Work and Education.* 2023. № 10. С. 63-77.

56. Тавровецька Н. Взаємозв'язок професійного вигорання педагогів з особливостями ціннісно-смислової сфери і життєвої позиції. *Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць.* 2020. № 49. С. 296-321.

57. Шрамко С. Професійне вигорання соціального працівника: причини, симптоми, профілактика. Соціальна робота в Україні : теорія і практика. 2021. № 2. С. 78-83.

58. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигоряння фахівців із соціальної роботи. *Габітус.* 2021. №. 25. С. 27-31.

59. Bradley H. B. «Community-based treatment for young adult offenders». Crime & Delinquency. July 1969. № 15 (3). P. 359-370.

60. Demerouti E., Bakker A.B., Vardakou I., Kantas A. The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. European Journal of Psychological Assessment. 2003. № 19. P. 12-23. doi:10.1027//1015-5759.19.1.12

61. José Luis Moreno-Lucas, Juan Pedro Martínez-Ramón, Francisco Manuel Morales-Rodríguez, Cecilia Ruiz-Esteban, Inmaculada Méndez. Stress, Burnout, and Resilience: Are Teachers at Risk? International Journal of Mental Health Promotion 2023. № 25 (2). P. 207-222. https://doi.org/10.32604/ijmhp.2023.02590

62. Kristensen T.S., Borritz M., Villadsen E., Christensen K. B. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Work & Stress. 2005. № 19 (3). P. 192-207. doi:10.1080/02678370500297720

63. Maslach C, Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour. 1981. № 2 (2). P. 99-113. doi:10.1002/job.4030020205

64. Parker G., Tavella G. Burnout: a case for its formal inclusion in classification systems. World Psychiatry. 2022. № 21 (3). P. 467-468. doi:10.1002/wps.21025

65. Schaufeli W.B., Bakker A. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. 2003. P. 3-60.

66. Shirom A., Melamed S. A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. International Journal of Stress Management. 2006. № 13 (2). P. 176-200. doi:10.1037/1072-5245.13.2.176

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Визначення психічного вигорання»

(О.О. Рукавішніков, адаптований формат)

Інструкція: оцініть, наскільки кожне твердження відповідає вашому стану в професійній діяльності.

Шкала оцінювання:

- 0 – зовсім не характерно;
- 1 – рідко;
- 2 – іноді;
- 3 – часто;
- 4 – дуже часто.

Твердження	0	1	2	3	4
Я відчуваю емоційне виснаження після роботи.					
Робочі ситуації забирають у мене багато внутрішніх ресурсів.					
Наприкінці робочого дня я відчуваю сильну втому.					
Мені важко відновитися після робочого навантаження.					
Часто відчуваю внутрішнє напруження через роботу.					
Я стаю більш байдужим(ою) до проблем інших людей.					
Мені складно зберігати емоційну включеність у роботу.					
Іноді виникає відчуття емоційного віддалення від людей, з якими працюю.					
Я ловлю себе на формальному ставленні до роботи.					
Спілкування з клієнтами/учнями/пацієнтами часто виснажує мене.					
Я відчуваю, що моя професійна ефективність знижується.					

Мені здається, що я роблю менше, ніж міг(могла) би.					
Я сумніваюся у своїй професійній компетентності.					
Досягнення у роботі перестають приносити задоволення.					
Я рідше відчуваю професійне натхнення.					
Робота починає здаватися мені надмірно складною.					
Мені важко підтримувати стабільний робочий темп.					
Я частіше хочу дистанціюватися від робочих обов’язків.					
Я відчуваю зниження мотивації до професійної діяльності.					
Робота потребує від мене більше зусиль, ніж раніше.					
Я відчуваю емоційне виснаження після роботи.					
Робочі ситуації забирають у мене багато внутрішніх ресурсів.					
Наприкінці робочого дня я відчуваю сильну втому					
Мені важко відновитися після робочого навантаження.					
Часто відчуваю внутрішнє напруження через роботу.					

Додаток Б

Шкала професійного вигорання маслач (MBI)

Інструкція: оцініть, наскільки кожне твердження відповідає вашому стану в професійній діяльності.

Твердження	Ніколи	Кілька разів на рік або рідше	Раз на місяць або рідше	Кілька разів на місяць	Раз на тиждень	Кілька разів на тиждень	Щодня
Я відчуваю емоційне виснаження від своєї роботи							
Я почуваюся виснаженим в кінці робочого дня							
Я відчуваю втому, коли прокидаюся вранці й маю знову йти на роботу							
Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги							
Я відчуваю, що ставлюся до деяких людей на роботі як до об'єктів, а не як до особистостей							
Робота з людьми протягом усього дня вимагає від мене дуже багато сил							
Я дуже ефективно розв'язую проблеми та конфлікти своїх колег							
Я почуваюся пригніченим та апатичним							
Я позитивно впливаю на життя інших людей через свою роботу							
Відтоді як я працюю тут, я став більш байдужим у ставленні до людей							
Я турбуюсь, що ця робота робить мене черствим							
Я відчуваю себе дуже енергійним							
Я відчуваю роздратування через свою роботу							

Я відчуваю, що працюю занадто багато							
Мені насправді байдуже, що трапляється з деякими моїми колегами							
Безпосередня робота з людьми створює для мене занадто багато стресу							
Я легко створюю розслаблену атмосферу зі своїми колегами							
Я відчуваю піднесення після співпраці зі своїми колегами							
Я відчуваю, що багато досяг у своїй роботі							
Я відчуваю, що перебуваю на межі своїх можливостей							
У своїй роботі я спокійно долаю емоційні проблеми							
Я відчуваю, що колеги звинувачують мене у деяких своїх проблемах							