

**КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА
СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

Кафедра психології особистості та соціальних практик

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Навчально-професійний проєкт
на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми 053.00.05 Екстремальна та кризова психологія

**ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ**

Виконала: студентка
2 курсу групи ЕКПм-1-24-1.4з
заочної форми навчання
Бондар Євгенія Андріївна
Науковий керівник:
Кутішенко Валентина Петрівна
Кандидат психологічних наук, доцент

Київ – 2025

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	3
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ З ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ	10
1.1. Теоретичні підходи до проблеми емоційного вигорання особистості у професійній діяльності	10
1.2. Характеристика професійної діяльності соціальних працівників в умовах дії воєнного стану	15
1.3. Психологічні детермінанти емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах дії воєнного стану	20
Висновки до розділу 1	31
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТА ПРОГРАМА ЙОГО ПРОФІЛАКТИКИ В УМОВАХ ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ	33
2.1. Організація та методи дослідження емоційного вигорання працівників соціальної сфери	33
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження	38
2.3. Програма профілактики емоційного вигорання працівників соціальної сфери в умовах дії воєнного стану	51
Висновки до розділу 2	53
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ОПРАЦЬОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	65

АНОТАЦІЯ

ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Актуальність дослідження. Сучасні соціальні працівники функціонують у складних умовах, особливо в період воєнного стану, коли їхня діяльність пов'язана з високим рівнем стресу, емоційним напруженням і необхідністю надання допомоги в критичних ситуаціях. Підвищене навантаження, емоційне співпереживання клієнтам, обмежені ресурси та відсутність можливості для повноцінного відновлення можуть призводити до емоційного вигорання.

Дослідження психологічних детермінант цього явища є важливим для розробки ефективних превентивних заходів та психокорекційних програм. Вивчення факторів, що впливають на розвиток емоційного вигорання, сприятиме покращенню умов праці соціальних працівників, підвищенню їхньої стресостійкості та ефективності професійної діяльності.

Дослідженням емоційного вигорання займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Н. Булатевич, Т. Воротняк, Н. Грішина, Т. Драга, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Г. Кизим, В. Ковальчук, О. Колоскова, І. Криницька, С. Максименко, О. Мялюк, Н. Назарук, М. Поліщук, Л. П'янківська, Т. Ронгінська, Т. Форманюк, В.Є. Семеніхіна, К. Черніс, Т. Marek, K. Van Vack, B. White, V. Morgan, A. Hackney, G.I. Kaplan, G.E. Roberts, B.J. Sedoc, J. Gibbson, J. Greenberg, S. Jackson, C. Maslach, A. Pines, B. Perlman, H.J. Freudenberger, I. Friedman, W. Schaufeli.

Літовченко О., Капустник В., Завгородній І., Меркулова Т., Лисак М., Перова І., Беккельманн І. у спільній статті «Емоційне вигорання та професійний стрес серед працівників соціальних сфер під час кризових подій: пандемії та воєнного конфлікту» дослідили психоемоційний стан працівників закладів охорони здоров'я, освіти та соціальної сфери під час кризових ситуацій, зокрема воєнного конфлікту.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема емоційного вигорання соціальних працівників, особливо в умовах воєнного стану, залишається недостатньо дослідженою. Це визначає актуальність роботи як з точки зору наукового пізнання, так і практичної значущості для організації психологічної підтримки фахівців соціальної сфери.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні детермінанти емоційного вигорання соціальних працівників в умовах дії воєнного стану та розробити комплекс психологічних заходів з його профілактики.

Завдання дослідження:

1.Провести теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання, з'ясувати його особливості та психологічні чинники у соціальних працівників в умовах воєнного стану.

2.Здійснити емпіричне дослідження рівня та проявів емоційного вигорання, встановити його взаємозв'язок з емоційним і функціональним станом фахівців.

3.Розробити, обґрунтувати та апробувати комплекс психологічних заходів для профілактики емоційного вигорання соціальних працівників у воєнних умовах.

Шляхи реалізації мети та завдань: для досягнення мети та виконання завдань використано комплекс теоретичних і емпіричних методів: аналіз наукової літератури, анкетування, психодіагностичні методики (опитувальники на визначення рівня емоційного вигорання, стресостійкості та емоційної регуляції), методи математико-статистичного аналізу, а також елементи психологічного тренінгу.

Ключові слова: емоційне вигорання, психологічні детермінанти, соціальні працівники, стрес, воєнний стан, психоемоційне здоров'я.

PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF EMOTIONAL BURNOUT AMONG SOCIAL WORKERS UNDER MARTIAL LAW

Relevance of the study. Modern social workers operate under complex conditions, especially during martial law, when their work is associated with high levels of stress, emotional strain, and the need to provide assistance in critical situations. Increased workload, emotional involvement with clients, limited resources, and insufficient opportunities for full recovery may lead to emotional burnout

Researching the psychological determinants of this phenomenon is essential for developing effective preventive measures and psychocorrection programs. Studying the factors influencing the development of emotional burnout will contribute to improving the working conditions of social workers, enhancing their stress resistance, and increasing the effectiveness of their professional activities.

Emotional burnout has been studied by both domestic and foreign scholars, including: N. Bulatevych, T. Vorotniak, N. Hryshyna, T. Draga, T. Zaichykova, L. Karamushka, H. Kyzym, V. Kovalchuk, O. Koloskova, I. Krynytska, S. Maksymenko, O. Mialiuk, N. Nazaruk, M. Polishchuk, L. Piankivska, T. Ronhinska, T. Formaniuk, V. Ye. Semenikhina, K. Chernys, T. Marek, K. Van Vack, B. White, V. Morgan, A. Hackney, G.I. Kaplan, G.E. Roberts, B.J. Sedoc, J. Gibbson, J. Greenberg, S. Jackson, C. Maslach, A. Pines, B. Perlman, H.J. Freudenberger, I. Friedman, W. Schaufeli.

In their joint article *“Emotional Burnout and Occupational Stress Among Social Sector Employees During Crisis Events: Pandemic and Military Conflict”*, O. Litovchenko, V. Kapustnyk, I. Zavhorodniy, T. Merkulova, M. Lysak, I. Perova, and I. Beckelmann examined the psycho-emotional state of healthcare, education, and social sector workers during crisis situations, including armed conflict.

Analysis of scientific sources indicates that the problem of emotional burnout among social workers, especially under martial law, remains insufficiently studied. This highlights the relevance of this work in terms of scientific inquiry as well as its practical significance for organizing psychological support for social sector professionals.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and empirically investigate the psychological determinants of emotional burnout among social workers under martial law, and to develop a set of psychological measures for its prevention.

Research objectives:

To conduct a theoretical analysis of the problem of emotional burnout and determine its characteristics and psychological factors among social workers under martial law.

To carry out an empirical study of the level and manifestations of emotional burnout and establish its relationship with the emotional and functional state of specialists.

To develop, substantiate, and test a set of psychological measures for preventing emotional burnout among social workers in wartime conditions.

Implementation methods: To achieve the purpose and accomplish the objectives, a combination of theoretical and empirical methods was used: analysis of scientific literature, questionnaires, psychodiagnostic tools (questionnaires assessing emotional burnout, stress resistance, and emotional regulation), methods of mathematical and statistical analysis, as well as elements of psychological training.

Keywords: emotional burnout, psychological determinants, social workers, stress, martial law, psycho-emotional health.

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах воєнного стану в Україні суттєво зростають вимоги до професійної діяльності соціальних працівників. Масове переміщення населення, збільшення кількості осіб з інвалідністю внаслідок військових дій, необхідність надання психосоціальної підтримки травмованим клієнтам створюють підвищені ризики розвитку емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.

Актуальність набуває дослідження специфіки проявів емоційного вигорання у соціальних працівників, оскільки їх діяльність характеризується високою емоційною напруженістю, необхідністю постійної комунікації з клієнтами у кризових станах, підвищеною відповідальністю за результати своєї роботи в екстремальних умовах. Водночас недостатньо вивченими залишаються питання взаємозв'язку індивідуально-психологічних характеристик соціальних працівників та розвитку у них симптомів професійного вигорання в умовах воєнного стану. Важливим напрямком досліджень є визначення психологічних детермінант, що зумовлюють виникнення та розвиток емоційного вигорання у соціальних працівників, а також вплив воєнного стресу, специфіки роботи з травмованими клієнтами та кризових умов професійної діяльності на формування вигорання.

Особливо гостро постає проблема розробки ефективних підходів до психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану. Сучасні програми подолання професійного вигорання часто не враховують специфіку соціальної роботи в кризових умовах та потреби фахівців, які працюють з травмованим населенням. Необхідним є створення комплексних корекційно-профілактичних технологій, спрямованих на розвиток професійно важливих якостей та формування ефективних стратегій подолання стресу у соціальних працівників з використанням сучасних психотерапевтичних технологій.

Теоретико-методологічні засади дослідження емоційного вигорання закладені у працях зарубіжних вчених: Г. Фройденбергерг, К. Маслач, С. Джексон, К. Чернісс, В. Шауфелі та інші. Значний внесок у дослідження проблеми емоційного вигорання зробили вітчизняні науковці: Г. Гнускіна, Л. Карамушка М. Корольчук, А. Погрібна які розглядали емоційне вигорання в контексті професійного стресу. Питання діагностики, профілактики та корекції емоційного вигорання соціальних працівників розглядали І. Астремська, О. Главацька, А. Мирян, Г. Рідкодубська, О. Романовська, С. Садрицька та М. Селевко, І. Юрків та інші. Специфіку професійного вигорання в умовах кризових подій воєнного стану розглядали О. Бутиліна, К. Бугай, О. Кокун, З. Крупник, О. Малишко, С. Миколук та інші.

Мета дослідження теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні детермінанти емоційного вигорання соціальних працівників в умовах дії воєнного стану, розробити психологічну технологію корекційно-профілактичних заходів.

Для досягнення мети визначені наступні **завдання дослідження: (з презентації)**

1. Провести теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання, з'ясувати його особливості та психологічні чинники у соціальних працівників в умовах воєнного стану.
2. Здійснити емпіричне дослідження рівня та проявів емоційного вигорання, встановити його взаємозв'язок з емоційним і функціональним станом фахівців.
3. Розробити, обґрунтувати та апробувати комплекс психологічних заходів для профілактики емоційного вигорання соціальних працівників у воєнних умовах.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання як психологічний феномен.

Предметом дослідження є психологічні детермінанти емоційного вигорання соціальних працівників в умовах дії воєнного стану.

Методи дослідження: *теоретичні* – аналіз наукової літератури, методи аналізу та синтезу, метод узагальнення інформації; *емпіричні* – опитування, психодіагностичне тестування із використанням комплексу методик: Опитувальник вигорання К. Масlach; Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса; Методика самооцінки функціонального стану «САН»; Письмове опитування «Особливості професійного вигорання соціальних працівників в сучасних умовах воєнного стану».; *методи математичної обробки даних* за допомогою лінійної кореляції Пірсона, кількісний та якісний аналіз результатів діагностики.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі Територіального центру соціального обслуговування Подільського району м. Києва. У дослідженні взяли участь 40 соціальних працівників.

Практична значущість результатів дослідження полягає в тому, що розроблено та науково обґрунтовано комплексну психологічну технологію корекції та профілактики емоційного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану. Матеріали дослідження можуть бути використані у системі підвищення кваліфікації соціальних працівників, при викладанні курсів з психології соціальної роботи, при підготовці практичних психологів, слугувати основою для розробки програм психологічного супроводу фахівців соціальної сфери та створення системи профілактики емоційного вигорання в установах соціального захисту населення в умовах воєнного стану.

Структура роботи: вступ, два розділи, висновки до кожного розділу, загальні висновки, список опрацьованих джерел (50 позицій) та додатки. Основний зміст викладено на 63 сторінках. Загальний обсяг роботи складає 84 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ З ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ

1.1. Теоретичні підходи до проблеми емоційного вигорання особистості у професійній діяльності

У сучасних умовах питання професійного вигорання стає все більш важливим через збільшення робочого навантаження та психологічного тиску на працівників. Сучасні погляди на природу професійного вигорання ґрунтуються на поєднанні різноманітних наукових підходів та розумінні того, що це явище має багато причин, що дає змогу створювати дієві способи запобігання та профілактики цієї проблеми.

Поняття професійного вигорання з'явилося у США спочатку як практична проблема, а не як наукова теорія [21, с. 23]. Вперше термін «емоційне вигорання» у наукових роботах використав Г. Бредлі у 1969 році для опису стану втоми працівників в'язниць [5, с. 86]. Ґрунтовне наукове дослідження цього явища провів американський лікар-психіатр Герберт Дж. Фройденбергер, який у 1974 році написав статтю «Вигорання персоналу» [34]. У своїй роботі він описав набір психологічних проблем – зневіру, втому, розчарування, які з'являються у здорових людей через постійні робочі перевантаження [50, с. 123].

Г. Фройденбергер особливо цікавився явищем професійного вигорання у працівників, які багато спілкуються з людьми. Він з'ясував, що найбільше схильні до професійного вигорання люди, які працюють у стресових умовах і постійно намагаються дотримуватися високих вимог до себе, а також прагнуть досконалих результатів у роботі в різних напрямках – фізичному, душевному, творчому [29, с. 20]. Основний результат його досліджень показав, що «незалежно від причин вигорання, воно завжди призводить до значного погіршення якості роботи» [21, с. 23].

Основи наукового підходу до вивчення професійного вигорання заклали зарубіжні дослідники, чиї роботи залишаються важливими і сьогодні. К. Маслач та С. Джексон створили методологію для систематичного дослідження цього феномену, розробивши способи його діагностики та запропонували модель з трьома компонентами [39; 40; 42]. Важливий внесок у розуміння організаційних аспектів проблеми зробили К. Маслач та М. Лейтер, які запропонували комплексний спосіб вимірювання та оцінки проявів вигорання в робочому середовищі [41]. Подальший розвиток теорії знайшов відображення у працях А. Пайнса та Е. Аронсона, які вивчали, як професійне виснаження може перетворитися на можливість особистісного росту [45]. В. Шауфелі з колегами проаналізували накопичені дослідження та виявили зв'язок між професійним вигоранням та ступенем залучення працівників до роботи [46; 47; 31].

В психологічні науки існують різні теоретичні моделі професійного вигорання:

1. Однофакторна модель А. Пайнса та Е. Аронсона визначає професійне вигорання як стан повного виснаження (фізичного, емоційного та розумового), який виникає через тривале перебування в стресових умовах: почуття безпорадності, втрата життєвих цілей, зменшення ентузіазму, підвищена роздратованість та зміни у сприйнятті себе [45].

2. Двофакторна модель Д. Дієрендонка та В. Шауфелі виділяє два основні елементи: емоційне виснаження, яке проявляється у погіршенні самопочуття, постійній втомі, деперсоналізація у соціальному відстороненні [33].

3. Трифакторна модель К. Маслач та С. Джексон доповнює попередню концепцію, додаючи до емоційного виснаження та деперсоналізації третій елемент – зменшення відчуття професійних досягнень [40].

4. Чотирифакторна модель Б. Пармана та Е. Хартмана уточнює компонент деперсоналізації, поділяючи його на два окремі види – деперсоналізацію стосовно самої роботи та деперсоналізацію у відносинах з

людьми, з якими доводиться працювати, залишаючи компоненти емоційного виснаження та зменшення особистих досягнень [44].

Найширше визнання у сучасній науці отримала трифакторна модель К. Маслач та Дж. С. Джексона, яка розуміє професійне вигорання як реакцію організму на постійний стрес і містить такі основні компоненти:

1. Емоційне виснаження виявляється через відчуття перевантаження від емоційних контактів. Характерними рисами є надмірне переживання за проблеми інших людей разом з почуттям відповідальності за їх благополуччя та звинувачення себе, коли неможливо надати потрібну допомогу.

2. Деперсоналізація виражається у створенні захисного бар'єру в професійному спілкуванні. Типовими ознаками є уникнення спілкування, емоційна відстороненість, байдужість до проблем клієнтів і колег, демонстративне відкидання професійної взаємодії.

3. Редукція професійних досягнень є заключним компонентом, який характеризується зниженням відчуття власної компетентності і задоволення від роботи, формуванням думки про марність професійних зусиль [48, с. 221].

Суть вигорання проявляється через поєднання трьох складових – фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, де головну роль відіграє емоційний компонент. К. Маслач та Дж. С. Джексона дали основне визначення явища професійного вигорання, розглядаючи його як складний психологічний феномен, що проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень у фахівців, які працюють у системі «людина-людина» [48, с. 220].

Розвиваючи ідею професійного вигорання, Л. Карамушка та Г. Гнускіна, описують професійне вигорання як динамічний процес зміни професійної поведінки, що з'являється як реакція на стресові чинники робочого середовища [9, с. 22]. У наукових працях, як відзначає Г. Гнускіна, цей феномен описується через різні терміни: «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психоемоційне вигорання» [8, с. 14].

М. Корольчук розглядає емоційне вигорання працівників в контексті професійного стресу, визначаючи його як «особливий прояв стресового стану в професійній діяльності, що формується через накопичення наслідків тривалого робочого стресу та професійних криз», стресову реакцію на довготривалий вплив професійних стресорів помірної сили [12]. Базуючись на концепції стресу Г. Сельє, автор розуміє професійне вигорання як прояв третьої стадії стресового процесу, «для якої характерним є стабільний і неконтрольований рівень збудження» [12, с. 10]. Науковці Л. Ганущак-Єфименко, Л. Галавська, О. Баула, С. Арабулі зосереджують увагу на тому, що «професійне вигорання є основним чинником деформації професійної особистості» [35, с. 122].

Важливим кроком у розумінні феномену емоційного вигорання працівників стало його включення до Міжнародної класифікації хвороб МКХ-11 (ВООЗ, 2020). У цьому документі вигорання визначається як стан, що виникає через нездоланий хронічний стрес на робочому місці. Хоча цей стан не є окремим медичним діагнозом, він входить до 24-го класу МКХ-11 як важливий чинник, що впливає на стан здоров'я населення і звернення за медичною допомогою [36]. Тобто з погляду клінічної психології, емоційне вигорання розглядається через критерії посттравматичного стресового розладу (за МКХ-10), особливо такі прояви як: уникнення тригерів психологічної травматизації та блокування емоційного реагування – *numbing* (особливий стан емоційного заціпеніння). У цьому контексті вигорання розуміється як системний результат тривалого впливу професійних стресорів, що значно впливає на психофізичне здоров'я особистості.

Медичний (психіатричний) підхід до вивчення феномену вигорання зосереджується на розладах адаптації, що належать до сфери соціальної психіатрії. Проте брак стандартизованих діагностичних засобів і неясність описових характеристик ускладнювали порівняльний аналіз результатів різних досліджень [21, с. 23].

З цього випливає, що емоційне вигорання найбільш характерне для професій системи «людина-людина», які передбачають постійне спілкування з людьми, особливо з тими, хто перебуває у складній або критичній емоційній ситуації. Воно виникає через значні психоемоційні навантаження, високу напругу в професійній діяльності та великий рівень відповідальності. Важливими для нашого дослідження є стадії вигорання.

У розвитку емоційного вигорання працівників виокремлюють три послідовні стадії :

1. На першій стадії з'являється дисбаланс між професійними вимогами та особистісними ресурсами фахівця, що веде до стресового стану з емоційним і фізичним виснаженням.

2. Друга стадія характеризується появою короткотривалої емоційної напруги, накопиченням втоми та виснаження, що супроводжується негативними думками про себе та інших, відчуттям спустошеності й втратою здатності бачити позитивні результати своєї роботи.

3. На третій стадії відбуваються значні зміни у мотиваційній сфері та поведінці професіонала, де основним проявом стає деперсоналізація у взаємодії з клієнтами й колегами на фоні комплексного емоційного, розумового і фізичного виснаження [37, с. 22].

У зв'язку з вищевикладеним, можливо стверджувати, що емоційне вигорання має системний характер – це комплексне виснаження (фізичне, емоційне, мотиваційне), що порушує професійну ефективність і виснажує життєві ресурси особистості, впливаючи на всі сфери життя людини.

Водночас як підкреслює А. Мирян, важливо розуміти, що «вигорання – це група симптомів, що з'являються разом. Однак усі разом вони ні в кого не проявляються одночасно, тому що вигорання – процес суто індивідуальний» [17, с. 62]. Також у клінічному аспекті вигорання розглядається не як окремий медичний діагноз, а як значущий чинник впливу на здоров'я населення [36].

У своїх дослідженнях К. Маслач наголошувала на важливому розрізненні: емоційне вигорання не слід плутати з втратою креативності чи

реакцією на монотонність роботи. Тобто вчений розглядав цей феномен як особливий стан емоційного виснаження, що формується в контексті стресового міжособистісного спілкування. Таке розуміння феномену спрямувало увагу дослідників насамперед на вивчення його проявів у професіях типу «людина-людина». Згодом до групи професій підвищеного ризику віднесли педагогів, правоохоронців, рятувальників, працівників пенітенціарних установ, юристів, менеджерів [21, с. 24]. Характерною особливістю цих професій є інтенсивне емоційне, інтелектуальне та фізичне навантаження, часто пов'язане з необхідністю працювати понаднормово для забезпечення якісного обслуговування клієнтів [19, с. 322].

Отже, аналіз наукових джерел показує, що емоційне вигорання спричинене є широко дослідженим феноменом та визначається науковцями як таке, що викликане хронічним професійним стресом, має серйозні наслідки для психофізичного здоров'я працівників і створює економічні проблеми для організацій через зниження продуктивності праці і збільшення кількості лікарняних. Комплексний характер цього явища, що включає емоційний, мотиваційний, поведінковий та когнітивний компоненти, потребує системного підходу до його вивчення з урахуванням як індивідуально-психологічних особливостей особистості, так і специфіки професійного середовища на підприємствах та в організаціях.

1.2. Характеристика професійної діяльності соціальних працівників в умовах дії воєнного стану

За твердженням науковців, синдром емоційного вигорання найбільш властивий представникам «комунікативних» професій, які вимагають високої психологічної стійкості під час ділового спілкування. Професія соціального працівника особливо схильна до вигорання через особливості своєї діяльності, особливо потребує окремого дослідження питання роботи соціальних працівників в кризових умовах воєнного стану в країні.

Соціальна робота є практичною діяльністю, спрямованою на допомогу людям, які опинилися у складних життєвих обставинах. Клієнтами соціальних служб є багатодітні сім'ї, люди з інвалідністю, самотні матері, діти під опікою та інші, що мають матеріальні чи психологічні труднощі. Майстерність соціального працівника полягає у володінні знаннями та вмінням ефективно застосовувати методики з різних напрямів практичної психології, таких як арттерапія, психоаналіз, кататимно-імажинативна терапія тощо. Соціальна сфера належить до найскладніших «допоміжних професій», оскільки передбачає високу відповідальність, роботу з клієнтами, які переживають сильні стреси, та значні емоційні навантаження. Це створює ризик професійного вигорання, тому регулярна супервізія діяльності соціальних працівників є важливим інструментом підтримки їхнього професійного й емоційного ресурсу [2, с. 9].

Соціальні послуги становлять собою заходи, що мають на меті попередити важкі життєві ситуації, допомогти в їх подоланні або зменшити їх негативний вплив на окремих осіб чи родини. Фахівці соціальної сфери як постачальників соціальних послуг виконують свої функції згідно з нормативними актами про соціальні послуги, керуючись установчими та іншими документами, що регламентують види соціальних послуг і контингент отримувачів, дотримуючись при цьому встановлених стандартів діяльності [22].

Економічні, політичні та демографічні трансформації в Україні, ескалація масштабних воєнних дій радикально перетворили соціальну сферу українського суспільства. Втрата роботи, масове переміщення біженців і внутрішніх мігрантів, погіршення екологічної обстановки та демографічні виклики стали сучасною дійсністю. У таких складних обставинах загострюються питання об'єктивного та суб'єктивного погляду на проблеми соціального захисту і підтримки населення.

Загалом прискорений ритм життя, суспільно-політичні та економічні трансформації, що відбуваються в сучасній Україні, ставлять перед

фахівцями соціальної сфери непрості та підвищені вимоги. Особливістю цієї професії є велика кількість емоційно насичених і психологічно складних міжособистісних взаємодій, що справляють вплив на психічний стан працівників, провокують емоційну напруженість і сприяють формуванню професійних стресів. Серед найважчих результатів його тривалої дії можна виокремити формування синдрому емоційного вигорання, підвищений ступінь якого руйнує професійну діяльність працівника, послаблює його можливості самоконтролю поведінки та керування різноманітними ситуаціями [7, с. 47].

Як підкреслюють О. Бутиліна та К. Бугай, фахівці соціальної сфери разом з медичними працівниками, добровольцями та службами порятунку перетворилися на провідні сили підтримки громадян у кризовий час. Емоційні перевантаження, нестабільні умови, необхідність стримувати власні емоції та волю, постійний потік нових завдань, інформаційних потоків і алгоритмів роботи, що регулярно змінюються, зростання числа клієнтів у критичних станах, постійна робота в стресових умовах і тривога за власне життя та близьких людей прискорюють розвиток емоційного вигорання у соціальних працівників [4, с. 25].

Як зауважує З. Крупник, соціальна сфера входить до переліку унікальних професійних галузей, де нерідко особистісні характеристики фахівця, а не його професійна підготовка та навички, стають визначальними для результативності та якості роботи. З цієї причини підготовка соціального працівника включає опанування професійними основами спеціальності, розвиток особистості, виховання морально-етичних якостей, які майбутній спеціаліст застосовуватиме в роботі з людьми. Однак слід підкреслити, що соціальний працівник неодмінно повинен володіти як професійними компетенціями, так і відповідними особистісними рисами [13, с. 22].

С. Садрицька та М. Селевко вказують, що соціальні працівники в сучасних кризових умовах змушені надавати підтримку клієнтам, які переживають глибокі життєві кризи, що збільшує їх емоційну залученість та

як наслідок, ризик розвитку вигорання. Подібні чинники призводять до підвищення тривожності та життєвого незадоволення, що під час роботи з соціальними працівниками створює психологічний тиск і впливає на стан спеціаліста [26, с. 22-23].

3. Крупник зазначає, що спеціалісти соціальної роботи працюють з різними віковими групами – дітьми, підлітками, дорослими та людьми похилого віку. У своїй роботі вони стикаються з ситуаціями, що охоплюють різноманітні сфери людського життя та суспільства – охорону здоров'я (фізичного і психічного), правову систему, освіту, сімейні відносини, фінансові питання, проблеми зайнятості. Соціальним працівникам доводиться проводити роботу як зі звичайними категоріями клієнтів: біженцями, переселенцями, жертвами злочинів тощо, так і зі специфічними групами, насамперед з ВІЛ-інфікованими та їх родинами [13].

Робота соціального працівника включає комунікаційну складову – активне та часто тривале телефонне спілкування з клієнтами. Водночас на сьогодні як зазначає О. Главацька складності телефонних комунікацій пов'язані з відсутністю візуального контакту, потрібного для сприйняття невербальної інформації про особливості абонента та його емоційний стан, а також для візуального впливу на співрозмовника й передачі необхідної інформації. Крім того, усі телефонні розмови мають часові межі та потребують високої відповідальності за точність інформації [7].

Масові міграційні процеси загострили кадрову проблему. У регіонах, близьких до зони бойових дій, брак спеціалістів пов'язаний з виїздом працівників через небезпеку. У відносно безпечних регіонах дефіцит кадрів спричинений швидким збільшенням числа клієнтів, до чого ці території виявилися неготовими. Нестача працівників створює значне навантаження на соціальних працівників, оскільки на них лягає більше обов'язків і людей, які потребують соціальної допомоги, що спричиняє постійний робочий стрес, що зменшує працездатність і якість роботи.

У воєнний час робота соціального працівника супроводжується надмірним навантаженням, відсутністю чіткого графіка та високою відповідальністю у кризових умовах. Такі фактори можуть спричиняти професійну непридатність або неетичні дії, адже екстремальні ситуації посилюють напруження та виснаження. Постійний стрес викликає незадоволеність, втому та призводить до емоційного вигорання. Це проявляється фізично (астенія, головні болі, безсоння) та психологічно — у вигляді дратівливості, невпевненості, зниження працездатності та здатності приймати зважені рішення. З часом зникає творчий підхід, комунікація стає формальною, з'являється бажання уникати додаткових задач і збільшувати дистанцію у взаємодії з колегами та клієнтами. Хронічне перевантаження призводить до шаблонності, недбалого виконання обов'язків та загального виснаження, що негативно впливає на якість соціальної роботи. [16, с. 34].

Поряд з бажанням зменшити емоційне навантаження в умовах професійного стресу часто спостерігається протилежна реакція – намагання компенсувати відчуття недостатнього професіоналізму ще більшою старанністю та напруженням у роботі, часто за рахунок сімейних і інших важливих для соціального працівника відносин. Зазначені фактори створюють ризик руйнування родинних стосунків через перенесення професійних проблем у домашнє середовище [16, с. 35]. За результатами досліджень О. Главацької жінки-соціальні працівники, яких серед фахівців цього напрямку значно більше, крім подолання професійних стресів мають вести домашнє господарство і приділяти час сім'ї та дітям. Також низька зарплата та невисокий соціальний статус також є чинниками, що сприяють виникненню синдрому емоційного вигорання [7, с. 53].

Професійна підтримка фахівців, які надають соціальні послуги, має на меті подолання професійних труднощів, аналіз і усунення недоліків, покращення організації роботи, стимулювання мотивації до праці, дотримання етичних норм і стандартів надання соціальних послуг, попередження виникненню професійного вигорання та забезпечення

емоційної підтримки. Методичні рекомендації щодо супервізії затверджуються на законодавчому рівні [22, ст. 1].

Отже, діяльність соціальних працівників в умовах воєнного стану характеризується підвищеними ризиками розвитку емоційного вигорання через специфічні умови роботи, збільшене навантаження, необхідність працювати з травмованими клієнтами та постійний стрес в ситуації військових подій. Зазначені фактори вимагають особливої уваги до професійної підтримки та профілактики емоційного виснаження серед фахівців соціальної сфери.

1.3. Психологічні детермінанти емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах дії воєнного стану

Проблема емоційного вигорання спеціалістів соціальної роботи на сьогодні займає одне з чільних місць серед ключових викликів, які постають перед організаціями соціальної сфери. Досліджуваний феномен емоційного вигорання має унікальні особливості прояву у соціальних працівників, що обумовлено специфікою їх професійної діяльності.

С. Садрицька та М. Селевко звертають увагу на те, що робота соціальних працівників, як і більшості «професій допомоги», потребує постійного безпосереднього контакту з клієнтом. Подібні спеціалісти у процесі виконання своїх обов'язків зустрічаються з унікальними викликами, що потребують як фізичних зусиль, так і серйозних емоційних і психічних ресурсів, відповідних компетенцій та здібностей [26, с. 18].

Виявлено, що у більшості наукових робіт проблема емоційного вигорання соціальних працівників вивчається недостатньо ретельно, при цьому поняття емоційного вигорання працівників розглядається занадто широко. Дослідники часто аналізують його в загальних рисах, не враховуючи різниці у симптомах і факторах впливу для різних професійних категорій та сфер діяльності. Водночас вони зіставляють стресовий стан соціального

працівника з середніми статистичними показниками. Однак наявні практичні дослідження демонструють, що соціальні працівники можуть зазнавати більшого стресового навантаження та як результат, більшого ступеня емоційного вигорання у порівнянні з представниками аналогічних професійних сфер. Чинники, що впливають на розвиток стресу та вигорання, охоплюють природу соціальної роботи, зокрема суперечності між індивідуальними характеристиками, особистими переконаннями працівника і вимогами професії та організаційним середовищем [38].

І. Процик та О. Романовська наголошують, що поняття «професійне вигорання» часто пояснюють через комплекс факторів, коли представники комунікативних і допоміжних спеціальностей, чиї функції виходять за межі зовнішнього нагляду, виявляють симптоми вигорання після тривалого етапу відповідальної роботи [23, с. 101].

Емоційне вигорання соціального працівника формується в умовах підвищеної відповідальності за природу і наслідки власної професійної активності, оскільки саме він є постачальником соціальних послуг [22]. Зазначений аспект створює значний психологічний тиск на соціального працівника, адже пов'язаний з високим ступенем особистої відповідальності і потенційними ризиками для клієнтів соціальних послуг. Вигорання соціального працівника виражається через трансформацію способу здійснення трудової діяльності і зміну поведінкових моделей. Відбувається деформація способів виконання професійних завдань, трансформуються комунікативні моделі взаємодії, змінюються форми професійної активності [16, с. 33].

В. Тесленко поєднує ці ознаки у специфічний комплекс симптомів вигорання, що містить принаймні три з наступних виявів: уникання травматичних чинників, психогенна втрата пам'яті, зменшення життєвої активності, емоційне відсторонення, афективне притуплення і втрата життєвих орієнтирів [29, с. 22]. А. Мирян вказує на такі конкретні симптоми емоційного вигорання соціальних працівників: «утома, стомлення,

виснаження; психосоматичне нездужання; порушення сну; негативне ставлення до отримувачів соціальної послуги вдома; агресивні прояви, такі як дратівливість, тривожність, напруженість, занепокоєння, схвилюваність, гнів» [17, с. 62].

Дослідниця професійного вигорання соціальних працівників О. Главацька пропонує класифікацію симптомів вигорання:

1. Психофізичний елемент охоплює різноманітні вияви від втомленості, фізичного виснаження до загального ослаблення життєвого тону, підвищеного тиску, патологічних проявів серцево-судинних захворювань, порушень чутливості тощо.

2. Емоційний елемент – від песимістичних настроїв, цинізму, жорстокості в роботі й особистому житті, байдужості та почуття безпорадності, безнадійності до вираженого відчуття самотності, провини, посилення деперсоналізації власної особи чи інших.

3. Інтелектуальні ознаки – послаблений інтерес до нових концепцій, методів у роботі, апатичність і сум, цинічність і байдужість до клієнтів та колег; відмова від участі в навчаннях, курсах, механічне виконання завдань.

4. Соціально-психологічні вияви характеризуються емоційною неадаптованістю, втратою професійної мотивації, підвищеною чутливістю і формуванням негативного світосприйняття.

5. Поведінкові ознаки виявляються у розладі професійної діяльності, погіршенні її якості, агресивних проявах та ігноруванні індивідуальних потреб клієнтів [7, с. 64-69].

О. Главацька та О. Романовська виокремлюють кілька ключових груп чинників, що впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників: особистісні характеристики людини (риса характеру, рівень самооцінки, освітній рівень, мотиваційні установки, стратегії подолання стресу та інші); організаційні чинники (специфіка трудових завдань, надлишкове робоче навантаження, робочі умови); специфічні риси професійної діяльності [7, с. 50].

Тобто типовою рисою психологічного стану соціальних працівників у сучасний період є постійний стрес, викликаний воєнними подіями. Фахівці соціальної сфери переживають інтенсивне навантаження, працюють у стислих термінах і відчують дефіцит ресурсів – фінансових, організаційних або кадрових. Воєнні умови є найпотужнішим стресогенним чинником, що ускладнює ситуацію як для соціальних працівників, так і для літніх клієнтів. Примусове переселення, руйнування житла, порушення соціальних зв'язків і обмежений доступ до медичної та соціальної допомоги підвищують ступінь їх вразливості.

Внаслідок цього збільшується тиск на соціальних працівників, яким доводиться обслуговувати все більшу кількість клієнтів у кризових станах. У контексті інших соціально-економічних труднощів в Україні спостерігаються проблеми з фінансуванням соціальних служб [26, с. 22]. У цьому контексті дослідники О. Романовська пропонує розподіл чинників професійного вигорання соціальних працівників на зовнішні та внутрішні [25, с. 104]:

1. Зовнішні включають організаційні проблеми роботи: перевантаження робочими завданнями, нечіткі або неповні посадові інструкції, розмиті обов'язки, конфлікт ролей, відсутність визнання на роботі – усі ці елементи здатні підвищити ризик розвитку вигорання; діяльність, яка потребує безперервної концентрації та відданості клієнту, котрий водночас вимагає уважного догляду, нерідко спричиняє психічне виснаження; брак професійної мотивації, одноманітність роботи, низька зарплата

2 Внутрішні причини, що можуть спровокувати вигорання: індивідуальне ставлення до професії – перебільшена професійна етика, занадто сильні переживання щодо клієнтських проблем; недостатній рівень компетентності; завищені особисті амбіції та прогалини у підтримці власного психічного здоров'я.

Зовнішні чинники. До зовнішніх чинників на думку О. Михайленко відносяться: «хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням; дестабілізуюча організація діяльності: нечітка

організація та планування праці, погано структурована й розпливчата інформація; підвищена відповідальність за функції, що виконуються фахівцем соціально-виховної роботи; несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності; психологічно важкий контингент спілкування» [18, с. 78].

На міжособистісному рівні спостерігається зникнення зацікавленості до отримувачів послуг (клієнтів, пацієнтів, учнів), безтурботне ставлення до їх потреб та небажання допомагати у розв'язанні їх проблем, формування корисливих мотивів, що пов'язані з експлуатацією об'єктів роботи для власної вигоди [18, с. 78]. Окремо необхідно відзначити як фактор емоційного вигорання руйнівний вплив особистих історій клієнтів. Регулярне слухання травмівних, трагічних чи сумних розповідей може спричинити так звану вторинну травматизацію, коли фахівець відчуває стрес, подібний до стресу клієнта [26, с. 22-23].

Дегуманізація представляє ще один вид емоційного відсторонення, що виявляється в тому, що чимало соціальних працівників починають розглядати своїх клієнтів не як особистостей, а просто як об'єкти. Деякі стають вкрай агресивними, а інші настільки відсторонюються, що ставляться до клієнтів як до абстрактних неперсоніфікованих випадків з навчальних посібників. Усі ці види відчуження насправді лише пришвидшують процес вигорання і врешті-решт можуть спричинити повне емоційне відключення [25, с. 105].

Організаційні чинники охоплюють умови робочого середовища, характер діяльності та соціально-психологічні аспекти роботи. Серед факторів робочого середовища, що сприяють емоційному вигоранню, виокремлюють надмірне навантаження в діяльності, роботу понад норму [18].

Якість надання послуг і рівень емоційного стану залежать від управління організацією, тому попередження розвитку синдрому емоційного вигорання фахівців є одним із управлінських завдань. Важливою є наявність комунікації між керівництвом і підлеглими, між працівниками, між фахівцем

і супервізором. Така взаємодія сприятиме швидкому виявленню проблеми та її розв'язанню [4].

Як підкреслює Т. Тарнавська, фахівці соціальної сфери вкрай рідко звертаються за психологічною допомогою для розв'язання особистісних проблем, навіть коли вони пов'язані з професійною діяльністю. До причин відмови від допомоги психолога можна віднести: «брак часу, невірні життєві орієнтири, зневіру у власних силах, залежність від оцінки оточення» [49, с. 168].

Внутрішні чинники. На основі загальних категорій та характеристик, які більшість дослідників включають до психології особистості, можна класифікувати кожен з цих чинників:

Стресостійкість. Рівень психологічної стабільності в умовах воєнного стану значною мірою залежить від високої стресостійкості. Спеціаліст соціальної роботи має володіти цією якістю, а також вміннями подолання стресу й відновлення власного емоційного стану, що є особливо актуальним під час роботи у воєнний період, коли соціальний працівник щоденно стикається з емоційною нестабільністю, складними ситуаціями та групами клієнтів, що перебувають у ризикованому становищі [4, с. 29]. Значну роль у підвищенні стресостійкості відіграє здатність до правильного планування найближчих перспектив розв'язання професійних завдань, тому важливо формувати організованість себе та виконання професійних обов'язків [24, с. 270].

Життєстійкість на думку О. Кокуна є важливою характеристикою особистості. Практично всі елементи й компоненти професійної життєстійкості мають тісний негативний зв'язок з таким показником емоційного вигорання та деформації, як редукція особистих досягнень. «Редукція особистих досягнень може проявлятися в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, заниження службових переваг і можливостей, в недооцінці власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків стосовно інших тощо» [10, с. 19].

Низька самооцінка У процесі трудової діяльності самооцінка спеціаліста зазнає негативного впливу, що відбувається, наприклад, коли працівник вважає, що докладаючи значні зусилля, не отримує належного визнання з боку колег, керівництва чи клієнтів. У такому разі виникають сумніви у власних силах і компетентності, що негативно позначається на самооцінці [25, с. 104].

Соціально-психологічна адаптація до професійної діяльності розглядається О. Блавацькою як багатостадійний процес. Емоційне вигорання розпочинається з напруження, спричиненого невідповідністю між професійними ідеалами та дійсністю, а його розвиток визначається особливостями емоційно-мотиваційної сфери особистості й умовами праці. Необхідно зауважити, що професія соціального працівника не має високого соціального статусу в нашому суспільстві. Фактично низька оцінка його праці може бути джерелом виникнення професійного вигорання [7, с. 51].

Мотиваційна сфера є важливим чинником професійної успішності соціального працівника. За О. Романовською, емоційне вигорання суттєво впливає на мотивацію досягнень: навіть виснажені фахівці продовжують прагнути успіху, інколи неадекватно оцінюючи власні ресурси. Це може призводити до ситуації, коли працівник займає посаду, що перевищує його компетентність, внаслідок чого він не справляється зі своїми обов'язками. Часто така невідповідність компенсується жорсткою, формалізованою поведінкою та апеляціями до правил, що ускладнює професійну взаємодію. Особливо важливою у соціальній сфері є якість міжособистісного спілкування. Романовська наголошує, що розвинені комунікативні навички не гарантують здатності краще долати стрес. Навпаки, емоційна виснаженість може перетворити спілкування на конфліктогенний та напружений процес як у професійному середовищі, так і в особистому житті. [25, с. 104].

Емоційне самовідсторонення як компонент емоційного вигорання проявляється через сильне психологічне дистанціювання від професійного оточення. Під час розвитку вигорання людина зазвичай намагається

обмежити соціальні контакти, що особливо помітно серед соціальних працівників, чиє завдання полягає в допомозі людям, які переживають життєві труднощі. Спеціалісти для захисту від несприятливих робочих ситуацій часто «емоційно відсторонюються», замикаються в собі, уникають соціальної взаємодії. Відгороджуючись від друзів і колег, працівники позбавляють себе підтримки, яка їм потрібна [25, с. 105].

Перфекціонізм та завищені очікування від професійної діяльності виступають вагомими факторами ризику професійного вигорання через прагнення відповідати завищеним професійним стандартам. Дослідження Г. Рідкодубської показують підвищену відповідальність під час виконання професійних обов'язків та ілюзію надзвичайної важливості виконуваної роботи. Коли результат роботи не відповідає очікуванням, поступово втрачається її значущість і цінність, що призводить до вигорання [24, с. 270]. О. Романовська підкреслює: «коли людина не знаходить варіантів досягнення своїх цілей, втрачає життєву енергію та надії на успішність розв'язання проблем, подолання перешкод, – розчарування переростає в безнадію» [25, с. 104].

Мотиваційні симптоми вигорання на індивідуальному рівні виражаються в суперечностях між ідеалістичним уявленням про професію і реальністю, що спричиняє втрату сенсу своєї роботи та її значущості. Мотиваційні прояви організаційного рівня пов'язані з відсутністю бажання працювати, зниженням ролі духовних цінностей у професії, низьким рівнем моралі, небажанням брати на себе відповідальність та ініціативу в роботі [18, с. 76]. О. Главацька зауважує, що емоційне вигорання найбільш характерне для молодих недосвідчених соціальних працівників через завищені очікування щодо професії; стосовно статі – жінки більш схильні до появи й розвитку синдрому через велику кількість соціальних ролей та обов'язків. Найуразливіші люди, що реагують на стрес агресивно, нестримано, прагнучи до суперництва. Також до вигорання здебільшого схильні працівники з

високою самовіддачею та відповідальністю, які трудяться до самозабуття з установкою на постійний робочий процес [7, с. 54].

Рівень тривожності прямо впливає на професійну мотивацію, де внутрішня гармонія визначає ступінь залученості в професійну діяльність. Відчуття марності, розчарування і провини провокує міжособистісні проблеми і депресію в людини, що спричиняє емоційне вигорання і проблеми зі здоров'ям. Внаслідок цього падає продуктивність праці, після чого почуття провини і безглуздості ще більше зростає – так коло замикається, людина втрачає рушійну життєву силу і переживає повний занепад духу. У відчаї жертва може кинути одну роботу і змінити її на іншу, але там вона ще швидше вигорить, оскільки всі проблеми залишаються з нею. Спеціалісту необхідно позбутися джерела проблеми, інакше це може призвести до повної втрати працездатності [25, с. 105].

Ступінь емоційного вигорання соціального працівника, як зауважує А. Мирян відображає його особистості та якість функціонування системи соціального обслуговування. З огляду на це своєчасна профілактика даного феномену відіграє важливу роль як для конкретного соціального працівника, так і для всієї системи соціального захисту [17, с. 63]. О. Главацька переконана, що запобігання і корекція емоційного вигорання соціальних спеціалістів має відбуватися через такі підходи: емоційна підтримка, інформування та підвищення значущості професії [6, с. 43].

Сучасна наука пропонує різноманітні підходи до покращення психофізичного стану соціального працівника для подолання синдрому емоційного вигорання:

1. Тренінгові заняття та коучинг. Оскільки вигорання виникає внаслідок постійних стресових ситуацій, найефективнішою формою профілактики є тренінгові заняття та особистісний коучинг [17, с. 63].

2. Арттерапевтичні методи. Багато практикуючих психологів рекомендують використовувати елементи арттерапії, яка має два напрями: розслаблення через творче вираження (гончарство, мильне варіння, створення

ляльок, плетення тощо) та викид негативних емоцій у творчому процесі (образотворче мистецтво, пісочна терапія). Існують різні види: музикотерапія, танцювальна терапія, драмотерапія, казкотерапія, бібліотерапія, ігротерапія, кольоротерапія [2, с. 92; 17, с. 63].

3. Супервізія. Рефлексивна супервізія допомагає аналізувати робочі ситуації та усвідомлювати емоційні реакції. Супервізія створює безпечний простір для обговорення труднощів. Освітня супервізія дає можливість здобувати нові знання [15, с. 174].

4. Тілесна терапія. Унікальний метод зняття внутрішньої напруги, усунення внутрішніх конфліктів, досягнення балансу думок, почуттів і рухів через роботу з тілом, що підходить сучасній людині, виснаженій гіподинамією та постійним стриманням почуттів [2, с. 59].

5. Релаксаційні техніки. Релаксація (зменшення напруги) включає м'язове розслаблення та техніку «Безпечне місце», коли людина уявляє себе в безпечному просторі і відчуває всі його деталі [2, с. 65; 10, с. 23].

6. Дихальні практики. Використовуються для активізації психофізичного стану, заспокоєння, тренування концентрації, здатні вивільняти енергії на різних рівнях [2, с. 68; 10, с. 24].

7. Майндфулнес-практики. Спрямована увага для усвідомлення тілесних відчуттів і думок, покращення самопочуття та звільнення від нав'язливих думок [10, с. 24].

8. Ігрова психотерапія. Базується на впливі гри на розвиток особистості. Сприяє створенню близьких відносин, знімає напругу і страхи, підвищує самооцінку, дозволяє перевірити себе в різних ситуаціях спілкування [2, с. 106].

9. Організаційні заходи. Організація робочих пауз для емоційного розвантаження, оптимізація режиму роботи, навчання саморегуляції, тим-білдинг для згуртування колективу [7, с. 46; 24, с. 270].

10. Кейс-менеджмент та EMDR-терапія. Підхід на основі сильних сторін клієнтів, терапія, зосереджена на рішенні. Для корекції редукції

особистих досягнень ефективна EMDR-терапія через білатеральну стимуляцію [28, с. 8; 10, с. 19-22].

11. Командна робота. Елементи тім-білдингу для згуртування колективу, психологічні майстер-класи з розвитку професійної мобільності, включення здоров'язберігаючих принципів взаємодії з клієнтом, завдання з організації життєвого простору та тайм-менеджменту [24, с. 270].

Комплексна система профілактики емоційного вигорання. Профілактика синдрому емоційного вигорання починається з аналізу професійної ситуації та включає когнітивну оцінку ситуації – виявлення стресорів, аналіз власної стресової реактивності, зменшення впливу негативних чинників. Система профілактичних заходів передбачає використання спеціальних методів, що виступають бар'єрами на шляху розвитку стресу.

Основні профілактичні стратегії включають [30, с. 287]:

- розпізнавання стресових сигналів і глибший аналіз стрес-факторів у професійному середовищі;
- аналіз глобальних професійних змін, ведення «Щоденника стресових подій» з фіксацією стресорів, реакцій і способів адаптації;
- визначення мотивів професійної діяльності та тимчасове зниження навантаження;
- розвиток асертивної поведінки та створення системи соціальної підтримки;
- турбота про збалансоване харчування та здоровий спосіб життя.

Практичні рекомендації для попередження синдрому емоційного вигорання соціальних працівників включають: організацію робочих пауз і технічних перерв для емоційного розвантаження; оптимізацію режиму роботи та відпочинку; навчання релаксації і саморегуляції; розвиток навичок рівномірного розподілу професійних навантажень; конструктивне розв'язання конфліктів; підвищення кваліфікації через самоосвіту та

вивчення досвіду успішних фахівців; формування конструктивних моделей професійної поведінки [6, с. 43].

О. Малишко визначає профілактику емоційного вигорання як «систему заходів щодо зменшення дії основних факторів, що спричинюють вигорання»: хронічно напружену психоемоційну діяльність, суперечності в управлінні, надмірні вимоги до працівників, відсутність об'єктивних критеріїв оцінки праці, неефективну систему мотивування, нестабільність робочого графіку, ізолюваність персоналу і відсутність командної роботи.

Отже, психологічні детермінанти емоційного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану включають як внутрішні чинники (стресостійкість, життєстійкість, самооцінка, мотиваційна сфера, рівень тривожності), так і зовнішні фактори (організаційні умови, міжособистісні взаємодії, специфіка клієнтської роботи). Комплексна корекція та профілактика емоційного вигорання працівників соціальної сфери послуг вимагає поєднання психотерапевтичних методів, організаційних заходів і індивідуальних стратегій саморегуляції, що дозволить забезпечити професійне благополуччя фахівців в складних умовах сьогодення.

Висновки до розділу 1

Отже, теоретичний аналіз з дослідження проблеми емоційного вигорання соціальних працівників в умовах дії воєнного стану дозволив зробити наступні висновки:

1. Було з'ясовано сутність та особливості емоційного вигорання як психологічного феномену. Встановлено, що емоційне вигорання є комплексним явищем, яке включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Виявлено, що найбільш поширеною є трифакторна модель, яка розглядає вигорання як відповідь організму на хронічний стрес. Визначено, що емоційне вигорання найчастіше розвивається у професіях системи

«людина-людина» і має системний характер, впливаючи на всі сфери життя людини.

2. Розкрито специфіку професійної діяльності соціальних працівників в умовах воєнного стану. Встановлено, що соціальна робота належить до найскладніших «професій допомоги», які характеризуються високим ступенем відповідальності та інтенсивним впливом стресових факторів. Виявлено, що воєнний стан значно ускладнив умови роботи соціальних працівників через збільшення кількості клієнтів у кризових ситуаціях, дефіцит кадрів, емоційну напруженість та необхідність працювати в умовах системного стресу та значного додаткового навантаження.

3. Проаналізовано психологічні детермінанти емоційного вигорання фахівців соціальної сфери. З'ясовано, що причини емоційного вигорання соціальних працівників більшість науковців поділяють на зовнішні (організаційні фактори, умови роботи, міжособистісні взаємодії) та внутрішні (стресостійкість, самооцінка, мотиваційна сфера, рівень тривожності тощо). Встановлено, що емоційне вигорання працівників соціальної сфери послуг призводить до негативних наслідків у соціальній, духовній, фізіологічній, матеріальній та психологічній сферах, що значною мірою впливає на якість їх діяльності, психофізіологічний стан, ефективність комунікацій та клімат в родині. Відповідно порушується суспільний добробут та що особливо важливо – якість соціальних послуг населенню у складних умовах військових дій в країні. Виявлено, що сучасна наука пропонує комплексний підхід до профілактики вигорання, який включає психологічні, терапевтичні та організаційні методи.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТА ПРОГРАМА ЙОГО ПРОФІЛАКТИКИ В УМОВАХ ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Організація та методи дослідження емоційного вигорання працівників соціальної сфери

З метою вивчення психологічних детермінант емоційного вигорання працівників соціальної сфери в сучасних умовах воєнного стану та на цій основі розробки психологічної технології корекційно-профілактичних заходів було організовано та проведено емпіричне дослідження. Актуальність цього дослідження зумовлена зростанням психоемоційного навантаження на соціальних працівників в кризових умовах, пов'язаних на сьогодні з великою кількістю внутрішньо переселених осіб, в тому числі дітей та людей похилого віку, з необхідністю працювати з особами з інвалідністю та тими, хто не здатний до самообслуговування внаслідок отриманих травм в районах ведення бойових дій тощо, що суттєво підвищує ризики розвитку у фахівців соціальної сфери емоційного вигорання.

Мета емпіричного дослідження: виявити психологічні особливості професійного вигорання соціальних працівників та визначити основні чинники його формування в сучасних умовах професійної діяльності.

Завдання дослідження:

1. Дослідити рівень емоційного вигорання соціальних працівників та виявити специфіку його прояву за такими компонентами як емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень.

2. Дослідити показники емоційного та функціонального стану працівників та їх взаємозв'язок з проявами професійного вигорання.

3. Оцінити суб'єктивну думку працівників щодо наявності у них проявів професійного вигорання в складних умовах здійснення фахової діяльності.

Гіпотеза дослідження: професійне вигорання соціальних працівників має специфічні особливості прояву, які зумовлені їхніми індивідуально-психологічними характеристиками та особливостями професійної діяльності.

Емпіричне дослідження проводилося у декілька етапів:

На першому організаційному етапі було проведено теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання соціальних працівників, визначено методики дослідження, сформовано вибірку досліджуваних, розроблено авторську анкету для виявлення особливостей професійного вигорання працівників соціальної сфери в умовах воєнного стану.

Емпірична база та вибірка дослідження. Дослідження проводилося на базі Територіального центру соціального обслуговування Подільського району м. Києва. Вибірку склали 40 соціальних працівників. Участь у дослідженні була добровільною та анонімною. Серед досліджуваних більшість 85% - це жінки; 78% (31 особа) – соціальні працівники та 22% (9 осіб) – працівники адміністрації Центру. За віком 31-40 років та 41-50 років 30% та 32% працівників, ще 23% працівників 20-30 років та усього 15% старші за 50 років. Вищу освіту мають 30% працівників. Стаж роботи у переважної більшості працівників від 5 до 20 років, більше 20 років стажу соціальної роботи у 23%, до 5 років стажу мають 13% досліджуваних з вибірки.

Методика №1. Опитувальник вигорання К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI) (Додаток А) – одна з найбільш широко використовуваних методик розроблена американськими психологами К. Маслач та С. Джексон у 1981 році.

Мета застосування методики: оцінка рівня емоційного вигорання досліджуваних з вибірки соціальних працівників в сучасних складних умовах здійснення ними фахової діяльності.

Опитувальник містить 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з виконанням робочої діяльності. Твердження розподілені по трьох субшкалах:

- емоційне виснаження (9 тверджень) – описує почуття емоційної втоми та спустошеності, що пов'язані з професійною діяльністю;
- деперсоналізація (5 тверджень) – описує безособове реагування та цинічне ставлення до колег та пацієнтів чи клієнтів тощо;
- редукція особистих досягнень (8 тверджень) – описує зниження почуття компетентності у своїй роботі.

Чим вищий сумарний бал за кожною субшкалою, тим вищий рівень даного аспекту емоційного вигорання. Про високий рівень емоційного вигорання свідчать високі оцінки за субшкалами «емоційне виснаження» та «деперсоналізація» та низькі за субшкалою «редукція особистих досягнень». Отримані за допомогою МВІ результати дозволяють визначити як загальний рівень емоційного вигорання, так і рівні окремих його аспектів [20; 43].

Методика №2. Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса (Додаток Б).

Мета застосування: комплексна оцінка різних параметрів емоційного стану соціальних працівників (тривожності, втомлюваності, пригніченості/піднесеності, впевненості/безпорадності) під впливом стресових чинників воєнного часу.

Дана методика була розроблена американськими психологами А. Уессманом і Д. Ріксом та призначена для самооцінки емоційних станів і рівня стресу. Вона дозволяє швидко та надійно фіксувати як поточний емоційний стан досліджуваного. Методика складається з 40 тверджень, об'єднаних в 4 блоки/шкали: «Спокій – тривожність», «Енергійність – втомлюваність», «Піднесення – пригніченість», «Впевненість у собі –

безпорадність». За кожною шкалою досліджуваний має обрати одне твердження, яке найбільше відповідає його актуальному стану. Підрахунок балів за 4 шкалами та інтегральний показник дозволяють оцінити загальний рівень емоційного стану респондента на момент обстеження. Застосування цієї методики надасть можливість комплексно оцінити різні параметри їх емоційного стану та стресу, а саме: рівень тривожності; ступінь втомлюваності та виснаження; наявність ознак пригніченості чи піднесеності; рівень впевненості у власних силах або безпорадності та розробити відповідні заходи психокорекції [27; 11].

Методика №3. Методика самооцінки функціонального стану «САН» (Додаток В) – методика самооцінки функціонального стану «САН» призначена для оперативної оцінки самопочуття, активності та настрою особистості – саме тих параметрів, які найбільше зазнають впливу стресових чинників під час здійснення соціальними працівниками фахової діяльності в складних умовах воєнного стану.

Мета застосування методики – визначення рівня та змін ключових показників актуального функціонального стану у соціальних працівників.

Методика являє собою 30 пар протилежних за змістом тверджень і 7-бальну шкалу між ними, за якою досліджуваний має оцінити міру вираженості того чи іншого стану у нього на момент діагностування: 10 тверджень стосуються самопочуття; 10 стосуються рівня активності; 10 відображають параметри настрою.

Застосування методики САН дозволить комплексно оцінити стан респондентів за ключовими параметрами. Отримані дані стануть підґрунтям для розробки заходів психокорекції, спрямованих на нормалізацію психоемоційного та функціонального стану соціальних працівників [14].

Методика №4. Письмове опитування спрямоване на вивчення особливостей професійного вигорання соціальних працівників в сучасних умовах воєнного стану (Додаток Г).

Мета застосування методики – дослідити особливості прояву та чинники професійного вигорання соціальних працівників у специфічних складних умовах їх професійної діяльності.

Розроблена анкета містить 15 питань, розподілених на два блоки. Перший блок спрямований на вивчення індивідуальних характеристик респондентів (стать, вік, освіта, стаж роботи у соціальній сфері, посада), що дозволяє здійснити диференційований аналіз даних. Другий блок включає спеціальні питання, що діагностують частоту та інтенсивність проявів емоційного виснаження, вплив кризових чинників на емоційне самопочуття, труднощі у прояві емпатії до клієнтів, відсутність очікуваних результатів роботи, ускладнення комунікації в умовах складних реалій, бажання змінити професію, надмірність зусиль у роботі, здатність до відновлення після робочого дня, ефективність виконання професійних обов'язків та наявність різних негативних психоемоційних станів. Більшість питань містять варіанти відповідей за градаційною шкалою (постійно–часто–іноді–рідко–ніколи), що дозволяє кількісно оцінити інтенсивність проявів професійного вигорання.

Характеристики змісту показників за окремою стандартизованою методикою представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Показники рівнів вигорання соціальних працівників за
стандартизованими методиками обстеження

Рівні	За методикою №1 Вигорання (бали)				За методикою №2 Емоційний стан (бали)		За методикою №3 Функціональний стан (бали)
	ЕВ	Дп	РД	ІП	Окрема шкала	ІП	
Дуже високий	41-54	24-30	39-48	102-132			
Високий	31-40	18-23	29-38	76-101	вище 6 балів	26-40	вище 4 бала
Середній	21-30	12-17	19-28	50-75	5-6	15-25	2,5 – 4 бали
Низький	11-20	6-11	9-18	24-49	1-4	4-14	Нижче 2,5 бала
Дуже низький	0-10	0-5	0-8	0-23			

Примітка: ЕВ – виснаження, Дп – деперсоналізація, РД – редукція, ІП – інтегральний показник вигорання

Таким чином, використання комплексу психодіагностичних методик дозволить комплексно дослідити проблему професійного вигорання соціальних працівників. Використання стандартизованих методик діагностування та адаптація їх до умов даного дослідження сприяє отриманню об'єктивних даних. Застосування авторського опитувальника дозволяє врахувати суб'єктивний погляд самих працівників на особливості прояву професійного вигорання в сучасних складних умовах, що підвищує практичну значущість отриманих результатів відповідно до завдань розробки корекційних та профілактичних заходів.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного вигорання соціальних працівників та аналіз результатів

Проведена діагностика за зазначеними методиками та зроблений кількісний і якісний аналіз отриманих показників. Результати кожного респондента з вибірки представлені у таблицях Д.1 – Д.3 у Додатку Д.

Результати опитування за методикою №1 *Опитувальник вигорання К. Маслач* – оцінка рівня емоційного вигорання досліджуваних з вибірки соціальних працівників в сучасних складних умовах здійснення ними фахової діяльності представлені на рис. 2.1.

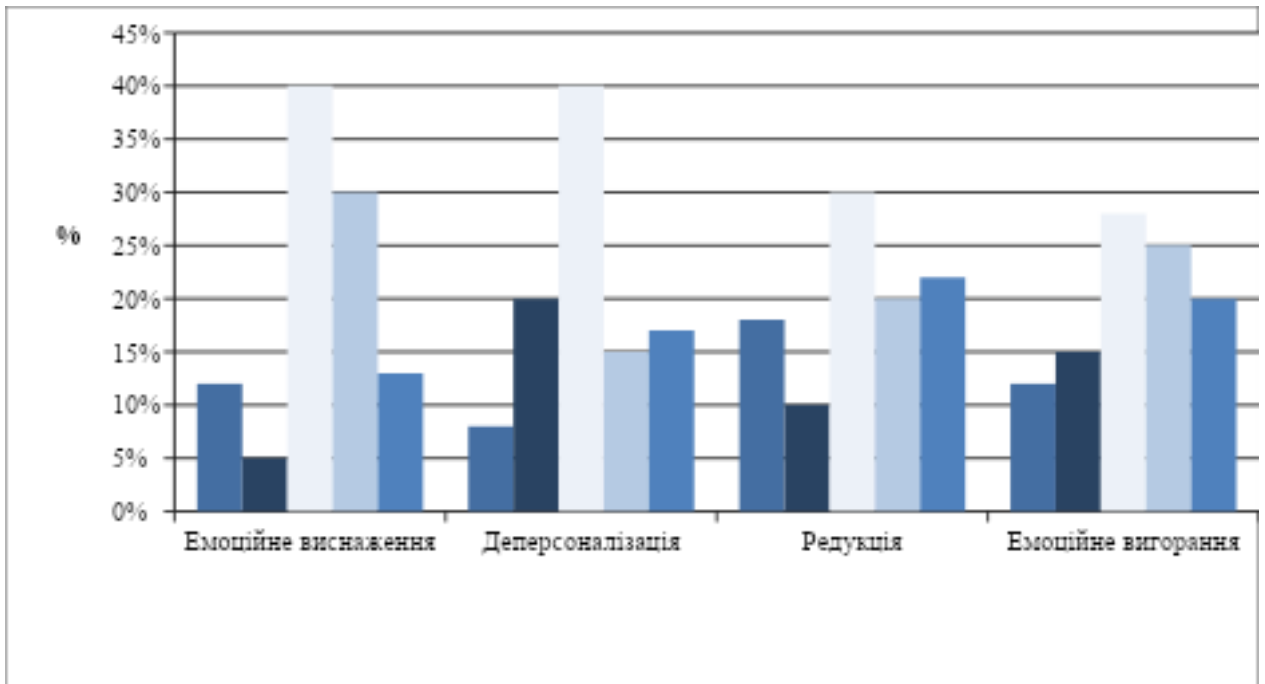


Рис. 2.1. Результати діагностування соціальних працівників за допомогою опитувальника вигорання К. Маслач (%)

Результати діагностики рівня емоційного вигорання соціальних працівників показали, що значна частина досліджуваних показує ознаки вигорання різного рівня. Емоційне виснаження як ключовий компонент спостерігається на високому та дуже високому рівнях у 42,5% опитаних, що свідчить про виражену емоційну перевтому та спустошеність у майже половини респондентів. Середній рівень емоційного виснаження демонструють 40% працівників, що вказує на потенційний ризик поглиблення проблеми без відповідної психологічної підтримки.

За шкалою деперсоналізації високий та дуже високий рівні виявлено у 32,5% респондентів, що проявляється у формальному виконанні професійних обов'язків та емоційній відстороненості від клієнтів. Найбільш критичною є ситуація за шкалою редукції професійних досягнень, де 42,5% працівників мають високі та дуже високі показники, що відображає негативну оцінку власної компетентності та зниження професійної мотивації. Інтегральний показник емоційного вигорання показує, що 45% працівників перебувають у

стані вигорання або близькі до нього, що є тривожним сигналом для організації соціальної допомоги в умовах воєнного стану.

Результати опитування за методикою №2 *Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса* – комплексна оцінка різних параметрів емоційного стану соціальних працівників представлені на рис. 2.2.

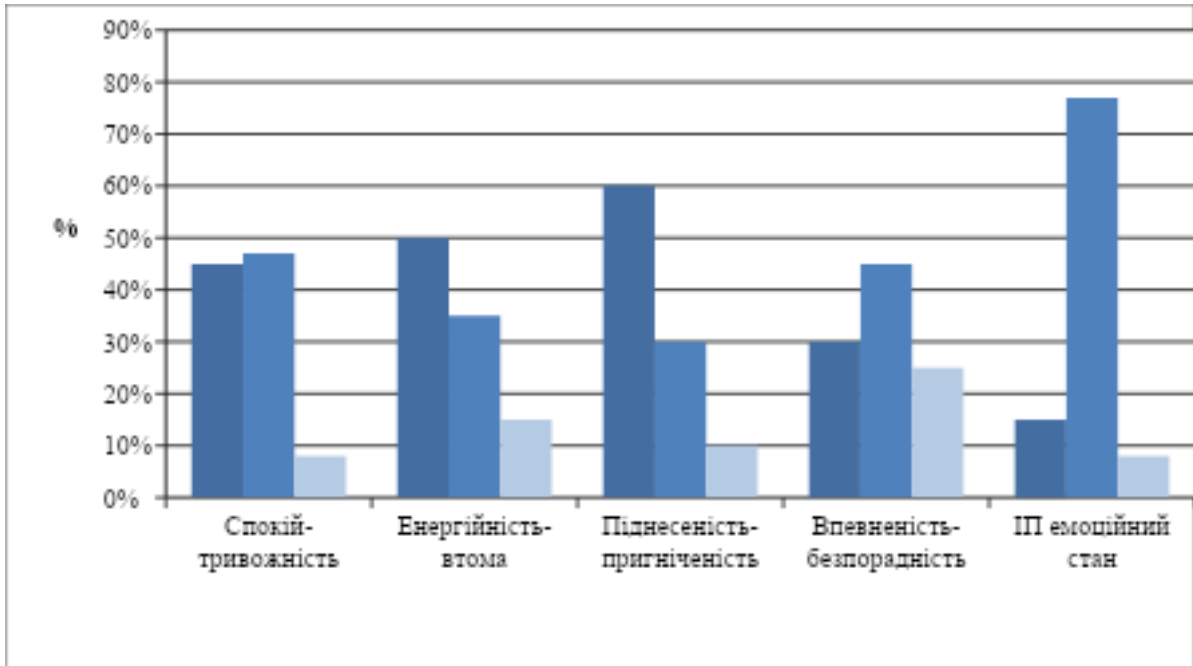


Рис. 2.2. Результати діагностування соціальних працівників за допомогою методики самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса (%)

Результати діагностики емоційного стану соціальних працівників за методикою Уессмана-Рікса показали складну картину психоемоційного стану респондентів, коли люди поступово адаптуються до складних умов, проте зберігають ознаки системної втоми. За шкалою «спокій-тривожність» 45% опитаних мають низький рівень, що вказує на підвищену тривожність, проте майже половина (47,5%) зберігає середні показники, що може свідчити про часткову адаптацію до військових дій після тривалого періоду кризи.

Найбільш проблемною виявилася ситуація за шкалою «піднесеність-пригніченість», де 60% респондентів демонструють низькі показники. За шкалою «впевненість в собі-почуття безпорадності» лише 30% працівників мають низькі показники, а чверть (25%) зберігають високий

рівень впевненості, що може вказувати на професійну стійкість більшості соціальних працівників. Також за шкалою «енергійність-втома» 50% мають низькі показники. За інтегральним показником 77% мають середні рівні.

Результати опитування за методикою №3 *Методика самооцінки функціонального стану «САН»* – визначення рівня та змін ключових показників актуального функціонального стану у соціальних працівників представлені на рис. 2.3.

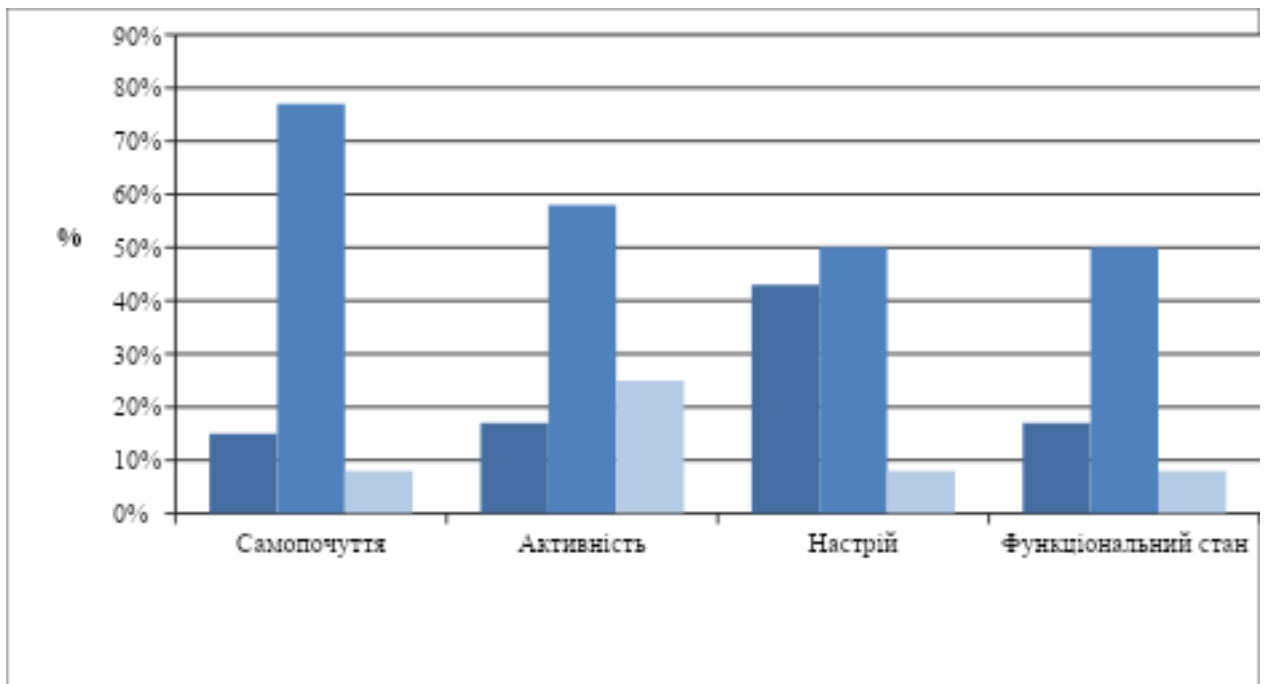


Рис. 2.3. Результати діагностування соціальних працівників за допомогою методики самооцінки функціонального стану «САН» (%)

Аналіз результатів діагностики функціонального стану соціальних працівників з вибірки дослідження показав, що за шкалою самопочуття 15% респондентів мають низькі показники, 77,5% середні, що свідчить про відносно стабільний фізичний стан більшості працівників попри складні умови роботи. Проте за шкалою активності ситуація дещо гірша 17,5% мають низькі показники, 57,5% середні, а високі показники демонструють лише 25% опитаних.

Найбільш проблемною є ситуація за шкалою настрою, де 42,5% респондентів мають низькі показники, що вказує на значні емоційні труднощі

у майже половини досліджуваних. Лише 7,5% соціальних працівників демонструють високі показники настрою, що може свідчити про загальне зниження емоційного тону в умовах тривалого професійного стресу. Інтегральний показник функціонального стану показує, що 17,5% працівників мають низькі показники, а 50% середні, що відображає помірне погіршення загального функціонального стану у половини досліджуваних соціальних працівників.

Результати кореляційного аналізу за допомогою коефіцієнта Пірсона представлені у таблицях 2.2 – 2.4 дозволили виявити статистично значущі взаємозв'язки між показниками професійного вигорання, емоційного та функціонального стану соціальних працівників з вибірки дослідження.

Таблиця 2.2

Самооцінка функціонального стану та професійне вигорання

Самооцінка емоційного стану	Професійне вигорання			
	Емоційне виснаженн я	Деперсоналіза ція	Редукція досягнень	Вигорання
Спокій-тривожність	-0,529*	-0,586*	-0,413*	-0,470*
Енергійність-втома	-0,550*	-0,452*	-0,527*	-0,501*
Піднесеність-пригніче ність	-0,422*	-0,340*	-0,379*	-0,372*
Впевненість в собі - почуття безпорадності	-0,516*	-0,547*	-0,365*	-0,429*
Загально емоційний стан	-0,766*	-0,734*	-0,642*	-0,676*
Критичне значення 0,3 при $p = 0,05$				

Взаємозв'язок між емоційним станом та вигоранням у соціальних працівників (табл. 2.2) показав найсильніший зв'язок за загальним емоційним станом з усіма компонентами вигорання (від $r=-0,642$ до $r=-0,766$), що підтверджує системний характер впливу емоційного стану на професійне

функціонування. Серед окремих шкал найбільш виражені кореляції між деперсоналізацією та показниками «спокій-тривожність» ($r=-0,586$) і «впевненість-безпорадність» ($r=-0,547$), що може свідчити про те, що підвищена тривожність і відчуття безпорадності сприяють емоційному відстороненню від клієнтів.

Також виявлено значущі кореляції між «енергійністю-втомою» та емоційним виснаженням ($r=-0,550$), що вказує на зв'язок між зниженням життєвої енергії та розвитком вигорання. Менш виражені кореляції спостерігаються за шкалою «піднесеність-пригніченість», що може відображати здатність соціальних працівників певною мірою підтримувати емоційну стабільність навіть при розвитку інших компонентів вигорання.

Таблиця 2.3

Результати кореляційного аналізу

Самооцінка функціонального стану	Професійне вигорання			
	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція досягнень	Вигорання
Самопочуття	-0,483*	-0,609*	-0,440*	-0,477*
Активність	-0,516*	-0,603*	-0,459*	-0,482*
Настрій	-0,639*	-0,788*	-0,619*	-0,683*
Функціональний стан	-0,594*	-0,717*	-0,559*	-0,611*
Критичне значення 0,3 при $p = 0,05$				

Взаємозв'язок між функціональним станом та вигоранням у соціальних працівників (табл. 2.3) показує найсильніші зв'язки між настроєм та всіма компонентами професійного вигорання, особливо з деперсоналізацією ($r=-0,788$), що вказує на критичну роль емоційного стану в розвитку цинічного ставлення до клієнтів. Активність показує помірні кореляції з усіма показниками вигорання (від $r=-0,459$ до $r=-0,603$), водночас найсильніший зв'язок спостерігається з деперсоналізацією.

Самопочуття показує менш виражені, але статистично значущі кореляції, особливо з деперсоналізацією ($r=-0,609$), що може свідчити про вплив фізичного стану на здатність до емпатичної взаємодії з клієнтами. Загальний функціональний стан має сильні кореляції з усіма компонентами вигорання (від $r=-0,559$ до $r=-0,717$), підтверджуючи взаємозв'язок між загальним станом працівника та його професійним вигоранням.

Таблиця 2.4

Результати кореляційного аналізу

Самооцінка емоційного стану	Самооцінка функціонального стану		
	самопочуття	активність	настрій
Спокій-тривожність	0,448*	0,458*	0,681*
Енергійність-втома	0,490*	0,457*	0,452*
Піднесеність-пригніченість	0,334*	0,449*	0,254
Впевненість в собі - почуття безпорадності	0,386*	0,401*	0,324*
Критичне значення 0,3 при $p = 0,05$			

Виявлений взаємозв'язок між емоційним та функціональним станом у соціальних працівників (табл. 2.4): найсильніший позитивний зв'язок між спокоєм і настроєм ($r=0,681$), значущі кореляції між спокоєм та активністю ($r=0,458$), що вказує на важливість емоційної рівноваги для підтримання активності в роботі. Енергійність показує помірні зв'язки з усіма функціональними показниками. Менші, але значущі кореляції між піднесеністю та функціональними показниками ($r=0,449$) можуть відображати адаптаційні можливості соціальних працівників в умовах тривалого професійного стресу.

Результати опитування за методикою №4 Анкета «Особливості професійного вигорання соціальних працівників в сучасних умовах воєнного стану» за Блоком – дослідження особливостей прояву та чинників професійного вигорання соціальних працівників у специфічних складних умовах їх професійної діяльності представлені на рис. 2.4 – 2.13.

Питання - Як часто Ви відчуваєте емоційне виснаження після робочого дня? Аналіз відповідей на це питання показав, що переважна більшість соціальних працівників регулярно відчуває емоційне виснаження після робочого дня. Постійно це відчувають 28% респондентів, часто – 15%, іноді – 33%. Лише 23% досліджуваних рідко стикаються з цим явищем, а жоден з респондентів не обрав варіант «ніколи» (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Розподіл відповідей на питання

Питання - Які саме кризові чинники найбільше впливають на Ваше емоційне самопочуття? Найбільший вплив на емоційний стан соціальних працівників має нестабільність ситуації – 93% респондентів обрали цей варіант. Додаткове навантаження відзначили 50% досліджуваних, страх за життя – 48%, брак ресурсів – 30%. Тобто умови воєнного часу створюють комплексний стресовий вплив на фахівців соціальної сфери (рис. 2.5).

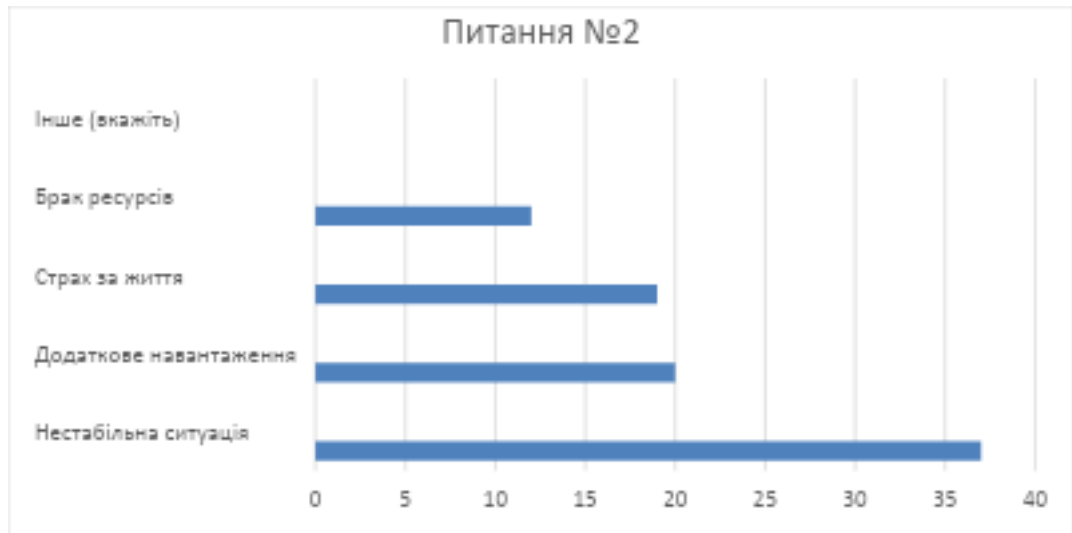


Рис. 2.5. Розподіл відповідей на питання

Питання - Чи стало Вам складніше проявляти емпатію до клієнтів в умовах кризи? 38% респондентів відповіли «ні», 23% «так», по 20% обрали варіанти «швидше так» і «швидше ні». Тобто 43% відзначають певні труднощі у цьому аспекті (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Розподіл відповідей на питання

Питання - Як часто в кризових умовах Ви стикаєтеся з відсутністю очікуваних результатів роботи? Результати показали, що 35% респондентів рідко стикаються з відсутністю очікуваних результатів, по 28% часто та іноді, 10% постійно. Жоден з досліджуваних не обрав варіант «ніколи», тобто

більшість соціальних працівників (66%) періодично або регулярно стикаються з невідповідністю результатів роботи їх очікуванням (рис. 2.7).



Рис. 2.7. Розподіл відповідей на питання

Питання - Наскільки кризові умови ускладнили Вашу комунікацію з клієнтами? 28% респондентів відзначили суттєві ускладнення, 27% – помірні, 20% – незначні ускладнення, 25% вказали, що кризові умови ніяк не вплинули на комунікацію. Загалом 75% досліджуваних відмітили той чи інший ступінь ускладнень у спілкуванні з клієнтами (рис. 2.8).



Рис. 2.8. Розподіл відповідей на питання

Питання - Чи виникало у Вас бажання змінити професію через роботу в кризових умовах? 45% респондентів відповіли «ні», 30% «так», 18% «швидше ні», 7% «швидше так». Тобто загалом 37% розглядають можливість зміни професії через складні умови роботи (рис. 2.9).



Рис. 2.9. Розподіл відповідей на питання

Питання - Чи відчуваєте Ви, що робота в кризовий період вимагає від Вас надмірних зусиль? Переважна більшість респондентів підтвердила надмірність зусиль: 53% відповіли «так», 20% «швидше так». Лише 5% вказали «ні», 22% «швидше ні», що підтверджує значне підвищення навантаження на соціальних працівників в умовах воєнного стану (рис. 2.10).



Рис. 2.10. Розподіл відповідей на питання

Питання - Наскільки легко/важко Вам вдається відновитися після робочого дня в сучасних кризових умовах здійснення професійної діяльності? Результати показали, що 70% респондентів мають труднощі з відновленням: 53% вказали «досить важко», 17% «дуже важко». Легко відновлюються 30% (25% «досить легко» та 5% «дуже легко») (рис. 2.11).



Рис. 2.11. Розподіл відповідей на питання

Питання - Як часто в кризових умовах у Вас виникає відчуття, що Ви не можете достатньо ефективно впоратися з професійними обов'язками? Найчастіше респонденти обирали варіант «іноді» 35%, «часто» 27%, «рідко» 23%, «постійно» 10%, «ніколи» 5%. Загалом 72% періодично або регулярно відчують неефективність у виконанні професійних обов'язків (рис. 2.12).



Рис. 2.12. Розподіл відповідей на питання

Питання - Які з цих станів Ви помічали у себе протягом останнього місяця? Найчастіше респонденти відзначали почуття емоційного виснаження 56%, зниження задоволення від роботи 47%, почуття некомпетентності та безсилля 33%, втрату інтересу до роботи 31%, що підтверджує наявність основних симптомів емоційного вигорання (рис. 2.13).

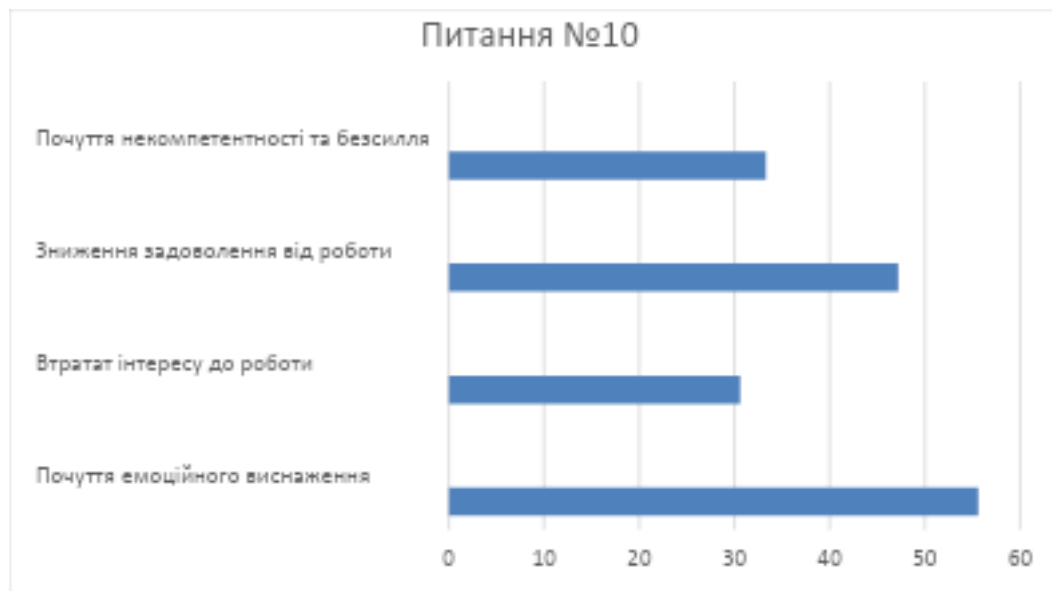


Рис. 2.13. Розподіл відповідей на питання

Загалом результати анкетування показали, що більшість респондентів регулярно відчують емоційне виснаження після роботи, найбільший вплив на їх стан має нестабільність ситуації через війну. Переважна більшість

досліджуваних відзначають ускладнення у спілкуванні з клієнтами, а 73% вказують на надмірність зусиль, які вимагає робота в кризовий період. 70% соціальних працівників мають труднощі з відновленням після робочого дня, а більше третини розглядають можливість зміни професії. Найчастіше у себе працівники помічають почуття емоційного виснаження (56%), зниження задоволення від роботи (47%) та відчуття некомпетентності (33%), що є прямими ознаками розвитку синдрому емоційного вигорання в умовах воєнного стану.

Отже, попри високі показники вигорання, лише 45% працівників демонструють підвищену тривожність, а 25% зберігають високу впевненість у собі, що може свідчити про часткову адаптацію до кризових умов. Однак 60% мають низькі показники за шкалою піднесеності, а 42,5% – погіршений настрій, що відображає хронічний характер професійного стресу. Кореляційний аналіз виявив найсильніші зв'язки між загальним емоційним станом та вигоранням ($r=-0,676$), а також між настроєм і деперсоналізацією ($r=-0,788$), що підтверджує системний характер впливу професійного стресу на психоемоційний стан працівників.

2.3. Програма профілактики емоційного вигорання працівників соціальної сфери в умовах дії воєнного стану

Феномен емоційно-професійного вигорання відзначається значною складністю та супроводжується негативними наслідками для працівників.

Різноманітні підходи до запобігання вигорання у професійній діяльності фахівців різних галузей були проаналізовані у дослідженнях українських науковців, серед яких праці: З. Крупник [13], С. Садрицька та М. Селевко [26], І. Астремська [2], А. Погрібна [21], О. Бутиліна та К. Бугай [4], О. Главацька [7; 6], О. Романовська [25], Г. Рідкодубська [24], І. Юрків [30], Т. Тарнавська [49], А. Мирян [17], О. Малишко [15] та інші. Питання корекції емоційного вигорання засобами арттерапії розглядали І. Астремська

[2] та А. Мирян [17]. Комплексні програми психологічної корекції з використанням сучасних психотехнологій запропонували О. Кокун [10] та інші дослідники, які розробили методичні рекомендації щодо підвищення життєстійкості фахівців соціальної роботи.

На основі цих праць сформульовані наступні пріоритетні завдання в межах розробки технології корекції та профілактики емоційного вигорання соціальних працівників:

1. Формування оптимальних умов для ефективного здійснення професійної діяльності соціальних працівників через розробку заходів профілактики втоми, перевтоми та запобігання професійним деформаціям і розладам.

2. Оптимізація міжособистісної взаємодії та розвиток механізмів стресостійкості і життєстійкості.

3. Навчання дихальних технік та технік релаксації, тілесних та майндфулнес практик, використання засобів кейс-менеджменту та супервізії.

На основі результатів емпіричного дослідження була розроблена комплексна профілактична технологія заходів щодо емоційного вигорання працівників соціальної сфери в умовах дії воєнного стану. Така технологія передбачає проведення тренінгів серед соціальних працівників у позаробочий час в офлайн та онлайн форматах.

Тривалість програми: 3 тижні (3 тренінгові заняття по 3 години з перервами по 10-15 хвилин. Кожне заняття розраховано на групу по 10-12 учасників, 1 раз на тиждень для кожної групи).

Тренінг 1. Пізнання та відновлення внутрішніх ресурсів.

Етап тренінгу Кількість занять	Мета	Завдання	Теми занять
Мотиваційний блок (1 заняття)	Формування довірливої атмосфери, налаштування учасників на самопізнання	Ознайомлення з правилами взаємодії, встановлення контакту між учасниками	Вправа «Мій автопортрет»

Теоретичний блок (1 заняття)	Усвідомлення взаємозв'язку між емоційним виснаженням і фізичним станом	Ознайомлення з поняттям емоційного виснаження, визначення факторів ризику	Бесіда «Зв'язок між емоційним виснаженням та фізичним самопочуттям»
Практичний блок (2 заняття)	Діагностика емоційного стану, самоспостереження, усвідомлення факторів виснаження і ресурсів	Визначення домінуючих емоцій, аналіз їх динаміки протягом робочого тижня	Вправи: «Чудесне коло моїх емоцій», «Карта мого робочого тижня»

Тренінг 2. Техніки емоційного відновлення

Етап тренінгу / Кількість занять	Мета	Завдання	Теми занять
Мотиваційний блок (1 заняття)	Самодіагностика власних проявів емоційного виснаження	Визначення індивідуальних симптомів і факторів виснаження	Вправа «Ми детективи»
Теоретичний блок (1 заняття)	Освоєння технік усвідомлення та регуляції емоцій	Формування вміння зберігати емоційний баланс під час роботи	Вправа-бесіда «Скринька моїх емоцій»
Практичний блок (2 заняття)	Навчання технік тілесної саморегуляції та активізація внутрішніх ресурсів	Розвиток навичок релаксації, концентрації, самопідтримки	Вправи: «Сканування тіла», «Садочок моїх ресурсів»

Тренінг 3. Мої очікування та досягнення

	Мета	Завдання	
--	------	----------	--

Етап тренінгу / Кількість занять			Теми занять
Мотиваційний блок (1 заняття)	Відновлення групової динаміки, усвідомлення поточного емоційного стану	Розвиток здатності до саморефлексії	Вправа «Метеопрогноз мого настрою»
Теоретичний блок (1 заняття)	Усвідомлення ролі внутрішнього критика, переосмислення очікувань.	Формування навичок самопідтримки та конструктивного мислення.	Бесіда «Наставники»
Практичний блок (2 заняття)	Розвиток навичок постановки реалістичних цілей і підбиття підсумків програми	Формування здатності оцінювати результати, планувати подальший розвиток	Вправи: «Шкала реалістичних досягнень», «Портал у майбутнє»

Отже, розроблена технологія психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання соціальних працівників спрямована на комплексну

роботу з різними аспектами цього феномену та побудована з урахуванням специфіки роботи працівників соціальної сфери послуг населенню в сучасних складних умовах війни. Особливістю програми є практична спрямованість, використання різноманітних методів, підходів та технік, тобто об'єднання теоретичного матеріалу з реальними професійними ситуаціями в складній та непередбачуваній роботі соціальних працівників.

Висновки до розділу 2

В результаті проведеного емпіричного дослідження:

1. Була обґрунтована методика та організація дослідження психологічних детермінант емоційного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану. Визначено мету, завдання та гіпотезу дослідження, сформовано вибірку з 40 соціальних працівників Територіального центру соціального обслуговування Подільського району м. Києва. Підібрано комплекс психодіагностичних методик: опитувальник вигорання К. Маслач, методику самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса, методику «САН» та авторську анкету, що дозволило дослідити феномен емоційного вигорання та його детермінанти.

2. Результати дослідження виявили високий рівень емоційного вигорання серед соціальних працівників: 45% досліджуваних перебувають у стані емоційного вигорання або близькому до вигорання. Найбільш вираженими компонентами є емоційне виснаження (42,5% мають високі показники) та редукція професійних досягнень (42,5%). Доведено гіпотеза дослідження, коли професійне вигорання соціальних працівників має специфічні особливості прояву в сучасних умовах, які зумовлені як індивідуально-психологічними характеристиками (емоційний та функціональний стан), так і зовнішніми чинниками, пов'язаними з умовами професійної діяльності. Анкетування підтвердило ці припущення: 61% респондентів регулярно відчують емоційне виснаження, 93% відзначають

негативний вплив нестабільності воєнної ситуації, 73% вказують на надмірність зусиль у роботі. Кореляційний аналіз виявив статистично значущі зв'язки між показниками вигорання та емоційно-функціональним станом, особливо між активністю та загальним рівнем вигорання ($r=-0,561$).

3. На основі результатів емпіричного дослідження розроблено комплексну психологічну технологію корекційно-профілактичних заходів щодо емоційного вигорання працівників соціальної сфери. Технологія включає три тренінгові заняття по 3 години кожне, які спрямовані на відновлення внутрішніх ресурсів, освоєння технік само профілактики вигорання, роботу з очікуваннями та досягненнями. Програма поєднує теоретичний матеріал із практичними вправами та враховує специфіку роботи соціальних працівників в умовах воєнного стану, використовуючи методи арттерапії, тілесної терапії, релаксації, майндфулнес-практик тощо.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних детермінант емоційного вигорання соціальних працівників в умовах дії воєнного стану, а також розроблено

психологічну технологію корекційно-профілактичних заходів. Отримані результати дослідження стали підставою для наступних висновків:

1. Здійснено теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання соціальних працівників та визначено особливості його прояву в умовах воєнного стану. Встановлено, що емоційне вигорання є комплексним психологічним феноменом, який включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень згідно з трифакторною моделлю К. Масlach та С. Джексон. Виявлено, що це явище має системний характер і найчастіше розвивається у професіях типу «людина-людина», впливаючи на всі сфери життя людини. З'ясовано, що соціальна робота належить до найскладніших «професій допомоги», які характеризуються високим ступенем відповідальності та інтенсивним впливом стресових факторів. Встановлено, що воєнний стан значно ускладнив умови роботи соціальних працівників через збільшення кількості клієнтів у кризових ситуаціях, дефіцит кадрів, емоційну напруженість та необхідність працювати в умовах системного стресу.

2. Проаналізовано психологічні детермінанти емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в кризових умовах професійної діяльності. Визначено, що психологічні детермінанти емоційного вигорання соціальних працівників більшість науковців поділяють на зовнішні (організаційні фактори, умови роботи, міжособистісні взаємодії) та внутрішні (стресостійкість, життєстійкість, самооцінка, мотиваційна сфера, рівень тривожності). Встановлено специфічну дію воєнного стресу як найпотужнішого стресогенного чинника, що ускладнює ситуацію як для соціальних працівників, так і для їх клієнтів. Виявлено, що емоційне вигорання працівників соціальної сфери призводить до негативних наслідків у соціальній, духовній, фізичній, економічній та психологічній сферах, що значно впливає на якість їх діяльності та ефективність надання соціальних послуг населенню у складних умовах військових дій. З'ясовано, що сучасна наука пропонує комплексний підхід до профілактики вигорання, який

включає психотерапевтичні, організаційні та індивідуальні методи саморегуляції.

3. Емпірично досліджено рівень та специфіку прояву емоційного вигорання у соціальних працівників, визначено його взаємозв'язок з емоційним та функціональним станом працівників. Результати дослідження 40 соціальних працівників показали, що 45% досліджуваних перебувають у стані емоційного вигорання або близькому до нього. Найбільш вираженими компонентами є емоційне виснаження (42,5% мають високі показники) та редукція професійних досягнень (42,5%). Виявлено специфічні особливості адаптації до тривалих воєнних умов: попри високі показники вигорання, лише 45% працівників демонструють підвищену тривожність, а 25% зберігають високу впевненість у собі. Встановлено статистично значущі взаємозв'язки між показниками професійного вигорання, емоційного та функціонального стану соціальних працівників. Найсильніші кореляції виявлено між загальним емоційним станом та вигоранням, між настроєм і деперсоналізацією, що підтверджує системний характер впливу професійного стресу на психоемоційний стан працівників.

4. Виявлено основні чинники розвитку емоційного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану на основі комплексної діагностики. Емпіричне дослідження повністю підтвердило гіпотезу про те, що професійне вигорання соціальних працівників має специфічні особливості прояву в сучасних умовах, які зумовлені як індивідуально-психологічними характеристиками (емоційний та функціональний стан), так і зовнішніми чинниками, пов'язаними з умовами професійної діяльності в умовах воєнного стану. Анкетування виявило, що 93% респондентів відзначають негативний вплив нестабільності воєнної ситуації як основного стресогенного фактора. Встановлено, що переважна більшість соціальних працівників вказують на надмірність зусиль у роботі та мають труднощі з відновленням після робочого дня, понад третина досліджуваних розглядають можливість зміни професії через складні умови

роботи. Найчастіше у працівників спостерігаються почуття емоційного виснаження, зниження задоволення від роботи та відчуття некомпетентності, що є ознаками розвитку синдрому емоційного вигорання.

5. Розроблено та науково обґрунтовано психологічну технологію корекційно-профілактичних заходів щодо емоційного вигорання працівників соціальної сфери в умовах дії воєнного стану. На основі результатів емпіричного дослідження створено комплексну корекційно-профілактичну технологію, яка включає три тренінгові заняття по 3 години кожне. Програма спрямована на формування оптимальних умов для ефективної професійної діяльності через корекцію психічних процесів, оптимізацію міжособистісної взаємодії та розвиток механізмів стресостійкості. Особливістю розробленої технології є практична спрямованість та використання різноманітних методів: арттерапії, тілесної терапії, релаксаційних технік, дихальних практик, майндфулнес-практик, які враховують специфіку роботи соціальних працівників в умовах воєнного стану. Технологія поєднує теоретичний матеріал із практичними вправами та реальними професійними ситуаціями, що забезпечує її ефективність у профілактиці та корекції емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в складних сучасних умовах воєнного стану.

СПИСОК ОПРАЦЬОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асонов Д. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори. Психосоматична медицина та загальна практика, 2021. №2(6). С. 1-14.
2. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.
3. Боярська Л.М. До питання формування особистості лікаря та профілактика емоційного вигорання. Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині) : зб. матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (23-24 лютого 2023 року). Запоріжжя : ЗДМУ, 2023. С. 64-69.
4. Бутиліна О.В., Бугай К.Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work, 2022. №12. С. 24-32.
5. Величко О. Б. Синдром емоційного професійного вигорання як виклик постмодерного інформаційного суспільства. Актуальні дослідження суспільних наук : матеріали X Всеукраїнська наукова конференція (28 березня 2024 р.). Умань : Візаві, 2024.
6. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського національного університету : збірник наукових праць. Сер. Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород : Говерла, 2019. Вип. 2 (45). С. 41–46.
7. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників, Social Work and Education, 2018. Vol. 4. No. 2. P. 46-62
8. Гнускіна Г.В. Психологічні чинники професійного вигорання у підприємців: дис.. канд. психол. наук. 19.00.10. Інститут психології імені Г. С. Костюка. Київ, 2016. 267 с.

9. Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
10. Кокун О. М., Корніяка О. М., Панасенко Н. М. Сприяння підвищенню життєстійкості фахівців соціономічних професій : методичні рекомендації / за ред. О.М. Кокун. Київ – Львів : Видавець Вікторія Кундельська, 2021. 84 с.
11. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів: Методичний посібник. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.
12. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Березовська Л.І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.
13. Крупник З. Професійне становлення соціального працівника в сучасних умовах життя: соціально-психологічний аспект. Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації : матеріали Міжнародної наук.-практ. конфер. (4-5 листопада 2022 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т.2. С. 21-24.
14. Лемак М.В., Петрище В.Ю. Психологу для роботи: діагностичні методики: методичне видання. Вид. 2-ге виправл. Ужгород : Видавництво Олександра Гаркуші, 2012. 616 с.
15. Малишко О.С. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників засобами супервізії. Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях : Матеріали всеукраїнської наук.-практ. конфер. (7 листопада, 2024 року). Харків, 2024. С. 171-176.
16. Миколук С. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. Ввічливість. Humanitas, 2022. Вип. 6. С. 31-36.
17. Мирян А.М. Синдром емоційного вигорання в соціальних

робітників: діагностика. Профілактика та корекція. Соціальна психологія; психологія соціальної роботи, 2018. №2. С. 61-64.

18. Михайленко О.В. Професійне вигорання у діяльності фахівців соціально-виховної роботи. Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка, 2023. №23(179). С. 72-80.

19. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2017. 540 с.

20. Пахомов І.В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти: навчальний посібник. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 114 с.

21. Погрібна А.О. Захисно-копінгова поведінка як чинник емоційного вигорання вчителів шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту: дис.. канд.. психол. наук. 19.00.07. Харків, 2017. 355 с.

22. Про соціальні послуги: Закон України в редакції від 16.06.2025. №4332-IX. Відомості Верховної Ради України. URL: (дата звернення: 12.08.2025).

23. Процик І.С., Романська О.Б. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства в умовах розширення міжнародних економічних відносин. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку, 2021. № 2 (6). С. 99-105.

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

25. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право : збірник наукових праць, 2011. № 3 (11). С. 103–107.

26. Садрицька С.В., Селевко М.О. Чинники професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку. SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work, 2024. №14. С. 17-27.
27. Самооцінка емоційних станів А.Уессмана і Д. Рікса. URL: <https://psiukrearth.ru/psihologichni-testi-ta-igri/7883-samoocinka-emocijnih-staniv-a-uessman-i-d-riks.html> (дата звернення: 19.08.2025).
28. Сучасні теорії соціальної роботи: Антологія [упор. Т. Семигіна]. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 160 с.
29. Тесленко В.М. Психологічні засади профілактики синдрому професійного вигорання педагогічного персоналу закладів загальної середньої освіти різних форм власності: дис.. канд.. психол. наук. 19.00.10. Київ, 2021. 268 с.
30. Юрків Я. І. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки, 2017. № 1(1). С. 283-289.
31. Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. and Taris, T.W. Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. Work & Stress, 2008. Vol. 22. P. 187-200.
32. Cherniss C. Staff burnout: Job stress in the human services. London, 1980. 191 p.
33. Dierendonck D.V, Schaufeli W.B, Buunk B.P. Burnout and inequity among human service professionals: A longitudinal study. Journal of Occupational Health Psychology, 2001. 6(1). P. 43-52.
34. Freudenberger H. J. Staff burn-out. Journal of Social Issues, 1974. Vol. 30. P. 159-166.
35. Hanushchak-Yefimenko L., Halavska L., Baula O., Arabuli S. Problems of professional burnout of scientific and pedagogical workers institutions of higher education in the conditions of war and ways to solve them. Management, 2023. Issue 2 (38). P. 121-132.

36. International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics (Version: 09/2020). World Health Organization (WHO): web-site. URL: <https://icd.who.int/browse11/lm/en> (дата звернення: 28.01.2025).
37. Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V., Ivkin, V.M. Occupational burnout: the relationships with internal and external professional characteristics of businessmen. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2016. № 2-3(5-6). P. 74-80.
38. Lloyd C., King R., Chenoweth L. (2009). Social work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health*, 2002. P. 255-265.
39. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout. *Annu Rev Psychol*, 2001, Vol. 52. P. 397-422.
40. Maslach, C., Jackson, S.E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 1981. Vol. 2, P. 99-113.
41. Maslach, C., Leiter, M.P. and Schaufeli, W.B. Measuring burnout", in Cooper, C.L. and Cartwright, S. (Eds), *The Oxford Handbook of Organizational Wellbeing*, Oxford University Press. Oxford, 2008. P. 86-108.
42. Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P. Burnout Inventory Manual (4 Edition). Palo Alto, California: Consulting Psychological Press, Inc.,1997. P. 46-71.
43. Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P. Burnout Inventory Manual (4 Edition). Palo Alto, California: Consulting Psychological Press, Inc.,1997. P. 46-71.
44. Perlman, B., & Hartman, E. A. Burnout: Summary and Future. *Research Human Relations*, 1982. 35(4). P. 283–305.
45. Pines AM., Aronson E. Career burnout: Causes and cures. New York: The Free Press; 1988. 257 p.
46. Schaufeli, W.B., Bakker, A., Schaap, C., Kladler, A. and Hoogduin, C.A.L. On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure, *Psychology & Health*, 2001. Vol. 16, P. 565-82.

47. Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzá'lez-Roma', V. and Bakker, A.B. The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach, *Journal of Happiness Studies*, 2002. Vol. 3, P. 71-92.
48. Szempruch J. Feeling of Professional Burnout in Teachers of Secondary Schools. *The Ntw Educational Review*, 2018. P. 219-230.
49. Ternavska T. Research of the phenomenon of professional burnout of employees of the socio-pedagogical sphere. *Educational Dimension*. 2021. Issue 4 (56). P. 162–170.
50. Zholchieva A. Professional burnout of teachers at higher educational institutions. *International Ala-Too University, Bishkek*. 2021. P. 123-130.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Модель вигорання К. Масlach

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: «ніколи»; «дуже рідко»; «деколи»; «часто»; «дуже часто»; «кожний день»

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання результатів

Опитувальник має 3 шкали «психоемоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) та «редукція особистих досягнень» (8 тверджень). Відповіді випробуваного оцінюються:

- 0 балів – «ніколи»
- 1 бал – «дуже рідко»
- 3 бали – «іноді»
- 4 бали – «часто»
- 5 балів – «дуже часто»
- 6 балів – «щодня»

Ключ:

«Психоемоційне виснаження» - відповіді «так» за пунктами 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальна сума балів - 54).

«Деперсоналізація» - відповіді «так» за пунктами 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів - 30).

«Редукція особистих досягнень» - відповіді і за пунктами 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів - 48).

Висновки

Чим більша сума балів за першою та другою шкалою окремо, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигоряння».

Чим менша сума балів за третьою шкалою, тим менше професійне «вигорання».

Інтерпретація результатів за рівнями вигорання

Компонент	Дуже низькі	Низькі	Середні	Високі	Дуже високі
Емоційне виснаження	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 54
Деперсоналізація	0 - 5	6 - 11	12 - 17	18 - 23	24 - 30
Редукція особистих досягнень	0 - 8	9 - 18	19 - 28	29 - 38	39 - 48
Емоційне вигорання	0 - 23	24 - 49	50 - 75	76 - 101	102 - 132

Емоційне виснаження – характеризується появою психічної втоми, відчуттям емоційного спустошення, депресивними станами. На початку відбувається перенасичення емоціями, котре провокує постійні емоційні зриви, реакцію агресії та спалахи гніву. Після чого людина переходить у стан емоційного виснаження і стає більш байдужою до умов навколишнього середовища і погіршується її соціальна взаємодія.

Деперсоналізація – проявляється дегуманізацією (зниженням цінності в очах суб'єкта) стосунків між людьми, цинічності суджень щодо емоцій та почуттів навколишніх. Також спостерігається негативізм, формалізація комунікації, поява різких спалахів гніву що призводять до конфліктів. Спроможність до емпатії низька.

Редукція особистих досягнень – це зниження ефективності роботи працівника. Втрачається відчуття значущості власної праці. Особистість зневірюється у власних можливостях повпливати на певні процеси в професійній сфері. Людина вважає себе не компетентною.

ДОДАТОК Б

Методика Самооцінки емоційного стану

Уессмана-Рікса

Інструкція: *Виберіть у кожному із запропонованих наборів тверджень те, яке найточніше відображає Ваш стан зараз. Номер твердження, вибраного з кожного набору, обведіть кружечком у відповідному рядку реєстраційного бланку.*

Список тверджень за всіма шкалами

«Спокійність – тривожність»

10. Цілковита спокійність. Непохитно впевнений у собі.
9. Виключно холоднокровний, на рідкість впевнений і не хвилююся.
8. Відчуття повного благополуччя. Впевнений і почуваю себе невимушено.
7. В цілому впевнений і вільний від стурбованості.
6. Ніщо особливо мене не турбує. Почуваю себе більш-менш невимушено.
5. Дещо занепокоєний, почуваю себе скуто, трохи стривожений.
4. Переживаю деяку занепокоєність, страх, неспокій або невизначеність. Знервований, хвилююся, роздратований.
3. Значна невпевненість. Вельми травмований невизначеністю. Відчуваю страхи.
2. Величезна тривожність, занепокоєність. Знищений страхом.
1. Повністю збожеволів від страху. Втратив розум. Наляканий труднощами, які не розв'язати.

«Енергійність – втомленість»

10. Поривання, що не знає перешкод. Життєва сила виплескується через край.
9. Життєздатність, величезна енергія, що б'є через край, сильне прагнення до діяльності.
8. Багато енергії, сильна потреба у дії.
7. Почуваю себе свіжим, у запасі значна енергія.
6. Почуваю себе досить свіжим, у міру бадьорий.
5. Злегка втомився. Лінощі. Енергії не вистачає.
4. Доволі стомлений. У запасі не дуже багато енергії.
3. Велика стомленість. Млявий. Мізерні ресурси енергії.
2. Жахливо стомлений. Майже виснажений і практично не здатний до дії. Майже не залишилося запасів енергії.
1. Абсолютно видихався. Нездатний навіть до самого незначного зусилля.

«Піднесення – пригніченість»

10. Сильний підйом, запальні веселощі.
9. Збуджений, у піднесеному стані. Сприймає все із захватом.
8. Збуджений, у доброму настрої.
7. Почуваю себе дуже добре. Життєрадісний.
6. Почуваю себе доволі добре, «в порядку».
5. Почуваю себе трохи пригніченим, «так собі».
4. Настрій пригнічений і дещо сумний.
3. Пригноблений і почуваю себе дуже пригніченим. Настрій безумовно сумний.
2. Дуже пригнічений. Почуваю себе просто жахливо.
1. Крайня депресія і зневір'я. Пригнічений. Усе чорно й сіро.

«Впевненість у собі – безпорадність»

10. Для мене немає нічого неможливого. Зможу зробити все, що захочу.
9. Відчуваю велику впевненість у собі. Впевнений у своїх звершеннях.
8. Дуже впевнений у своїх здібностях.
7. Відчуваю, що моїх здібностей достатньо й мої перспективи хороші.
6. Почуваю себе доволі компетентним.

5. Відчуваю, що мої вміння й здібності дещо обмежені.
4. Почуваю себе доволі нездібним.
3. Пригнічений своєю слабкістю й нестатком здібностей.
2. Почуваю себе жалюгідним і нещасним. Втомився від своєї некомпетентності.
1. Давить почуття слабкості й марності зусиль. У мене нічого не виходить.

Реєстраційний бланк

П.І.Б. (повністю) _____
 Дата обстеження _____ Вік _____ Посада (підрозділ) _____
 Спеціальність _____ Військове звання _____

“Спокійність – тривожність”										“Енергійність – втомленість”									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

“Піднесення – пригніченість”										“Впевненість у собі – безпорадність”									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Обробка результатів. Спочатку визначаються показники за кожною зі шкал «Спокійність-тривожність», «Енергійність-втомленість», «Піднесення-пригніченість», «Впевненість у собі-безпорадність», які відповідають обраному респондентом номеру твердження.

Далі обчислюють інтегральний показник емоційного стану респондента за формулою: $EC = (I1 + I2 + I3 + I4) / 4$, де EC – інтегральний показник емоційного стану; I1, I2, I3 та I4 – індивідуальні показники за відповідними шкалами.

Інтерпретація результатів.

Шкала «Спокій-тривожність»

- вище 5-6 балів. В опитуванні випробуваний показує переважання «Спокою»: витриманість, стриманість, терплячість, статечність, розважливість, врівноваженість, незворушність, терпимість.
- 5-6 балів. У самооцінці випробуваний показує середні показники за шкалою «Спокій-тривожність» без явного переважання одного з полюсів.
- 1-4 бала. За самооцінці випробуваного прогнозується задерганність, заляканість, закомплексованість, нерішучість, полохливість, нервовість, невпевненість, напруженість, боязкість.

Шкала «Енергійність-втома»

- вище 5-6 балів. Випробуваний оцінює себе як особистість: ініціативний, діяльний, підприємливий, одержимий, спрямований, активний, кипучий, пробивний, кмітливий.

- 5-6 балів. У самооцінці випробуваний показує середні показники за шкалою «Енергійність-втома» без явного переважання одного з полюсів.
- 1-4 бала. Випробуваний оцінює себе як: неініціативною, пасивний, інертний, безініціативний, млявий, апатичний, байдужий, повільний.

Шкала «Піднесеність-пригніченість»

- вище 5-6 балів. Випробуваний оцінює себе як: кипучий, темпераментний, завзятий, поривчастий, енергійний, волелюбний, розкутий, живий, рухливий, жвавий.
- 5-6 балів. У самооцінці випробуваний показує середні показники за шкалою «Піднесеність-пригніченість» без явного переважання одного з полюсів.
- 1-4 бала. Випробуваний оцінює себе як: сором'язливий, боязкий, нерішучий, несміливий, заляканий, сором'язливий, пригноблений, зляканий, пригнічений, задавлений.

Шкала «Впевненість в собі - почуття безпорадності»

- вище 5-6 балів. Випробуваний оцінює себе як: боєць, загартований, рішучий, наполегливий, героїчний, працездатний, сильна, вольова, твердий, безстрашний, відважний, самостійний.
- 5-6 балів. У самооцінці випробуваний показує середні показники за шкалою «Упевненості-безпорадності» без явного переважання одного з полюсів.
- 1-4 бала. Оцінюється: без відповіді, слабохарактерний, безмовний, несміливий, слабкий, слабовільний, прибитий.

Сумарна оцінка стану

Цей показник відображає вираженість, ступінь емоційного підйому / виснаження випробуваного.

- Якщо сума балів від 26 до 40, то випробуваний високо оцінює свій емоційний стан,
- якщо від 15 до 25 балів, то середня оцінка емоційного стану
- низька якщо від 4 до 14 балів.

ДОДАТОК В

Методика самооцінки функціонального стану «САН»

Інструкція: Вам необхідно співвіднести свій стан із рядом ознак за багатоступінчатою шкалою. Шкала складається з індексів (3 2 1 0 1 2 3) і розташована між тридцятьма парами слів протилежного значення, які відображають рухливість, швидкість і темп протікання функцій (активність), силу, здоров'я, стомлення (самопочуття), а також характеристики емоційного стану (настрій). Ви повинні вибрати та помітити цифру, яка найбільш точно відображає Ваш стан у момент обстеження.

1	Самопочуття добре	3	2	1	0	1	2	3	Самопочуття погане
2	Відчуваю себе сильним								Відчуваю себе слабким
3	Пасивний								Активний
4	Малорухливий								Рухливий
5	Веселий								Сумний
6	Гарний настрій								Поганий настрій
7	Працездатний								Розбитий
8	Повний сил								Знесилений
9	Неквапливий								Швидкий
10	Бездіяльний								Діяльний
11	Щасливий								Нещасний
12	Життєрадісний								Похмурий
13	Напружений								Розслаблений
14	Здоровий								Хворий
15	Збайдужілий								Захоплений
16	Байдужий								Схвилюваний
17	Запальний								Смутний
18	Радісний								Тужливий
19	Відпочилий								Втомлений
20	Свіжий								Виснажений
21	Сонливий								Збуджений
22	Бажання відпочити								Бажання працювати
23	Спокійний								Заклопотаний
24	Оптимістичний								Песимістичний
25	Витривалий								Швидко втомлюється
26	Бадьорий								В'ялий
27	Розуміти важко								Розуміти легко
28	Неуважний								Уважний
29	Повний надій								Розчарований
30	Задоволений								Незадоволений

«Ключ»

Шкала «самопочуття» – 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Шкала «активність» – 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Шкала « настрої» – 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Обробка та інтерпретація результатів. Під час обробки отриманих даних оцінки респондентів необхідно перекодувати таким чином:

- індекс 3, який відповідає незадовільному самопочуттю, низькій активності та поганому настрою, приймається за 1 бал;
- наступний індекс 2 приймається за 2 бали;
- індекс 1 – за 3 бали
- і так до індексу 3 з протилежного боку шкали, який відповідно приймається за 7 балів (увага: полюси шкали постійно змінюються).

При підрахунку граничний ступінь вираження негативного полюсу пари оцінюється в 1 бал, а граничний ступінь вираження позитивного полюсу пари - в 7 балів.

Позитивні функціональні стани завжди отримують високі бали, а негативні – низькі. По цих «приведених балах» і розраховується середнє арифметичне як у цілому, так і окремо з активності, самопочуття та настрою.

При цьому необхідно враховувати, що полюс шкал постійно змінюється, але позитивні стани завжди отримують високі бали, а негативні - низькі.

Отримані бали групуються відповідно до ключа в три категорії і підраховується кількість балів за кожною з них.

Отримані результати кожної категорії діляться на 10.

- Середній бал шкали - 4.
- Оцінки, які перевищують 4 бали, свідчать про нормальний стан досліджуваного,
- Оцінки нижче 4 свідчать про зворотне.
- Оцінка 2,5 та нижче – низький рівень функціонального стану

Слід враховувати, що при аналізі функціонального стану важливе не тільки значення окремих його показників, але і їх співвідношення. У відпочилої людини оцінки активності, настрою та самопочуття зазвичай приблизно рівні. В міру наростання втомленості співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття й активності в порівнянні з настроєм.

ДОДАТОК Г

Анкета (авторська) «Особливості професійного вигорання соціальних працівників в сучасних умовах воєнного стану»

Шановний респонденте! Просимо Вас взяти участь у дослідженні особливостей професійного вигорання соціальних працівників, які працюють в сучасних кризових умовах. Анкета анонімна, результати будуть використані в узагальненому вигляді. Дякуємо за участь у дослідженні!

Блок 1. Індивідуальні чинники

1. Ваша стать

Жіноча
Чоловіча

2. Ваш вік

20-30 років
31-40 років
41-50 років
51 рік і старше

3. Ваш рівень освіти

Вища
Середня спеціальна
Інше (вказіть) _____

4. Ваш стаж роботи у соціальній сфері

До 5 років
5-10 років
11-20 років
Більше 20 років

5. Ваша посада

Соціальний працівник
Соціальний педагог
Працівник із соціальної допомоги вдома
Працівник адміністрації
Інше (вказіть) _____

Блок 2. Самооцінка професійного вигорання соціальних працівників

6. Як часто Ви відчуваєте емоційне виснаження після робочого дня?

Ніколи
Рідко
Іноді
Часто
Постійно

7. Які саме кризові чинники найбільше впливають на Ваше емоційне самопочуття? (можна обрати кілька)

- Нестабільність ситуації
- Додаткове навантаження
- Страх за життя
- Брак ресурсів
- Інше (вказіть)

8. Чи стало Вам складніше проявляти емпатію до клієнтів в умовах кризи?

- Так
- Швидше так
- Швидше ні
- Ні

9. Як часто в кризових умовах Ви стикаєтеся з відсутністю очікуваних результатів роботи?

- Постійно
- Часто
- Іноді
- Рідко
- Ніколи

10. Наскільки кризові умови ускладнили Вашу комунікацію з клієнтами?

- Суттєво
- Помірно
- Незначно
- Ніяк не вплинули

11. Чи виникало у Вас бажання змінити професію через роботу в кризових умовах?

- Так
- Швидше так
- Швидше ні
- Ні

12. Чи відчуваєте Ви, що робота в кризовий період вимагає від Вас надмірних зусиль?

- Так
- Швидше так
- Швидше ні
- Ні

13. Наскільки легко/важко Вам вдається відновитися після робочого дня в сучасних кризових умовах здійснення професійної діяльності?

- Дуже легко
- Досить легко
- Досить важко
- Дуже важко

14. Як часто в кризових умовах у Вас виникає відчуття, що Ви не можете достатньо ефективно впоратися з професійними обов'язками?

Постійно

Часто

Іноді

Рідко

Ніколи

15. Які з цих станів Ви помічали у себе протягом останнього місяця? (можна обрати кілька)

Почуття емоційного виснаження

Втрата інтересу до роботи

Зниження задоволення від роботи

Почуття некомпетентності та безсилля

ДОДАТОК Д

Таблиці зведених емпіричних даних дослідження респондентів

Таблиця Д.1

Таблиця зведених емпіричних даних за методикою №1 Опитувальник
вигорання К. Маслач

№ п/п	Методика №1			
	емоційне виснаження	деперсоналізація	редукція	Емоційне вигорання
1	11	7	5	23
2	32	21	24	77
3	9	12	12	33
4	46	16	49	111
5	30	19	31	80
6	22	5	18	45
7	47	26	42	115
8	21	6	6	33
9	36	14	29	79
10	25	7	27	49
11	22	14	19	55
12	50	27	43	120
13	28	14	21	63
14	38	24	41	103
15	29	19	25	73
16	34	17	22	73
17	32	21	24	77
18	38	21	45	104
19	10	4	5	19
20	37	17	32	86
21	24	14	27	65
22	10	7	6	23
23	28	9	21	58
24	22	15	11	22
25	30	19	31	80
26	22	7	8	37
27	46	26	45	117
28	36	16	29	81
29	32	14	31	77
30	25	10	27	62
31	24	17	29	18
32	49	26	39	114
33	29	17	25	71
34	36	24	41	101
35	19	12	12	33
36	24	17	22	63
37	10	6	6	48

38	38	24	45	107
39	8	4	6	70
40	37	14	32	83

Таблиця Д.2

Таблиця зведених емпіричних даних за методикою №2
Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса

№	Методика №2				
	Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса				
	СТ	ЕВ	ПП	ВБ	Сума балів
1	3	7	4	6	20
2	4	4	4	4	16
3	6	5	7	7	25
4	5	4	4	5	18
5	4	4	5	6	19
6	5	4	5	7	21
7	2	3	2	5	12
8	6	5	4	5	20
9	4	5	3	6	18
10	5	4	3	5	17
11	5	5	5	5	20
12	2	2	4	4	12
13	5	5	3	6	19
14	3	4	4	4	15
15	3	6	5	7	21
16	4	5	4	3	16
17	4	8	5	4	21
18	5	6	2	5	18
19	9	4	6	6	25
20	3	4	6	6	19
21	6	6	3	7	22
22	8	9	5	6	28
23	6	6	5	7	24
24	3	4	4	4	15
25	4	4	3	6	17
26	5	7	4	7	23
27	6	2	3	3	14
28	6	5	5	3	19
29	3	4	7	6	20
30	6	6	5	6	23
31	5	6	5	7	23
32	3	3	2	3	11
33	3	7	4	6	20
34	6	4	5	6	21
35	6	3	7	7	23

36	6	4	4	8	22
37	6	8	9	7	30
38	3	2	3	6	14
39	9	9	8	6	32
40	3	4	2	3	12

Таблиця Д.3

Таблиця зведених емпіричних даних за методикою №3 Методика самооцінки
функціонального стану «САН»

№ п/п	Методика №3			
	Самопочуття	Активність	Настрій	Інтегральний показник функціонального стану
1	3,2	3,4	3,0	3,20
2	3,8	4,2	2,1	3,30
3	2,5	3,2	2,1	2,60
4	4,1	4,3	3,5	3,97
5	3,6	3,8	2,0	3,12
6	3,1	3,3	2,8	3,07
7	1,8	1,5	1,4	1,56
8	2,9	3,1	2,7	2,90
9	3,3	3,5	2,7	3,16
10	3,0	3,2	2,7	2,97
11	3,5	4,1	3,3	3,63
12	1,3	1,3	1,2	1,27
13	3,2	3,4	3,0	3,20
14	2,6	2,8	2,0	2,46
15	2,9	3,1	2,1	2,70
16	3,1	3,3	2,9	3,10
17	3,2	3,4	2,0	2,86
18	1,9	1,5	1,6	1,60
19	3,9	4,1	4,8	4,27
20	2,5	3,0	2,0	2,50
21	3,3	3,4	3,0	3,23
22	3,8	4,1	4,1	3,97
23	4,1	4,3	3,5	3,97
24	2,5	2,2	2,9	2,87
25	2,9	3,1	2,0	2,66
26	3,3	3,5	3,1	3,30
27	1,4	1,6	1,3	1,60
28	2,9	3,0	2,6	2,83
29	3,1	3,3	2,0	2,80
30	3,9	4,3	3,5	3,90
31	3,5	3,8	3,3	3,63
32	2,2	2,0	1,8	2,00

33	3,2	3,4	3,0	3,20
34	2,6	2,8	2,4	2,60
35	3,6	3,8	3,4	3,60
36	3,1	3,3	2,9	3,10
37	4,1	4,6	3,8	4,16
38	2,0	2,0	1,8	2,00
39	3,9	4,0	4,8	4,27
40	3,8	4,0	1,9	3,23

Тренінг 1. Пізнання та відновлення внутрішніх ресурсів.

Мотиваційний блок.

Психолог: «Вітаю вас! Сьогодні ми розпочинаємо наш тренінг, присвячений емоційному відновленню та підтримці внутрішніх ресурсів. Робота в кризових умовах сьогодення вимагає від вас не тільки професійних знань, а також емоційної стійкості та вміння підтримувати себе. Протягом нашого тренінгу ми будемо досліджувати власні емоційні стани та навчатися технік відновлення, які допоможуть вам зберегти емоційний баланс у вашій важливій роботі».

Встановлення правил взаємодії

1. Говорити від власного імені.
2. Зберігати конфіденційність.
3. Поважати право добровільності участі у кожному етапі програми.
4. Впроваджувати щирість та відкритість.
5. Можливість висловити ідеї та враження.

Учасники можуть доповнити список правилами, які важливі особисто для них.

Вправа «Мій автопортрет»

Мета застосування: встановлення контакту між учасниками та створення атмосфери доброзичливості та відкритості у спільній діяльності.

Психолог надає інструкції учасникам: «Уявіть, що ви — певний природний об'єкт або явище (гора, ріка, дерево, квітка, вітер тощо), який відображає ваш внутрішній стан зараз. Представтеся групі: «Я —, тому що зараз я відчуваю.... (або переживаю...)». Учасники по колу представляють свої висловлювання, а психолог підкреслює різницю в емоційних станах, надає визначення конкретним емоціям, що виникають в учасників тренінгу.

Теоретичний блок. Бесіда «Зв'язок між емоційним виснаженням та фізичним самопочуттям».

Психолог презентує учасникам інформацію за такими питаннями:

1. Специфіка емоційних викликів в роботі з населенням, яке переживає значний стрес, що викликаний перебуванням у зонах ведення бойових дій та регіонах з підвищеною небезпекою терористичних атак ворога.

2. Фактори ризику емоційного виснаження (очікування швидких результатів, надмірне робоче навантаження, важкі історії клієнтів, велика кількість осіб з фізичними та психічними травмами від подій війни).

3. Зв'язок між емоційним виснаженням та фізичним самопочуттям.

В процесі бесіди психолог ставить запитання до учасників, залучаючи їх ділитися досвідом один з одним та своїми міркуваннями щодо питань, які обговорюються.

Практичний блок.

Вправа «Чудесне коло моїх емоцій»

Мета застосування: діагностика актуального емоційного стану учасників.

Психолог надає інструкції учасникам: «Перед вами аркуш із зображенням кола, розділеного на 8 секторів. Кожен сектор – це певна емоція: радість, інтерес, спокій, втома, тривога, сум, роздратування, натхнення. Відзначте, наскільки інтенсивно ви переживаєте зараз кожен з цих емоцій, зафарбувавши відповідний сектор (від центру кола – мінімальна інтенсивність, до зовнішнього краю – максимальна)». Після виконання відбувається коротке обговорення: які емоції переважають зараз та припущення учасників щодо того, чому ці емоції зараз домінують у загальному самопочутті.

Вправа «Карта мого робочого тижня»

Мета застосування: візуалізація та усвідомлення динаміки емоційних станів протягом робочого тижня.

Психолог надає інструкції учасникам: «Намалюйте на аркуші паперу горизонтальну лінію – це ваш робочий тиждень від понеділка до п'ятниці. Тепер відзначте за допомогою кривої, як змінюється ваш емоційний стан протягом тижня. Піки означають підйом енергії, емоційне піднесення, а спади

– втому, емоційний спад. Позначте на графіку ситуації або події, які найбільше впливають на ваш стан». Учасники індивідуально виконують вправу, потім в парах обговорюють:

- Які закономірності ви помітили?
- Які ситуації найбільше виснажують?
- Які моменти, навпаки, наповнюють енергією?

Відбувається загальне обговорення проблемних аспектів тренінгу, психолог відповідає на питання учасників.

Тренінг 2. Техніки емоційного відновлення.

Мотиваційний блок.

Вправа «Ми детективи»

Мета застосування: дослідження індивідуальних проявів емоційного виснаження.

Психолог надає інструкції учасникам: «Уявіть, що ви – детектив, який досліджує справу про ваше емоційне виснаження. Заповніть картку з питаннями, щоб зібрати «докази» і виявити «підозрюваних». Учасники індивідуально відповідають на запитання на спеціальних бланках:

1. Які фізичні симптоми виснаження я помічаю у себе? (головний біль, безсоння, втома тощо)
2. Які саме емоційні прояви свідчать про моє виснаження? (драгівливість, байдужість, тривога)
3. Які робочі ситуації викликають емоційне виснаження?
4. Що заважає мені відпочивати та відновлювати сили?

Після самодіагностики учасники за бажанням у малих групах по 2-3 учасника обговорюють спостереження, зосереджують увагу на зв'язках між очікуваннями від професії та реаліями сьогодення, діляться досвідом запобігання емоційному виснаженню. Психолог пропонує обрати окремих представників кожної групи та висловити результати розслідування – командну думку щодо питань, які обговорювалися, надає фахові рекомендації щодо правильності чи хибності уявлень та дій учасників.

Теоретичний блок.

Вправа-бесіда «Скринька моїх емоцій»

Мета застосування: засвоєння технік усвідомлення та узагальнення складних емоцій, що виникають у роботі з дітьми з ООП.

Психолог надає інструкції учасникам: «У роботі з клієнтами, які постраждали від подій війни ви часто стикаєтеся з сильними емоціями, які не завжди можете розпізнати та висловити і назвати в момент їх виникнення. Техніка «Скринька моїх емоцій» допоможе утримувати ці емоції у відповідному уявному місці, не пригнічувати їх, але одночасно не давати їм переповнювати вас». Психолог пояснює як емоції впливають на виконання професійної діяльності, наводить приклади з різних наукових джерел, пояснює свою власну позицію щодо цього з погляду професійного досвіду практичного психолога:

1. Наскільки просто усвідомити емоцію та назвати її для себе.
2. Як можна уявити емоцію, провести асоціації?
3. Як правильно актуальну складну емоцію в роботі помістити в уявний сейф, коробку, скриньку тощо.
3. Чи необхідно точно визначити час і місце для безпечного «відкриття сейфа» і переживання емоції (після роботи чи у складних ситуаціях)?
4. Чи потрібно час від часу прибирати у сейфі (скриньці, коробці), чи нехай емоції зберігаються довгий час?

Учасники обговорюють доречність кожного етапу та висловлюють думки за кожним питанням, психолог надає фахові поради.

Практичний блок.

Комплекс вправ «Сканування тіла»

Мета застосування: навчання технік тілесної саморегуляції для зняття емоційного напруження.

Психолог навчає учасників виконанню серії вправ:

«Сканування тіла» – поступовий перегляд тіла від маківки до стоп з фокусуванням уваги на відчуттях.

«Заземлення» – відчуття опори, контакту ніг із підлогою, таза зі стільцем.

«Дихання діафрагмою» – глибоке дихання з фокусом на русі діафрагми.

«Релаксація» – напруження та розслаблення різних груп м'язів.

Після виконання відбувається коротке обговорення відчуттів та змін в емоційному стані учасників після практик тілесної саморегуляції.

Вправа «Садочок моїх ресурсів»

Мета застосування: виявлення та активізація внутрішніх ресурсів для профілактики емоційного виснаження.

Психолог надає інструкцію: «Уявіть, що ваше внутрішнє життя – це сад, де ростуть різні рослини: квіти, дерева, кущі. Кожна рослина символізує певний ресурс, який допомагає вам відновлюватися і підтримувати емоційне благополуччя». Учасники отримують аркуші паперу та кольорові олівці для створення образу власного «садочку». Психолог пропонує етапи роботи:

1. Намалюйте в першу чергу огорожу для саду.
2. Розмістіть у ньому рослини, які будуть символами ваших ресурсів (наприклад, «дерево підтримки», «кущ фізичної активності» тощо).
3. Позначте, які рослини квітнуть і дають багато енергії, а які потребують уваги та «поливу».
4. Додайте «садівника» – образ себе, який дбає про сад.

Після створення малюнків учасники діляться своїм досвідом та ідеями щодо створення такого саду, обговорюють, які ресурси вони вже активно використовують, а які ще потребують розвитку, про які вони зараз почули вперше від колег, як цей досвід може бути корисним чи він не має перспективи. Психолог в процесі обговорення надає учасникам фахові поради.

Тренінг 3. Мої очікування та досягнення

Мотиваційний блок.

Вправа «Метеопрогноз мого настрою»

Мета застосування: відновлення групової динаміки, діагностика актуального стану учасників.

Психолог надає інструкції: «Уявіть, що ви – метеоролог, який готує прогноз погоди, але не для зовнішнього світу, а для свого внутрішнього стану. Опишіть, будь ласка, яка «погода» зараз у вашій душі: сонячно, хмарно, дощить, штормить тощо. Можете також спрогнозувати, як зміниться ваша «внутрішня погода» до кінця нашого заняття».

Учасники по колу діляться своїми «прогнозами погоди». Психолог підсумовує загальну атмосферу в групі та рівень опанування знаннями і навичками на попередніх заняттях з групою.

Теоретичний блок.

Бесіда «Наставники»

Мета застосування: оцінка знань, опанованих учасниками на попередніх заняттях та визначення необхідних подальших заходів.

Психолог надає інструкції: «У кожного з нас є внутрішні критики, які оцінюють нашу роботу і часто встановлюють нереалістично високі стандарти. Особливо гостро вони можуть проявлятися при роботі з клієнтами, які переживають гострий стрес від військових подій. Результати щодо роботи з постраждалими від війни не завжди відповідають очікуванням».

Психолог пропонує обговорити питання наявності певних рівнів очікувань та результатів:

1. Як ідентифікувати свого основного «внутрішнього критика» або декількох (уявити, намалювати його образ та дати йому ім'я).
2. Спробувати записувати типові фрази, які цей критик вимовляє щодо правильності ваших дій в роботі.
3. Як визначити, коли цей критик з'явився і яку захисну функцію він виконав.
4. Як правильно трансформувати критика у «наставника» – переформулювати його критичні поради у реалістичні.

Психолог надає теоретичну інформацію щодо сутності поняття «перфекціонізм», його зв'язок з професійним вигоранням, поради учасникам при обговоренні питань на кожному етапі бесіди. Учасники діляться своїм досвідом емоційного виснаження, викликаного завищеними вимогами до себе та намаганнями реалізувати ідеї та плани, які є нереалістично важкими.

Практичний блок.

Вправа «Шкала реалістичних досягнень»

Мета застосування: розвиток навичок встановлення реалістичних цілей та оцінки досягнень у роботі з постраждалими від війни клієнтами.

Хід проведення: Кожний учасник отримує бланк «Шкали реалістичних досягнень», де необхідно:

1. Обрати одну актуальну задачу з роботи з постраждалими від війни.
2. Визначити, який результат був би: ідеальним (100%), добрим (75%), прийнятним (50%), мінімально достатнім (25%) для допомоги загально таким клієнтам за різними категоріями: діти, люди похилого віку, дорослі непрацездатні, дорослі працездатні.
3. Відмітити на шкалі поточний прогрес, який загально досягається на поточний момент часу.
4. Визначити найближчі малі кроки для просування вперед та необхідні для цього реалістичні наявні на сьогодні засоби.
5. Сформулювати поради для самого себе на той випадок, якщо прогрес буде повільнішим, ніж очікується.

Після індивідуальної роботи учасники обговорюють з психологом, як змінюється їх емоційне ставлення до роботи при використанні таких підходів.

Вправа «Портал у майбутнє»

Мета застосування: фокусування на досвіді, отриманому в процесі участі в тренінгах.

Психолог надає інструкції учасникам: «Ми підійшли до завершення нашої тренінгової програми. За ці три зустрічі ми разом пройшли важливий шлях: від усвідомлення проявів професійного вигорання до опанування

конкретними методами його подолання та профілактики. Зараз я пропоную нам символічно завершити цей процес. Уявіть, що весь наш тренінговий процес був своєрідною подорожжю через портал самопізнання. Біля символічного виходу стоять дві скриньки, куди можна покласти все, що може заважати вам у вашій професійній діяльності та в житті (турботи, відволікаючі думки, втома, страхи тощо), а взяти те, що може допомогти ефективно працювати (відкритість, зосередженість, енергія тощо).

Подумки або за бажанням вголос кожний з вас може продовжити таку фразу: «Сьогодні біля порталу я залишаю... і беру з собою...» та написати на картці те, що ви залишили, покласти у скриньку №1 та взяти зі скриньки №2 пусту картку і написати на ній усе, що хочете взяти із собою. Такий імпровізований лист можна зберегти надовго і перечитати через тиждень, місяць, через рік, що стане вашим персональним ресурсом, практичною згадкою про знання та навички, які ви отримали на тренінгах».

Психолог дякує всім за участь та нагадує про важливість регулярного використання отриманих навичок для профілактики емоційного виснаження в кризовий період та загалом в професійній діяльності соціальних працівників.