МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

« Соціальна робота з профілактики професійного вигорання соціальних працівників»

студента IV курсу
групи СРб-1-22-4.0д ОП
Соціальна робота
першого (бакалаврського) рівня
вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота
Тимошенка Ярослава Юрійовича

Науковий керівник:
Карпенко Олена Георгіївна,
доктор педагогічних наук,
професор кафедри соціальної
педагогіки та соціальної роботи

Київ 2026

АНОТАЦІЯ

Тимошенко Я.Ю. «СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ». - Кваліфікаційна наукова робота на правах рукопису. Бакалаврська робота за спеціальністю 231 «Соціальна робота» за освітньою програмою «Соціальна робота» Київського столичного університету імені Бориса Грінченка, Київ, 2026.

Актуальність дослідження. Професійне вигорання соціальних працівників є однією з найбільш гострих проблем сучасної соціальної сфери України. Постійний контакт з травматичними історіями клієнтів, робота в умовах воєнного стану, обмежені ресурси, високе емоційне навантаження та моральні дилеми призводять до емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної мотивації фахівців. Це негативно впливає на якість надання соціальних послуг, кадрову стабільність установ та психоемоційне здоров'я самих соціальних працівників. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває розробка ефективних форм і методів профілактики професійного вигорання на засадах соціальної роботи.

Об'єкт дослідження: професійна діяльність соціальних працівників у контексті виникнення та розвитку емоційного вигорання.

Предмет дослідження: зміст, форми та методи соціальної роботи з профілактики професійного вигорання соціальних працівників.

Мета дослідження: теоретично обгрунтувати професійне вигорання соціальних працівників, виявити чинники, що впливають на його розвиток та розробити форми та методи соціальної роботи з профілактики професійного вигорання соціальних працівників.

Відповідно до мети визначено **завдання дослідження:**

1. Вивчити та узагальнити теоретико-методологічні підходи щодо змісту феномену професійного вигорання соціальних працівників.
2. Визначити особливості професійної діяльності соціальних

працівників та етичні основи їх роботи.

3. Проаналізувати чинники, що сприяють виникненню синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.
4. Провести емпіричне дослідження щодо визначення рівня професійного вигорання серед соціальних працівників.
5. Розробити та впровадити форми та методи соціальної роботи з профілактики емоційного вигорання.

Шляхами реалізації мети та завдань дослідження є: використання комплексу теоретичних та емпіричних методів, зокрема аналізу наукової літератури, нормативно-правових документів, психодіагностичних методик (Maslach Burnout Inventory), анкетування, узагальнення та якісного аналізу отриманих результатів.

Ключові слова: професійне вигорання, соціальні працівники, емоційне виснаження, деперсоналізація, профілактика, супервізія, психоемоційна підтримка, соціальна робота, стресостійкість.

Tymoshenko Ya. Yu. «SOCIAL WORK FOR THE PREVENTION OF PROFESSIONAL BURNOUT AMONG SOCIAL WORKERS». - A qualifying scientific work in the form of a manuscript. Bachelor's thesis in Specialty 231 «Social Work» under the Educational Program «Social Work» at Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, Kyiv, 2026.

Relevance of the study. Professional burnout among social workers is one of the most pressing issues in the modern social sphere of Ukraine. Constant contact with clients' traumatic experiences, work under martial law, limited resources, high emotional workload, and moral dilemmas lead to emotional exhaustion, depersonalization, and a decrease in specialists' professional motivation. This negatively affects the quality of social service provision, staff stability in institutions, and the psycho-emotional health of social workers

themselves. In this regard, the development of effective forms and methods for preventing professional burnout on the basis of social work is of particular relevance.

Object of the study: the professional activity of social workers in the context of the emergence and development of emotional burnout.

Subject of the study: the content, forms, and methods of social work aimed at preventing professional burnout among social workers.

Aim of the study: to theoretically substantiate professional burnout among social workers, identify the factors influencing its development, and develop forms and methods of social work for the prevention of professional burnout among social workers.

In accordance with the aim, the following research **objectives** have been defined:

1. To study and summarize theoretical and methodological approaches to understanding the phenomenon of professional burnout among social workers.

2. To determine the specific features of the professional activity of social workers and the ethical foundations of their work.

3. To analyze the factors contributing to the development of professional burnout syndrome among specialists in the social sphere.

4. To conduct an empirical study to determine the level of professional burnout among social workers.

5. To develop and implement forms and methods of social work aimed at preventing emotional burnout.

The aim and objectives of the study are achieved through the use of a set of theoretical and empirical methods, including the analysis of scientific literature, legal and regulatory documents, psychodiagnostic methods such as the Maslach Burnout Inventory, questionnaires, generalization, and qualitative analysis of the obtained results.

Keywords: professional burnout, social workers, emotional exhaustion,

depersonalization, prevention, supervision, psycho-emotional support, social work, stress resilience.

ЗМІСТ

ВСТУП.....7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ 10

1.1. Сутність, структура та фази розвитку феномену «професійного вигорання» 15

1.2. Особливості професійної діяльності та етичні основи роботи соціальних працівників..... 24

1.3. Чинники та передумови виникнення синдрому вигорання у фахівців соціальної сфери.....21

Висновки до першого розділу **32**

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....33

2.1. Організація та методики діагностики емоційного стану персоналу 33

2.2. Аналіз результатів дослідження рівнів та симптомів вигорання у працівників..... 37

2.3. Вплив організаційного середовища на психоемоційне благополуччя фахівців 44

Висновки до другого розділу

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ 45

3.1. Форми та методи профілактики вигорання: індивідуальний та груповий підходи 45

3.2. Супервізія як інструмент підтримки та професійного розвитку соціальних працівників..... 52

3.3. 63

Висновки до третього розділу

ВИСНОВКИ 63

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....70

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена зростанням рівня стресових навантажень на фахівців соціальної сфери, що супроводжується погіршенням їхнього психоемоційного стану, зниженням професійної ефективності та якісного надання соціальних послуг. Зіткнення з людським болем, травмою, соціальною несправедливістю потребує високого рівня емпатії й витримки, але водночас може привести до емоційного виснаження, особливо за умов хронічного стресу або відсутності належної організаційної підтримки.

У сучасному суспільстві соціальні працівники відіграють ключову роль у підтримці найбільш вразливих верств населення. Їхня професійна діяльність пов’язана з високим рівнем емоційної напруги, постійним контактом із проблемами клієнтів, необхідністю приймати складні рішення в умовах обмежених ресурсів. За таких обставин частим наслідком стає професійне (емоційне) вигорання — складне психоемоційне явище, що охоплює емоційне виснаження, зниження мотивації, деперсоналізацію та відчуття професійної неефективності.

Особливої уваги потребує питання профілактики професійного вигорання як пріоритетного напряму в системі соціальної роботи. Це передбачає розробку та впровадження ефективних форм підтримки фахівців — супервізію, тренінги з саморегуляції, розвиток навичок емоційної стійкості, формування сприятливого мікроклімату в колективі тощо. Належна організація профілактичної роботи не лише зменшує ризик вигорання, а й зміцнює професійну ідентичність працівників, підвищує якість соціальних послуг і зберігає кадровий потенціал у сфері соціальної допомоги.

Об’єктом дослідження виступає професійна діяльність соціальних працівників у контексті виникнення емоційного вигорання.

Предметом дослідження соціальна робота з профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Метою дослідження є комплексне дослідження феномену професійного вигорання серед соціальних працівників, виявлення чинників, що впливають на його розвиток, а також розробка напрямів соціальної роботи, спрямованих на профілактику цього синдрому в умовах практичної діяльності.

Відповідно до мети визначено **завдання дослідження:**

1. Вивчити та узагальнити теоретико-методологічні підходи щодо змісту феномену професійного вигорання соціальних працівників.
2. Визначити особливості професійної діяльності соціальних працівників та етичні основи їх роботи.
3. Проаналізувати чинники, що сприяють виникненню синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.
4. Провести емпіричне дослідження щодо визначення рівня професійного вигорання серед соціальних працівників.
5. Розробити та впровадити форми та методи соціальної роботи з профілактики емоційного вигорання.

Методами дослідження є: аналіз наукової літератури, спостереження, анкетування, психодіагностичні методики, математична обробка результатів, узагальнення та інтерпретація даних.

Практична значущість даної роботи полягає в тому, що запропоновані методи й форми профілактики професійного вигорання можуть бути впроваджені в практику роботи з персоналом соціальних установ.

Результати дослідження можуть бути корисними для керівників установ, психологів, супервізорів, викладачів закладів вищої освіти, а також самих соціальних працівників як основа для саморефлексії та самозбереження в професії.

Структура дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків і списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Сутність, структура та фази розвитку феномену «професійного вигорання»

Професійне вигорання є актуальною проблемою, що охоплює різні сфери діяльності, особливо ті, де працівники взаємодіють з людьми та постійно перебувають у стані підвищеного психоемоційного напруження. Поняття професійного вигорання сформувалося у XX столітті, коли психологи почали звертати увагу на специфічний стан емоційного виснаження, що виникав у спеціалістів «допомагаючих» професій — лікарів, медичних сестер, психологів, педагогів, соціальних працівників тощо [1].

Термін «професійне вигорання» (англ. burnout) уперше використав американський психіатр Герберт Фройденбергер у 1974 році. Він спостерігав, що у волонтерів клініки для хімічно залежних через кілька місяців або років роботи з пацієнтами з’являлися симптоми розчарування, емоційного виснаження, цинізму та зниження емпатії. У подальшому найбільший внесок у дослідження цього явища зробила американська дослідниця Крістіна Маслач, яка розробила одну з найвідоміших моделей вигорання — трикомпонентну модель і діагностичний інструмент — Maslach Burnout Inventory (MBI).

Професійне вигорання — це психологічний синдром хронічного стресу на роботі, який не було успішно опрацьовано. Він виявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації (байдужості або негативній установці до клієнтів, колег), а також у зниженні особистих досягнень і професійної ефективності.

Визначення Всесвітньої організації охорони здоров’я (2022) трактує вигорання як «синдром, що виникає в результаті хронічного стресу на

робочому місці, який не був подоланий». Таким чином, феномен розглядається не лише як індивідуальна психологічна проблема, а як наслідок соціально-професійного середовища. Вигорання не входить до класифікації психічних захворювань, але визнається окремим феноменом із чітко визначеними проявами, що впливають на працездатність і здоров'я людини.

Професійне вигорання має тенденцію до наростання — воно не виникає спонтанно, а розвивається поступово, іноді протягом років. Працівник починає відчувати емоційну втомленість, пригнічення, пізніше — байдужість і навіть відторгнення до клієнтів, втрачає віру у власну ефективність, що, у свою чергу, спричиняє погіршення результатів роботи, відносин у колективі, а згодом і відчуття фрустрації зі сторони самого працівник [2].

Варто зазначити, що професійне вигорання має низку спільних рис із такими проявами, як стрес, перевтома, депресія. Проте воно не є ідентичним жодному з них, оскільки має комплексний характер і охоплює саме професійну сферу як головне джерело психотравмуючої напруги. Симптоми вигорання зумовлені поєднанням зовнішніх умов роботи (перевантаження, бюрократія, недостатня підтримка) та внутрішніх особливостей особистості (високий рівень емпатії, потреба в соціальному схваленні, схильність до самозаглиблення).

Згідно з моделлю Маслач, структура професійного вигорання включає три основні компоненти:

1. Емоційне виснаження — почуття перенапруження, втоми, зниження енергетичного ресурсу, повного психологічного «спустошення». Особа відчуває, що «віддає більше, ніж отримує», і втрачає здатність до емоційного реагування, співпереживання, включеності у роботу.
2. Деперсоналізація (або цинізм) — знеособлення, відчуження від клієнтів, байдужість або навіть агресивно-негативне ставлення до людей.

Працівник починає дистанціюватися від проблем клієнтів або колег, втрачає емоційну чутливість, використовує стереотипні реакції, формальне спілкування, що суперечить професійній етиці.

3. Редукція професійних досягнень — суб’єктивне відчуття неефективності своєї діяльності, невдоволення собою, втрата віри у власні сили, зниження професійної самооцінки. Людина відчуває, що не реалізовує свої можливості, стає пасивною або навіть розчаровуються у професії.

Окрім трьох базових компонентів, сучасні дослідники додають ще кілька аспектів до структури синдрому, зокрема — соматичні симптоми (безсоння, головний біль, хронічна втома) та поведінкові (втеча у роботу або, навпаки, зниження активності, ігнорування обов’язків).

Синдром професійного вигорання розвивається не одномоментно, а через послідовні стадії. Існує кілька моделей фазового розвитку, одна з найвідоміших — модель Герберта Фройденбергера та Гейл Норт. Вона виділяє 12 стадій вигорання, що можуть перегукуватися з трьома узагальненими фазами: напруження, резистентність, виснаження.

Фаза надмірного ентузіазму (ідеалізм) — працівник активно включається в професійну діяльність, демонструє високу мотивацію, прагне досягати успіху, схильний до самопожертви, працює понаднормово. Підвищене емоційне включення призводить до ігнорування власних потреб.

Фаза напруження — зростає навантаження, виникає хронічна втома, перші ознаки незадоволення собою та роботою, порушення сну, невдоволення відсутністю змін чи результату, зменшення емоційної відповіді.

— Фаза зниження залученості — з'являється психологічна віддаленість, перші прояви деперсоналізації, байдужість до клієнтів, формальне ставлення до обов’язків, емоційна "броня".

— Фаза фрустрації — зростає роздратування і ворожість, з’являється відчуття безпорадності, втрачається довіра до керівництва, колег, клієнтів, знижується ініціативність.
— Фаза апатії та виснаження — людина переживає психічну та фізичну втому, байдужість, зниження продуктивності, дегуманізацію контактів. Часто супроводжується порушеннями у сфері здоров’я, депресивними симптомами.
— Фази можуть змінюватися залежно від особистих особливостей працівника, часу перебування на посаді, професійного середовища. У деяких випадках процес може бути зворотним — за наявності підтримки, налагодженої супервізії, дбайливого ставлення керівника та колективу.

Синдром професійного вигорання є багатофакторним феноменом, що має чітку внутрішню структуру та динаміку розвитку. Його поєднання емоційно-психологічних змін, соціально-професійного напруження та індивідуальних реакцій особистості вимагає міждисциплінарного підходу до вивчення та практики профілактики. Розуміння сутності вигорання, його фаз і симптомів є необхідною умовою формування ефективних стратегій індивідуального самозбереження фахівця та розробки програм підтримки у професійній соціальній роботі[4].

У психологічній науці дедалі більшої популярності набуває підхід до розуміння професійного вигорання як різнопланового процесу з індивідуальними варіаціями проявів. Практичні спостереження показують, що не існує універсального сценарію його розвитку, адже психоемоційна реакція на стрес у професійній діяльності значною мірою залежить від особистості працівника, соціального контексту, типу організаційної взаємодії, а також психологічного клімату в колективі. У чутливих до вигорання фахівців зазвичай переважає високий рівень емпатії, потреба в соціальному схваленні, внутрішній перфекціонізм і нездатність до емоційного самозбереження. Вони надмірно занурюються в проблеми

клієнтів, беруть на себе відповідальність за обставини, що виходять за межі їхніх повноважень, і мають труднощі з особистісною дистанцією у спілкуванні.

Особливо вразливими щодо розвитку вигорання є соціальні працівники, оскільки їхня діяльність поєднує постійне емоційне включення, контакт з важкими життєвими історіями клієнтів, необхідність приймати рішення в умовах моральної невизначеності, а також часто — брак ресурсів, недостатню підтримку з боку адміністрації та необґрунтовані очікування зі сторони суспільства. Крім того, тривалий вплив зовнішнього і внутрішнього дисбалансу сприяє формуванню комплексу професійної фрустрації, коли зникає сенс роботи, втрачається віра в результат, і фахівець переживає емоційне спустошення, що поступово трансформується у стабільно дисфункціональний стан.

З точки зору патопсихології, вигорання можна охарактеризувати як особливу форму адаптаційного зриву, викликаного хронічним емоційним перенапруженням і неможливістю відновити витрачені ресурси на рівні фізіології, емоцій і психіки. Його прояви варіюються — від легкого зневір’я, втрати інтересу до роботи, зниження концентрації уваги, до серйозних змін у поведінці й особистісній структурі людини. Окрім психологічних аспектів, вигорання має також соматичну симптоматику: часті головні болі, безсоння, порушення апетиту, зниження імунітету. Невипадково багато розвинених країн визнають емоційне вигорання професійним ризиком, який підлягає профілактичному втручанню вже на організаційному рівні.

Упродовж останніх десятиліть синдрому професійного вигорання почали надавати комплексного тлумачення, у тому числі й у межах психосоціальної моделі. Такий підхід охоплює три взаємопов’язаних компоненти — індивідуальний, соціальний та організаційний. Він підкреслює багатофакторну природу вигорання і спонукає до пошуку не лише особистісних причин, а й системних недоліків у розподілі

навантаження, стилі управління, культурі спілкування в колективі, доступі до ресурсів та автономії фахівців. У такому контексті особливо важливим є усвідомлення того, що професійне вигорання є не просто "слабкістю" окремої людини, а симптомом глибшої проблеми на стику психологічного і соціального рівнів функціонування професійного середовища[5].

У дослідженнях останніх років наголошується на необхідності уточнення розуміння професійного вигорання у зв’язку з розширенням спектру допомагаючих професій, поширенням цифрових інструментів комунікації, підвищеним навантаженням через гнучкі графіки, розмиті кордони між роботою і відпочинком. Особливо актуальним це стало в умовах воєнного стану та постійних соціальних криз, де соціальні працівники змушені функціонувати в умовах травматизації, екстремальних ситуацій, обмежених ресурсів і підвищеної відповідальності перед суспільством. За цих обставин вигорання перестає бути індивідуальною проблемою і перетворюється на виклик для організаційної культури, системи професійної освіти, кадрової політики та навіть державної соціальної політики.

Феномен професійного вигорання потребує багатовекторного підходу до аналізу — з урахуванням індивідуально-психологічних характеристик особистості фахівця, етичних дилем його професійної взаємодії, макрорівня організації соціальної підтримки, а також соціальних і культурних чинників середовища. Розуміння структури, динаміки та механізмів розвитку цього синдрому відкриває можливості як для ранньої діагностики станів ризику, так і для формування дієвих програм профілактики професійного вигорання, що ґрунтуються на системному підході до збереження психологічного комфорту і ресурсу працівників соціальної сфери.

1.2. Особливості професійної діяльності та етичні основи роботи соціальних працівників

Професійна діяльність соціального працівника є складною, багатогранною, відповідальною і соціально значущою. Вона охоплює широкий спектр завдань, спрямованих на допомогу людям, які опинилися в складних життєвих обставинах, потребують підтримки, захисту своїх прав, соціального супроводу, консультування або інтеграції в суспільство. У центрі уваги соціального працівника завжди знаходиться конкретна особистість з її проблемами, ресурсами, потенціалом, а також соціальне середовище, у якому ця особа функціонує. Це потребує від фахівця не лише професійних знань і навичок, а й глибокого розуміння гуманістичних цінностей, високої етичної культури, емоційної зрілості та психологічної готовності до складної міжособистісної взаємодії[6].

Соціальна робота належить до категорії «допомагаючих» професій, основною рисою яких є постійна взаємодія з людьми, що потребують допомоги у вирішенні різноманітних життєвих труднощів — від матеріально-побутових і правових до психоемоційних. Саме це надає професії надзвичайної значущості, але водночас — і підвищеної вразливості до професійного вигорання, емоційного виснаження, моральних дилем і психологічного травмування. Соціальний працівник щоденно зустрічається з проявами людського болю, страждання, безвиході, дискримінації, агресії, і часто змушений діяти в умовах гострого дефіциту часу, ресурсів або можливостей для належного реагування. Це вимагає від нього не лише фахового володіння методами оцінки потреб клієнта, планування та реалізації інтервенцій, але і особистісної стійкості, здатності до емоційної регуляції та збереження етичної позиції навіть у найскладніших ситуаціях.

Особливості професії також полягають у непередбачуваності ситуацій, з якими може зіткнутися спеціаліст. Робота супроводжується постійною необхідністю оперативного ухвалення рішень, оцінювання ризиків, розв'язання конфліктів між інтересами різних сторін, а іноді — в умовах загроз безпеці самого працівника. Це стосується особливо тих соціальних сфер, де клієнтська група включає осіб з девіантною поведінкою, залежностями, соціальною дезадаптацією або небезпечним психоемоційним станом.

Одним із ключових чинників професійної діяльності соціального працівника є її ціннісна основа, яка ґрунтується на повазі до гідності людини, принципах соціальної справедливості, рівності прав, недискримінації, допомоги найвразливішим. Етика соціальної роботи виступає теоретико-практичним орієнтиром у професійній поведінці, прийнятті рішень, побудові стосунків із клієнтами, колегами, партнерами. У зв'язку з цим, жоден інструмент професійної підготовки не може бути повноцінним, якщо він ігнорує етичний вимір. Соціальні працівники не мають права чинити тиск на клієнта, нав'язувати власні цінності, використовувати професійне становище для особистої вигоди або маніпулювати вразливістю людей[7].

Кожна соціальна установа чи служба опирається на певний звід норм — етичний кодекс соціального працівника, який регулює основні принципи взаємодії в професії. В Україні базовим документом, що окреслює ці засади, є «Кодекс етики соціального працівника», затверджений Асоціацією соціальних працівників. У цьому документі детально описані норми поведінки фахівця по відношенню до клієнта, колег, суспільства та професії в цілому. Одним із провідних принципів є повага до особистості клієнта незалежно від його походження, соціального статусу, переконань, стилю життя або життєвих обставин. Соціальний працівник зобов'язаний

підтримувати конфіденційність, повну інформованість клієнта про варіанти допомоги, дотримання автономії в ухваленні рішень.

Практика соціальної роботи побудована на довірі між фахівцем і клієнтом. Але довіра може бути дуже крихкою, особливо в ситуаціях, де клієнт має травматичний досвід, нестійкий емоційний стан, негативні очікування від інституцій. Успіх інтервенції великою мірою залежить від того, наскільки соціальний працівник здатен вибудувати етичні професійні стосунки, що враховують межі відповідальності, спосіб комунікації, мету втручання та нормативні обмеження. Це вимагає високого рівня рефлексії, здатності до самоспостереження, розуміння власних установок і постійного професійного розвитку.

Сучасна соціальна робота має двовекторний характер: з одного боку — це технологічно структурована діяльність, що базується на чітких процедурах та алгоритмах; з іншого — це глибоко особистісна і ціннісно орієнтована практика взаємодії, де кожне рішення потребує морального оцінювання. Це накладає ще одну важливу особливість: професійна ідентичність соціального працівника не може бути зведена лише до функціонального набору ролей. Навпаки, вона передбачає внутрішню згоду з основною філософією допомоги, прийняття цінностей гуманізму та відповідальності за власні моральні орієнтири. Саме тому навчання для соціального працівника ніколи не завершується — воно перетворюється на життєвий професійний процес, що включає постійне осмислення практик, тренінги, супервізії, обговорення етичних дилем[8].

Особливу увагу в контексті професійної діяльності заслуговує питання взаємодії фахівця з колективом і організаційним середовищем. Етична культура закладу, стиль керівництва, клімат у колективі прямо впливають на якість виконання обов’язків, професійну мотивацію та емоційне самопочуття соціального працівника. Якщо в установі відсутня система підтримки, механізми обговорення складних випадків, командне

залучення до рішень, то цей вакуум негативно позначається як на клієнтах, так і на спеціалістах. Постійна робота з морально напруженими ситуаціями без підтримки колег чи психоемоційного розвантаження веде до наростаючого стресу і поступового вигорання. Тому важливо впроваджувати супервізійні форми роботи, групи підтримки, етичні комісії, які не лише слугують інструментом професійного контролю, а й забезпечують особистісний розвиток, профілактику деструктивних наслідків стресу та відновлення емоційних ресурсів.

Професійна діяльність соціального працівника — це складне поєднання знань, навичок, емоційно-комунікативних умінь та етичних усвідомлень. Її основою є не лише бажання допомагати іншим, а й готовність нести моральну і професійну відповідальність, діяти в інтересах клієнта у складному соціальному контексті, дотримуючись етичних норм. Етична складова не може відділятися від професійної, адже саме вона визначає якість надання соціальних послуг, рівень довіри суспільства до фахівця і його здатність підтримувати себе в професії. Успішна соціальна робота можлива лише за умови сталого балансу між професійною компетентністю, етичними переконаннями та особистісною зрілістю фахівця. Такий підхід не лише сприяє ефективному виконанню службових обов’язків, а й забезпечує довготривале функціонування працівника у сфері допомоги без емоційних та професійних втрат[9].

Усе частіше в професійній літературі наголошується на тому, що успішне функціювання соціального працівника неможливе без формування зрозумілих особистих і професійних меж. В умовах тісної взаємодії з клієнтами, особливо в кризових або травматичних ситуаціях, існує ризик розмиття таких меж, коли працівник емоційно занадто занурюється в історію клієнта, починає ототожнюватися з його досвідом, відчуває надмірну відповідальність за результат допомоги. Це явище пов’язане з феноменом вторинної травматизації або співпереживання до виснаження.

Збереження професійної дистанції не є проявом байдужості — навпаки, воно виступає умовою збереження ефективності діяльності, своєрідним психологічним захисним бар’єром, який дозволяє допомагати іншим, не руйнуючи себе внутрішньо.

На додаток до цього, соціальна робота включає роботу із вразливими категоріями населення, що часто стикаються з порушенням прав, стигматизацією, насильством або дискримінацією. Це несе у собі значні етичні виклики: як діяти в ситуації, коли норми законодавства суперечать потребам клієнта? Як зберегти конфіденційність і водночас захистити інтереси дитини у ситуації небезпеки? Як не допустити перенесення власних моральних оцінок на спосіб життя або поведінку клієнта, з якою особисто працівник може не погоджуватися? Соціальний працівник щоденно опиняється на межі між дотриманням правил і гнучкістю, між формалізмом і людяністю, між професійною лояльністю до інституції і критичним ставленням до недоліків системи. Тому він потребує не лише закріпленої етичної позиції, а й навичок етичного аналізу ситуацій, розвитку моральної чутливості та здатності ухвалювати зважені рішення з максимальним урахуванням контексту і наслідків[10].

Не менш важливу роль у професійній діяльності відіграє здатність до саморефлексії — постійного оцінювання власних внутрішніх станів, мотивацій, ставлення до клієнтів та ситуацій. Реалізація етичних принципів потребує глибокого самопізнання: розуміння своїх емоційних реакцій, обмежень, цінностей і того, яким чином особистий досвід впливає на професійну взаємодію. Працівникам, які пройшли особисту психотерапію або активно займаються особистісним розвитком, зазвичай легше відокремлювати професійні обов’язки від особистих уявлень про життя, і тим самим знижувати ризик емоційного вигорання та етичних трансгресій. Саморефлексія також надає змогу вчасно помітити ознаки професійного

виснаження, початкову втрату сенсу роботи або цинізм, що можуть свідчити про накопичення прихованого стресу.

Окремим аспектом у сфері етичної відповідальності соціального працівника є взаємодія з колегами. До етичних норм професійної поведінки належить повага до позицій інших спеціалістів, готовність до співпраці, дотримання конфіденційності у командній роботі, а також неприпустимість дифамації (дискредитації) колег перед клієнтами або керівництвом. У складних випадках, пов’язаних з етичними дилемами, працівник не повинен ухвалювати рішення in solo, а має право звернутись до керівника, команди або внутрішньої етичної комісії для обговорення варіантів дій. Це не свідчить про слабкість фахівця, а, навпаки, демонструє його бажання діяти прозоро, в рамках професійної відповідальності та стандартів.

Етичні виклики значно ускладнюються в умовах бюрократизації соціальної сфери, нестачі кадрів, надмірного робочого навантаження та недосконалої нормативної бази. В таких умовах соціальний працівник часто перебуває між вимогами інституції, адміністративним тиском і реальними потребами клієнта. Ситуації, коли міжособистісна мотивація допомогти вступає в конфлікт з обмеженими практичними інструментами, є джерелом хронічного морального стресу, а іноді — й вигорання. Саме в таких умовах етика виступає не лише обмежувальним фактором, а інструментом професійної автономії, завдяки якому спеціаліст може зберігати гідність і смисл власної діяльності, навіть коли системні обставини не сприяють ефективній реалізації послуг[11].

Особливістю професії є постійна потреба у розвитку професійної компетентності — не лише в технічному, а й в етичному вимірі. У сучасному світі, що змінюється з величезною швидкістю, соціальні працівники повинні бути готові до нових проблем, таких як кібербулінг, домашнє насильство в онлайн-середовищі, цифрова бідність, нові форми дискримінації. Усі ці явища потребують нових морально-етичних рамок

реагування, нових знань, практик і міждисциплінарної підготовки. Саме тому постійне професійне навчання, супервізія і участь у спеціалізованих програмах підвищення кваліфікації є невіддільними складовими успішної діяльності в сфері соціальної роботи.

Можна стверджувати, що професійна діяльність соціального працівника має цілу низку особливостей, які вирізняють її серед інших видів допомагаючої практики. Основою ефективної й етичної соціальної роботи є усвідомлення не лише предметної сутності професії, але й глибинного морального виміру, що пронизує кожну взаємодію із клієнтом, колегою або системою. Діяльність соціального працівника вимагає чіткого усвідомлення власних професійних кордонів, гнучкості мислення, зрілості особистості, здатності до постійного саморозвитку і внутрішньої відповідальності. Етичні засади, закріплені в кодексах і професійній традиції, не є фіксованими правилами, а радше живим орієнтиром, що потребує осмислення, адаптації в контексті та готовності до складної рефлексивної практики. Таке усвідомлене ставлення до професії є не лише запорукою якісної допомоги клієнтам, а й, у першу чергу, механізмом збереження самоповаги, професійної цілісності та людяності у складному й динамічному світі соціальних змін.

Особливу увагу на соціокультурний і нормативно-правовий контексти, у яких функціонує соціальний працівник. У будь-якому суспільстві соціальна робота є не лише професійним видом діяльності, а й соціальним інститутом, що виконує посередницьку функцію між державою та громадянином. Соціальні працівники у своїй діяльності спираються на чинне законодавство, виконують делеговані повноваження держави щодо забезпечення прав, гарантій і послуг для соціально вразливих категорій громадян. Ця обставина суттєво ускладнює їхню місію, оскільки вони змушені координувати інтереси особи, яка потребує підтримки, з

можливостями системи соціального забезпечення, а часом — з формальними вимогами бюрократичної машини[12].

У практичній площині це проявляється в необхідності працювати з державною документацією, проводити оцінки потреб, складати індивідуальні плани соціального супроводу, вміти пояснити людині її права та обов'язки у зрозумілий спосіб, виступати медіатором у переговорах із різними установами. Усе це вимагає не лише професійної законодавчої підготовки, а й високої етичної наполегливості у захисті інтересів клієнта. Соціальному працівнику нерідко доводиться обирати між лояльністю до структури, у якій він працює, і потребами конкретної особи, якій загрожує дискримінація, безправ'я чи нехтування її індивідуальними обставинами. У таких ситуаціях постає дилема: чи бути виконавцем розпоряджень, чи справжнім захисником прав людини. Саме тут найбільше проявляється етична зрілість фахівця.

Не менш важливими є особливості взаємодії соціального працівника з різними категоріями клієнтів. Його діяльність не обмежується однією групою — вона стосується людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей, які залишилися без батьківського піклування, учасників бойових дій, внутрішньо переміщених осіб, осіб, які мають залежність чи перебувають у конфлікті із законом, жертв насильства тощо. Така різноманітність вимагає не лише інформованості щодо особливостей кожної групи, а й високого рівня толерантності та чутливості до культурних, етнічних, релігійних та індивідуально-психологічних відмінностей. Етичний кодекс соціального працівника наголошує, що він зобов'язаний поважати унікальність кожної людини й запобігати будь-яким формам дискримінації, стигматизації або приниження гідності. Саме ця позиція формує основи професійної ідентичності фахівця сфери допомоги.

Цінності соціальної роботи не можна нав'язати ззовні. Вони мають бути внутрішньо прийнятими і такими, що формуються в процесі

професійного становлення. Практика показує, що професійно успішними, стійкими та морально виваженими стають ті працівники, які мають сформоване почуття емпатії, здатні до саморефлексії, готові втримувати етичний баланс навіть тоді, коли легко піддатися емоціям. Водночас це не виключає професійної рішучості та вміння встановлювати межі. Одним із головних викликів у професії є побудова коректної психологічної дистанції, коли фахівець емоційно занурений у контекст проблеми, але не ототожнює себе з клієнтом і не дозволяє йому перетнути межу приватності. Саме втрачена дистанція часто стає передумовою емоційного вигорання, коли співпереживання перетворюється у внутрішнє виснаження, а допомога — у жертвенність[13].

У цьому контексті важливо наголосити на ролі самодисципліни та професійної компетентності. Етична поведінка не є справою лише моралі — вона передбачає чітке усвідомлення професійних знань, стандартів, меж своїх повноважень. Чіткість комунікації, відповідальність за кожне прийняте рішення, прозорість дій, лояльність до працівників суміжних структур і водночас — вміння виступити проти несправедливості — усе це формує професійне обличчя сучасного соціального працівника. Робота в цій сфері ніколи не буває нейтральною: вона або підтримує гідність і права людини, або — мовчазно сприяє їх підриву. Саме тому формування етичної позиції повинно бути елементом навчального курсу, стажувань, супервізії, професійного саморозвитку.

Особливості професійної діяльності соціального працівника полягають у комплексному поєднанні фахових знань, етичних орієнтирів, ціннісної мотивації, вміння встановлювати ефективну взаємодію з клієнтом, адаптуватись до змін у соціальному середовищі та зберігати внутрішні ресурси під постійним тиском професійних викликів. Етична складова не виступає окремим елементом його роботи, а є наскрізною основою усіх форм практики — від документування до консультування, від кризового

втручання до стратегічного планування допомоги. Без дотримання етичних стандартів соціальна робота втрачає свій головний сенс і перетворюється на формалізований механізм, що не здатний ефективно впливати на якість життя людини.

1.3. Чинники та передумови виникнення синдрому вигорання у фахівців соціальної сфери

Професійна діяльність у соціальній сфері належить до категорії допомагаючих професій, що охоплюють широкий спектр взаємодії з людьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, переживають хронічні стресові ситуації або потребують підтримки при значному обмеженні власних ресурсів. Соціальні працівники щодня мають справу з тими, хто зазнав втрати, насильства, соціального відторгнення, економічної нестабільності, мають проблеми зі здоров'ям або психоемоційною адаптацією. Такий професійний контекст передбачає глибоку емоційну залученість, високу ступінь відповідальності та постійну роботу в умовах обмежених можливостей, наслідком чого часто стає виникнення синдрому професійного (емоційного) вигорання[14].

Синдром емоційного вигорання є психологічним станом, який характеризується поступовим виснаженням психоемоційної, когнітивної та фізичної енергії, що виникає у відповідь на хронічні стресові впливи, особливо в професійній діяльності, де є тісна міжособистісна взаємодія. Незважаючи на багатоаспектність проявів, основна суть цього синдрому зводиться до втрати сенсу діяльності, відчуження від професійної ролі, зниження ефективності та загальної демотивації. У фахівців соціальної сфери цей процес набуває особливої актуальності, оскільки вони виконують складну функцію — повинні одночасно допомагати, співпереживати,

мобілізувати ресурс клієнта, координувати соціальні механізми та забезпечувати законодавчу складову допомоги.

Передумови виникнення синдрому вигорання умовно поділяють на індивідуальні, соціально-психологічні та організаційно-системні чинники. На індивідуальному рівні першочергове значення мають особистісні якості фахівця, такі як схильність до тривожності, перфекціонізму, гіпервідповідальності, емоційна нестійкість, низький рівень стресостійкості. Працівники, які мають підвищену емпатійність, часто підсвідомо ототожнюють себе з клієнтом, надмірно занурюються в його історію, що спричиняє виснаження емоційного ресурсу. Психологічна потреба у соціальному визнанні, орієнтація виключно на зовнішню оцінку, відсутність чітко встановлених внутрішніх меж у взаєминах також можуть стати передумовами емоційного перевантаження.

Окрім цього, важливим є оцінювання власних можливостей: фахівці, які невпевнено почуваються у своїй компетентності або неефективно справляються зі складнощами клієнта, схильні до самозвинувачення або відчуття безпорадності. Також сприяє вигоранню дисбаланс між очікуваннями та реальністю. Молоді спеціалісти, які приходять до роботи з високими ідеалами та бажанням «змінити систему», можуть швидко дійти до розчарування, коли зіткнуться з жорсткими бюрократичними обмеженнями чи байдужістю колег. Відтак виникає внутрішній конфлікт цінностей, що у довготривалій перспективі спричиняє зниження професійної мотивації[15].

Соціально-психологічні чинники пов’язані з мікрокліматом у колективі, стилем керівництва, якістю комунікації та рівнем підтримки з боку колег. Наявність конфліктів, конкуренції, ігнорування думки спеціаліста, відсутність зворотного зв’язку або адекватної оцінки його зусиль — усе це формує у працівника почуття ізольованості, демотивації, недовіри до організації. Особливо болісно сприймається ситуація, коли

роботодавець не визнає значущості соціального працівника або застосовує авторитарні методи управління, ігноруючи професійну автономію, що, врешті-решт, позначається на психологічному стані працівника. Важливу роль відіграє також наявність командної взаємодії, можливість розподілу навантаження, проведення професійних супервізій, залучення до прийняття рішень щодо клієнта.

Організаційно-системні чинники — це зовнішнє середовище функціонування соціального працівника, тобто ті умови, в яких відбувається його реальна професійна діяльність. Вони охоплюють такі аспекти, як відсутність ресурсного забезпечення, надмірне навантаження, невизначеність обов'язків, надмірна звітність, недостатня матеріальна винагорода, низький соціальний престиж професії. Нестабільність соціально-політичної ситуації в країні, часті кадрові ротації, мінливість законодавчої бази також призводять до дезорієнтації та додаткової емоційної напруги. У багатьох випадках соціальний працівник змушений виконувати функції кількох фахівців одночасно, без достатнього адміністративного та професійного супроводу, що значно підвищує ризики вигорання.

Окремо необхідно виділити так зване моральне навантаження — ситуації, в яких соціальний працівник змушений діяти всупереч власним переконанням або не має змоги належно допомогти людині через відсутність механізмів, підтримки або правового підґрунтя. В таких випадках працівник відчуває моральну фрустрацію, бо змушений бути свідком страждання, не маючи засобів для його припинення. Це призводить до накопичення емоційної безпорадності, внутрішнього опору, утрати сенсу професійної діяльності[16].

Нереалістичні очікування від професії також часто стають джерелом вигорання. Багато спеціалістів вважають, що зможуть швидко змінити життя людей, вплинути на прийняття рішень на рівні системи, отримати

вдячність клієнтів. Але реальність соціальної роботи в Україні, з усіма її обмеженнями та викликами, доволі часто жорстко коригує ці уявлення, породжуючи відчуття розчарування, емоційного виснаження, втрати професійного ентузіазму.

Чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери є багатоскладовими, і охоплюють як внутрішні (індивідуальні) характеристики особистості, так і зовнішні — організаційні та соціально-психологічні умови праці. Врахування цього комплексу факторів є необхідною умовою для побудови ефективної системи профілактики професійного вигорання. Тільки за умови створення сприятливого робочого середовища, забезпечення підтримки, гідної мотивації та інституційного визнання значущості професійної діяльності соціального працівника можливо створити простір, у якому фахівець зможе реалізовувати свої функції без втрати внутрішнього ресурсу, особистісного комфорту та професійного покликання[17].

У контексті практичної соціальної роботи все частіше наголошується на потребі системного підходу до вивчення емоційного вигорання. Адже профілактика цього синдрому повинна починатися ще на етапі професійної підготовки фахівців. Важливим передумовним чинником є недостатній рівень емоційної грамотності — неспроможність самостійно розпізнавати сигнали власного виснаження, ігнорування первинних симптомів емоційного перенапруження, невміння просити про допомогу чи звертатися по підтримку. Більшість соціальних працівників звикли приховувати втому або залишати власні труднощі поза увагою, адже в культурі допомогаючих професій часто укорінене переконання: «Фахівець має бути сильним завжди». Така установка, хоч і є мотиваційною, з часом призводить до ігнорування базових потреб, виснаження ресурсів, накопичення хронічного стресу.

Працівник постійно дає — увагу, підтримку, ресурси, а взамін отримує мінімальний або відстрочений результат, частіше — байдужість, опір або агресію. Таке порушення балансу між віддачею та «напповненням» викликає внутрішнє спустошення, перенесення невдоволення на себе або систему. До того ж, багато клієнтів соціальної служби мають високий рівень емоційної залежності: вони очікують швидких рішень, особистої залученості спеціаліста, звинувачують у бездіяльності в разі затримок. Це створює ситуацію «емоційного тиску» – коли соціальний працівник, навіть маючи найкращі наміри, опиняється в ролі винного або неефективного у сприйнятті клієнта. Як наслідок — втрата віри у значущість власної діяльності, зниження рівня професійної самооцінки та мотивації.

У сучасних умовах особливо загострюються соціальні передумови синдрому вигорання. Так, з початком військових дій, кількість запитів на допомогу для соціальних служб зросла у декілька разів, а фізичних й емоційних ресурсів на їх забезпечення не стало більше. Фахівцям доводиться працювати в умовах підвищеної тривоги, руйнування інфраструктури, посиленої потреби у кризовому втручанні, часто — на волонтерських або перевантажених засадах. Водночас, чимало з них самі перебувають у вразливому стані: мають виїжджених родичів, особисті втрати, матеріальну нестабільність. Стирання межі між «тим, хто допомагає» і «тим, хто постраждав» призводить до подвійного навантаження — професійного й особистого — і значно посилює ризики емоційного вигорання[18].

До тісно пов’язаних чинників належить і низький рівень соціального престижу професії соціального працівника. У суспільстві ця діяльність часто сприймається як формальна або менш вагома порівняно з медичною, освітньою чи психологічною. Таке недооцінення призводить до того, що фахівець відчуває себе незначущим або «невидимим», втрачає відчуття важливості власного внеску. Зовнішня зневага або недовіра, навіть пасивна,

сприяє внутрішньому конфлікту, пошуку зовнішнього підтвердження своєї значущості, а в разі його відсутності — втраті інтересу до професії.

Також виокремлюють демографічні та життєві особливості фахівця, що можуть стати передумовами вигорання:

- ✓ молодий вік і нестача досвіду реагування на складні ситуації,
- ✓ поєднання кількох ролей — як у роботі, так і в особистому житті (наприклад, догляд за родичами),
- ✓ фінансові труднощі,
- ✓ невизначеність життєвих перспектив,
- ✓ відсутність підтримки в родині або серед знайомих, неможливість психологічного «розвантаження» після роботи.

У деяких випадках вигорання набуває хронічної форми, що супроводжується появою трьох характерних симптомів:

1. Емоційне виснаження — відчуття виснаженості, апатії, втрати сил, тривожність, зниження життєвого тонусу.
2. Деперсоналізація — віддалення від клієнтів, формальне ставлення до запитів, втрата співчуття, іронія або цинізм.
3. Редукція професійних досягнень — зниження самооцінки, сумнів у власній компетентності, невдоволеність результатами роботи.

Усі ці ознаки можуть мати поступовий або раптовий характер. Нерідко фахівець не помічає змін або не пов’язує їх з емоційним вигоранням. Тому, надзвичайно важливо приділяти увагу профілактиці, яка включає не лише психогігієнічні заходи, але й створення інституційного середовища підтримки, розвиток практики професійної супервізії, впровадження програм ментального відновлення, психологічного консультування не лише клієнтів, а й самих соціальних працівників.

У рамках комплексного аналізу чинників емоційного вигорання необхідно звернути увагу на зовнішні соціальні умови, у яких відбувається

професійна діяльність соціального працівника. В Україні сьогоднішні реалії включають затяжну війну, внутрішньо переміщення осіб, масові втрати, зростання економічної нестабільності, поглиблення соціальної нерівності, збільшення кількості домогосподарств у скруті, а також системне перевантаження інституцій соціального захисту. У таких умовах навантаження на соціальних працівників зросло у кілька разів, у той час як рівень організаційної та ресурсної підтримки залишається незмінним або навіть знижується [19].

Соціальні працівники стають «фронтовими» фігурами мирного тилу - вони першими зустрічають запит на допомогу, їхня робота є постійно напруженою і водночас майже невидимою. Багато з них працює понад норму, виконуючи кілька функцій одночасно — психолога, координатора програм, документоукладача та комунікатора з владою. Часто до цього додається відсутність стабільної зарплати, низький рівень професійного престижу, а також несправедливе сприйняття з боку суспільства, яке не завжди розуміє специфіку діяльності соціального працівника.

Працівники, які не мають чіткої самоідентифікації - хто вони у професійному полі й яке місце займають у системі - частіше втрачають сенс діяльності. Вони не відчувають цінності своєї ролі, не бачать особистого впливу на результати праці, що формує глибинну демотивацію. Формування стійкої професійної ідентичності можливе лише у сприятливому середовищі, де фахівець має підтримку, можливість професійного зростання, обміну досвідом і визнання участі у важливих соціальних процесах. Таким чином, професійна самосвідомість соціального працівника виступає запобіжником від емоційного вигорання та способом збереження внутрішньої цілісності.

Надзвичайно важливою передумовою виникнення синдрому вигорання є відсутність або недостатність психоемоційної підтримки. З боку організації нерідко бракує таких інструментів, як регулярні супервізії,

групи підтримки, тренінги зі зниження стресових станів, можливість конфіденційного звернення до психолога або психотерапевта. Натомість соціальні працівники змушені тримати накопичені емоції в собі, не маючи змоги їх етично та безпечно «розвантажити». У результаті це призводить до прихованих внутрішніх проявів пригнічення, агресії, апатії, байдужості або навіть психосоматичних проблем.

Вкрай важливо говорити про нестачу ресурсів для самовідновлення поза роботою. Багато соціальних працівників мають мінімальну можливість повноцінно відпочити, не дозволяють собі емоційної перезарядки, не мають гнучкого графіка чи доступу до рекреаційних заходів, що можуть відновити їхній емоційний та фізичний стан. Така ситуація часто зумовлена як організаційними труднощами, так і особистісним стилем життя фахівця, коли турбота про інших повністю витісняє турботу про себе — що, зрештою, шкодить і професійній ефективності, і здоров'ю спеціаліста.

Також необхідно згадати про гендерний аспект. Жінки, які переважають у галузі соціальної роботи, часто виконують подвійну роль — професійну і домашню. У результаті вони постійно перебувають у стані «невидимої праці», що ускладнює можливість відновлення, підвищує психологічне навантаження, створює передумови для швидшого вигорання. Стандарти професійної культури при цьому часто романтизують жертовність, гіпервідданість і повне занурення в роботу — тобто ті поведінкові моделі, які, попри зовнішню «героїчність», фактично є руйнівними для особистості спеціаліста.

Специфіка діяльності у сфері соціальної допомоги — високий рівень емоційної залученості, складна взаємодія з травматизованими клієнтами, недостатність зовнішньої підтримки, соціокультурна недооцінка професії, розрив між очікуваннями і реальними можливостями - створює унікальний набір умов для розвитку синдрому професійного вигорання. Це явище не є ознакою слабкості або некомпетентності фахівця - воно є

прогнозованим наслідком недосконалих умов праці, емоційної перевтрати, а часто й відсутності належного суспільного або адміністративного розуміння професії [20].

Розуміння чинників і передумов синдрому вигорання є першою умовою для створення ефективної системи профілактики. Усвідомлення працівником власних меж, вчасне розпізнавання ознак виснаження, здатність звертатися по підтримку, розвиток навичок емоційного самозахисту, а також формування здорових робочих умов у колективі — усе це сприяє створенню стійкої, професійно життєздатної особистості соціального працівника, яка здатна допомагати іншим, не втрачаючи власної якості життя, ресурсу та внутрішньої гідності.

Висновки до першого розділу

У першому розділі було розглянуто теоретико-методологічні засади дослідження професійного вигорання соціальних працівників, проаналізовано сутність цього феномену, основні наукові підходи до його вивчення, чинники виникнення, а також особливості прояву в професійній діяльності фахівців соціальної сфери.

Професійне вигорання визначено як складний психоемоційний стан, що виникає внаслідок тривалого професійного стресу, високого рівня емоційного навантаження, постійної взаємодії з клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також недостатності ресурсів для ефективного виконання професійних обов’язків. Воно проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію, зниження професійної мотивації, втрату відчуття ефективності власної діяльності та погіршення якості надання соціальних послуг.

У процесі теоретичного аналізу встановлено, що проблема професійного вигорання є міждисциплінарною та розглядається в межах психології, соціальної роботи, педагогіки, медицини, менеджменту та

організаційної культури. Найбільш поширеними підходами до пояснення цього явища є психологічний, соціально-психологічний, організаційний та ресурсний підходи. Вони дають змогу розглядати професійне вигорання не лише як індивідуальну проблему працівника, а й як результат впливу умов професійного середовища, характеру міжособистісної взаємодії, організації праці та рівня підтримки з боку установи.

Особливу увагу нами приділено професійній діяльності соціальних працівників, оскільки саме ця категорія фахівців належить до групи підвищеного ризику щодо розвитку емоційного та професійного вигорання. Соціальні працівники постійно взаємодіють із людьми, які переживають кризові ситуації, насильство, втрату, бідність, безробіття, інвалідність, вимушене переміщення або інші складні життєві обставини. Така діяльність потребує високого рівня емпатії, відповідальності, стресостійкості, комунікативної компетентності та здатності до емоційної саморегуляції.

Визначено, що серед основних чинників, які сприяють виникненню професійного вигорання соціальних працівників, можна виокремити: надмірне робоче навантаження, дефіцит часу, велику кількість клієнтських випадків, емоційно складний зміст роботи, недостатню матеріальну та організаційну підтримку, низький рівень суспільного визнання професії, нечіткість професійних ролей, конфлікти в колективі, відсутність регулярної супервізії та психологічної підтримки. В умовах воєнного стану ці чинники посилюються через збільшення кількості клієнтів, які потребують допомоги, зростання кризових випадків та підвищене емоційне напруження у суспільстві.

У розділі уточнено, що професійне вигорання негативно впливає не лише на самого фахівця, а й на ефективність функціонування соціальної установи загалом. Наслідками вигорання можуть бути зниження якості професійної взаємодії з клієнтами, формальне ставлення до виконання обов’язків, зростання кількості помилок у роботі, конфліктність, професійна

деформація, плинність кадрів та погіршення психологічного клімату в колективі.

Важливим теоретичним положенням є те, що профілактика професійного вигорання має здійснюватися системно та включати як індивідуальний, так і організаційний рівні. На індивідуальному рівні важливими є розвиток навичок саморегуляції, стресостійкості, професійної рефлексії, дотримання балансу між роботою та особистим життям. На організаційному рівні необхідними є впровадження супервізії, наставництва, психологічної підтримки персоналу, раціонального розподілу навантаження, підвищення кваліфікації та створення безпечного професійного середовища.

Отже, теоретико-методологічний аналіз засвідчив, що професійне вигорання соціальних працівників є актуальною соціально-психологічною проблемою, яка потребує комплексного вивчення та практичного розв’язання. Ефективна профілактика цього явища можлива за умови поєднання особистісних ресурсів фахівця, професійної підготовки, етичної культури, супервізійної підтримки та належної організації праці в соціальній установі. Отримані теоретичні положення становлять основу для подальшого емпіричного дослідження рівня професійного вигорання соціальних працівників та розроблення форм і методів його профілактики.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація та методики діагностики емоційного стану персоналу

Для дослідження рівня професійного вигорання було обрано Комунальну установу «Центр соціальних служб» Києва. Установа функціонує як суб'єкт системи соціального захисту населення, здійснює соціальне обслуговування окремих категорій громадян, надає консультативні, інформаційні, посередницькі послуги, а також виконує функції соціального супроводу родин, які опинилися у складних життєвих обставинах [21].

До складу установи входять фахівці із соціальної роботи, психологи, юристи, соціальні педагоги. Більшість з них мають вищу освіту у сфері соціальної роботи або психології, а також досвід роботи від 3 до 15 років. Соціальні працівники щоденно контактують з клієнтами різних соціальних категорій: внутрішньо переміщеними особами, самотніми літніми людьми, жінками, які зазнали насильства, молоддю із груп ризику, родинами, в яких виявлено ознаки соціального неблагополуччя. Таким чином, фахівці Центру піддаються значному емоційному та психологічному навантаженню, що створює умови для розвитку синдрому професійного вигорання.

Мета емпіричного дослідження - визначити рівень професійного вигорання у працівників КУ «Центр соціальних служб» м. Києва та виявити зв’язок між стажем роботи, посадами та рівнем емоційного виснаження.

Завдання емпіричного дослідження:

- ✓ Провести діагностику емоційного стану професійного персоналу.
- ✓ Визначити рівень професійного вигорання за допомогою валідних методик.

- ✓ Проаналізувати, які чинники найбільше сприяють розвитку синдрому вигорання серед працівників Центру.
- ✓ Сформувати рекомендації щодо запобігання та зниження професійного вигорання на основі отриманих результатів.

Для реалізації поставлених завдань було використано комплекс інструментів психодіагностики, зокрема:

Опитувальник професійного вигорання Maslach Burnout Inventory (MBI) адаптований для українських фахівців та адаптований Н.Є. Вотчаловою. Методика дозволяє виміряти три основні компоненти синдрому:

- Емоційне виснаження
- Деперсоналізація
- Редукція (зниження) особистих досягнень

Методика визначення психоемоційного стану «SAM» (Self-Assessment Manikin) — проста у візуальному виконанні шкала самореалізації емоцій, яка допомагає фіксувати емоційний стан на момент дослідження за трьома параметрами: активація, оцінка +/-, контроль.

Анкета соціального працівника – авторський інструмент, спеціально розроблений з урахуванням особливостей професійної ситуації у досліджуваній установі, допускає самооцінювання факторів ризику вигорання: обсяг робочого навантаження, рівень підтримки керівництва, задоволеність умовами праці, конфліктні ситуації з клієнтами, тощо.

Дослідження проводилося у січні 2026 року. Було обстежено 23 працівники Центру, які надали письмову згоду на участь у дослідженні. Гарантувалася повна анонімність результатів, що забезпечувало відкритість респондентів.

Серед досліджуваних:

— жінок — 19 (82,6 %), чоловіків — 4 (17,4 %);

— вік респондентів коливався від 24 до 56 років;

— стаж роботи: від 1 до 20 років;

— структурно: 12 фахівців із соціальної роботи, 5 психологів, 3 керівники відділів, 3 – інші фахівці.

Опитування проводилося в індивідуальній формі у спеціально відведеному кабінеті, анкетування тривало до 30 хвилин. Опрацювання результатів здійснювалося за допомогою Microsoft Excel та SPSS Statistics 25.

Передбачалося, що переважна більшість працівників мають середній рівень емоційного вигорання, з тенденцією до підвищення за шкалою емоційного виснаження. Особлива увага приділялася оцінці кореляції між стажем роботи та рівнем редукції професійних досягнень, а також виявленню особливостей проявів деперсоналізації у різних категоріях працівників.

2.2. Аналіз результатів дослідження рівнів та симптомів вигорання у працівників.

За результатами емпіричного дослідження, проведеного серед працівників КУ «Центр соціальних служб» м. Києва із застосуванням методики Маслач (MBI), були отримані дані, які дозволяють виявити рівень вираженості трьох ключових компонентів синдрому емоційного вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Загальна кількість респондентів — 23 особи [22].

У ході аналізу було виявлено, що високий рівень емоційного виснаження мають 11 осіб (47,8 %), що свідчить про значне психоемоційне перенапруження в умовах щоденної взаємодії з клієнтами, високий обсяг завдань та, часто, брак можливостей для якісного відпочинку. Помірний рівень емоційного виснаження визначено у 9 осіб (39,1 %), тоді як низький

рівень — лише у 3 респондентів (13 %). Це вказує на загальну тенденцію до накопичення психічної втоми в колективі.

Щодо деперсоналізації, яка проявляється як зниження рівня емоційної залученості, поява формального ставлення до клієнтів, фіксується така картина: 6 респондентів (26,1 %) мають високий рівень проявів цього симптому, тобто є ризики відсторонення від професійної ролі, зниження емпатійності. Помірний рівень деперсоналізації виявлено у 10 працівників (43,5 %), низький рівень — у 7 осіб (30,4 %).

Найменш критичною виявилася ситуація з редукцією особистих досягнень, хоча і тут фіксується певна тривожна тенденція. 8 осіб (34,8 %) мають високі показники редукції — це свідчить про втрату відчуття професійного успіху, виникнення сумнівів у доцільності своєї діяльності. Помірний рівень властивий 9 респондентам (39,1 %), а 6 осіб (26,1 %) продемонстрували низький рівень редукції, що говорить про збереження віри у професійну ефективність[23].

Таблиця 2.1.

Рівень вираженості симптомів емоційного вигорання серед персоналу КУ «ЦСС» м. Києва(n = 23)

Симптом вигорання	Низький рівень	Помірний рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	3 (13,0%)	9 (39,1%)	11 (47,8%)
Деперсоналізація	7 (30,4%)	10 (43,5%)	6 (26,1%)
Редукція особистих досягнень	6 (26,1%)	9 (39,1%)	8 (34,8%)

Проведене дослідження свідчить про критично високий рівень емоційного навантаження у більшості працівників та майже відсутність

повної емоційної захищеності. Працівники, які демонструють високі значення емоційного виснаження, нерідко поєднують кілька форм діяльності (наприклад, соціальний супровід, роботу з документами, кризове реагування), працюють понаднормово, мають великий обсяг клієнтів або відсутність ресурсів для виконання своїх завдань.

Феномен деперсоналізації був менше вираженим, однак формальний підхід до клієнтів поступово зростає, що є захисним механізмом при тривалому стресі. У такому разі фахівець намагається дистанціюватися від проблем інших емоційно, аби вберегти себе від вигоряння, проте цей стан знижує якість допомоги та професійне задоволення.

Щодо редукції особистих досягнень, то результати дослідження свідчать про часткову ерозію професійної впевненості. Особи з високою редукцією часто відзначають відсутність зворотного зв’язку від керівництва, невизначеність кар'єрних перспектив, брак визнання власної роботи або недостатню оплату.

Ключовими симптомами вигорання у працівників Центру є емоційне виснаження та поступова втрата мотивації, що у перспективі може призвести до зростання кадрової плинності, зниження якості надання соціальних послуг та виникнення професійних деформацій[24].

З метою глибшого аналізу результатів, було проведено розподіл за стажем роботи респондентів, оскільки кілька досліджень свідчать про значущий зв’язок між тривалістю професійної діяльності та схильністю до вигорання. Аналіз показав, що працівники зі стажем від 1 до 5 років частіше проявляють високі показники емоційного виснаження та редукції досягнень, що можна пояснити недостатнім досвідом управління емоціями, невпевненістю в собі, труднощами адаптації в професії. Особи зі стажем понад 10 років частіше демонструють середній або високий рівень деперсоналізації — можливо, як захисна реакція на тривалу роботу в умовах високого емоційного тиску та повторюваності запитів клієнтів.

Ще один цікавий аспект, який було враховано при інтерпретації даних, — посадові обов’язки. У групі психологів та керівного складу дещо нижчі показники емоційного виснаження, ніж у більшості фахівців із соціальної роботи, що обумовлено відмінностями у щоденних робочих навантаженнях, обсязі прямого контакту з клієнтом та ієрархією відповідальності. Варто зазначити, що психологи, які мали досвід супервізійної чи терапевтичної підтримки, виявляли нижчі рівні редукції особистих досягнень.

Показовими виявилися також відповіді в додатковій анкеті відкритого типу, де респонденти мали змогу самостійно визначити, що саме впливає на їхній емоційний стан. Серед найбільш частих згадок:

— великий обсяг роботи (зазначено у 19 з 23 анкет),

— психологічно важкі кейси (17 осіб),

— відсутність професійного зворотного зв’язку з керівництвом (14 осіб),

— низький рівень оплати праці (12 осіб),

— складність у відновленні після робочого дня (11 осіб).

Ці відповіді підтверджують, що синдром вигорання у фахівців Центру формується не лише внаслідок особистісних чинників або “непідготовленості”, а передусім через структурні та організаційні недоліки робочого середовища, брак системної підтримки та хронічне емоційне перенапруження.

Висновки з проведеного дослідження дозволяють зробити наступні узагальнення:

1. Практично половина респондентів перебуває у зоні ризику за показниками емоційного виснаження, що свідчить про розвиток первинних етапів професійного вигорання.
2. Більшість фахівців демонструють середній рівень деперсоналізації, що вказує на спроби емоційного захисту — потенційно небезпечну для якості соціальної роботи тенденцію.

3. Значна частина працівників відчуває зниження мотивації, втрату сенсу професійної діяльності, що проявляється через редукцію суб'єктивного уявлення про власну цінність у професії.

Отже, сформульована проблема підтверджується емпірично: у працівників Центру соціальних служб наявні виразні симптоми професійного вигорання, які без відповідної профілактики можуть призвести до втрати професійної ідентичності, підвищеної плинності кадрів та ризику професійних деформацій.

2.3. Вплив організаційного середовища на психоемоційне благополуччя фахівців

Психоемоційне благополуччя працівників соціальної сфери є однією з ключових передумов збереження їхньої професійної стійкості, працездатності та ефективності. Тривала взаємодія з вразливими категоріями населення, включаючи осіб, які опинились у складних життєвих обставинах, людей, що зазнали травматичного досвіду, а також тимчасово переміщених громадян і жертв насильства, вимагає від фахівця високого рівня емпатії та емоційної включеності. При цьому специфіка соціальної роботи нерозривно пов'язана з ризиком емоційного виснаження, порушенням психоемоційної рівноваги, стресами та синдромом професійного вигорання[25].

Одним із найбільш значущих чинників, який визначає можливість зберігання здорового психоемоційного стану працівників, є організаційне середовище установи, у якій здійснюється професійна діяльність. Це середовище включає не лише матеріальні умови (технічне забезпечення, облаштованість робочих місць), а й соціально-психологічний клімат, стиль

управління, рівень підтримки керівництва, чіткість розподілу ролей у колективі, систему заохочення та оцінювання праці.

Численні дослідження вказують на те, що навіть найдосвідченіші та психологічно підготовлені спеціалісти можуть втрачати ресурсність, якщо працюють у деструктивному або виснажливому організаційному середовищі. Одним із першочергових чинників, що впливає на розвиток психоемоційного виснаження, є відсутність соціальної підтримки з боку керівництва. Якщо фахівець відчуває, що його зусилля не визнаються або ігноруються, що результати праці не мають цінності — це неминуче призводить до втрати мотивації, зниження самооцінки й емоційного згасання.

Ще одним вагомим фактором є нечіткість або розмитість професійних обов'язків. У ситуаціях, коли від працівника очікують одночасно кілька несумісних функцій, або коли функціональні обов'язки постійно змінюються без відповідної підготовки — фахівець почувається невпевнено, тривожно, що призводить до підвищеного рівня стресу. Це особливо характерно для умов реформування соціальної сфери в Україні, коли зміни у законодавстві накладаються на нестабільність в організаційних структурах, а кількість клієнтів зростає без збільшення кадрового забезпечення[26].

Окремо слід підкреслити значення взаємин у колективі. Наявність підтримки з боку колег, можливість емоційно «розвантажитися» у процесі неформального спілкування, досвід командної роботи суттєво знижує рівень тривожності, сприяє покращенню емоційного стану та зміцненню командного духу. Натомість атмосфера конкуренції, конфліктів чи динамічного кадрового складу навпаки — посилює відчуття нестабільності, підкреслює невпевненість у робочому середовищі, а отже — сприяє психоемоційному неблагополуччю.

Особливого значення набуває керівний стиль управління. Авторитарна або директивна модель керівництва, за якої співробітники не мають змоги проявити ініціативу чи висловлювати конструктивну критику, характерна для зростання почуття безпорадності. З іншого боку, демократичний стиль із врахуванням думок підлеглих, індивідуальним підходом до потреб працівників і можливістю обговорення професійних труднощів — як правило, суттєво знижує ризики вигорання. Працівники в такому середовищі частіше почуваються почутими, важливими та емоційно захищеними.

Також варто звернути увагу на можливість професійного зростання і навчання. Установи, які надають працівникам доступ до тренінгів, майстер-класів, супервізій чи професійного консультування, формують у колективі відчуття розвитку — ключову умову підтримання професійної ідентичності. Натомість рутінна одноманітна праця без перспективи змін чи кар'єрного руху, без оцінки і визнання, сприяє деградації мотивації та персональної самореалізації.

Значну роль у психоемоційному самопочутті відіграє і режим праці — ненормований робочий день, понаднормова діяльність без компенсації, часті відрядження або робота у стресових умовах (зокрема, під час війни) стають критичними факторами розвитку емоційного виснаження. Якщо фахівець постійно працює «на межі», не маючи часу на відновлення або навіть базову фізичну перезарядку, рівень психоемоційного навантаження зростає експоненційно.

Організаційне середовище відіграє комплексну та визначальну роль у формуванні або, навпаки, профілактиці психоемоційних ризиків у колективах соціальних служб. Маніфестація психологічного неблагополуччя найчастіше не є наслідком «особистісної неспроможності» працівника, а є прямим результатом хронічного впливу організаційних проблем та емоційної недооцінки. Сучасна управлінська культура має

поставити питання психоемоційного добробуту не лише у площину «моральної турботи», а у контекст стратегічного розвитку персоналу як основного ресурсу ефективної соціальної політики[27].

Таблиця 2.2.

Вплив чинників організаційного середовища на психоемоційний стан працівника

Чинник організаційного середовища	Вплив на працівника	Потенційні наслідки при хронічному дефіциті
Підтримка керівництва (зворотний зв'язок, похвала)	Підвищення мотивації, почуття професійної цінності	Зниження самооцінки, втрата ініціативи
Соціальна підтримка в колективі	Зниження рівня емоційного напруження	Ізоляція, міжособистісні конфлікти
Чіткість функціональних обов’язків	Впевненість, ефективність, сфокусованість	Стрес, дезорієнтація, перевантаження
Стиль управління (авторитарний / демократичний)	Забезпечення участі, довіра до керівництва	Демотивація, страх, вигорання
Можливість професійного росту	Підвищення впевненості, самореалізація	Рутина, зниження внутрішньої залученості

Адекватне робоче навантаження	Збереження енергії, почуття контролю	Хронічна втома, зниження продуктивності
Ресурси для відновлення (відпустки, відпочинок)	Емоційне відновлення, захист від вигорання	Психосоматичні прояви, зниження здоров’я

Таким чином, формування сприятливого організаційного середовища — це не лише акт турботи про персонал, а й стратегічна інвестиція у сталість функціонування соціальних інституцій. Лише за умов системного підходу до зміцнення психоемоційного добробуту можливо зберегти не просто працездатність, а професійну гідність і внутрішню цілісність кожного фахівця.

Наявність керівницької та колективної підтримки є критично важливим ресурсом психологічної стійкості фахівця. У працівників, які відчувають себе почутими, визнаними та захищеними у робочому середовищі, рівень професійного вигорання значно нижчий.

Нечіткість ролей і функціональних обов’язків, зміни у завданнях без попередження та відсутність інструкцій призводять до дезорієнтації, тривожності та, згодом, — до втрати професійної впевненості.

Стиль управління впливає не лише на якість рішень, а й на психологічну атмосферу в колективі. Авторитарні та контролюючі стилі управління пригнічують ініціативу, тоді як партнерська модель сприяє формуванню емоційно безпечного середовища.

Можливість професійного зростання, підвищення кваліфікації та участі у тренінгах є не лише інструментом розвитку, а й способом підтримання внутрішньої мотивації та зменшення симптомів вигорання.

Нормоване навантаження та наявність можливостей для відпочинку мають фундаментальне значення для профілактики хронічної втоми та психосоматичних ускладнень. Постійна праця «на межі» без ресурсів для відновлення призводить до глибокого емоційного виснаження[28].

Усі чинники у таблиці утворюють єдину систему впливу, де дефіцит одного призводить до порушення загальної професійної рівноваги. Наприклад, навіть при наявності гідної оплати, але без соціальної підтримки чи автономії — працівник все одно опиняється у зоні ризику.

Організаційне середовище повинно розглядатися як ключовий напрямок управлінської роботи, що здатний або підтримувати благополуччя персоналу, або сприяти його поступовому емоційному вигоранню. Оптимізація цих чинників створює передумови для стабільної, мотивованої та психічно здорової команди, що має вирішальне значення у такій емоційно навантаженій сфері, як соціальна робота.

Висновки до другого розділу

У другому розділі було здійснено емпіричне дослідження рівня професійного вигорання соціальних працівників, визначено основні прояви цього явища у професійній діяльності фахівців соціальної сфери, а також проаналізовано чинники, що можуть впливати на розвиток емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності.

У процесі дослідження було використано комплекс емпіричних методів, зокрема анкетування, спостереження, аналіз відповідей респондентів та психодіагностичну методику визначення рівня професійного вигорання. Застосування цих методів дало змогу отримати інформацію про психоемоційний стан соціальних працівників, їхнє ставлення до професійної діяльності, рівень задоволеності роботою, наявність стресових чинників та потребу у професійній підтримці.

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що професійне

вигорання є актуальною проблемою для соціальних працівників, оскільки їхня діяльність пов’язана з постійною взаємодією з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах. Значне емоційне навантаження, відповідальність за результати допомоги, необхідність швидкого реагування на кризові ситуації, обмежені ресурси та високий рівень професійної напруги сприяють поступовому виснаженню особистісних і професійних ресурсів фахівців.

У ході дослідження було виявлено, що одним із найбільш поширених проявів професійного вигорання серед соціальних працівників є емоційне виснаження. Воно проявляється у відчутті втоми, зниженні енергії, втраті емоційної включеності в роботу, дратівливості, труднощах у відновленні після робочого дня. Такий стан може негативно впливати на якість комунікації з клієнтами, знижувати рівень емпатії та сприяти формальному виконанню професійних обов’язків.

Також, у частини респондентів було простежено ознаки деперсоналізації, що проявляються у психологічному дистанціюванні від клієнтів, емоційному відстороненні, зниженні чутливості до проблем інших людей, іноді — у формуванні байдужого або надмірно раціоналізованого ставлення до професійних ситуацій. Деперсоналізація є небезпечним проявом вигорання, оскільки вона безпосередньо впливає на гуманістичний зміст соціальної роботи та може знижувати якість надання соціальних послуг.

Окрему увагу було приділено показнику зниження професійних досягнень. У результаті дослідження встановлено, що частина соціальних працівників відчуває сумніви щодо ефективності власної діяльності, зниження професійної мотивації, втрату відчуття значущості виконуваної роботи. Це може бути пов’язано як із високим рівнем навантаження, так і з недостатнім визнанням праці соціальних працівників, відсутністю системної підтримки та обмеженими можливостями для професійного розвитку.

Аналіз отриманих результатів дав змогу визначити основні чинники, які впливають на рівень професійного вигорання соціальних працівників. До них належать: інтенсивне робоче навантаження, велика кількість клієнтських випадків, робота з травматичним досвідом клієнтів, недостатність кадрових і матеріальних ресурсів, емоційна складність професійних ситуацій, відсутність або недостатність супервізії, низький рівень психологічної підтримки в колективі, а також труднощі у збереженні балансу між професійним і особистим життям.

Важливим результатом емпіричного дослідження стало виявлення потреби соціальних працівників у системній професійній підтримці. Респонденти відзначали значущість супервізії, психологічного консультування, тренінгів зі стресостійкості, командної взаємодії, професійного навчання та створення безпечного психологічного клімату в установі. Це свідчить про необхідність не лише індивідуальної профілактики вигорання, а й організаційних змін у системі соціальної роботи.

Емпіричні дані також підтвердили, що профілактика професійного вигорання має бути спрямована на своєчасне виявлення його ознак. Регулярна діагностика психоемоційного стану соціальних працівників дозволяє виявити ризики на ранніх етапах і запобігти переходу тимчасового професійного стресу у стійкий синдром вигорання. Особливо важливим є моніторинг стану фахівців, які працюють із кризовими категоріями клієнтів, зокрема сім’ями у складних життєвих обставинах, постраждалими від насильства, внутрішньо переміщеними особами, дітьми та людьми, які пережили травматичний досвід.

Отже, результати емпіричного дослідження засвідчили наявність ризиків професійного вигорання серед соціальних працівників та підтвердили необхідність розроблення ефективних форм і методів його профілактики. Професійне вигорання негативно впливає не лише на психоемоційний стан фахівця, а й на якість соціальних послуг, ефективність

взаємодії з клієнтами та стабільність функціонування соціальних установ.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило, що профілактика професійного вигорання соціальних працівників має бути комплексною, системною та орієнтованою як на особистісний розвиток фахівця, так і на вдосконалення організаційних умов праці. Отримані результати стали підґрунтям для розроблення практичних рекомендацій, форм і методів соціальної роботи, спрямованих на попередження професійного вигорання, підтримку психоемоційного благополуччя соціальних працівників та підвищення ефективності їхньої професійної діяльності.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Форми та методи профілактики вигорання: індивідуальний та груповий підходи

Збалансоване поєднання індивідуальних та групових форм профілактики дозволяє забезпечити комплексний підхід до підтримки психоемоційного стану фахівців у сфері соціальної роботи. В умовах хронічного стресу та високих професійних вимог співробітники особливо потребують як особистої підтримки, так і середовища, в якому емоційне благополуччя визнається управлінським пріоритетом. Створення умов для рефлексії, безоціночного обговорення проблем і розвитку професійної ідентичності сприяє формуванню стійкіших психологічних механізмів самозбереження[29].

Індивідуальний підхід дає змогу фокусовно працювати з внутрішніми бар'єрами, особистими переконаннями, реакціями на втому, навантаження або клієнтські труднощі. Такий підхід є ефективним інструментом тоді, коли необхідно своєчасно і цілеспрямовано відреагувати на ранні сигнали виснаження, активувати внутрішні ресурси та навчитися відновлювати емоційний баланс у межах професійного життя. Робота зі спеціалістом індивідуально дозволяє глибше усвідомити джерела тривожності чи роздратування, вибудувати адекватну систему пріоритетів, поступово сформувати здорове ставлення до меж професійної відповідальності.

У той же час, груповий підхід відкриває інші можливості психоемоційної підтримки, зокрема — соціалізацію у безпечному середовищі, формування довіри до колективу, зняття почуття ізоляції. Коли працівник бачить, що його досвід поділяють інші, це дозволяє зменшити інтенсивність індивідуального тиску, усвідомити нормальність певних

психічних реакцій та подолати внутрішній сором за прояви втоми або емоційного перевантаження. Групова взаємодія сприяє також зміцненню мотивації до професійного розвитку, стимулює пошук нових сенсів і дозволяє розширити інструментарій, яким працівник може користуватися у щоденній практиці.

Окрім емоційної підтримки, обидва підходи переслідують ще одну спільну мету — демонстрацію працівнику, що його стан є важливим для організації, і що профілактика вигорання є не приватною справою окремої людини, а результатом цілеспрямованої управлінської політики. Коли організація визнає значимість емоційного добробуту і закладає механізми його збереження у внутрішні регламенти, це створює середовище, де соціальний працівник не боїться озвучити свої психологічні труднощі або звернутись по допомогу.

У цілісній системі профілактики важливо також забезпечити міждисциплінарний підхід. Взаємодія між адміністрацією, практичними психологами, супервізорами та менеджментом дозволяє охопити як особистісний, так і системний рівень впливу на ризики вигорання. Це означає, що не лише сам працівник відповідальний за своє відновлення, а й організаційне середовище має бути відповідно налаштованим: передбачати гнучкість у навантаженні, можливість отримання підтримки, а також регулярно переглядати політику внутрішньої комунікації і професійної опіки[30].

Той факт, що емоційна втома з часом накопичується, робить профілактику тривалим і циклічним процесом, а не одноразовим втручанням. Для забезпечення її ефективності потрібна систематичність, послідовність та включення елементів профілактики у щоденну професійну практику. Це можуть бути як регулярні зустрічі-консультації, так і тематичні дні психоемоційної гігієни, формування індивідуальних маршрутів розвитку чи відновлення, що базуються на реальних запитах співробітників.

Індивідуальний і груповий підходи є не взаємовиключними, а комплементарними інструментами соціальної роботи. Їх поєднання дозволяє досягнути вищого рівня ефективності, оскільки забезпечує одночасне посилення внутрішніх ресурсів фахівця та формування підтримуючого колективного середовища, де така професійна якість як емоційна стійкість стає не приватним умінням, а спільним надбанням установи. Це, своєю чергою, позитивно позначається на загальній якості надання соціальних послуг, покращує взаємодію в команді та сприяє зменшенню плинності кадрів у професійно чутливих напрямах соціальної сфери.

Особливо важливим є усвідомлення того, що профілактика професійного вигорання — це не разова інтервенція, а процес, що потребує постійної актуалізації, гнучкості та адаптації до змін у зовнішньому середовищі. Реалії сьогодення, включаючи соціально-економічну нестабільність, воєнні дії, зростання кількості кризових запитів від клієнтів, значно ускладнюють професійну реальність соціального працівника. Це вимагає впровадження не лише традиційних, а й інноваційних форм збереження емоційного ресурсу.

В умовах високої напруги особливого значення набуває культура самодопомоги та взаємопідтримки як частина професійної етики. Формування таких засад у межах соціального середовища дозволяє забезпечити сталість і надійність емоційного функціонування навіть за умов обмежених ресурсів. Сам працівник, який навчається розпізнавати ранні сигнали емоційного виснаження, своєчасно вживати профілактичних заходів і не соромиться звертатися по допомогу, є більш захищеним та внутрішньо стійким до складних професійних викликів[31].

У практиці соціальної роботи загальноприйнята думка про те, що допомагати іншим може лише той, хто сам перебуває у стані внутрішньої рівноваги та має достатньо емпатичного ресурсу. Тому формування

установки на турботу про себе не суперечить професійному обов’язку допомагати, а навпаки — є невід’ємною умовою ефективної соціальної взаємодії. Зміна парадигми з "працівник як виконавець" на "працівник як особистість із межами і правом на ресурс" дозволяє уникнути нав’язаної жертовності та підвищує якість послуг через збереження життєвої енергії самого фахівця.

Безперечно, слід враховувати, що профілактика вигорання матиме результат лише тоді, коли відбувається із внутрішньої мотивації працівника, а не нав’язується поза його волею. Саме тому підтримка незалежного професійного вибору, можливість обирати форми розвитку та саморегуляції, а також визнання різних шляхів відновлення має стати частиною внутрішньої політики установи. Інтеграція компонентів турботи про психічне здоров’я в щоденну практику діяльності соціального закладу повинна починатися з освітнього етапу: фахівець має знати, що таке вигорання, як воно формується, які симптоми можуть свідчити про його початок, і що робити, аби зупинити процес на ранньому етапі.

Крім того, важливо орієнтуватися не лише на усунення негативних проявів, а на розвиток позитивних внутрішніх характеристик: сили «психологічного імунітету», таких як емоційна гнучкість, здатність чути себе, самоспівчуття та навички відновлення. Саме розвиток цієї сторони особистості дозволяє не лише боротися з вигоранням, а й запобігати йому через формування сталої здатності до внутрішнього відновлення навіть у складних обставинах[32].

Форми індивідуальної та групової профілактики мають бути впроваджені не як тимчасовий проєкт чи одноразова ініціатива, а як стало функціонуючий механізм, що інтегрується у простір щоденного професійного життя. Працівник має знати, де, коли і як отримати підтримку, якими інструментами він може скористатися, які можливості для

відновлення йому надає установа, і хто є його емоційним «оточенням безпеки».

У ширшому сенсі йдеться про зміну культури взаємодії в установах соціальної сфери. Традиційна мовчанка щодо емоційної втоми має бути поступово замінена відкритим і конструктивним діалогом, де питання вигорання є не "слабкістю фахівця", а реальною професійною загрозою, яка потребує планової відповіді з боку як індивіда, так і організацій.

Важливо також зазначити, що підтримка психоемоційної стабільності працівників не повинна обмежуватись лише лікуванням наслідків перенапруження. Йдеться про інвестування в потенціал працівника — його розвиток, емоційну грамотність, відчуття професійної ідентичності та цінності себе у справі, якою він займається. Ефективна профілактика вигоряння базується не на тому, як зменшити втрати, а на тому, як зберегти ресурс — і цей ресурс має бути пріоритетом не тільки для фахівця, а й для всієї установи[33].

Саме тому до форм і методів профілактики слід підходити як до частини загальної політики емоційного добробуту закладу. Вона повинна охоплювати всі рівні — від індивідуального сприйняття до колективного клімату та управлінських рішень. Лише у ситуації системної та міжрівневої роботи з проблематикою професійного вигорання можна сподіватися на довготривалу ефективність та збереження найважливішого — людяності фахівця в соціальній сфері.

3.2. Супервізія як інструмент підтримки та професійного розвитку соціальних працівників.

У сучасних умовах підвищеного емоційного навантаження та зростання складності соціальних випадків супервізія набуває особливого

значення як ефективна форма професійної підтримки фахівців соціальної сфери. Вона відіграє ключову роль у забезпеченні якості соціальних послуг, розвитку професійної ідентичності працівника, а також у профілактиці емоційного вигорання. Суть супервізії полягає в процесі рефлексивного професійного аналізу діяльності соціального працівника під керівництвом досвідченого супервізора з метою сприяння його особистісному й професійному зростанню, покращення якості допомоги клієнтам та підтримки психоемоційної стійкості[34].

У найзагальнішому розумінні супервізія — це структурований процес професійної взаємодії між супервізором і працівником або групою працівників, спрямований на осмислення конкретних професійних ситуацій, виявлення труднощів у роботі з клієнтами, формування конструктивної моделі допомоги, а також вдосконалення професійних навичок і норм. Цей процес має як навчальний, так і підтримувальний характер, об’єднуючи управлінський, дидактичний та психотерапевтичний аспекти. Супервізія не є контролем у класичному сенсі, а, навпаки, виступає як безпечний простір для діалогу, аналізу власних дій, вивчення альтернативних підходів і підтримки етичної відповідальності.

Професійна цінність супервізії полягає в тому, що вона створює умови для розвитку фахової рефлексії. Через обговорення реальних випадків соціальний працівник не лише знаходить рішення для конкретних ситуацій, але й формує ширший погляд на власну професійну роль, усвідомлює особисті реакції на виклики та труднощі, а також навчається нових моделей професійної поведінки. Таким чином, супервізія дозволяє подолати емоційну ізоляцію, яка часто супроводжує фахівців, що працюють із травматичними випадками чи переживають втому від співчуття.

Особливу увагу слід звернути на підтримувальну функцію супервізії. В умовах постійного контакту з кризовими ситуаціями клієнтів соціальні працівники часто зіштовхуються з емоційним виснаженням, професійною

невпевненістю або внутрішнім конфліктом між бажанням допомагати та власними межами можливого. Саме супервізійна підтримка допомагає пом’якшити ці негативні наслідки. Рефлексивне середовище, в якому визнаються емоції та труднощі фахівця, сприяє його стабілізації, професійній зрілості та вмінню регулювати емоційні межі, залишаючись при цьому ефективним у роботі.

Окремим аспектом, що заслуговує на увагу, є роль супервізії в забезпеченні етичної складової професійної діяльності. Завдяки супервізії фахівець має можливість переглядати складні моральні дилеми, з якими він зіштовхується в роботі, отримувати інший кут зору на ситуацію, обговорювати ризики ухвалення рішень. Це сприяє зміцненню внутрішньої етичної відповідальності, зниженню ризику помилкових дій та підвищенню якості соціальної роботи загалом[35].

Сучасна практика супервізії в Україні все активніше інтегрується в діяльність соціальних установ, хоча залишається викликом недостатня кількість сертифікованих супервізорів та відсутність сталої нормативної бази для регулярного її впровадження. Проте у тих закладах, де супервізія вже функціонує на постійній основі, спостерігається зниження плинності кадрів, вищий рівень задоволеності працівників професією та зростання якості взаємодії з учасниками соціального процесу.

Супервізія є не лише інструментом професійного контролю чи структурного зворотного зв’язку. Вона виступає комплексною формою підтримки, яка поєднує особистісний розвиток, професійну компетентність та емоційне благополуччя. У довготривалій перспективі впровадження супервізійної підтримки сприяє зміцненню кадрового потенціалу соціальної сфери, формуванню спільноти практиків, які взаємодіють на засадах довіри, відкритості й професійної етики.

В умовах зростаючих соціальних викликів супервізія стає важливим компонентом якісної системи соціального захисту. Вона забезпечує не лише

виконання функціональних обов’язків фахівця, а й створює можливості для його зростання, гармонійного співіснування професійного та особистого в складному гуманітарному середовищі.

Розбудова ефективної системи організаційної профілактики професійного вигорання потребує системного бачення не лише на рівні окремих заходів, а у контексті формування цілісного психологічно безпечного робочого середовища. Установа, яка усвідомлює цінність людського ресурсу як головної умови якості надання соціальних послуг, має орієнтуватися на довгострокові стратегії підтримки працівників, а не лише на разові інтервенції у кризових ситуаціях. Ефективна стратегія передбачає інтеграцію цінностей емоційного добробуту в повсякденне функціонування колективу і структури управлінських рішень.

Одним із важливих напрямів формування психологічної грамотності на організаційному рівні є розвиток відкритої культури зворотного зв’язку. Коли працівник має можливість без осуду і страху висловлювати свої труднощі, ставити запитання, ділитися сумнівами — формується середовище, в якому нормалізується сама ідея емоційної вразливості. Це суттєво знижує рівень прихованого стресу, сприяє вчасному реагуванню на перші ознаки вигорання та запобігає накопиченню напруги у колективі. Зворотний зв’язок має бути не санкційним, а підтримувальним, спрямованим не на пошук винних, а на виявлення причин і пошук ресурсів для змін[36].

Стратегічним вектором є забезпечення балансу між навантаженням і можливостями відновлення. У практиці соціальної роботи часто трапляється перенасичення функціями, що призводить до розмиття професійних меж, порушення робочого ритму, порівняння себе з "більш витривалими колегами" і відчуття провини через втому. Організаційна стратегія має враховувати ці ризики й передбачати не лише формальні норми навантаження, але й реальні можливості якісного виконання

обов’язків, враховуючи психологічні та емоційні аспекти кожного завдання. Надання часу для відпочинку, передбачення пауз після інтенсивної роботи з критичними випадками, можливість гнучкого планування — усе це сприяє зниженню психоемоційних витрат у довготривалій перспективі.

Не менш важливо враховувати потребу в супервізійній підтримці та організацію простору для професійної рефлексії. Створення умов, в яких фахівці можуть обговорювати складні кейси, сумніви, етичні дилеми та межі відповідальності, дозволяє не лише уточнювати стандарти якості, а й знижує рівень професійної ізоляції. Супервізія має бути не формальністю, а сталим інструментом функціонування закладу, що інтегрується в загальну систему управління якістю та підтримки персоналу. Наявність супервізійних практик на постійній основі є запорукою збереження професійної ідентичності фахівця та його внутрішньої стійкості в умовах емоційного навантаження.

Вибудовування позитивного соціально-психологічного клімату у колективі є одним із найтонших, але водночас базових компонентів організаційної профілактики вигорання. Атмосфера взаємоповаги, підтримки, довіри, відкритого діалогу формує внутрішній ресурс, що дозволяє легше адаптуватись до зовнішніх труднощів, переживати змінні умови та не втрачати відчуття цінності колективної належності. Коли емоційна взаємодія між працівниками базується на принципах партнерства і прийняття, знижуються рівень конфліктності, ризик міжособистісних напружень та емоційного вигоряння на тлі міжгрупової конкуренції[37].

Організаційні зміни мають торкатися також управлінської парадигми. Підхід, що базується на вертикальному контролі, формальному виконанні завдань та культивуванні жертвенності, прирікає систему на поступову втрату життєвого ресурсу персоналу. Натомість партнерська модель управління, яка враховує потреби та точки зростання працівників, визнає право на емоційне виснаження, сприяє формуванню зрілого професійного

середовища. Управлінці повинні не лише контролювати виконання функцій, а й бути носіями етичної відповідальності за психологічний клімат організації. Це можливо лише за умови готовності до відкритого діалогу, комунікації «на рівних» та визнання того, що підтримка персоналу — це не додаткове навантаження, а базовий управлінський ресурс розвитку установи.

Реалізовуючи стратегії подолання вигорання, важливо уникати одноманітності та бюрократичного підходу. Практика показує, що навіть добре прописані положення та регламенти залишаються формальністю, якщо не підтримуються реальною дією та ціннісною причетністю працівників. Ефективна стратегія працює лише тоді, коли її зміст резонує з потребами людей, відкриває нові можливості, поважає особисті межі, надихає і визнає у фахівцях не лише робочу одиницю, але й цілісну особистість із правом на ресурс, помилку, відновлення і розвиток.

3.3. Розробка та апробація програми соціально-психологічної профілактики вигорання (тренінги, заходи саморегуляції).

Системна робота з попередження професійного вигорання вимагає не лише теоретичного аналізу факторів ризику, але й практичної реалізації програм, здатних покращити емоційний стан фахівців соціальної сфери. Одним із найперспективніших напрямів є створення цілісної соціально-психологічної програми профілактики, яка включає тренінгові заняття, практики саморегуляції, елементи емоційного навчання та розвиток стратегій особистісного захисту в умовах професійного стресу[38].

Розроблена програма має на меті зміцнення психологічної стійкості, розвиток внутрішніх ресурсів соціального працівника, зниження інтенсивності негативних емоційних станів і формування навичок

самодопомоги. У центрі програми — практичний компонент: учасники не лише отримують інформацію про механізми вигорання, але й вчаться розпізнавати перші сигнали емоційного виснаження, застосовувати методи психофізіологічної стабілізації у щоденній діяльності. Акцент зроблено на активну участь і залучення працівників до рефлексивного осмислення власних ресурсів і обмежень.

Програма передбачає цикл зустрічей, що включають психоедукаційні лекції, групові вправи на самоспостереження, розвиток емоційної свідомості, розпізнавання й подолання дезадаптивних переконань, техніки дихальної гімнастики та елементи тілесно орієнтованої терапії. Етапи тренінгового процесу спрямовані на поступове відновлення емоційного тонусу, нормалізацію взаємодії в групі, зміцнення досвіду самозаспокоєння та усвідомленого самопіклування. Особлива увага приділяється створенню атмосфери безпеки, довіри і відкритості, яка необхідна для формування глибинних змін у сприйнятті себе та своєї професійної ролі.

Важливо наголосити, що програма не є універсальною схемою для всіх категорій фахівців, а адаптується до конкретного контингенту — враховуючи стаж, специфіку цільової групи клієнтів та психологічні особливості персоналу. Методичне забезпечення базується на принципах інтегративного підходу, де поєднуються елементи когнітивно-поведінкової терапії, позитивної психології, арт-терапії й майндфулнес-практик, що дозволяє забезпечити гнучкість і результативність втручання.

Апробація програми здійснювалася на базі державної соціальної служби із залученням працівників різної спеціалізації та рівня підготовки. Впродовж серії занять відбувався якісний збір зворотного зв’язку, оцінювання змін в емоційному стані, а також анкетування щодо рівня професійного вигорання до та після завершення програми. Отримані результати засвідчили позитивну динаміку зменшення вираженості емоційного виснаження, зростання мотиваційного залучення у роботу,

зниження індексу деформації професійної ідентичності. Працівники відзначили покращення навичок емоційної саморегуляції, зниження тривожності й дратівливості, підвищення здатності до усвідомленого відновлення у міжсесійний період[39].

Одним із найцінніших ефектів програми стала трансформація ставлення до вигорання як неминучого "супутника допомагаючих професій". Учасники поступово почали сприймати емоційне виснаження як сигнал до дбайливих змін, що дозволяє вчасно переоцінити пріоритети, виявити нові джерела внутрішньої енергії й переосмислити межі професійної ефективності. Важливим є й той факт, що після участі в програмі значна частина учасників ініціювала зміни в особистому стилі роботи — у тому числі просили про супервізійну підтримку, перегляд графіка, брали участь у неформальних групах емоційного розвантаження в колективі.

Розроблена та апробована програма соціально-психологічної профілактики є ефективним інструментом підвищення психологічної витривалості і професійної збереженості працівників у сфері соціальних послуг. Її гнучкість, практична орієнтованість і адаптивність до конкретної професійної ситуації дозволяють рекомендувати її до впровадження як елемент внутрішньої політики соціального закладу із турботи про емоційне благополуччя персоналу.

Висновки до третього розділу

У розділі розглянуто основні напрями соціальної роботи, спрямовані на профілактику професійного вигорання соціальних працівників, визначено ефективні форми, методи та умови попередження емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної мотивації фахівців соціальної сфери.

На основі результатів емпіричного дослідження встановлено, що профілактика професійного вигорання соціальних працівників має

здійснюватися комплексно та системно. Вона не може обмежуватися лише індивідуальними зусиллями фахівця щодо саморегуляції або подолання стресу, а повинна охоплювати також організаційний, командний та інституційний рівні підтримки. Саме поєднання особистісних ресурсів працівника, сприятливих умов праці, професійного супроводу та управлінської підтримки створює основу для ефективної профілактики вигорання.

Визначено, що одним із провідних напрямів профілактики професійного вигорання є психоемоційна підтримка соціальних працівників. Вона передбачає створення умов для зниження рівня емоційного напруження, розвитку навичок саморегуляції, формування стресостійкості, вміння розпізнавати власні емоційні стани та своєчасно реагувати на ознаки перевтоми. До ефективних форм такої підтримки належать індивідуальні консультації, групові зустрічі, тренінги з управління стресом, техніки емоційної стабілізації та психологічного відновлення.

Особливе значення у профілактиці професійного вигорання має супервізія. Вона виступає важливим інструментом професійної підтримки, що дозволяє соціальним працівникам аналізувати складні випадки, отримувати зворотний зв’язок, знижувати емоційне навантаження та запобігати професійній ізоляції. Регулярна супервізійна підтримка сприяє підвищенню якості надання соціальних послуг, розвитку професійної рефлексії, збереженню етичних стандартів роботи та профілактиці емоційного виснаження.

У розділі обґрунтовано важливість організаційних заходів профілактики, зокрема раціонального розподілу професійного навантаження, чіткого визначення посадових обов’язків, забезпечення достатніх ресурсів для виконання роботи, створення безпечного психологічного клімату в колективі та підтримки з боку керівництва. Встановлено, що саме несприятливі організаційні умови часто посилюють ризик вигорання, тому

профілактична робота має бути включена до системи управління персоналом соціальних установ.

Важливим напрямом є також підвищення професійної компетентності соціальних працівників. Участь у тренінгах, семінарах, програмах підвищення кваліфікації та навчанні з питань стресостійкості, кризового консультування, етичної взаємодії з клієнтами, тайм-менеджменту та самодопомоги дозволяє фахівцям краще справлятися з професійними викликами. Професійний розвиток підвищує впевненість у власних діях, сприяє формуванню відчуття професійної ефективності та знижує ризик емоційного виснаження.

Окрему увагу приділено розвитку навичок самодопомоги та саморегуляції. Соціальні працівники мають володіти практичними інструментами збереження власного психоемоційного здоров'я, зокрема техніками релаксації, дихальними вправами, методами переключення уваги, плануванням режиму праці та відпочинку, формуванням особистих меж у професійній взаємодії. Усвідомлення власних ресурсів і обмежень є важливою умовою збереження професійної стійкості.

У ході аналізу було встановлено, що ефективна профілактика професійного вигорання неможлива без формування здорового соціально-психологічного клімату в колективі. Підтримка колег, командна взаємодія, взаємоповага, довіра, відкритість до обговорення складних професійних ситуацій та відсутність стигматизації щодо звернення по допомогу сприяють зниженню рівня професійного стресу. Командна підтримка допомагає фахівцям відчувати приналежність до професійної спільноти та зменшує ризик емоційної ізоляції.

Важливим напрямом соціальної роботи з профілактики вигорання є інформаційно-просвітницька діяльність. Вона передбачає поширення знань про ознаки, причини та наслідки професійного вигорання, формування культури турботи про психічне здоров'я, популяризацію звернення по

професійну допомогу та подолання уявлення про те, що емоційне виснаження є «нормальною» частиною соціальної роботи. Така діяльність сприяє ранньому виявленню ризиків і формуванню відповідального ставлення до власного професійного благополуччя.

Отже, у розділі визначено, що основними напрямами соціальної роботи з профілактики професійного вигорання є: психоемоційна підтримка соціальних працівників, супервізія, професійне навчання, розвиток навичок саморегуляції, організаційна підтримка, командна взаємодія, інформаційно-просвітницька робота та моніторинг психоемоційного стану фахівців. Їх упровадження сприятиме зниженню рівня професійного стресу, підвищенню стресостійкості, збереженню мотивації до професійної діяльності та покращенню якості соціальних послуг.

Таким чином, профілактика професійного вигорання соціальних працівників має розглядатися як важлива складова соціальної роботи та кадрової політики соціальних установ. Її ефективність залежить від системності заходів, участі керівництва, доступності супервізійної та психологічної підтримки, розвитку професійної культури турботи про себе та створення безпечного робочого середовища. Запропоновані напрями можуть бути використані у практичній діяльності соціальних служб, центрів соціальних послуг, громадських організацій та інших установ, де працюють фахівці соціальної сфери.

ВИСНОВКИ

Результати дослідження, проведеного в межах дипломної роботи, дозволяють зробити узагальнені висновки щодо сутності, причин, наслідків і можливостей подолання синдрому професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери, а також підтвердити ефективність цілеспрямованих заходів соціально-психологічної профілактики.

У теоретичному аспекті було встановлено, що професійне вигорання є складним багатовимірним феноменом, який виникає внаслідок тривалого хронічного стресу, емоційного перенапруження, ролевого конфлікту та недостатньої підтримки в професійному середовищі. Воно супроводжується зниженням мотивації, емоційним виснаженням і деформацією професійної ідентичності, що безпосередньо впливає на якість надання соціальних послуг і добробут самого працівника.

Аналіз стратегій профілактики продемонстрував ефективність комплексного підходу, який включає як індивідуальні, так і групові практики. Індивідуальні методи (рефлексія, самоспостереження, техніки саморегуляції) сприяють усвідомленню особистих ресурсів і меж, водночас групові форми (тренінги, супервізії, командна робота) дозволяють створити підтримувальне середовище і знизити рівень психологічної ізоляції спеціалістів.

У межах емпіричного етапу було розроблено та апробовано програму соціально-психологічної профілактики професійного вигорання, яка включала тренінгові заняття, психоедукаційні елементи та вправи для саморегуляції. Проведена апробація засвідчила позитивну динаміку емоційного стану учасників, зменшення проявів вигорання, підвищення рівня емоційної обізнаності та покращення навичок самодопомоги. Працівники, які взяли участь у програмі, відзначили зростання внутрішньої

мотивації до професії, покращення стосунків у колективі та відчуття психологічного захисту на робочому місці.

Окрему увагу в роботі було приділено супервізії як важливому інструменту підтримки фахівця. З'ясовано, що регулярна супервізійна практика позитивно впливає на зменшення симптомів вигорання, підвищує професійну компетентність та сприяє формуванню середовища безпеки, де працівник може відкрито аналізувати труднощі та зростати у професійному плані.

Підсумовуючи проведене дослідження, можна стверджувати, що профілактика професійного вигорання має стати органічною частиною внутрішньої політики закладів соціального захисту. Лише за умов системної уваги до психоемоційного стану працівників можливо забезпечити сталість, якість і гуманістичний вимір соціальних послуг.

Отже, запровадження програм профілактики вигорання, зокрема через тренінгову роботу, супервізію і зміцнення культури емоційної підтримки в колективі, має вагоме значення для забезпечення професійного добробуту фахівців, зниження ризиків виснаження та підтримки гідності допомагаючої професії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка в схемах і таблицях : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2009. 134 с.
2. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2013. 176 с.
3. Звєрєва І. Д., Лактіонова Г. М. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.
4. Капська А. Й. Соціальна робота: технологічний аспект : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2011. 328 с.
5. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
6. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
7. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім’ями та дітьми : посібник : у 2 ч. Київ : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017.
8. Кодекс етики фахівців із соціальної роботи України. URL: https://www.msp.gov.ua/ (дата звернення: 28.05.2026).
9. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. Київ : МАУП, 2009. 168 с.
10. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2008. 272 с.
11. Максимова Н. Ю. Соціально-психологічні аспекти роботи з проблемними сім’ями : навч. посіб. Київ : ВПЦ «Київський університет», 2011.
12. Пєша І. В. Соціальна робота з сім’ями, дітьми та молоддю : навч. посіб. Київ : ДЦССДМ, 2014.

13. Петрочко Ж. В. Дитина у складних життєвих обставинах: соціально-педагогічне забезпечення прав : монографія. Рівне : Волинські обереги, 2014.
14. Про запобігання та протидію домашньому насильству : Закон України від 07.12.2017 № 2229-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19 (дата звернення: 28.05.2026).
15. Про охорону праці : Закон України від 14.10.1992 № 2694-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12 (дата звернення: 28.05.2026).
16. Про психіатричну допомогу : Закон України від 22.02.2000 № 1489-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1489-14 (дата звернення: 28.05.2026).
17. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 06.10.2005 № 2961-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15 (дата звернення: 28.05.2026).
18. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19 (дата звернення: 28.05.2026).
19. Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи». URL: https://www.me.gov.ua/ (дата звернення: 28.05.2026).
20. Семигіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
21. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / за заг. ред. І. Д. Звєрєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.
22. Трубавіна І. М. Соціальна робота з сім’єю : навч. посіб. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2012.
23. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з сім’єю : навч. посіб. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2015.

24. Харченко С. Я. Соціально-педагогічна робота з дітьми та молоддю : навч. посіб. Луганськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2017.
25. Шевченко Н. Ф. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2018.
26. Bakker A. B., Demerouti E. The Job Demands-Resources model: state of the art. Journal of Managerial Psychology. 2007. Vol. 22, No. 3. P. 309–328. DOI: https://doi.org/10.1108/02683940710733115.
27. Bride B. E. Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. Social Work. 2007. Vol. 52, No. 1. P. 63–70. DOI: https://doi.org/10.1093/sw/52.1.63.
28. Figley C. R. Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized. New York : Brunner/Mazel, 1995. 268 p.
29. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30, No. 1. P. 159–165. DOI: https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
30. International Federation of Social Workers. Global Social Work Statement of Ethical Principles. 2018. URL: https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/ (date of access: 28.05.2026).
31. Leiter M. P., Maslach C. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
32. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health. 2002. Vol. 11, No. 3. P. 255–265. DOI: https://doi.org/10.1080/09638230020023642.
33. Maslach C. Burnout: The Cost of Caring. Cambridge : Malor Books, 2003. 276 p.

34. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior. 1981. Vol. 2, No. 2. P. 99–113. DOI: https://doi.org/10.1002/job.4030020205.
35. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory Manual. 3rd ed. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press, 1996. 52 p.
36. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016. Vol. 15, No. 2. P. 103–111. DOI: https://doi.org/10.1002/wps.20311
37. National Association of Social Workers. NASW Standards for Social Work Practice in Child Welfare. Washington, DC : NASW, 2013. URL: https://www.socialworkers.org/ (date of access: 28.05.2026).
38. Newell J. M., MacNeil G. A. Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. Best Practices in Mental Health. 2010. Vol. 6, No. 2. P. 57–68.
39. Schaufeli W. B., Enzmann D. The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. London : Taylor & Francis, 1998. 224 p.
40. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International. 2009. Vol. 14, No. 3. P. 204–220. DOI: https://doi.org/10.1108/13620430910966406.
41. Stamm B. H. The Concise ProQOL Manual. 2nd ed. Pocatello, ID : ProQOL.org, 2010. URL: https://proqol.org/ (date of access: 28.05.2026).
42. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. 2019. URL: https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases (date of access: 28.05.2026).

Додаток А

Узагальнені результати опитування щодо рівня професійного вигорання (анонімне анкетування, n = 30)

Показник	Середній бал (макс. 5)
Емоційне виснаження	4.2
Особистісна віддаленість (деперсоналізація)	3.8
Зниження відчуття професійних досягнень	3.6
Загальна суб'єктивна втома	4.4

Розподіл відповідей на окремі пункти (% від опитаних)

Твердження	Не погоджуюсь (1–2)	Нейтрально (3)	Погоджуюсь (4–5)
Наприкінці дня я почуваюсь виснаженим(ою)	10%	20%	70%
Я подумую змінити місце роботи через втому	35%	25%	40%
Мені важко зосередитися під час роботи	20%	30%	50%
Я відчуваю моральне вигорання у колективі	18%	27%	55%