

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Навчально-науковий інститут «Українська інженерно-педагогічна
академія»
Кафедра практичної психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавра

на тему

«Психологічні особливості взаємозв'язку між стресостійкістю та
емоційним вигоранням у працівників соціальної роботи в умовах воєнного
часу»

Виконала: студентка 4 курсу, групи ДМП-ПС 21-1

спеціальності: 053 Психологія

(код і найменування спеціальності)

_____/Яна ЯРОШЕНКО/

(підпис)

(ім'я та прізвище)

Керівник _____/Земфір ШАЙХЛІСЛАМОВ/

(підпис)

(ім'я та прізвище)

Рецензент _____/Наталія БОЖКО/

(підпис)

(ім'я та прізвище)

«До захисту допущено»

Завідувачка кафедри _____/Наталія КУЧЕРЕНКО/

(підпис)

(ім'я та прізвище)

Секретар ЕК _____/Маргарита МИХАЛЕНКО/

(підпис)

(ім'я та прізвище)

Харків 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут «Українська інженерно-педагогічна
академія»

Кафедра практичної психології

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Практична психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри

_____ Н. С. КУЧЕРЕНКО
(підпис) ініціали, прізвище

«____» _____ 2025 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

_____ Ярошенко Яна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1. Тема роботи «Психологічні особливості взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної роботи в умовах воєнного часу»

керівник роботи Шайхлісламов Земфір Рафікович, к. психол. н., с. н. с.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по університету від «11» квітня 2025 року №4802–5/925

2. Строк подання студентом роботи 28 травня 2025 року

3. Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Проаналізувати теоретико-методологічні основи досліджень взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням.
2. Провести емпіричне дослідження рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.
3. Розробити практичні рекомендації та програми для підвищення рівня стресостійкості та психоемоційного стану у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.

4. План роботи

№ з/п	Назви етапів роботи
1	Аналіз наукової літератури з проблеми стресостійкості та емоційного вигорання, зокрема в умовах воєнного часу. Визначення психологічної характеристики стресостійкості і емоційного вигорання та чинники, що впливають на їх рівень у працівників соціальної роботи. Оформлення 1 розділу кваліфікаційної роботи.
2	Проведення емпіричного дослідження на визначення рівню стресостійкості та емоційного вигорання у працівників соціальної роботи в умовах військового стану. Оформлення 2 розділу кваліфікаційної роботи.
3	Розробка практичних рекомендацій для підвищення стресостійкості та психоемоційного стану у працівників соціальної роботи в умовах військового стану. Оформлення 3 розділу кваліфікаційної роботи
4	Оформлення кваліфікаційної роботи та підготовка доповіді, презентації до захисту

5. Дата видачі завдання 12 квітня 2025 року

Студент

(підпис)**Я. С. Ярошенко**
(ініціали, прізвище)

Керівник роботи

З. Р. Шайхлісламов

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота містить: 55 сторінки, 3 рисунки, 9 таблиць, 15 використаних літературних джерел, додатки.

Об'єкт дослідження: стресостійкість та емоційне вигорання у працівників соціальної роботи.

Предмет дослідження: психологічні особливості взаємозв'язку стресостійкості та емоційного вигорання у працівників соціальної роботи.

Мета дослідження: дослідити психологічні особливості взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та проявами емоційного вигорання серед працівників соціальної роботи під час воєнного стану.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретико-методологічні основи досліджень взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням.
2. Провести емпіричне дослідження рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.
3. Розробити практичні рекомендації та програми для підвищення рівня стресостійкості та психоемоційного стану у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.

Практична значущість одержаних результатів полягає в отриманні даних про особливості взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної роботи, що надає змогу більш цілеспрямовано підходити до запобігання емоційному виснаженню шляхом розвитку особистих ресурсів стресостійкості. Практичні психологічні рекомендації та програма дозволяють підвищити рівень стресостійкості та запобігти емоційному вигоранню у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.

Ключові слова: працівники соціальної роботи, емоційне вигорання, стрес, стресостійкість, статистичний аналіз.

ABSTRACT

The qualification paper consists of 55 pages, 3 figures, 9 tables, 15 references, and appendices.

Object of the study: stress resilience and emotional burnout among social workers.

Subject of the study: psychological characteristics of the relationship between stress resilience and emotional burnout in social workers.

Purpose of the study: to investigate the psychological features of the relationship between the level of stress resilience and manifestations of emotional burnout among social workers during martial law.

Research objectives:

1. To analyze theoretical and methodological foundations of research on the relationship between stress resilience and emotional burnout.
2. To conduct an empirical study of the level of stress resilience and emotional burnout among social workers under martial law conditions.
3. To develop practical recommendations and programs aimed at increasing stress resilience and improving the psycho-emotional state of social workers in the context of war.

The practical significance of the obtained results lies in the acquisition of data on the specifics of the relationship between stress resilience and emotional burnout in social workers, which makes it possible to more purposefully prevent emotional exhaustion by developing personal resilience resources. The proposed psychological recommendations and program contribute to enhancing stress resilience and preventing burnout among social workers under conditions of martial law.

Keywords: social workers, emotional burnout, stress, stress resilience, statistical analysis.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	10
1.1. Поняття стресу та стресостійкості	10
1.2. Емоційне вигорання: сутність, причини та наслідки	17
1.3. Фактори, які впливають на стресостійкість і емоційне вигорання	21
1.4. Особливості професійної діяльності працівників соціальної роботи	24
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1.....	29
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ СТРЕСОСТІЙКІСТЮ ТА ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	31
2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження	31
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження	34
2.2.1. Результати дослідження за опитувальником «Самооцінка стійкості до стресу»	34
2.2.2. Результати дослідження за методикою «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко	35
2.2.3. Результати дослідження за тестом «Рівень емоційної стійкості» Є. О. Тарасова	37
2.3. Статистичний аналіз результатів дослідження	38
2.4. Рекомендації щодо підвищення рівня стресостійкості та профілактики емоційного вигорання у працівників соціальної роботи	47
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2	51
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В сучасних реаліях, взаємозв'язок між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної сфери є дуже актуальною темою. Працівники соціальної роботи часто стикаються з великими навантаженнями, відповідальністю за долі інших людей, частими травматичними ситуаціями та емоційним стресом.

Діяльність працівників соціальної роботи є невід'ємною частиною діяльності установ, територіальних центрів у містах та громадах. Щодня соціальні працівники стикаються із кризовими ситуаціями, працюють із постраждалими від військових дій, переселенцями, людьми які втратили близьких, житло, а також з людьми, які постраждали від домашнього насильства та кривдниками, з особами, які опинилися у складних життєвій обставинах. Все це спричиняє розвиток хронічного стресу, емоційне вигорання та зниження працездатності у працівників соціальної роботи.

Важливість стресостійкості в роботі соціальних працівників не можна недооцінювати, адже вона допомагає ефективно долати професійні навантаження. Однак, без належних механізмів реагування на емоційний стрес, працівники ризикують стикатися з високими рівнями емоційного вигорання.

Американські та британські дослідники, серед яких А. Аарон, Б. Пельман, Е. Хартман, у своїх роботах поглибили та уточнили поняття «вигорання», розділивши його на дві основні категорії: «емоційне вигорання» та «професійне вигорання». Особливий інтерес викликали наукові праці, присвячені аналізу стадій і моделей синдрому професійного вигорання. До авторів таких досліджень належать Дж. Грінберг, Б. Перлман, Е. Хартман, Н. Буриш, Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сикста, К. Маслач, С. Джексон, А. Чиром, А. Пайнс. та інші. Основними компонентами цього стану визначаються емоційне або фізичне виснаження, деперсоналізація та зниження працездатності.

Незважаючи на значну кількість досліджень присвячених проблемі стресу та емоційного вигорання, взаємозв'язок між ними у соціальних працівників залишається недостатньо вивченим. Зокрема, це стосується психологічних механізмів цього взаємозв'язку та ефективних спроб профілактики та подолання емоційного вигорання в умовах тривалого стресу.

Удосконалення навичок стресостійкості може допомогти зменшити ризик емоційного вигорання у працівників соціальної роботи, адже працівники, які мають вищий рівень стресостійкості, здатні краще керувати стресом і відчувати менше емоційного вигорання.

Отже, дослідження взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної роботи в умовах воєного стану є вкрай актуальною темою, адже це дослідження допоможе глибше зрозуміти фактори, які впливають на психологічний стан фахівців та сприятиме розробці ефективних програм, які допоможуть підтримати їх емоційний стан та психічне здоров'я.

Об'єкт дослідження: стресостійкість та емоційне вигорання у працівників соціальної роботи.

Предмет дослідження: психологічні особливості взаємозв'язку стресостійкості та емоційного вигорання у працівників соціальної роботи.

Мета дослідження: дослідити психологічні особливості взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та проявами емоційного вигорання серед працівників соціальної роботи під час воєнного стану.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретико-методологічні основи досліджень взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням.
2. Провести емпіричне дослідження рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.
3. Розробити практичні рекомендації та програми для підвищення

рівня стресостійкості та психоемоційного стану у працівників соціальної роботи в умовах військового стану.

Методи дослідження:

1. Теоретичні методи: аналіз, порівняння та узагальнення матеріалів досліджень, що стосуються різних аспектів досліджуваної проблеми.
2. Психодіагностичні методики:
 - Опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу»;
 - Методика «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко;
 - Тест «Рівень емоційної стійкості» Є. О. Тарасова.
3. Методи математичної статистики: коефіцієнт кореляції Спірмена, аналіз середніх значень, метод порівняння груп.

Характеристика вибірки досліджуваних: у дослідженні взяли участь працівники соціальної роботи, які здійснюють професійну діяльність в умовах воєнного часу. Загальна кількість досліджуваних – 20 осіб, з них 10 осіб знаходяться у шлюбі та 10 незаміжні. До вибірки увійшли представники жіночої статі віком від 20 до 50 років зі стажем роботи від 1 до 15 років.

Інформаційна база дослідження: наукові статті, підручники, монографії та збірники матеріалів науково-практичних конференцій, присвячених темі дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів: у цьому дослідженні вперше в обставинах воєнного часу досліджено взаємозв'язок між стресостійкістю і емоційним вигоранням серед працівників соціальної роботи. Розкрито психологічні фактори, які впливають на зменшення або збільшення емоційного вигорання в залежності від рівня стресостійкості. Отримані результати розширюють розуміння психологічних механізмів адаптації спеціалістів у кризових ситуаціях.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Поняття стресу та стресостійкості у сучасних наукових підходах

У сучасному світі стрес став невід'ємною частиною життя, особливо в умовах військового стану. Постійне перебування в середовищі з високим психологічним напруженням, підвищеним рівнем відповідальності та значним емоційним навантаженням підвищує важливість вивчення феномена стресу та способів його подолання.

Один з основних захисних механізмів, що забезпечує адаптацію людини до складних життєвих умов, є стресостійкість. У наукових дослідженнях цей феномен розглядається з різних точок зору: як особистісна риса, як адаптивний ресурс, як складова психологічної стійкості та в інших аспектах.

Для того щоб ознайомитися з визначенням стресостійкості, спочатку необхідно визначити, що таке стрес.

Ми живемо в такий час, коли рівень стресу у людей по всьому світі значно підвищений, від нього страждають як і більшість дорослих так і дітей. Всі ми доволі часто переживаємо кардинальні або глобальні зміни, або інші фактори, які можуть призвести до стресу.

Стрес є відповідною реакцією нашого організму на зовнішні чи внутрішні подразники. В стані стресу ми відчуваємо тиск, пригніченість та неспроможність впоратися з проблемою.

Засновник теорії стресу, Ганс Сельє, визначав стрес як неспецифічну відповідь на будь-який вплив, що потребує адаптації.

У 1950 році Ганс Сельє презентував у Монреалі першу монографію,

у якій чітко розкрив поняття “стрес” – неспецифічна нейрогуморальна відповідь організму на дію стресових факторів різної природи (фізичних, хімічних, біологічних, соціальних). [1, с. 4]

Ганс Сельє виділив два види стресу: еустрес та дистрес.

Еустрес – це форма стресу, що виникає внаслідок позитивної події або ситуації, яка викликає певний рівень збудження чи інтересу, тобто це стрес, який позитивно впливає на організм людини. Він часто допомагає підвищити мотивацію, енергію та концентрацію. Еустрес вважається корисним, оскільки підвищує продуктивність і допомагає досягати цілей.

Дистрес – це стан, при якому рівень стресу стає настільки сильним, що людина вже не має сил впоратися зі своєю звичайною, нормальною життєдіяльністю, і він починає буквально шкодити нам. Це негативний стрес, який викликаний тривалими психоемоційними, фізичними та соціальними навантаженнями і має шкідливий вплив на психічний та фізичний стан людини. Дистрес призводить до емоційного виснаження, зниження працездатності та погіршення самопочуття.

В свою чергу, Лозарус і Фолкман розглядали стрес як процес оцінки та реагування людини на ситуацію, яка перевищує її адаптаційні можливості.

Р. Лазарус підкреслював, що стрес є почуттям внутрішнього дискомфорту, що виникає задля ефективного реагування на загрозові виклики зовнішнього середовища. С. Фолкман же вважав, що особа суб’єктивно оцінює величину потенційного стресора, порівнюючи запити середовища та свою оцінку власних долаючих ресурсів, якими вони мають бути, для його подолання. [2, с. 154]

Основні фази стресу:

1. Фаза тривоги – реакція боротьби або втечі. Це найперша реакція, яка виникає у відповідь на подразник, що викликає стрес. У цій фазі організм сприймає стресовий фактор і готується до дій. Під час цього відбувається викид гормонів, таких як адреналін, норадреналін та

кортизол.

Ці дії потрібні для того, щоб мобілізувати захисні та саморегуляторні механізми організму, щоб захистити його від стресу. Якщо цих дій буде достатньо, то тривога і збудження вщухнуть і тоді стрес закінчується.

2. Фаза резистентності, опору – адаптація. Тут вже організм намагається пристосуватися до стресора. Під час того, якщо стрес триває довго, організм працює у напруженому режимі, використовуючи наші внутрішні ресурси. Тобто, організм захищається від стресу та його впливів, витрачаючи наш «резервний» запас сил, що спричиняє максимальне навантаження на всі системи організму.

3. Фаза виснаження. Ця фаза виникає під час тривалого або надто надмірного стресу, тоді організм втрачає здатність до адаптації, що може призвести вже до емоційного вигорання, депресії або хронічних хвороб.

Види стресу

Класифікувати стрес можна за різними критеріями, а саме: за впливом на організм, за тривалістю та за походженням.

1. За впливом на організм:

Є два види впливу стресу на організм:

- 1) Еустрес – позитивний стрес;
- 2) Дистрес – негативний стрес.

2. За тривалістю впливу:

1) Гострий стрес – фізіологічна та психологічна реакція нашого організму на будь-які стресові ситуації. Під час такого стресу може виникати задишка, прискорене серцебиття, високий кров'яний тиск, тривогу і відчуття пригніченості. Такі реакції вважаються нормальними після надзвичайно важких і стресових подій, таких як смерть близьких людей, стихійні лиха або фізичне насильство.

Тобто гострий стрес виникає раптово через сильний подразник та триває короткий проміжок часу.

2) Хронічний стрес – це довготривала реакція організму на постійні або часто повторювальні випробування, яка перевищує його адаптаційні можливості. Такими випробуваннями можуть бути фінансові проблеми, робочий тиск, міжособистісні конфлікти та багато інших чинників.

Тобто хронічний стрес триває довгий час, поступово виснажуючи наш організм і несе негативний вплив і на фізичне, і на психічне здоров'я людини.

3. За походженням:

1) Фізіологічний стрес – це реакція організму на фізичний дискомфорт, тобто викликаний фізичними факторами, такими як: біль, травми, голод, втома, перегрівання або переохолодження.

2) Психологічний стрес – є своєрідним континуумом стресу і може бути розділений на позитивні та негативні емоції та почуття.

Психологічний стрес виникає через емоційні переживання, невдачі, страхи, конфлікти.

3) Соціальний стрес – це психічне напруження, пов'язане з необхідністю соціального пристосування, адаптації та взаємодії з суспільством.

Соціальний стрес можуть викликати такі суспільні фактори: зміна роботи, економічні кризи, соціальна ізоляція.

4) Інформаційний стрес – це стан інформаційного перевантаження, ситуація коли людина або суспільство не в змозі впоратися із завданнями, може не встигати приймати будь-які правильні рішення в необхідному темпі і несе відповідальність за наслідки останніх.

Ознаки стресу:

Стрес проявляється на фізіологічному, емоційному, когнітивному та поведінковому рівнях. Його ознаки можуть бути тимчасовими, при короткочасному стресі, та стійкими, при хронічному стресі.

1. Фізіологічні ознаки:

– прискорене серцебиття, підвищений або знижений тиск;

- порушення сну, тобто безсоння або сонливість;
- головний біль та запаморочення;
- втома, слабкість, тремор рук;
- проблеми з травленням, біль у шлунку, нудота, зміна апетиту;
- підвищене потовиділення.

2. Емоційні ознаки:

- агресивність, дратівливість;
- апатія, втрата інтересу до життя;
- тривога, страх, напруженість;
- часті перепади настрою;
- відчуття безпорадності, зниження самооцінки.

3. Когнітивні ознаки:

- забудькуватість, складності в ухваленні рішень;
- проблеми з концентрацією уваги;
- нав'язливі думки, негативне мислення;
- психічна перевтома та зниження працездатності.

4. Поведінкові ознаки стресу:

- зміна харчових звичок, переїдання або відсутність апетиту;
- вживання алкогольних напоїв, куріння або зловживання наркотичними засобами;
- соціальна ізоляція, уникання контакту з будь-ким;
- неспокійні рухи, нервові звички, такі як кусання нігтів, гризіння ручки чи олівця;
- прокрастинація, втрата мотивації.

Тобто, стрес – це реакція нервової системи на зовнішні чи внутрішні подразники, а здатність нервової системи витримувати напруження та виконувати свої функції у будь-якій ситуації – це вже стресостійкість.

Стресостійкість – це сукупність особистісних якостей, які

дозволяють людині переносити стресові ситуації без негативних наслідків для її діяльності та оточення.

Стресостійкість – це комплекс особистісних характеристик, які необхідні для протистояння зі стресом. Цей ряд характеристик має зв'язок із минулим досвідом опанування стресу особистості, певних рис характеру, мотивації, використання психологічних захисних механізмів, адаптивність, ресурсний потенціал особистості та ін [3, с. 511].

Стресостійкість може бути високою або низькою. Умовна оцінка базується на адаптаційних можливостях людини. Чим швидше людина повертається до стабільного стану після негативних впливів навколишнього середовища, тим вища її стресостійкість.

Стресостійкість вивчається в рамках різних наукових підходів, де кожен з яких пояснює її крізь власну призму. Основними з них є:

1. Фізіологічний підхід. У фізіологічних концепціях стресостійкість вивчається як здатність організму адаптуватися до зовнішніх подразників через активацію нейроендокринної системи.

Засновниками даного підходу є Г. Сельє та В. Кеннон. Сельє розробив теорію загального адаптаційного синдрому, де стрес проходить три стадії:

- 1) тривогу;
- 2) опір;
- 3) виснаження.

Тоді як Кеннон запропонував механізм «Бий або Біжи», який пояснює фізіологічну реакцію організму на стрес через активацію симпатичної нервової системи.

Фізіологічний підхід підкреслює біологічні аспекти стресостійкості та роль гормональної регуляції.

2. Когнітивний підхід. Когнітивна теорія пояснює стресостійкість через особливості сприйняття та оцінки стресових ситуацій.

Когнітивна модель стресу Р. Лазаруса в своїй основі містить

положення про психологічний стрес як реакції на особливості взаємодії між особистістю і навколишнім світом. При цьому слід опиратися на інтелектуальні і розумові процеси, оцінку ситуацій, які характерні для певної особистості і які стають корисними і ефективними з огляду на ступінь навченості різними способами управління поведінкою в проблемних або екстремальних умовах [4, с. 147].

Цей підхід підкреслює роль мислення та суб'єктивного сприйняття в управлінні стресом.

3. Особистісний підхід. Цей підхід вивчає стресостійкість як рису особистості, що залежить від темпераменту, характеру та мотивації особистості. Науковцями, які працювали в межах даного підходу були Курт Левін, Ганс Айзенк та Віктор Франкл.

Курт Левін досліджував саме вплив внутрішніх та зовнішніх чинників на поведінку особистості в стресовій ситуації, тоді як Ганс Айзенк пов'язував стресостійкість із темпераментом людини, а саме:

- сангвініки та флегматики – більш стресостійкі;
- холерики та меланхоліки – менш стійкі до стресу, так як мають високу емоційну реактивність.

Віктор Франкл у свою чергу говорив про «екзистенціальну стресостійкість», тобто здатність людини знаходити сенс у складних ситуаціях, що і допомагає витримувати стрес.

Тобто, особистісний підхід підкреслює, що стресостійкість можна розвивати через зміну особистісних установок.

4. Соціально – психологічний підхід. Цей напрям розглядає здатність протистояти стресу як соціально сформовану здатність людини, що залежить від міжособистісних взаємодій, та підкреслює роль соціального середовища та навичок комунікації у формування стресостійкості.

5. Ресурсний підхід. Цей підхід розглядає стресостійкість як залежну від внутрішніх та зовнішніх ресурсів людини.

Доктор Стівен Хобфол розробив теорію збереження ресурсів.

З позиції ресурсного підходу С. Хобфол зазначає, що ресурси – певні змінні, що сприяють адаптації людини до складних життєвих ситуацій, поділ яких відбувається на зовнішні та внутрішні. Одним з основних принципів зазначеного підходу є принцип «консервації ресурсів», який передбачає змогу отримувати, зберігати, відновлювати та здійснювати перерозподіл ресурсів відповідно до особистих потреб та актуальних на момент перерозподілу вимог. У концепції С. Хобфолла втрата ресурсів розглядається, як первинний механізм запуску стресових реакцій [5, с. 93].

Ресурсний підхід акцентується на важливості управління ресурсами.

Отже, теоретичні підходи до вивчення стресостійкості включають біологічні, психологічні та соціальні аспекти. Вони доповнюють один одного і допомагають забезпечити комплексне розуміння механізмів подолання стресу та способів їхньої регуляції.

1.2. Емоційне вигорання: сутність, причини та наслідки

Емоційне вигорання є серйозною проблемою сучасного суспільства, де темп життя постійно зростає, а вимоги до людей стають дедалі вибагливішими. Воно зачіпає як студентів, батьків, підлітків, так і працівників виснажливих професій, таких як педагоги, лікарі чи соціальні працівники.

Емоційне вигорання представляє собою стан фізичного, емоційного а також психічного виснаження, що виникає внаслідок досить тривалого стресу та перевантаження. Вигорання проявляється апатією, втратою мотивації, зниженням працездатності і навіть проблемами зі здоров'ям. Вперше описавши це явище в 1974 році, психолог Г. Фройденбергер вважав вигорання результатом надмірної відданості справі без належного

відновлення.

Феномен емоційного вигорання досліджується в кількох галузях психології. У психології стресу його розглядають як наслідок хронічного стресу, тоді як у психології професійної діяльності вигорання сприймається як форма професійної деформації. В екзистенційній психології це явище описують як стан фізичного та психічного виснаження, що розвивається у результаті тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях. Незважаючи на те, що на сьогодні існує значна кількість досліджень цього феномену, термін «емоційного вигорання» не відноситься до визначених понять в системі психологічних знань. У багатьох наукових працях та дослідженнях часто використовуються різні варіанти перекладу англійського терміна «burnout»: «емоційне вигорання», «емоційне згорання», «емоційне перегорання». Зустрічаються також такі терміни, як «професійне вигорання» та «психічне вигорання» [6, с. 443].

Є три основні аспекти сутності емоційного вигорання:

1. Психологічний аспект – емоційне вигорання виникає через постійний стрес, через високі вимоги до себе та надмірну відповідальність за будь-що і проявляється у вигляді емоційного виснаження, байдужості до роботи, до навчання та втрати мотивації.

2. Фізіологічний аспект – відбувається виснаження нервової системи через постійне навантаження.

3. Соціальний аспект – впливає на взаємодію з людьми. З'являється байдужість, ізоляція або роздратованість, що може призвести до конфліктів у колективі та до проблем у сім'ї.

Емоційне вигорання являє собою складний і виснажливий стан, який характеризується одночасним фізичним, емоційним і психологічним виснаженням. Цей стан зазвичай розвивається в результаті тривалого перебування в умовах підвищеного стресу, а також унаслідок постійного тиску або надмірного навантаження на людину. До ключових чинників, які

найчастіше спричиняють розвиток емоційного вигорання, можна віднести такі аспекти:

1. Надмірне навантаження. Сюди входять такі чинники як постійний тиск в навчанні або на роботі, великий обсяг завдань, особливо без чітких пріоритетів, а також, відсутність можливості відпочити.

2. Відсутність контролю. Нездатність впливати на процеси чи прийняття важливих рішень організації нерідко стає джерелом фрустрації, оскільки формується враження, що зусилля не приносять жодного реального результату. Це викликає відчуття безпорадності, коли людина починає сумніватися у власній значущості та ефективності своєї діяльності. Ситуація може ускладнюватися ще більше через недостатню підтримку з боку керівництва або власної команди, що лише посилює відчуття ізоляції та створює напруженість у робочому середовищі.

3. Несправедливість та відсутність визнання. До цього аспекту можна віднести несправедливі умови праці, недооцінка здобутків, внутрішні конфлікти в колективі.

4. Дисбаланс між роботою та особистим життям. Брак часу для спілкування з родиною, заняття улюбленими хобі чи повноцінного відпочинку поступово перетворюється на серйозну проблему. Невміння ефективно організувати свій день або правильно розставити пріоритети ще більше ускладнює ситуацію, позбавляючи будь-яких шансів на баланс між професійним і особистим життям. Зрештою з'являється відчуття, що робота поглинає всю енергію та час, не залишаючи місця для інших важливих аспектів життя.

5. Постійний стрес та тиск. Це високі вимоги до себе чи оточуючих, постійна робота в умовах хронічного стресу, а також, не вміння ефективно управляти стресовими ситуаціями.

6. Вимушена робота, що не приносить задоволення. До цього аспекту ми можемо віднести нестачу інтересу до виконуваної діяльності, повторювані чи одноманітні завдання або завдання, що не узгоджуються з

особистими переконаннями.

7. Соціальна ізоляція та відсутність підтримки. Це може бути як брак довіри у робочих стосунках, так і відчуття самотності або нерозуміння зі сторони рідних. Також до аспекту соціальної ізоляції та відсутності підтримки можна віднести нестачу соціального визнання.

Механізм розвитку емоційного вигорання пов'язують із дезадаптацією на тлі надмірного робочого навантаження та неадекватних міжособистісних стосунків. -Нестача професійної кваліфікації на ранніх етапах розвитку спеціаліста може компенсуватися надмірним ентузіазмом та емпатією до клієнтів. Виникає внутрішньоособистісний конфлікт поміж усвідомленням свого власного недостатньо високого рівня професійного розвитку і бажанням кар'єрного росту, що лімітується шаблонністю мислення. Наслідком недостатньо творчого підходу та неефективних стратегій реагування на стрес за такої ситуації стає акцент на інтенсивності трудової діяльності, що може врешті-решт призводити до виснаження і декомпенсації [7, с. 24].

Емоційне вигорання зазвичай проходить кілька стадій. На першій стадії з'являється підвищена втома, стрес і незадоволення роботою. Друга стадія характеризується зниженням мотивації та відчуттям неефективності. Третя стадія супроводжується втратою інтересу, емоційним виснаженням і постійною перевтомою. Нарешті, на четвертій стадії може розвиватися депресія, глибоке виснаження та складнощі з виконанням навіть найпростіших завдань.

Емоційне вигорання – це складний психоемоційний стан, що розвивається через тривалий професійний стрес, найчастіше зустрічається в сферах діяльності, де потрібно постійно допомагати людям. Це відчуття включає емоційне виснаження, втрату здатності співпереживати та зниження відчуття особистих досягнень.

Емоційне вигорання впливає не лише на зниження професійної ефективності, але й на психологічне та фізичне здоров'я. Тому своєчасне

виявлення ознак і профілактика емоційного вигорання дуже важливі для підтримання професійної стійкості працівників соціальної роботи.

1.3. Фактори, які впливають на стресостійкість і емоційне вигорання

Стійкість особистості до впливу стресових чинників визначається її реакцією на травматичні стресори.

Основні фактори, які впливають на стресостійкість:

1. Фізіологічні фактори.

Генетична схильність: у деяких людей є природна здатність краще справлятися зі стресами.

Стан здоров'я: фізичний стан напряду впливає на можливість ефективно протидіяти стресу.

Якість сну: відсутність достатнього відпочинку може посилювати тривожність і знижувати рівень концентрації.

Харчування: правильно збалансована дієта сприяє нормальному функціонуванню нервової системи.

Фізична активність: регулярні заняття спортом сприяють зменшенню рівня кортизолу — гормону стресу.

2. Психологічні фактори відіграють важливу роль у здатності людини справлятися зі стресом. Одним із ключових аспектів є тип темпераменту. Люди зі спокійнішим характером, наприклад флегматики та сангвініки, зазвичай легше адаптуються до стресових ситуацій і можуть зберігати емоційну рівновагу навіть у складних умовах.

Не менш значущим фактором є рівень самоконтролю. Особи, які здатні ефективно управляти своїми емоціями та залишатися врівноваженими, часто демонструють стійкість перед психологічними навантаженнями. Ця риса дозволяє їм зберігати раціональний підхід до подій, що виникають у житті.

Позитивне мислення також має вагоме значення. Люди, які сприймають труднощі як можливості для розвитку чи виклики, що можна подолати, а не як непереборні загрози, простіше переносять стресові ситуації. Оптимістичний погляд на життя сприяє формуванню більш впевненого і продуктивного ставлення до проблем.

Окремо слід відзначити важливість розвитку емоційного інтелекту. Здатність глибоко розуміти свої емоції, контролювати їхній прояв і спрямовувати в конструктивний напрямок є потужним інструментом у боротьбі зі стресом. Така навичка сприяє гармонізації внутрішнього стану та зміцненню емоційної стійкості.

3. Соціальні чинники.

Підтримка оточення – наявність друзів, родини чи колег сприяє зниженню рівня стресу.

Розвинені комунікативні здібності – уміння виражати свої почуття та думки допомагає уникати конфліктних ситуацій.

Комфортні умови праці – сприятливий клімат у робочому середовищі зменшує напругу.

4. Когнітивні фактори.

Гнучкість мислення – це здатність пристосовуватися до нових умов та знаходити інші варіанти вирішення завдань.

Навички розв'язання проблем – люди, які мають чіткий план дій у складних обставинах, зазвичай легше справляються зі стресом.

Уміння розставляти пріоритети – сприяє уникненню перевантаження зайвими клопотами.

Фактори, що сприяють емоційному вигоранню на роботі:

1. Невизначеність щодо результатів виконуваних завдань.

Невизначеність у контексті результатів виконання певних завдань – це обставина, за якої немає змоги заздалегідь точно спрогнозувати, яким саме буде підсумок здійсненої діяльності. У такій ситуації залишається відкритим питання, чи вдасться досягти поставлених цілей, наскільки

очікування виправдають себе, а також які саме наслідки матиме виконана робота.

2. Непрозорість у визначенні термінів завершення роботи.

Непрозорість у встановленні дедлайнів виникає тоді, коли терміни виконання завдань залишаються нечіткими, постійно змінюються або не мають обґрунтованого підґрунтя. Це може стати причиною плутанини, підвищеного стресу та зменшення ефективності роботи.

3. Відчуття безпорадності через неможливість впливати на певні робочі обставини.

Відчуття безпорадності зазвичай виникає в тих випадках, коли людина опиняється перед обставинами, на які вона не має можливості вплинути або змінити їхній хід. Такі ситуації нерідко провокують підвищений рівень стресу, що може призводити до втрати внутрішньої мотивації, емоційного виснаження та суттєвого зниження продуктивності в повсякденній діяльності чи професійній сфері.

4. Дисбаланс між тим, що ви віддаєте, і тим, що отримуєте натомість.

Коли людина докладаеть значних зусиль у роботу, стосунки чи інші аспекти життя, але не отримує очікуваної віддачі, це нерідко спричиняє емоційне виснаження, зниження мотивації та відчуття розчарування.

5. Постійний стрес через високі ставки, де кожна помилка може коштувати дорого.

Коли людина працює в середовищі, де кожне прийняте рішення має значний вплив, це часто призводить до хронічного стресу, емоційного вигорання і навіть страху припуститися помилки.

6. Надмірна кількість взаємодій із людьми.

Постійна взаємодія з великою кількістю людей часто стає причиною емоційного вигорання, дратівливості та зниження концентрації. Це особливо стосується тих, чия професійна діяльність вимагає регулярного спілкування з клієнтами, колегами чи широкою аудиторією.

7. Потреба грати роль і приховувати свою справжню сутність.

Коли людина приховує свої почуття, думки чи риси характеру, це часто спричиняє внутрішній стрес та емоційне виснаження. Постійне удавання у спілкуванні може створити відчуття самотності навіть у колі людей.

Стійкість особистості до стресових ситуацій формується завдяки взаємодії фізіологічних, психологічних, соціальних і когнітивних чинників. Вона визначає здатність людини ефективно адаптуватися в умовах несприятливих обставин, зокрема під час криз. Високий рівень стресостійкості допомагає зберігати емоційну рівновагу, підтримувати продуктивність у роботі та загальний психічний добробут.

У професійній діяльності соціальних працівників є численні фактори, що можуть знижувати стресостійкість і провокувати емоційне вигорання. Серед таких чинників — постійна невизначеність, надмірне робоче навантаження, нестабільність ситуації, а також інтенсивна комунікація. Це все підвищує ризик психоемоційного виснаження і вимагає спрямованої психологічної підтримки для фахівців.

Отже, формування та підтримка стресостійкості є ключовим завданням у збереженні психологічного здоров'я працівників соціальної роботи.

1.4. Особливості професійної діяльності працівників соціальної роботи

Соціальна робота — особливий вид діяльності, спрямований на обслуговування та забезпечення соціального захисту різноманітних груп і категорій населення, які можуть потребувати допомоги та підтримки. Основна мета цієї сфери полягає в тому, щоб відновити у «клієнта» здатність до самостійних дій і самозабезпечення в рамках тих соціальних умов, які він або вона зустрічає у своєму житті. Це включає роботу із

соціально незахищеними верствами населення, надання консультаційних та практичних послуг, які сприяють інтеграції й адаптації, а також подоланню життєвих труднощів.

Соціальний працівник - це підготовлений спеціаліст, що володіє відповідним рівнем кваліфікації в галузі соціальної роботи. Цей фахівець виконує широкий спектр різних видів соціальної діяльності, спрямованих на підтримку та допомогу населенню. Він виступає як ключова особа, яка завдяки своїм посадовим обов'язкам та професійним навичкам надає всебічну чи спеціалізовану соціальну підтримку людям, сім'ям або групам осіб. Соціальний працівник допомагає у вирішенні складнощів та проблем, з якими стикаються люди в різних життєвих ситуаціях, сприяючи їхньому подоланню та поліпшенню умов життя.

Соціальний працівник виконує роль посередника між суспільством, соціальними групами, родинami й окремими особами. Він має професійну підготовку, що дозволяє ефективно надавати допомогу у подоланні різноманітних соціальних проблем. Основна діяльність соціального працівника концентрується на перетині особистого й громадського життя, зокрема у ситуаціях, де виникають труднощі та потреба в підтримці.

Визначено, що соціальна робота в громаді під час війни здійснюється на чотирьох рівнях: соціальна робота на рівні органів місцевого самоврядування; соціальна робота на рівні територіальної громади; соціальна робота на рівні закладів соціальної сфери; соціальна робота на рівні жителів громад [8, с. 63].

Соціальна робота являє собою особливий вид професійної діяльності, спрямованої на роботу уповноважених органів задля надання як державної, так і недержавної підтримки. Її основною метою є забезпечення належного матеріального, соціального та культурного рівня життя осіб. Крім того, вона включає індивідуальну допомогу, спрямовану на підтримку людини, сім'ї чи окремих груп населення.

Соціальна робота — унікальний вид професійної діяльності зі

створення соціальних умов для поліпшення умов життя окремої особистості, підвищення добробуту народу. Як вид професійної діяльності соціальна робота сформувалася на базі системи соціального захисту населення, освіти, охорони здоров'я, соціальних служб для молоді, спеціалізованих закладів і установ [10, с. 23].

Різноманітні обов'язки та функції соціальних працівників висувають до цієї професії ряд важливих вимог.

Фахівці соціальної роботи повинні володіти знаннями з різних галузей психології, фізіології, педагогіки, права, економіки, менеджменту, медицини, інформатики, відзначатися високою загальною культурою і культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, бути здатними передбачати наслідки своїх дій, відзначатися професійним тактом, здатністю викликати довір'я і симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати правильні рішення в будь-якій ситуації [9, с. 78].

Професійні компетентності соціального працівника стали предметом глибокого вивчення з боку багатьох дослідників, серед яких можна виділити таких авторитетних фахівців як А. Белінська, В. Сидоров, В. Бочарова, А. Ляшенко, Г. Попович, І. Мигович та Є. Холостов. Ці вчені зробили значний внесок у розуміння складових професійності та важливості соціальної роботи, акцентуючи увагу на ключових аспектах і викликах, з якими стикаються соціальні працівники в їхній щоденній діяльності. Їхні наукові праці та дослідження стали цінними ресурсами для подальшого поглиблення знань у цій важливій галузі соціальних наук.

Однією з ключових особливостей професійної соціальної роботи, яка виділяє її серед інших сфер, є міждисциплінарний підхід, що застосовується для розв'язання різноманітних проблем, які можуть виникати у клієнтів. Соціальні працівники часто взаємодіють у тісному співробітництві з представниками інших професій. Наприклад, вони працюють в команді разом з лікарями, які надають медичну допомогу;

педагогами, які забезпечують освітню підтримку; соціологами, що аналізують соціальні явища; практичними психологами, котрі досліджують внутрішній світ особистостей; та соціальними юристами, які займаються правовими аспектами життя клієнтів. Завдяки такому комплексному підходу, соціальні працівники здатні більш ефективно вирішувати складні питання, які можуть виникати у родини, конкретної людини чи навіть цілої соціальної групи. Вирішення цих питань базується на максимальному використанні потенціалу самого суб'єкта та його можливостях інтеграції у суспільство.

Ключові якості та навички, що є невід'ємними для ефективної взаємодії з клієнтами, включають кілька істотних аспектів. Емпатія є основною, адже це здатність не лише розуміти, а й відчувати світ так, як його сприймає інша людина. Це вміння дозволяє побачити перспективу клієнта зсередини, що сприяє глибшому розумінню його потреб і переживань.

Повага також стоїть наріжним каменем у цій системі взаємодії; це виявляється у здатності відповідати на питання та проблеми, які турбують клієнта, так, щоб він відчув впевненість в успішному їх подоланні.

Конкретність і чіткість в комунікації не залишають місця для непорозумінь і плутанини, тоді як обізнаність у власних сильних та слабких сторонах допомагає не лише зрозуміти себе, але й сприяти самопізнанню інших. Щирість, виражена через природність у відносинах з клієнтом, формує довіру і сприяє відкритості у спілкуванні.

Зрештою, важливо дотримуватися принципу «тут і тепер», що означає готовність швидко приступити до вирішення та задоволення потреб, які виникають у поточний момент. Такий підхід забезпечує оперативний відгук на нагальні питання і турботи клієнта, зміцнюючи тим самим довгострокові стосунки.

Таким чином, до професійних функцій фахівця в області соціальної роботи відносяться наступні завдання:

– Надання допомоги особам, що зіткнулися з важкими життєвими обставинами, що може бути реалізовано через різноманітні соціальні послуги або заходи підтримки, що мають соціальний характер. Також суттєвим аспектом є захист прав та представлення інтересів клієнтів в різних інстанціях, будь то органи державної влади чи інші організації, де необхідна професійна компетентність.

– Фахівець займається розробкою та втіленням програм і проектів, спрямованих на поліпшення соціальних умов, що вимагає ґрунтовного знання потреб громади і стратегічного планування. Важливим аспектом соціальної роботи є надання консультацій, допомога у вирішенні конфліктів, а також контроль за дотриманням встановлених соціальних норм та гарантій, що забезпечує соціальну стабільність.

– Завдання спеціаліста включають в себе сприяння у попередженні та подоланні негативних явищ в суспільному житті, що є важливим для підтримання здорового соціального середовища та підвищення рівня життя людей у суспільстві.

Соціальні працівники виконують надзвичайно важливу функцію в загальній системі надання соціальної підтримки й допомоги, де вони виступають як незамінні посередники між окремою особистістю і ширшим суспільством. Їхня професійна роль є комплексною і багатогранною, оскільки вони не лише полегшують доступ до різноманітних ресурсів, але й надають різносторонню або вузькоспеціалізовану підтримку, сприяючи подоланню особистих викликів і адаптації до нових соціальних умов.

Соціальні працівники є відповідальними за виконання важливих завдань, до яких відносяться захист прав та інтересів клієнтів, розробка і впровадження ефективних програм підтримки, які стали незамінним інструментом у профілактиці й боротьбі з негативними соціальними явищами. Вони активно працюють на забезпечення стабільності в суспільстві, враховуючи специфічні потреби своїх клієнтів. Особливо важливою є їхня роль у часи криз, включаючи воєнні умови, коли їхня

діяльність орієнтована на активну підтримку найбільш вразливих категорій населення на рівні місцевих громад і територіальних об'єднань.

Таким чином професійна діяльність працівника соціальної роботи є не тільки багатогранною та важливою, але також вимагає постійного вдосконалення спеціальних знань і практичних навичок. Соціальні працівники повинні володіти глибоким розумінням людської природи, складної соціальної дійсності, а також усвідомлювати свою особисту відповідальність за позитивні результати їхньої діяльності, адже вони впливають на життя багатьох людей.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

У першому розділі нами було розглянуто теоретичні та методологічні основи дослідження стійкості до стресу серед соціальних працівників. Аналіз літератури показав, що стрес є природною реакцією організму на внутрішні або зовнішні подразники, які вимагають адаптаційних змін. Стрес може проявлятися у різних формах: від позитивного еустресу до негативного дистресу, впливаючи на психіку та фізіологію людини. Були розглянуті основні фази розвитку стресу, такі як тривога, опір і виснаження та його типи за тривалістю, походженням і впливом на організм.

Підкреслено, що стресостійкість визначається як сукупність особистісних властивостей і ресурсів, що дозволяють людині ефективно подолати стресові ситуації без серйозних наслідків для здоров'я та роботи. Її рівень залежить від багатьох чинників, включаючи індивідуальні особливості, соціальні зв'язки та доступність ресурсів.

Всеосяжне розуміння феномену стійкості до стресу у працівників соціальної сфери є вкрай важливим. Їхня професійна діяльність передбачає щоденні емоційні навантаження, роботу в умовах високої відповідальності та необхідність допомагати вразливим групам населення.

Вказано, що емоційне вигорання охоплює фізичні, емоційні та соціальні аспекти життя, виникаючи від стресу, перевантаження, браку контролю, не рівноваги між особистим і професійним життям, а також соціальної ізоляції. Незважаючи на численні дослідження, його визначення залишається неоднозначним. Типовий розвиток включає етапи від легкої втоми до депресії та професійної дезадаптації. Розуміння цього явища важливе для профілактики та підтримки здоров'я осіб у допоміжних професіях.

Звернуто увагу, що соціальна робота — це спеціалізована професійна діяльність, що орієнтована на підтримку та захист різних груп населення, які потрапили у складні життєві ситуації. Головна мета цієї роботи полягає у відновленні здатності клієнтів до самостійного функціонування, забезпеченні їх інтеграції в суспільство та покращенні якості їхнього життя.

Головними факторами, що сприяють емоційному вигоранню у працівників соціальної сфери, є надмірне емоційне напруження, високий рівень відповідальності, нестача ресурсів для відновлення, недостатня соціальна підтримка, а також вплив складних ситуацій, таких як воєнний час.

Отже, знання про механізми формування та підтримки стійкості до стресу є основою для розробки ефективних заходів з підтримки і профілактики емоційного вигорання серед працівників соціальної сфери.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ СТРЕСОСТІЙКІСТЮ ТА ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження

Метою нашого дослідження було дослідити особливості взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної роботи у воєнних умовах. Емпіричне дослідження було проведено з метою ретельної перевірки висунутої гіпотези про те, що існує зворотний зв'язок між стресостійкістю та емоційним вигоранням: чим вища стресостійкість, тим вище рівень вигорання, а також для досягнення конкретних та суттєвих дослідницьких цілей.

На стадії організації дослідження було важливо чітко окреслити ряд ключових завдань, а саме:

- 1) обґрунтування вибору методів дослідження;
- 2) визначення вибірки досліджуваних;
- 3) розробка інструментарію та процедури дослідження;

Емпіричне дослідження складалося з кількох етапів:

1. Підготовчий етап – визначення вибірки.
2. Основний етап – проведення діагностичних методик.
3. Обробка та інтерпретація отриманих результатів.

Дослідження проводилось на базі Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» серед працівників жіночої статі віком від 20 до 50 років зі стажем роботи від 1 до 15 років. Загальна кількість учасників склала 20 осіб. Вибірку було розподілено на групи залежно від сімейного стану: перша група – заміжні жінки (10 респондентів); друга група – незаміжні жінки (10 респондентів).

Для дослідження використовувались три методики:

1. Опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу» [13] - з метою оцінки рівню стресостійкості досліджуваних;
2. Методика «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко [14] – з метою оцінки рівню емоційного вигорання у досліджуваних;
3. Тест «Рівень емоційної стійкості» Є. О. Тарасова [15]– з метою оцінки рівню емоційної стійкості у досліджуваних.

Опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу» складається з 18 тверджень, на які треба надати одну з трьох відповідей «Рідко», «Іноді» та «Часто» (див. додаток А).

Методика дає можливість визначити рівень стресостійкості особистості. Стресостійкість характеризує деяку сукупність особистісних якостей працівника, що дозволяє йому переборювати значні інтелектуальні, вольові й емоційні навантаження, обумовлені професійною діяльністю в умовах змін. Вона виступає умінням ефективно працювати в напруженому ритмі, розв'язувати одночасно декілька завдань у обмежених часових проміжках, оперативно та розумно організувати процес їх виконання [11, с. 25].

Під час обробки та інтерпретації результатів підраховується сума балів, яку отримали досліджувані, і визначається який рівень стійкості до стресу у досліджуваних. Чим менше сумарне число, тим буде вища стійкість до стресу та навпаки:

- високий рівень стресостійкості: 25 балів і менше;
- середній рівень стресостійкості: 26–34 бали;
- низький рівень стресостійкості: 35 балів і більше.

Методика діагности емоційного вигорання В. В. Бойко надає змогу ґрунтовно та детально оцінити ступінь вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи відповідні їм складові. Методика містить в собі 84 питання та ключ для інтерпретації (див. додаток Б)

Методика включає в себе три фази: напруження, резистенція,

виснаження. Кожна з фаз включає в себе по чотири симптоми емоційного вигорання.

Фаза «напруження» проявляється як нервово або тривожне напруження, є передвісником і запускає механізм у розвитку емоційного вигорання, вона включає в себе:

1. Переживання психотравмуючих обставин.
2. Незадоволеність собою.
3. Відчуття загнаності в кут.
4. Ознаки тривоги і депресії.

Фаза «резистенції» – фактично опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів [12, с. 5].

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування.
2. Емоційно-моральна дезорієнтація.
3. Розширення сфери економії емоцій.
4. Редукція професійних обов'язків.

Фаза «виснаження» характеризується помітним зниженням загального енергетичного рівня та ослабленням нервової системи і включає в себе:

1. Емоційний дефіцит.
2. Емоційну відстороненість.
3. Деперсоналізацію.
4. Психосоматичні і вегетативні порушення.

Тест «Рівень емоційної стійкості» Є. О. Тарасова спрямований на визначення рівня емоційної стійкості людини та її здатності адаптуватися до емоційних коливань і стресових обставин, залишаючись психологічно врівноваженою (див. додаток В).

Усі три методики спрямовані на дослідження здатності людини

долати психоемоційні навантаження, проте кожна з них акцентує увагу на різних психологічних концептах:

- стресостійкість;
- емоційна стійкість;
- емоційне вигорання.

Опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу», методика «Діагностика емоційного вигорання» та тест «Рівень емоційної стійкості» формують інтегровану систему оцінювання, що дозволяє всебічно проаналізувати адаптаційні здібності, емоційний стан та внутрішні ресурси особистості. Особливо цінним таке поєднання є для дослідження поведінкових стратегій і стійкості в умовах значних професійних навантажень, забезпечуючи глибоке розуміння рівня стресостійкості та можливостей людини долати негативний вплив зовнішніх факторів.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

2.2.1. Результати дослідження за допомогою опитувальника «Самооцінка стійкості до стресу»

З метою визначення першого показника було використано опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу».

Результати дослідження наведено на рис 2.1.

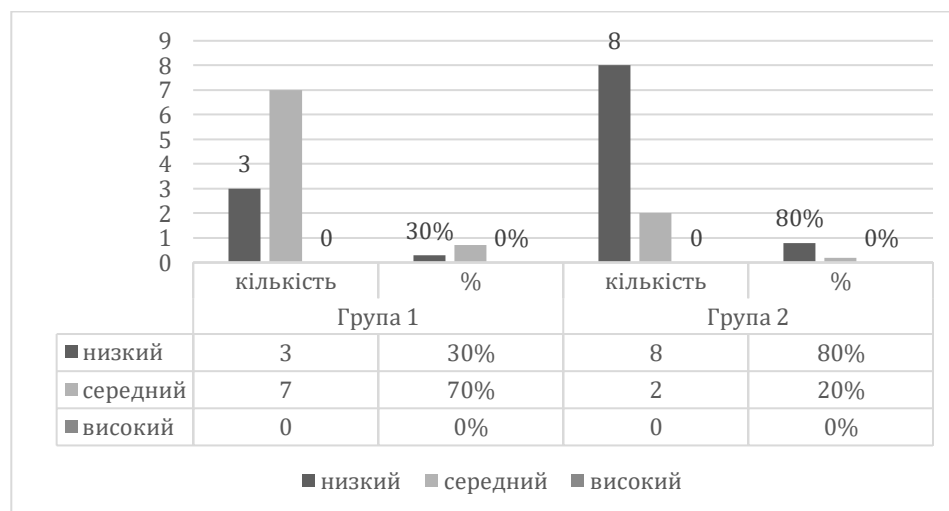


Рис. 2.1 – Діаграма самооцінки стійкості до стресу за рівнями серед груп

Аналіз отриманих даних показав суттєву різницю між групами. У групі 1 переважна більшість учасників (70%) мають середній рівень стресостійкості, тоді як 30% — низький рівень. Високий рівень не зафіксовано у жодного респондента цієї групи.

Натомість у групі 2 спостерігається значне домінування низького рівня стресостійкості — його виявлено у 80% опитаних. Лише 20% мають середній рівень, а високий рівень також відсутній.

Таким чином, можна зробити попередній висновок, що учасники другої групи характеризуються загалом нижчим рівнем стійкості до стресу, ніж учасники першої групи. Це може свідчити про їхню підвищену вразливість до стресових впливів у порівнянні з представниками першої групи.

2.2.2. Результати дослідження за методикою «Діагностика емоційного вигорання В. Бойко».

З метою визначення другого показника було використано методику «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко.

Результати дослідження наведено на рис 2.2.

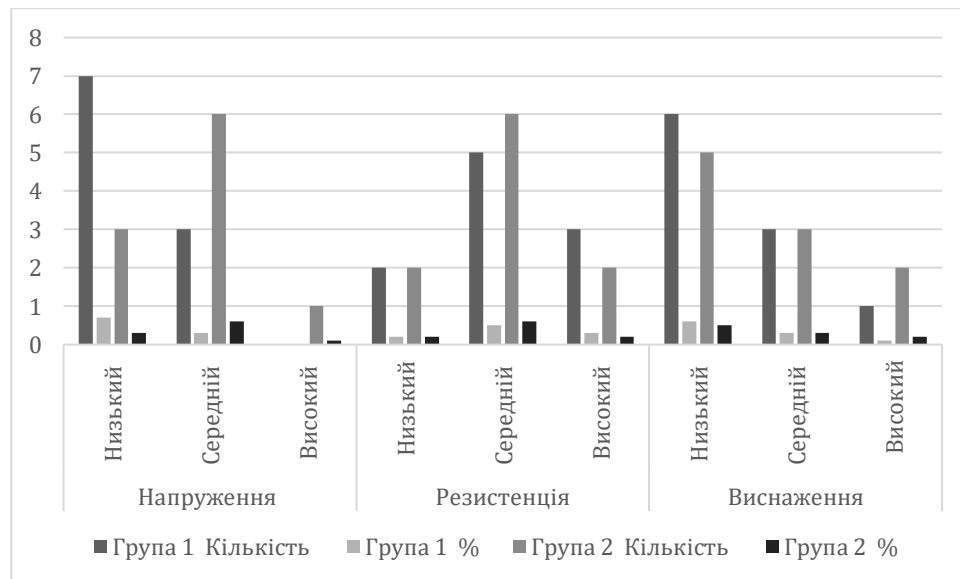


Рис. 2.2 – Діаграма емоційного вигорання за рівнями серед груп
Шкала «Напруження»

У першій групі більшість учасників (70%) демонструють низький

рівень напруження, 30% перебувають на середньому рівні, тоді як високий рівень у цій групі не зафіксовано.

У другій групі лише 30% респондентів мають низький рівень напруження, для 60% характерний середній рівень, а у 10% виявлено високий рівень. Такі показники можуть свідчити про підвищену схильність до перевтоми, тривожності та накопичення емоційної напруги.

Шкала «Резистенція»

Розподіл показників за цією шкалою у двох групах має багато спільного. У першій групі високий рівень резистенції спостерігається у 30% учасників, середній — у 50%, а низький — у 20%.

У другій групі більшість респондентів (60%) також демонструють середній рівень резистенції, тоді як по 20% припадає на низький і високий рівні. Ці результати загалом свідчать про помірний рівень емоційної стійкості серед обох груп.

Шкала «Виснаження»

У першій групі 60% учасників мають низький рівень виснаження, 30% перебувають на середньому рівні, а лише 10% демонструють високий рівень. Це свідчить про відносно низьку емоційну виснаженість серед більшості представників цієї групи.

У другій групі низький рівень виснаження спостерігається у 50% респондентів, середній — у 30%, а високий у 20%. Це вказує на більшу схильність до емоційного виснаження порівняно з учасниками першої групи.

Аналіз зібраних даних свідчить про те, що у групи 2 загальний рівень емоційного вигорання є вищим, особливо за шкалами «Напруження» та «Виснаження». Водночас учасники з групи 1 демонструють переважно низькі або середні рівні цих показників, що свідчить про кращу емоційну саморегуляцію та меншу схильність до вигорання.

2.2.3. Результати дослідження за тестом «Рівень емоційної стійкості» Є. О. Тарасова.

З метою визначення рівня емоційної стійкості нами було використано тест «Рівень емоційної стійкості» Є. О. Тарасова.

Результати дослідження наведено на рис. 2.3.

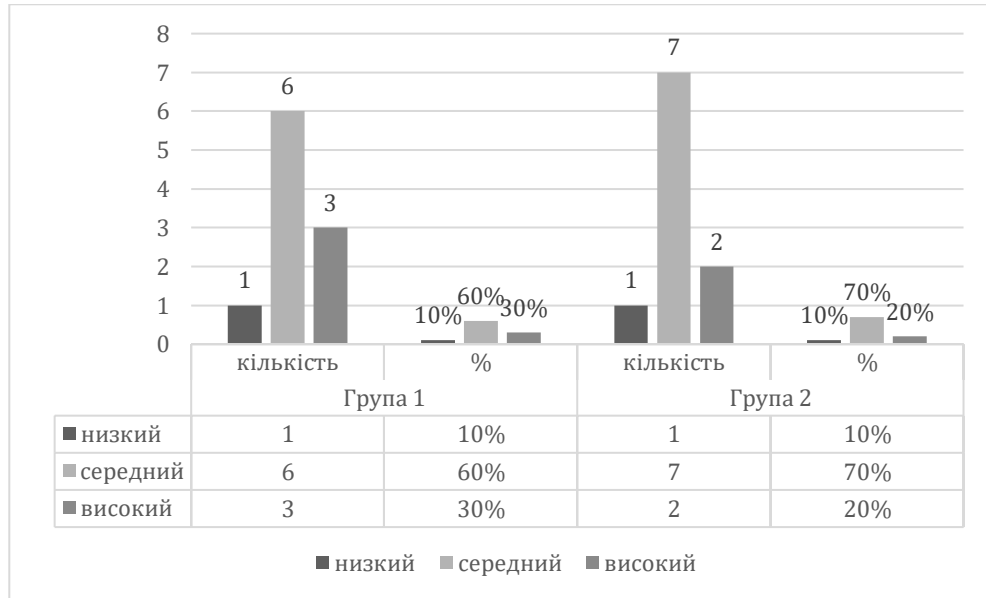


Рис. 2.3 – Діаграма емоційної стійкості за рівнями серед груп

У групі 1 більшість учасників, а саме 60%, мають середній рівень емоційної стійкості. Високий рівень демонструють 30% респондентів, що свідчить про їхню здатність ефективно керувати емоціями у стресових ситуаціях. Низький рівень спостерігається лише у 10% учасників, що може вказувати на труднощі з регуляцією емоційного стану.

В групі 2 середній рівень емоційної стійкості характерний для 70% учасників. Високий рівень мають 20%, тоді як низький також зустрічається у 10% учасників, що повністю збігається з відповідним показником у групі 1.

Отримані результати свідчать, що в обох групах переважає середній рівень емоційної стійкості, проте в групі 1 спостерігається більша частка осіб з високим рівнем цього показника (30% проти 20% у групі 2). Це може свідчити про загалом кращі емоційно-регулятивні здібності у

представників першої групи. Рівень низької емоційної стійкості є однаково низьким в обох групах — по 10%.

2.3. Статистичний аналіз результатів дослідження

З метою визначення певних характеристик результатів експериментального дослідження проведено статистичний аналіз.

У таблиці 2.1. представлено описова статистика для групи 1 та групи 2 за методикою «Самооцінка стійкості до стресу».

Таблиця 2.1.

Описова статистика за методикою «Самооцінка стійкості до стресу»

Групи	Середнє значення	Мода	Медіана	Дисперсія	Стандартне відхилення
Група 1	32,9	множ.	32,5	6,1	2,4
Група 2	35,8	39	37	25,7	5,7

У групі 1 середнє значення становить 32,9, що свідчить про помірний рівень стресостійкості. Медіана (32,5) практично співпадає із середнім значенням, що вказує на відносну симетричність розподілу даних. Мода не визначена однозначно, оскільки вказано на наявність множинної моди (кілька значень повторювались однаково часто). Дисперсія (6,1) та стандартне відхилення (2,4) свідчать про незначну варіативність даних у межах групи, тобто більшість результатів учасників згруповані навколо середнього значення.

Натомість у групі 2 середнє значення є вищим — 35,8, що формально може свідчити про дещо вищу самотійну оцінку стресостійкості. Проте мода (39) та медіана (37) свідчать про зміщення розподілу в бік вищих значень, а значно більша дисперсія (25,7) та стандартне відхилення (5,7) вказують на високу розкиданість результатів у межах групи. Це означає, що в групі 2 наявні як дуже низькі, так і високі індивідуальні показники, що робить середнє значення менш

репрезентативним.

Для більш детального аналізу рівня емоційного вигорання нами було розраховано показники описової статистики за трьома шкалами методики В. Бойка: «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження».

Результати описової статистики для групи 1 та групи 2 за методикою «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Описова статистика за методикою «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко

Групи	Шкали	Середнє значення	Мода	Медіана	Дисперсія	Стандартне відхилення
Група 1	Напруження	30,4	30	30,5	220	14,8
	Резистенція	50,4		47,5	316,9	17,8
	Виснаження	38,9	25	30,5	398,1	19,9
Група 2	Напруження	40,5	48	44	370,2	19,2
	Резистенція	46	23	46	497,1	22,2
	Виснаження	38,9	41	35,5	610,5	24,7

Група 1. Напруження. Середнє значення — 30,4, мода — 30, медіана — 30,5. Значення близькі між собою, що свідчить про симетричний розподіл. Дисперсія — 220, стандартне відхилення — 14,8, що вказує на помірний розкид результатів. Резистенція (опір). Середнє — 50,4, медіана — 47,5. Мода не вказана, що може свідчити про рівномірний або безмодальний розподіл. Висока дисперсія (316,9) та $\sigma = 17,8$ вказують на широку варіативність рівня стресостійкості.

Виснаження. Середнє — 38,9, мода — 25, медіана — 30,5. Різниця між середнім і модою свідчить про асиметрію розподілу, ймовірно, правобічну. Висока дисперсія (398,1) і $\sigma = 19,9$ свідчать про значну розбіжність у рівнях емоційного виснаження.

Група 2. Напруження. Середнє значення — 40,5, мода — 48, медіана — 44. Середнє, мода та медіана можливий лівосторонній (негативний) нахил. Висока дисперсія (370,2) та $\sigma = 19,2$ — свідчать про

високий розкид показників.

Резистенція. Середнє — 46, мода — 23, медіана — 46. Мода значно нижча, ніж середнє і медіана — можлива наявність кількох піків у розподілі. Найвища дисперсія серед усіх шкал — 497,1, $\sigma = 22,2$ максимальна варіативність у сприйнятті стресу.

Виснаження. Середнє — 38,9, мода — 41, медіана — 35,5. Значення схожі, хоча є невелика асиметрія. Найбільша дисперсія (610,5) та $\sigma = 24,7$ → вкрай неоднорідний рівень емоційного виснаження в групі.

Група 2 має вищий рівень напруження та більшу варіативність за всіма шкалами, що може вказувати на вищий ризик емоційного вигорання.

Група 1 демонструє нижчі значення напруження і виснаження, однак теж має високі коливання (особливо за шкалою "виснаження").

Найбільш «нестабільною» шкалою для обох груп є «виснаження», що свідчить про різний ступінь втоми, як фізичної, так і емоційної, серед учасників.

З метою поглибленого аналізу рівня емоційної стійкості було проведено обчислення основних статистичних показників для групи 1 та групи 2 за методикою Є. О. Тарасова, результати наведено в табл. 2.3

Таблиця 2.3.

Описова статистика за методикою «Рівень емоційної стійкості»

Є. О. Тарасова

Групи	Середнє значення	Мода	Медіана	Дисперсія	Стандартне відхилення
Група 1	12,3	14	12	28,2	5,3
Група 2	14,8	16	16	31,9	5,6

У групі 1 середнє значення становить 12,3, що відповідає середньому рівню емоційної стійкості. Медіана (12) майже збігається із середнім значенням, а мода є множинною, тобто кілька результатів повторювалися однаково часто. Дисперсія (28,2) і стандартне відхилення (5,3) свідчать про помірну варіативність результатів у межах групи.

У групі 2 середнє значення вище — 14,8, що вказує на трохи вищий рівень емоційної стійкості порівняно з групою 1. Медіана та мода (обидві

— 16) є вищими за середнє значення у групі 1, що підтверджує загальну тенденцію до кращих показників. Варіативність у цій групі також трохи вища (дисперсія — 31,9; стандартне відхилення — 5,6), однак різниця несуттєва, тобто обидві групи є досить однорідними за рівнем цього показника.

Група 2 демонструє вищий рівень емоційної стійкості, ніж група 1. Рівень варіативності в обох групах залишається відносно низьким, що свідчить про стабільність та однорідність результатів.

Отже, респонденти групи 2 в середньому мають дещо кращу здатність до регуляції емоційного стану в напружених ситуаціях, що потенційно може сприяти кращій адаптації в умовах стресу.

Для оцінки статистичної обґрунтованості застосування параметричних методів аналізу, нами була виконана перевірка нормальності розподілу отриманих даних із використанням критерію Колмогорова–Смирнова. Дослідження зосереджувалося на вивченні п'яти основних психологічних змінних: напруження, резистентності, виснаження, рівня стресостійкості та рівня емоційної стійкості. Результати перевірки нормальності розподілу за критерієм Колмогорова – Смирнова для групи 1 та групи 2 представлені в табл. 2.4.

Таблиця 2.4.

**Результати перевірки нормальності розподілу за критерієм
Колмогорова – Смирнова для групи 1 та 2**

Групи	Змінна	N	Макс. D	Колмогоров-Смирнов (p)
Група 1	Рівень стресостійкості	10	0,18	p > 0,05
	Рівень емоційної стійкості	10	0,16	p > 0,05
	Напруження	10	0,20	p > 0,05
	Резистенція	10	0,25	p > 0,05
	Виснаження	10	0,26	p > 0,05
Група 2	Рівень стресостійкості	10	0,23	p > 0,05
	Рівень емоційної стійкості	10	0,18	p > 0,05
	Напруження	10	0,14	p > 0,05
	Резистенція	10	0,14	p > 0,05
	Виснаження	10	0,16	p > 0,05

Усі р-значення першої та другої групи значно більші за 0.05, отже ми не відхиляємо нульову гіпотезу про нормальний розподіл для жодної зі шкал.

Таким чином, для кожної з п'яти шкал (напруження, резистенція, виснаження, рівень стресостійкості та емоційна стійкість) розподіл даних не відрізняється від нормального.

В обох групах дані за всіма досліджуваними шкалами відповідають нормальному розподілу.

Для виявлення відмінностей у рівнях стресостійкості, емоційної стійкості, напруження, резистенції та виснаження між першою та другою групою був застосований t-критерій Стюдента для незалежних вибірок. Результати подано в табл. 2.5.

Таблиця 2.5.

Порівняльний аналіз показників стресостійкості, емоційної стійкості та емоційного вигорання між першою та другою групою за критерієм Стюдента

	Напруження	Резистенція	Виснаження	Рівень стресостійкості	Рівень емоційної стійкості
t-критерій Стюдента	0,21	0.63	1,00	0,12	0,32

З метою виявлення статистично значущих відмінностей між учасниками першої та другої груп за рівнем емоційного вигорання, стресостійкості та емоційної стійкості було проведено аналіз за допомогою t-критерію Стюдента для незалежних вибірок.

Усі t-значення значно менші за критичне значення ($t_{кр} \approx 2,074$ при $\alpha = 0,05$ та $n = 12$).

Це свідчить про відсутність статистично значущих відмінностей між першою та другою групами за всіма досліджуваними показниками.

Незначні варіації між групами (особливо за шкалою «виснаження», $t = 1,00$) можуть мати індивідуальний або ситуативний характер, але не набувають статистичної сили.

Проведений нами порівняльний аналіз не виявив жодних достовірних відмінностей між першою та другою групами за рівнями напруження, резистенції, виснаження, стресостійкості та емоційної стійкості. Це свідчить про подібність психологічного стану учасників обох груп за зазначеними критеріями.

Для з'ясування характеру взаємозв'язку між рівнем стресостійкості, емоційної стійкості та показниками емоційного вигорання (напруження, резистенція, виснаження) нами було проведено кореляційний аналіз за критерієм Пірсона. Результати дослідження групи 1 та групи 2 наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6.

**Кореляційний аналіз результатів дослідження за критерієм
Пірсона для групи 1 та групи 2**

Змінні	Група 1		Група 2	
	Рівень стресостійкості	Рівень емоційної стійкості	Рівень стресостійкості	Рівень емоційної стійкості
Напруження	-0,32	0,41	0,68	0,71
Резистенція	0,63	0,40	0,55	0,46
Виснаження	0,22	0,42	0,52	0,45

Проведений кореляційний аналіз дозволив встановити взаємозв'язки між фазами емоційного вигорання (напруження, резистенція, виснаження) та рівнем стресостійкості й емоційної стійкості у досліджуваних осіб. Було виявлено, що між фазою резистенції та рівнем стресостійкості існує помірно позитивний зв'язок ($r = 0,63$), що свідчить про здатність особистості мобілізувати внутрішні ресурси у відповідь на стресові ситуації. Крім того, резистенція демонструє позитивний зв'язок з емоційною стійкістю ($r = 0,40$), підтверджуючи важливість емоційної врівноваженості у боротьбі з вигоранням.

Фаза виснаження має помірний позитивний зв'язок з емоційною стійкістю ($r = 0,52$), напруження показує слабкий негативний зв'язок з рівнем стресостійкості ($r = -0,32$), що узгоджується із загальною концепцією вигорання і демонструє, як високий рівень напруги послаблює адаптаційні можливості особистості.

Загалом отримані результати наголошують на ключовій ролі емоційної стійкості та стресостійкості у запобіганні емоційному вигоранню.

Найвищий рівень кореляції відзначається між напруженням і емоційною стійкістю ($r = 0,71$), а також між напруженням і стресостійкістю ($r = 0,68$), що вказує на тісний взаємозв'язок цих показників.

Резистенція демонструє помірний позитивний зв'язок із стресостійкістю ($r = 0,55$) та дещо слабший — з емоційною стійкістю ($r = 0,46$).

Виснаження також характеризується помірними позитивними кореляціями з обома показниками: $r = 0,52$ для стресостійкості й $r = 0,45$ для емоційної стійкості.

Отримані нами результати свідчать, що із підвищенням проявів емоційного вигорання певною мірою зростають рівні стресостійкості та емоційної стійкості.

З метою з'ясування взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та емоційної стійкості досліджуваних нами було застосовано кореляційний аналіз за критерієм Пірсона. Отриманий результат групи 1 наведено в табл. 2.7.

Таблиця 2.7.

Кореляційний аналіз рівня стресостійкості та емоційної стійкості за критерієм Пірсона для групи 1

Групи	Змінна	Рівень емоційної стійкості
Група 1	Рівень стресостійкості	-0,87
Група 2	Рівень стресостійкості	0,78

Коефіцієнт кореляції $-0,87$ вказує на значний зворотний (негативний) зв'язок між рівнем стресостійкості та емоційної стійкості в першій групі. Це свідчить про те, що зі збільшенням одного показника інший зазвичай зменшується.

Коефіцієнт кореляції $0,78$ свідчить про значний прямий (позитивний) зв'язок між рівнем емоційної стійкості та стресостійкістю. Це вказує на те, що зі збільшенням емоційної стійкості зростає й здатність до подолання стресу.

Загальні результати дослідження акцентують увагу на критичному значенні врахування як стресостійкості, так і емоційної стійкості для запобігання виникненню та подолання наслідків емоційного вигорання.

У групі 1 виявлено помірні кореляції між стресостійкістю та резистенцією ($r = 0,63$), а також між емоційною стійкістю і всіма фазами емоційного вигорання. Особливий інтерес викликає зв'язок між емоційною стійкістю та виснаженням ($r = 0,42$), що вказує на можливість активації компенсаторних механізмів. Це означає, що за умов сильного емоційного навантаження індивід із високим рівнем емоційної стійкості здатний краще регулювати свій стан навіть за наявності виснаження.

У групі 2 встановлені сильніші взаємозв'язки між змінними. Зокрема, зв'язок між емоційною стійкістю та напруженням досягає значення $r = 0,71$, що може свідчити про те, що особистості з високою емоційною стійкістю у стресових умовах не тільки краще адаптуються, а й усвідомлюють власний стан, що відображається у результатах самозвіту. Крім того, зафіксовані позитивні кореляції між стресостійкістю та резистенцією ($r = 0,55$), а також між стресостійкістю і виснаженням ($r = 0,52$). Це свідчить про нелінійну природу стресових реакцій — навіть люди з високою стресостійкістю можуть проявляти ознаки вигорання, особливо у фазі виснаження.

Аналіз результатів показав, що хоча стресостійкість та емоційна стійкість взаємопов'язані з усіма фазами вигорання, характер цих зв'язків

варіюється між окремими групами. Для групи 1 типові очікувані адаптивні зв'язки помірної сили, тоді як для групи 2 властиві сильніші, але неоднозначні кореляції, які можуть свідчити про гетерогенність групи або специфічні умови, у яких перебували учасники дослідження.

Тобто, можемо винести висновки:

- Рівень стресостійкості та емоційної стійкості учасників обох груп є схожим — статистично значущих відмінностей за t-критерієм не виявлено.

- Група 2 характеризується вищим середнім рівнем емоційної стійкості та напруження, але разом із тим демонструє більшу варіативність результатів.

- Найбільша варіативність спостерігається за шкалою «виснаження» в обох групах, що підкреслює індивідуальні відмінності у переживанні хронічної втоми.

- Кореляційний аналіз підтвердив помірні позитивні зв'язки між стресостійкістю та резистенцією, а також між емоційною стійкістю і фазами емоційного вигорання.

Отримані дані можуть слугувати основою для створення профілактичних програм, спрямованих на розвиток стресостійкості та емоційної стійкості як важливих ресурсів для запобігання професійному вигоранню.

2.4 Рекомендації щодо підвищення рівня стресостійкості та профілактика емоційного вигорання у працівників соціальної роботи

Основаючись на результатах проведеного емпіричного дослідження, яке виявило помірний, але варіативний рівень стресостійкості серед досліджуваних, значне емоційне виснаження у певної частини респондентів, а також низькі показники емоційної стійкості в окремих осіб, є можливість розробити ґрунтовну систему заходів,

спрямованих на підвищення стресостійкості та запобігання розвитку емоційного вигорання. Ця система може стати базою для практичного впровадження ефективних методів підтримки емоційного благополуччя працівників соціальної роботи:

1. Методи підвищення стійкості до стресу.

Методи підвищення стійкості до стресу передбачають використання різноманітних технік, інструментів та підходів, спрямованих на розвиток стійкості до складних життєвих ситуацій, управління емоційним станом та посилення внутрішніх ресурсів особистості. Нижче розглянуто основні напрями роботи в цьому аспекті:

1) Психологічне консультування та коучинг є одним із ключових методів, що допомагає людям знайти ефективні способи подолання хронічного стресу. У рамках індивідуальних консультацій з психологом клієнти вивчають, як краще реагувати на стресові фактори, включаючи перегляд життєвих установок і розвиток внутрішньої опори. Зокрема, акцент робиться на формуванні ресурсного мислення та навичок самопідтримки, що дозволяє почуватися більш впевнено навіть у складних обставинах.

2) Тренінги зі стрес – менеджменту є не менш ефективним підходом. Вони спрямовані на оволодіння техніками контролю за тілесними відчуттями та диханням, такими як аутогенне тренування і м'язова релаксація за методом Джекобсона. Крім того, учасникам тренінгів пропонуються практичні вправи з навчання позитивної саморегуляції, що допомагають краще адаптуватися до стресових ситуацій і мінімізувати їхній вплив.

3) Розвиток емоційної компетентності виступає важливим аспектом у роботі над подоланням стресу. Тренінги з емоційного інтелекту дають змогу навчитися ідентифікувати власні емоції, розвивати емпатію до інших і ефективно регулювати емоційну напругу. Особлива увага приділяється підвищенню толерантності до невизначеності та розвитку самоконтролю,

що стає незамінним у нестабільних життєвих обставинах.

4) Ресурсно-орієнтована робота зосереджена на пошуку та використанні особистих джерел енергії та підтримки. Це може включати визначення важливих життєвих цінностей, залучення родинної підтримки чи використання духовних практик як способу врівноваження емоційного стану. Щоденне фіксування позитивних моментів, наприклад, ведення щоденника вдячності, допомагає зміцнити оптимістичний погляд на світ і формувати звичку помічати радісні моменти в повсякденному житті.

Застосування цих методів у комплексі дає змогу не лише знизити рівень хронічного стресу, але й значно покращити загальну якість життя завдяки розвитку нових стратегій адаптації та стабілізації емоційного стану в динамічному середовищі.

2. Методи профілактики емоційного вигорання.

Методи профілактики емоційного вигорання можуть включати різні підходи на індивідуальному та організаційному рівнях, які спрямовані на збереження психоемоційної рівноваги, підвищення ефективності роботи та покращення загального самопочуття. Насамперед, це передбачає створення умов, які мінімізують стресові фактори та сприяють відновленню енергії, мотивації й професійної ідентичності.

1) Організаційні заходи – одним із ключових аспектів є чітке розмежування робочого часу та особистого простору. Важливо забезпечити працівникам можливість повноцінно відпочивати після виконання своїх обов'язків, що дозволяє уникнути надмірного емоційного навантаження. Окрім того, систематична ротація завдань надає шанс уникнути монотонності в роботі та стимулює професійний розвиток, створюючи умови для опанування нових навичок і збагачення досвіду.

2) Групова підтримка також є важливою складовою профілактики вигорання. Регулярне проведення супервізійних груп або заходів для емоційного розвантаження забезпечує простір, де учасники можуть ділитися досвідом, отримувати підтримку колег і відновлювати

впевненість у своїй професійній значущості. Також доцільним може бути включення творчих підходів, наприклад, організація занять з арт-терапії, таких як малювання, ліплення з глини чи гра на музичних інструментах. Ці методи сприяють не лише самовираженню, але й ефективному зняттю накопиченої психологічної напруги.

3) Не менш важливою є роль самодопомоги, яка починається зі складання персоналізованого плану запобігання вигоранню. Такий план може включати баланс між роботою та дозвіллям, оптимізацію режиму сну, регулярні фізичні вправи і хобі. Крім того, доцільним буде використання практик усвідомленості, серед яких техніки майндфулнес, медитація або метод STOP. Ці підходи не лише сприяють концентрації й управлінню емоціями, але й допомагають краще адаптуватися до викликів щоденного життя.

Поєднання організаційних стратегій, групової підтримки й методів самодопомоги створює цілісну систему профілактики емоційного вигорання. Такий комплексний підхід дозволяє ефективно запобігати накопиченню стресу, підтримувати якісний рівень продуктивності і забезпечувати психологічний комфорт у довгостроковій перспективі.

Результати проведеного дослідження вказують на нагальну потребу у впровадженні системної та багаторівневої підтримки для працівників соціальної сфери, особливо в умовах нестабільності, викликаній воєнним часом. Важливим аспектом стає профілактика емоційного вигорання та підвищення здатності персоналу ефективно адаптуватися до стресових ситуацій. Ці заходи мають реалізовуватися комплексно, охоплюючи як індивідуальні підходи до працівників, так і стратегії на рівні організаційної культури, де особлива увага приділяється психологічним особливостям кожної окремої людини. Гармонійне поєднання цих елементів дозволить сформувати більш стійке та ефективне професійне середовище.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

У другому розділу проведене емпіричне дослідження взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної роботи.

Звернуто увагу, що дане дослідження сприяло глибшому розумінню особливостей взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та розвитком емоційного вигорання у працівників соціальної роботи, що виконують свої професійні обов'язки в умовах воєнного часу. У ході дослідження було проаналізовано відмінності у рівні стресостійкості та емоційного вигорання серед жінок двох груп.

Проведений комплексний аналіз результатів дослідження стресостійкості та емоційної стабільності учасників двох груп виявив суттєві міжгрупові відмінності.

Отримані результати демонструють, що учасники першої групи мають вищий рівень стресостійкості, меншу схильність до емоційного вигорання та кращу емоційну стабільність. Друга група характеризується підвищеною напруженістю, емоційною вразливістю та обмеженими ресурсами для боротьби зі стресом.

Проведений статистичний аналіз виявив особливості емоційного стану учасників обох груп за низкою психологічних показників.

Аналіз розподілів за критерієм Колмогорова–Смирнова підтвердив нормальний розподіл усіх досліджуваних змінних у межах обох груп. Це дало підстави для використання параметричних методів, зокрема t-критерію Стьюдента та кореляційного аналізу Пірсона. Результати t-критерію Стьюдента не виявили статистично значущих відмінностей між групами за жодним досліджуваним параметром, що вказує на приблизно однаковий середній рівень стресостійкості, емоційної стійкості та вигорання в обох групах. Кореляційний аналіз у першій групі виявив помірний позитивний зв'язок між рівнем стресостійкості й фазою

резистенції, а також між емоційною стабільністю та всіма фазами емоційного вигорання.

Таким чином, отримані результати доводять наявність взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та схильністю до емоційного вигорання серед соціальних працівників. Працівники з нижчим рівнем стресостійкості демонструють більшу схильність до вигорання, особливо за умов підвищеного психоемоційного навантаження. Це підкреслює важливість впровадження систематичних психологічних заходів, спрямованих на профілактику емоційного вигорання та розвиток здатності протидіяти стресу в умовах роботи у воєнний час.

ВИСНОВКИ

Під час написання кваліфікаційної роботи нами було здійснено теоретичний і емпіричний аналіз взаємозв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням у працівників соціальної сфери, які працюють у складних умовах воєнного часу.

У першому розділі представлено теоретичний огляд наукових підходів до вивчення феномену стресостійкості та емоційного вигорання. Нами було з'ясовано, що стресостійкість розглядається як здатність особистості протистояти дії стресогенних факторів без значних негативних наслідків для психоемоційного стану та ефективності діяльності. Емоційне вигорання, у свою чергу, є складним багатоаспектним явищем, що виникає як наслідок хронічного емоційного виснаження, втрати професійної мотивації та ресурсу. Було виявлено, що працівники соціальної сфери є особливо вразливою групою до вигорання через постійну взаємодію з людьми у кризі, високий рівень відповідальності та психологічне навантаження.

У другому розділі представлено організацію, проведення та результати емпіричного дослідження. Аналіз отриманих даних показав наявність зворотного зв'язку між рівнем стресостійкості та вираженістю емоційного вигорання. Працівники з нижчим рівнем стресостійкості мали вищі показники в усіх трьох фазах вигорання (напруження, резистенція, виснаження).

Виявлено, що незалежно від сімейного стану, рівень емоційного вигорання є загрозливо високим у частини респондентів, що підкреслює актуальність впровадження психопрофілактичних заходів.

У ході дослідження нами було підтверджено гіпотезу про існування зв'язку між стресостійкістю та емоційним вигоранням: чим вища стресостійкість, тим нижча ймовірність розвитку симптомів вигорання. Це свідчить про необхідність цілеспрямованої роботи з розвитку навичок

емоційної саморегуляції, адаптивних coping-стратегій, внутрішньої стійкості.

Отже, практична значущість дослідження полягає у можливості використання його результатів для розробки програм профілактики емоційного вигорання серед працівників соціальної сфери, особливо в умовах підвищеного психоемоційного тиску, характерного для воєнного часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Даниляк О. Еволюція знань про стрес: від Ганса Сельє до сучасних досягнень / О. Даниляк, С.-А. Маринець, О. Заячківська // Праці наукового товариства ім. Шевченка. Медичні науки. Лікарський збірник. - 2016. - Т. 45, Т. 28. - С. 27 – 40.
2. Кривошей К. Ю. Копінг-стратегії особистості як чинники стресостійкості в людей дорослого віку під час війни / К. Ю. Кривошей, С. М. Бужинська, І.В. Міхалець // Габітус : наук. журн. – 2023. – Вип. 51. – С. 153–157.
3. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. – Харків: Прапор, 2007. – 640 с.
4. Руденок А. І., Максимчук К. І. Особливості формування стресостійкості та основні копінг-стратегії студентів // Теорія і практика сучасної психології. – 2020. – Вип. 1. – Т. 2. – С. 146–150.
5. Беспалько А. Теоретичний аналіз стану дослідженості проблеми копінг-ресурсів особистості у психології // – 2020. – №7 (35), т. 1. – С. 96–100.
6. Наумова В. Ю. Феномен емоційного вигорання // Освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В. Г. Кременя, Ю. В. Ковбасюка; упоряд. Н. Г. Протасова, Ю. О. Молчанова, Т. В. Куренна. – Київ: Основа, 2014. – С. 496.
7. Ісаков Р. І., Герасименко Л. О. Синдром емоційного вигорання // НейроNEWS. – 2024. – №5–6 (151). – С. 24–27.
8. Кравченко О. Соціальна робота в громаді в умовах війни // Zeszyty Naukowe Collegium Witelona. – 2022. – №42(1). – С. 63–70.
9. Козубовська І. В., Бабинець М. М. Особливості професійної діяльності соціальних працівників в соціально-економічній сфері // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Вип. 27.

10. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота: теорія і практика: навчальний посібник. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Київ: Знання, 2008. – 574 с.
11. Бондарчук, О. І., Пінчук Н. І. Як попередити та подолати стрес у складних умовах сьогодення: спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної освіти. – Київ, 2020. – 42 с.
12. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівню емоційного вигорання» В. В. Бойка // Молодий вчений. – 2015. – Вип. 4(3). – С. 26–30
13. Опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу» [Електронний ресурс] // Всеосвіта. – Режим доступу: <https://vseosvita.ua/library/opytuvalnyk-samootsinka-stiikosti-do-stresu-681563.html>
14. Діагностика емоційного вигорання: опитувальник / В. В. Бойко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://vzia.khmnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/5/bojko_opytuvalnyk.pdf
15. Тест «Рівень емоційної стійкості» [Електронний ресурс] // Scribd. – Режим доступу: <https://www.scribd.com/document/609051410/>