

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н.
КАРАЗІНА

СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціології управління та соціальної роботи

Пояснювальна записка

до бакалаврської роботи

на тему

«ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В
УМОВАХ ВІЙНИ»

Виконала: студентка 4 курсу групи СР-45
першого (бакалаврського) рівня освіти
спеціальності 231 Соціальна робота
Бугай К. Є.

Керівник: Бутиліна О. В., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент закладу
вищої освіти кафедри соціології
управління та соціальної роботи

Рецензент: Насінник А. І., директор
БО БФ "Карітас Харків"

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ АНАЛІЗУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	7
1.1 Професійне вигорання як соціально-психологічний феномен	7
1.2 Причини виникнення та прояву феномену професійного вигорання	13
Висновки до розділу 1	22
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ	23
2.1 Особливості роботи фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану	23
2.2 Наслідки та ризики синдрому вигорання для фахівців та організацій соціальної сфери в умовах війни	29
Висновки до розділу 2	32
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИКИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	34
3.1 Досвід та проблеми подолання професійного вигорання соціальних працівників	34
3.2 Рекомендації із профілактики та подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи	42
Висновки до розділу 3	46
ВИСНОВКИ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	55

ВСТУП

Високий рівень небезпеки, постійний стрес, невизначеність, потік інформації, страх за близьких, за теперішнє та за майбутнє – таке наше сьогодення. Повномасштабне вторгнення країни-ворога ще більше порушило мирне та спокійне життя українців. Оскільки останнім часом ситуація в нашій країні була і є нестабільною через пандемію, екологічні та соціальні проблеми, війну на Сході, а з 24 лютого 2022 року – й через повномасштабне вторгнення, кількість нужденних та особливо вразливих категорій клієнтів суттєво зростає.

Працівники із соціальної сфери – люди, які щодня допомагають нужденним, надають соціальні послуги, вирішують надскладні життєві проблеми клієнтів. Саме вони разом із іншими фахівцями (психологами, медиками, рятувальниками тощо) були і залишаються головними суб'єктами підтримки населення у важкий період [3].

До низки стресорів, що супроводжують фахівців із соціальної роботи, які впливають на емоційний стан, а згодом і на продуктивність праці та якість надання послуг населення, відносять надто емоційне спілкування, напруженість, почуття підвищеної відповідальності, комунікацію з клієнтами, що мають значні психічні порушення тощо. Сьогодні до цього переліку включають ще один – повномасштабне вторгнення. Під дією цих стресорів у більшості випадків розвивається синдром професійного вигорання, який тягне за собою негативні наслідки як для особистості, так і для організації й суспільства в цілому.

«Професійне вигорання – довготривала стресова ситуація, що розвивається на тлі хронічного перенапруження і веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини, професійна діяльність якої пов'язана зі сферою спілкування» [11, с. 212].

Дослідження проблеми професійного вигорання знову набуває актуальності, оскільки розробка сучасних та дієвих рекомендацій із попередження та профілактики синдрому вигорання соціальних працівників в

умовах війни буде сприяти нормалізації і підтримці фахівців, покращенню їхнього психологічного (емоційного) стану. Також необхідні інструменти підтримки соціальних працівників сприятимуть підвищенню ефективності менеджменту.

Здійснивши аналіз наукових джерел, можна стверджувати, що проблемі професійного вигорання було присвячено немало робіт та досліджень. Але всі вони не відображають актуальний, наявний стан проблеми (в умовах воєнного стану). Здебільшого ці дослідження були спрямовані на вивчення особливостей прояву синдрому вигорання, його наслідків тощо. Характеристику поняття «професійне вигорання» окреслили у своїй роботі Х. Дж. Фрейденбергер, Бернацька О. М, К. Маслач [27; 1; 30]. Класифікацію, складові та симптоми вигорання проаналізовано в працях таких авторів як Ф. Дж. Сторлі, Мащак С. О., Петрасюк Л. О., Вознюк Н. В., Тименко В. М. [31; 19; 15; 6]. Чинники та стресори, що впливають на формування синдрому професійного вигорання, у статті Керик О. Є. «Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина-людина» було досліджено [12]. Рідкодубська Г. А. у роботі «Професійне вигорання соціальних працівників» проаналізувала зовнішні та внутрішні чинники вигорання як актуальної проблеми фахівців із соціальної роботи [21]. Методам профілактики вигорання було присвячено роботу Перхайло Н. А. «Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери» [18], Петрович В. С. «Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери», Тептюк Ю. В. [20; 24]. Главацька О. Л. також присвятила свої роботи попередженню вигорання, а також його особливостям [7; 8]. Наслідки та ризики від переживання фахівцем симптомів вигорання було досліджено в роботах таких авторів як Василик А. В. та Дода О. Д, Бутиліна О. В., Євдокимова І. А. [4; 9].

Об'єкт – професійне вигорання як соціально-психологічний феномен.

Предмет – професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану.

Мета – схарактеризувати чинники та визначити особливості професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану.

Завдання:

1. Охарактеризувати соціально-психологічний феномен професійного вигорання.
2. Визначити особливості роботи фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану, наслідки та ризики синдрому вигорання.
3. Надати огляд методів профілактики професійного вигорання в сучасних організаціях.
4. Розробити рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання соціальних працівників.

Методи дослідження. Для розв'язання завдань та досягнення мети, поставлених у дослідженні, було використано такі методи:

– *теоретичні* (узагальнення теоретичних даних наукових досягнень сучасної науки з теми професійного вигорання, аналіз практик сучасних організацій профілактики вигорання (аналіз веб-сайтів та сторінок організацій), порівняння та систематизація отриманої інформації щодо визначення та змісту поняття «професійне вигорання»);

– *емпіричні* (онлайн-анкетування (із використанням Google Forms) для оцінки ступеню вираженості ознак професійного вигорання, аналіз результатів інтерв'ю з керівниками та провідними фахівцями соціальних служб, проведеного в межах реалізації наукової теми кафедри "Актуальні напрями менеджменту соціальних служб").

Емпірична база дослідження складає результати проведеного онлайн-анкетування (із використанням Google Forms) щодо оцінки ступеню вираженості ознак професійного вигорання консультантів БФ «Карітас Харків», наукові статті та роботи щодо структури професійного вигорання, результати інтерв'ю, проведеного в межах реалізації наукової теми кафедри "Актуальні напрями менеджменту соціальних служб" (керівник НДР, кандидат соціол. наук, доцент, в.о. завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи Євдокимова

І. А.; відповідальний виконавець, доцент, кандидат соціол. наук Бутилiна О. В.; державна реєстрація НДР № 0121U108311), інформація, розміщена на веб-сайтах та сторінках сучасних організацій соціального спрямування.

Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків після кожного розділу, загальних висновків, додатків та списку використаних джерел (всього 35 найменувань). Загальна кількість сторінок складає 55. Робота містить 2 рисунки (діаграма), 1 таблицю.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ АНАЛІЗУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1 Професійне вигорання як соціально-психологічний феномен

З кожним роком наше суспільство змінюється, з'являються нові виклики та завдання, з якими людина має справлятися. Сучасні умови життя висувають для нас високі вимоги до стресостійкості та витривалості. Різкі політичні та соціальні зміни, нестабільність в економічній сфері, важка екологічна ситуація та глобалізаційні процеси неабияк впливають на життя та емоційний стан кожного з нас. У кожній сфері нашого життя вони відкладають свій відбиток, тим самим змінюючи звичний ритм та умови життєдіяльності.

Не можна залишити без уваги і професійну діяльність людини. На роботі людина проводить більшість свого часу, тому саме ця складова неабияк впливає на емоційний та психологічний стан працівників. Зазвичай професії, що потребують від фахівця високого рівня комунікації із людьми, є найважчими з точки зору емоційних та психологічних аспектів. Фахівці професій «людина – людина» – найуразливіші до такого феномену як професійне вигорання. До таких можна віднести працівників освіти, культури, медицини, психології, права, кримінології та, безпосередньо, і фахівців із соціальної роботи. Специфіка відповідних професій полягає у стійкому перенесенні емоційних переживань, стресу, постійному контролю емоцій та поведінки, а також швидкому реагуванні на зміни та здатності адаптуватися. Фахівці, що перебувають у постійній комунікації із людьми та соціумом, частково втрачають здатність контролювати свою поведінку та рівень психологічного благополуччя. При виявленні у них професійного вигорання, рівень продуктивності трудової діяльності суттєво знижується, бажання працювати та розвиватися у відповідній сфері також зменшується, а також є ризики розвитку професійних деформацій. Оскільки

гідний рівень психологічного благополуччя працівників є одним із найважливіших складових, що забезпечує високу продуктивність та розвиток особистості, проблема професійного вигорання фахівців набуває особливої актуальності.

Синдром професійного вигорання не є суто психологічним чи соціологічним визначенням. Міжнародна класифікація хвороб цей синдром відносить до рубрики Z73: Проблеми, пов'язані зі складними умовами життя (перевтома, акцентуйовані характерні риси особистості, недостатність розслаблення та відпочинку, стресовий стан та ін.)[32].

Варто сказати, що термін «професійне вигорання» ввів у науковий обіг американський психіатр Х. Дж. Фрейденбергер у 1974 році для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженої атмосфері, коли вони здійснюють свою професійну діяльність, у зв'язку з тим, що вона вимагає інтенсивного спілкування[27, с. 160].

Психіатр Херберт Фреденбергер визначав синдром вигорання, як певне поєднання ознак повного виснаження від професійної діяльності через знецінення власних потреб та циклічного, хронічного перенавантаження роботою. Люди, у яких був розвинений синдром професійного вигорання, ніби втрачали сенс життя, їхня міжособистісна комунікація була порушена, відносини із рідними, колегами та друзями також ставали напруженими, а задоволеність життям мала тенденцію до зниження. Бажання працювати та розвиватися у своїй сфері ставало нижчим, фахівці втрачали здатність до вирішення задач та «вигорали»[27].

Існує чимало визначень феномену професійного вигорання. Наприклад, педагог М. Поташник визначає його як «довготривалу стресову ситуацію, що розвивається на тлі хронічного перенапруження і веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини, професійна діяльність якої пов'язана зі сферою спілкування»[11, с. 212].

Емоційне виснаження працівників зазвичай виникає на тлі щоденного навантаження та хронічного стресу. За Бернацькою О., професійне вигорання –

це «переживання людиною стану фізичного, емоційного та психічного виснаження, викликаного тривалою дією стресових факторів в емоційно напружених ситуаціях» [1, с. 23]. Вплив стресу не є перебільшеним. Окрім порушення психологічного та емоційного стану, він також змінює і фізичний стан людини. Це може бути фізична напруга, під час стресу пришвидшується серцебиття, яке не є нормальним за нормальних умов та може призвести до більш важких захворювань серцево-судинної системи. Одними із наслідків стресу для фізичного здоров'я є головні болі, дратівливість, безсоння, загострення вже існуючих хвороб та їх розвиток, запалення на шкірі, задишка, зміна маси тіла і виснаження. Стрес також впливає і на травну систему – можуть виникати порушення із обміном речовин в організмі, болі в животі та ін. Імунна система не є виключенням – організм під дією постійного стресу стає вразливішим до захворювань.

Професії соціономічного типу безпосередньо пов'язані із постійним спілкуванням та емоційним обміном. Часто взаємодія фахівців із клієнтами супроводжується негативними емоціями. Вони порушують звичний стан та ритм життя, змінюють ставлення працівника до його роботи, деформують його поведінку. Вдало окреслила це поняття професорка Каліфорнійського університету К. Маслач. За її словами, «професійне вигорання – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням» [30, с. 28].

У багатьох джерелах можна зустріти на один погляд різні трактування феномену професійного вигорання, але їх об'єднує одна спільна ознака – це емоційне виснаження, що виникає від хронічного стресу та безперервного міжособистісного спілкування. Людина втрачає свої професійні ресурси, з'являються проблеми в колективі та в особистому житті.

Грунтуючись на поданих характеристиках можна сформулювати наступне авторське визначення цього феномену. Професійне вигорання – це стан емоційного, фізичного та психічного виснаження працівника, що супроводжується зміною його професійної поведінки, зниженням мотивації,

внутрішніх ресурсів та втратою емоційного контролю над собою під дією таких стресорів, як хронічна напруженість, відсутність відпочинку, безперервна комунікація, надто "глибоке занурення" в проблеми інших, роботу та ін.

Якщо говорити про підходи до вивчення сутності феномену професійного вигорання, то їх існує декілька. Вони дають змогу більш широко зрозуміти це поняття:

1. Професійне вигорання як результат дії професійного стресу. Підхід полягає у тому, що цей феномен виникає на тлі стресу, через дію стресорів на особистість. Одними із стресорів є саме клієнти або співрозмовники працівників [29]. Багато вчених досліджували феномен вигорання, використовуючи саме цей підхід. Наприклад, на стан працівника впливає цілий комплекс чинників. Вони призводять до того, що він втрачає інтерес до роботи, починає відчувати, що ця діяльність не для нього, що він не може повністю впоратися зі своїми обов'язками [16]. Важливо, що ці стреси є довготривалими. Тобто чинять негативну дію на емоційний стан працівника тривалий час.

Ще існує одна думка в межах цього підходу. Професійне вигорання можна вважати як психофізіологічну реакцію організму на стрес. Зазвичай людина намагається задовольнити свої проблеми в професійній діяльності завдяки емоційним виплескам чи певним фізичним діям, але вони не є дієвими [10; 23; 25].

У межах цього підходу такий результат виникає як певна реакція на постійні конфлікти в міжособистісному спілкуванні. Тобто, коли людина в процесі своєї професійної діяльності співпереживає своєму співрозмовнику, занадто поринає у емоції, не розмежовує приватне життя із роботою, то її поведінка стає більш емоційно забарвленою, показники когнітивних процесів знижуються.

2. Професійне вигорання як механізм психологічного захисту. Другий підхід характеризується як певна захисна реакція організму на психотравмуючу подію чи їх комплекс. Наприклад, умови для роботи є незадовільними, базові потреби та проблеми фахівців не вирішуються, мікроклімат погіршується, робочі

моменти порушують емоційний стан. Тоді організм працівника адаптується до цього, зменшується мотивація до праці, емоції та переживання знижуються. Тобто фахівець заощаджує свою енергію та ресурси. В свою чергу така поведінка є деструктивною.

3. Професійне вигорання як вид професійної деформації особистості. Як відомо, феномен вигорання призводить до особистих та професійних негативних деформацій працівника. Цей підхід пояснює це як реакцію на занадто тісну та емоційно забарвлену комунікацію фахівця зі своїм клієнтом. У цьому розумінні Ф. Дж. Сторлі розкриває сутність професійного вигорання як професійний аутизм, який виникає у результаті боротьби з реальністю, коли фахівець стає виснаженим від роботи. Тоді він виконує свої професійні обов'язки автоматично, але без емоцій та мотивації [31].

4. Професійне вигорання як професійна криза. У цьому контексті варто розуміти, що чинником виникнення феномену є не лише постійна та вкрай емоційна комунікація, а професійна діяльність у цілому. Якщо розглядати чинники в межах четвертого підходу, то це може бути: неготовність людини до роботи в екстремальних умовах, низька самооцінка та незадоволеність своїми результатами роботи, конфліктна поведінка чи агресивність, що залежать від характеру, високий рівень тривожності, апатія, депресивний стан. Тобто основними стресорами є саме особистісні характеристики людини.

5. Професійне вигорання як клінічне порушення. Цей підхід більше ілюструє медичне та психотерапевтичне трактування вигорання. Він полягає у тому, що через стресори психічне та фізичне здоров'я людини стає вразливим та погіршується. Виникають порушення не лише ментального, а й фізичного здоров'я. У такому випадку людина потребує не лише психокорекції, а й лікування. Існує ймовірність появи депресивних станів, соматичних захворювань та інших порушень [5].

Існує також інша класифікація підходів щодо визначення синдрому професійного вигорання. Кожен з них описує це поняття з точки зору психології. Вони класифікують феномен вигорання за його складовими частинами.

Перший підхід ґрунтується на основі хронічної втоми. Тобто людина більшість часу проводить із клієнтом, міжособистісна комунікація майже не припиняється, тому і виникає феномен хронічної втоми, а саме професійного вигорання. Це психічне та емоційне виснаження [20, с. 6].

Другий підхід вже характеризує феномен вигорання як двовимірну модель. Ці дві складові синдрому пов'язані одна з одною. Першою є емоційне виснаження, цим даний підхід схожий із попереднім. А друга складова – деперсоналізація (втрата індивідуальності, емоційна віддаленість, уникнення, обмеження контактів з колегами) [18, с. 206]. Працівник стає пасивним до інших людей, до співробітників, колег, клієнтів. Також можуть спостерігатися ознаки незадоволеності собою, негативного ставлення фахівця до самого себе.

Третій підхід бере за основу трьохкомпонентну систему класифікації. Першим компонентом також дослідники вважають емоційне виснаження, яке характеризується нервовими зривами, появою психосоматичних захворювань та реакцій, хронічною втомою тощо. Важливим є факт втрати внутрішніх ресурсів для роботи. Другий компонент – деперсоналізація, цим третій та другий підхід схожі. Вона характеризується знеціненням відносин із людьми, їх зневагою. Фахівець втрачає міжособистісні контакти із іншими, вони для нього стають не важливими та безособистісними, лише формальними. Тобто, відбувається певна деформація взаємовідносин між людиною та суспільством. Та останнім компонентом вважається редукція власних особистісних прагнень [23]. Редукція сама по собі є знеціненням себе та власних сил і можливостей, людина припиняє розуміти своє призначення, їй здається, що вона ні на що не здатна. Феномен редукції також можна назвати як «хворобливе та нав'язливе усвідомлення фахової некомпетентності в професійній сфері, усвідомлення відсутності результативності, тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, обмеження можливих шляхів професійного зростання» [15, с. 449].

Отже, професійне вигорання можна вважати одним із видів професійної дезорганізації та дезадаптації, що характеризується зниженням мотивації до праці, знеціненням своїх сил, зниженням продуктивності тощо.

1.2 Причини виникнення та прояви феномену професійного вигорання

Синдром професійного вигорання – результат важкого та довгого процесу, що характеризується впливом на психічне та фізичне здоров'я працівників типу професій «людина – людина». Варто зазначити, що стабільна та емоційно насичена професійна діяльність впливає на кожну людину по-різному. Причина лежить в тому, що всі мають різний ступінь емпатії, гуманності. Хтось все близько приймає до серця і кожну проблемну ситуацію клієнта занадто глибоко оцінює, переживає та занурюється у його думки. Деякі фахівці більш стійкі до стресу та вміють контролювати емоції, а інші навпаки – за будь-якої ситуації вдаються до імпульсивних дій та переживань. До того ж, і симптоми, і характер перебігу, а також чинники феномену професійного вигорання можуть дещо відрізнятися.

Розвиток професійного вигорання є тривалим процесом, в якому можна виокремити декілька стадій. Дж. Гринберг сформував їх класифікацію, за якою кожна із стадій призводить до певної деструкції нормальної професійної поведінки фахівця.

Перша стадія – «медовий місяць». Фахівець тільки починає працювати, робота йому подобається, нові виклики та проблеми тільки загартовують інтерес до професії. Він із цікавістю та енергією береться за кожне доручення, проблему та кейс. Але поступово «новизна» стає звичною, стресові ситуації та нові виклики вже не так цікаві, а навпаки починають негативно впливати на поведінку

та емоційний стан. Звідси впливає логічний висновок – інтерес та задоволення від професійної діяльності починає знижуватись.

Друга стадія – період втоми, виснаження на фоні надмірної активності та включення в роботу. Якщо пов'язати її із попередньою стадією, на якій працівник повністю віддавав себе роботі, всі свої внутрішні ресурси лише витрачалися та не поповнювалися, оскільки стимул до праці відсутній, керівництво не задовольняє базові потреби. Про психологічний та емоційний стан не піклується ані роботодавець, ані сам фахівець. Якщо на початку трудової діяльності мотивація, енергія, інтерес та ресурси були на високому рівні, то з часом, на другій стадії, відбувається їх суттєве зниження. Працівник починає відчувати негативні емоції, зниження продуктивності, погіршення емоційного стану та моральне і фізичне виснаження.

Третя стадія характеризується появою вже хронічних проявів професійного вигорання, підґрунтям чого стали перша та друга стадії. Після емоційного виснаження, дефіциту внутрішніх ресурсів до роботи тут починають з'являтися вже фізичні ознаки вигорання. Зважаючи на те, що людина працює без того інтересу та ентузіазму, що був на початку, її трудова діяльність стає монотонною та зникає відчуття зацікавленості. Постійний чіткий графік, відсутність відпочинку та емоційної розгрузки – чинники появи симптомів фізичного вигорання. У людини з'являються проблеми зі сном, роздратованість, надмірна емоційна збудженість, хронічна втома та велика кількість психологічних переживань щодо роботи, власних успіхів.

Четверта стадія – стан кризи. Всі симптоми, що розвивалися впродовж трьох попередніх стадій, загострюються. Нерідко з'являються хронічні захворювання нервової, серцевої та інших систем організму. Серед таких можна виділити головні болі, тахікардія, біль у м'язах, безсоння та інші. Внаслідок цього суттєво знижується продуктивність праці, рівень зацікавленості стає критичним. Внутрішні ресурси не поповнюються, як наслідок – їх дефіцит. Ці ознаки вигорання на передостанній стадії викликають у людини сильне почуття незадоволеності як собою, так і власним життям і професійною діяльністю.

Остання стадія, п'ята, є найскладнішою та гострою. Проблеми, що виникали на попередніх стадіях, сприймаються людиною дуже різко та негативно. Реакція на них є агресивною, надто збудженою. Щодо хронічних захворювань, які виникали до четвертої стадії включно, то вони вже не просто заважають нормальній життєдіяльності людини, а навіть становлять загрозу здоров'ю фахівця.

Як результат, професійне вигорання розвивається із звичного мінімального стресу та монотонності до серйозної проблеми не лише емоційного та психічного характеру, а до хронічних фізичних захворювань, які порушують можливість людини повноцінно жити [15, с. 447-448].

Наразі немає загальноприйнятої класифікації стадій розвитку професійного вигорання. Багато науковців трактують це по-своєму, але є дещо спільне. Це поступовий перехід від надмірної активності до втрати життєстійкості та поява пасивної поведінки. Наприклад, М. Буріш, англійський науковець, класифікує процес професійного вигорання у шість фаз:

1. Попереджальна. Вона проявляється у тому, що людина починає працювати понад норми, занадто захоплюється роботою, включається на повну. Для такого фахівця важливим є задоволення власного «Я», з'являються думки, що його ніким не можна замінити, що без його вкладу нічого не буде працювати. Звідси випливає стрімке прагнення досягти більшого, виконати роботу максимально, при цьому забувши про себе, сім'ю, власні потреби та відпочинок.

Пізніше на цій стадії поступово виникає почуття втоми, виснаженості. Працівник все більш стає вразливим до проблем, які виникають, до складних рішень. Свої невдачі він не визнає і у всьому шукає причину.

2. Фаза зниження рівня власної участі. На цій фазі поведінка фахівця змінюється більше в психологічному розумінні. Його стосунки в колективі починають псуватися через негативне ставлення до колег, їх неприйняття та знецінення ролі інших, людина відсторонюється від колег. Якщо говорити про зміни в професійній діяльності, то якщо спочатку фахівець гуманно ставився до клієнтів, оточуючих; було високе почуття емпатії, співпереживання, фахівець

прагнув допомогти, вирішити проблемне питання та покращити життя клієнта. То на цій фазі виникає байдужість, холодні почуття, відсутність емпатії та щирого бажання допомогти. Чужі проблеми стають зовсім неважливими та є лише частиною робочого процесу. Може бути місце цинізму.

Сама професійна діяльність перестає приносити задоволення, зникає інтерес до неї, почуття новизни перетворюється на буденність. Це є причиною постійних запізнь на роботу, небажання працювати на повну. Людина починає рахувати години до закінчення робочого дня і раніше йде додому. На цій фазі перебування на робочому місці стає для працівника проблемою, важким обов'язком, який вона виконує лише для отримання винагороди. Свої професійні обов'язки працівник виконує абияк, не зважає на посадову інструкцію та нехтує правилами. Рівень задоволеності своєю професією майже на найнижчому рівні, через це виникає відчуття, що робота забирає дуже багато життєвих сил, що винагорода за працю не відповідає зусиллям тощо.

3. Емоційні реакції. Характеризується ця фаза нестабільними проявами емоцій, здебільшого негативними. На тлі попередніх реакцій на стрес виникає апатія, депресивний стан, що супроводжується постійним почуттям власної неспроможності, слабкості, страху щось зробити не так. Самооцінка працівника суттєво знижується: якщо на початку є почуття, що йому все під силу, усі завдання він зможе виконати без сумніву, то на третій фазі це перетворюється на негативні переживання та думки про свою професійну невідповідність. Також є місце агресії, яка також в свою чергу заважає нормальному життю та професійній діяльності.

4. Фаза деструктивної поведінки – заміна нормального стану працівника негативним, руйнівним. Тут можна розділити вплив чинників на декілька сфер: когнітивні процеси життєдіяльності; мотивація до дій, роботи; соціальні стосунки та взаємодія. Якщо розібрати когнітивну сферу, то людина втрачає пильність у роботі, наприклад, забувати виконати певні алгоритми чи завдання. Також зникає увага та концентрація на своїх діях. Складні завдання стають неможливими для виконання фахівцем, оскільки рівень уваги та концентрації

знижений. Як результат – поява нових проблем, невдоволення та зауваження від керівництва, бо фахівець неналежним чином виконує свою роботу.

Також страждає мотивація, бо у працівника немає стимулу, бажання та інтересу працювати. Всі дії він виконує автоматично, відсутня ініціатива, пропозиції щодо вдосконалення роботи, критичне мислення та фантазії. Від цього також страждає і емоційно-соціальна сфера. Через високий рівень байдужості та відсутності зацікавленості, соціальні зв'язки слабшають. Спілкування у колективі стає все рідшим та лише по робочим моментам. Після закінчення робочого дня працівник повертається додому без бажання займатися чимось ще, оскільки робота вже забрала всі емоції та енергію. Відсутність хобі, розваг та відпочинку призводить до втрати контролю над собою та монотонності не лише в робочий час, а й після нього.

5. Психосоматичні реакції – це результат дії стресу, пригніченості та апатії. На цій фазі розвитку професійного вигорання спостерігається зниження апетиту, імунітету та загального стану здоров'я. Ці реакції можуть проявлятися у багатьох складових здоров'я людини. Це зазвичай порушення режиму сну, безсоння або тривожність. Можуть з'являтися розлади харчової поведінки, підвищений тиск, часті головні болі. Дуже страждає і особисте життя людини. Також варто зауважити, що одним із результатів впливу хронічного стресу є виникнення або збільшення залежності від алкоголю або тютюну, кофеїну тощо.

6. І остання фаза – розчарування. Ця стадія є заключною та потребує негайної допомоги від фахівців. Працівник не вважає своє життя вдалим, його мрії та плани не реалізовані. Навіть відсутні думки щодо можливості його покращення [14, с. 122-123].

Синдром професійного вигорання формується та розвивається внаслідок впливу певних чинників. Професійний стрес – найголовніша причина цього феномену, яка включає в себе низку елементів [26]. Вони не тільки сприяють виникненню, а й підвищують ризик виникнення хронічного стресу. Це цілком залежить як від ритму роботи та її умов, так і від самої людини. Можна визначити наступні чинники, що призводять до вигорання:

1. Монотонність у роботі. З одного боку це можна вважати сумнівним, оскільки всі люди різні: хтось активний та любить різноманітність, а хтось навпаки – повільність, одноманітність та роботу за одним і тим самим планом. Але якщо ця одноманітність триває дуже довго, то виникає почуття рутини та навіть роздратування від стабільності та відсутності змін.

2. Надзорська регламентація та суворі правила роботи. Цей чинник також можна сприймати по-різному, оскільки правила та порядок формують у фахівців дисципліну та почуття відповідальності. Але коли існують надто важкі умови, нереальні цілі та швидкий темп виконання завдань, людина починає втомлюватись та витратити свою енергію і ресурси із великою швидкістю.

3. Відсутність можливостей для самовираження, ідей та новаторства. Досить часто нові ідеї чи думки щодо покращення роботи знецінюються або їх взагалі не беруть до уваги у колективі. Часто впровадження інновацій не є пріоритетом для керівництва, як і розвиток їхніх підлеглих. Тому почуття людини знецінюються та її бажання щось робити, вдосконалюватися зникає [6, с. 171-172].

Існує ще одна думка. Наприклад, вчені Kim H. та Stoner M. серед головних визначали не тільки стрес, а й вплив керівництва на своїх підлеглих. Також одним із важливих та впливових чинників є самі клієнти, які дуже часто є надто важкими у спілкуванні та співпраці. Досить часто клієнти вважають, що їм всі повинні, не мають почуття вдячності, тому фахівці відчувають на собі негативні емоції та знецінення власних зусиль. Працівники не отримують належної підтримки з боку керівництва, колег. Вони приймають на себе негативну оцінку керівництва, через те, що отримують надто великий обсяг роботи та виконують її не так, як того вимагає посада. Брак ресурсів для роботи також є одним із факторів впливу на самопочуття та емоційний стан фахівця. Як результат, «суттєво знижується ефективність і якість послуг, що надаються» [19, с. 98].

Науковці провели дослідження, де вивчали поведінку шкільних соціальних педагогів, помітили взаємозалежність між тяжким графіком та синдромом професійного вигорання. Тож, «найбільш поширеними факторами стресу були

нестача ресурсів, необхідність працювати понаднормово через потужну плінність кадрів» [31, с. 22].

Також чинники, що сприяють виникненню вигорання, можна умовно поділити на дві групи: внутрішні та зовнішні. Ця класифікація доводить, що на феномен вигорання впливають не лише зовнішні причини, а й особистісні характеристики фахівців.

1. Зовнішні чинники – ті, що стосуються певних особливостей робочого устрою, внутрішніх правил, стосунків з клієнтами тощо. До цієї групи можна включити економічну та соціальну нестабільність, роботу у надто напруженому стані, коли спілкування із клієнтами потребує постійної зміни емоцій: вміти слухати та чути, активно переконувати та заспокоювати людину, чітко тримати свою позицію та розв'язувати наявні проблеми швидко і технічно правильно. Також до цих чинників можна включити неправильний розподіл обов'язків між підлеглими, неефективну діяльність менеджера та не доцільну організацію праці та стосунків всередині колективу, відсутність заходів із профілактики вигорання та належної уваги щодо цього питання з боку керівництва [13].

Якщо говорити про мотивацію, то коли виникає невідповідність між прикладеними зусиллями, рівнем виконання роботи та винагородою за неї, то бажання працівника працювати стає все нижчим. Також сюди можна включити низьку престижність та популярність певної професії.

Погані стосунки всередині колективу також входять до цієї групи, бо «неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності визначається двома основними обставинами – конфліктністю по вертикалі, у системі “керівник – підлеглий”, і по горизонталі, в системі “колега – колега”» [6, с. 174; 15; 20].

2. Внутрішні чинники – особистісні та індивідуальні фактори фахівця, які впливають на емоційний стан людини та призводять до певних порушень професійної поведінки. Серед таких можна виокремити особливості характеру і темпераменту людини.

Наприклад, реакція на подразники та стрес у всіх різна: хтось швидко та дуже емоційно, а інший – більш стримано, не показує власні емоції. Організм погано реагує на нові ситуації, на стрес, не може адаптуватися до нового середовища та умов. Тобто, реакція на стрес та зміни є відсутньою, що і призводить до зниження власних ресурсів. Такий стан людини також називають емоційною ригідністю, яка є одним із чинників вигорання. На думку Керик О., цей синдром частіше виникає в емоційно стриманих людей, у яких підвищена вразливість і чутливість блокують механізм психологічного захисту, а в людей більш імпульсивних формування зазначеного синдрому відбувається повільніше [12, с. 67].

Також можна включити до внутрішніх чинників сильну інтеріоризацію у робоче середовище та проблеми клієнтів. Коли фахівець інтенсивно сприймає всі виклики роботи, переживає на собі кожну проблемну ситуацію клієнта, а також не розрізняє роботу та особисте життя, а також високий рівень емпатії [15].

Низька самооцінка, коли людина не поважає себе та свою роботу, яку вона виконує; постановка собі цілей та завдань, що є надреальними та іноді неможливими; надмірний перфекціонізм та повне знецінення призводять до виснаження та втрати власних сил.

Часто фахівці покладають на себе високу відповідальність та вважають, що без їхньої участі роботу не можна виконати, тоді розвивається почуття підвищеної відповідальності, яка несе за собою хронічну втому, переживання та напружене психоемоційне середовище [21, с. 270; 20, с. 6-7].

Феномен професійного вигорання – це складний процес, що супроводжується певними симптомами. Існує класифікація симптомів професійного вигорання, яка дає змогу більш чітко та конкретно зрозуміти його сутність і сфери прояву. Розрізняють 5 груп симптомів:

1. Фізичні симптоми – група ознак вигорання, що супроводжується порушенням нормальних фізичних можливостей та загального стану здоров'я людини. Можна виділити швидко стомлюваність, фізичне виснаження від роботи, втрату сил та зміну маси тіла. До цієї групи відносять також проблеми зі

сном, а саме безсоння чи тривожний сон чи відпочинок. Страждає весь організм людини: серцеві захворювання, підвищений тиск, запалення шкіри чи висипання, проблеми травної системи та ін.

2. Емоційні. Ця група симптомів дає зрозуміти як феномен вигорання впливає на емоційну складову, та які ознаки можна спостерігати. Людина поступово стає байдужою до всього, цинічною та все більш песимістичною. Для неї характерні дратівливість, високий рівень агресії до клієнтів, колег, керівництва та близьких. Фахівець страждає від депресії, невдоволення собою, своїм життям. Перебуває у стані неспокою, постійної тривоги та емоційних переживань.

3. Інтелектуальні симптоми характеризуються зміною трудової активності та інтересу до новизни. У людини зникає бажання творче та креативно мислити, змінювати установки та модернізувати робочі моменти. З'являється почуття нудьги, байдужості, консерватизму. Фахівець починає працювати виключно за шаблоном, при цьому бажання розвиватися та ставати ще кращим у своїй професії є відсутнім.

4. Група поведінкових симптомів – це сукупність дій та вчинків, які характеризують людину із синдромом професійного вигорання. Для неї характерна різка поведінка, безпричинна агресія до оточуючих. Працівник починає нерационально використовувати свій час – працює понад норми або завчасно залишає своє робоче місце. Йому хочеться більше відпочити, шкідливі звички стають нормою і вважаються ним як обов'язкова умова для відпочинку від роботи. Можуть спостерігатися різкі та неуважні дії, що призводять до нещасних випадків.

5. Соціальні. Ці симптоми можна узагальнити як порушення взаємозв'язків із суспільством. Людина стає соціально неактивною, байдужою до інших, не потребує міжособистісної та групової комунікації. З'являється відчуття недостатньої підтримки з боку рідних, колег та керівництва. Тобто фахівець із синдромом професійного вигорання самотійно ізолює себе від оточуючих [18, с. 206-207; 7, с.51-52].

Висновки до розділу 1

Професійне вигорання – певний стан працівників, що характеризується погіршенням емоційного (психологічного) стану, зміною професійної та особистісної поведінки, а також зниженням мотивації на тлі безперервної комунікації, емоційного та напруженого робочого дня, а також під дією зовнішніх обставин.

Думки науковців щодо визначення професійного вигорання та підходів до його вивчення різняться. Його розрізняють як результат професійного стресу або психофізіологічну реакцію організму на стрес, як один із різновидів професійної деформації, як один із механізмів захисту від психотравмуючих подій, як професійну кризу (саме особистісні характеристики людини), як клінічне порушення. Тому феномен професійного вигорання призводить до професійної дезорганізації та дезадаптації.

Зважаючи на те, що професійне вигорання – процес не швидкий та має різний ступінь вираженості в залежності від обставин, зовнішніх умов, а також особистісних характеристик фахівців із соціальної роботи, то чинники вигорання та симптоми будуть різними.

Науковці описують декілька стадій розвитку вигорання: перша стадія («медовий місяць»), друга стадія (період втоми та виснаження від трудової діяльності), третя стадія (починають проявлятися хронічні симптоми вигорання), четверта стадія (період кризи, коли всі наявні симптоми починають загострюватися), п'ята стадія (симптоми набувають гострої фази та становлять загрозу здоров'ю працівників).

Серед чинників, що впливають на появу синдрому професійного вигорання виділяють зовнішні (фактори середовища, норми та закони, спілкування з клієнтами, функціонування та особливості організації чи установи, в якій працює фахівець) та внутрішні (особистісні характеристики працівника, його темперамент, ставлення до роботи тощо).

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ

2.1 Особливості роботи фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану

Організації соціального спрямування, головне призначення яких полягає у наданні допомоги та підтримці соціально вразливих категорій населення, постали перед викликом пошуку засобів і ресурсів для їх належного функціонування. За умов реальної небезпеки, ускладнення можливостей фізичного пересування працівників, збільшення чисельності осіб, які потребують допомоги, актуалізується формування адекватної відповіді на зовнішні виклики.

Сучасні умови праці висувають надважкі випробування для фахівців із соціальної сфери, оскільки ця діяльність безпосередньо пов'язана із стресом, спілкуванням, емпатійним слуханням та допомогою людям, які опинились у складних життєвих обставинах. У зв'язку з тим, що кількість клієнтів значно збільшилась, а кадровий склад соціальних працівників – ні(можливо навіть зменшився через те, що багато людей були змушені покинути своє місце проживання заради безпеки), навантаження на фахівців зросло.

До цих ризиків приєднались ще й ті, що пов'язані із умовами праці, наприклад, «складності виконання професійних завдань за умови відсутності світла, опалення, достатнього зв'язку, повітряних тривог, скрутного психологічного стану» [3, с. 26]. Через ці труднощі, незручності не вистачає часу на завершення роботи з клієнтами.

Загалом, стрес – невід'ємна частина нашого життя, але в допустимих межах. Для соціальних працівників ця межа є ширшою, оскільки протягом роботи та процесу адаптації до неї організм людини звикає і починає поступово

адаптуватися до такого середовища. Але це не є добре, оскільки ресурс стресостійкості постійно втрачається та призводить до певних когнітивних, емоційних, фізичних та психічних порушень.

Професія фахівців із соціальної роботи безпосередньо пов'язана із клієнтами, у яких є певні проблеми та надскладні життєві ситуації. Такі клієнти намагаються отримати допомогу, знайти розраду та підтримку, звертаючись до установ соціального спрямування. Події війни призвели до того, що кожен українець є постраждалим від конфлікту, хтось в більшій мірі, хтось в меншій. Деякі в змозі самотійно або з допомогою рідних побороти проблеми, а інші – змушені звертатися за допомогою. Тому фахівцям із соціальної роботи доводиться не лише працювати у важких умовах, контролювати свій емоційний стан, а й допомагати іншим вирішити проблеми.

Досить часто працівники жертвують своїм самопочуттям заради інших, оскільки бажання бути корисним, допомогти людині побороти свою важку ситуацію, підтримати її та надати поштовх до реабілітації є сильнішим, ніж власні проблеми та труднощі. Цей феномен можна легко пояснити тим, що людина, яка є байдужою до проблем інших, ніколи свідомо не буде працювати у соціальній сфері. Через позицію гуманізму та надмірної емпатії професія соціальних працівників досить часто призводить до появи професійного вигорання.

У межах вивчення проблеми професійного вигорання соціальних працівників окремо необхідно зупинитись на питанні діагностування емоційного стану фахівців, адже емоційне вигорання є невід'ємною складовою і визначальною характеристикою професійного вигорання.

Дослідження емоційного стану соціальних працівників є важливою складовою вирішення проблеми професійного вигорання, оскільки ці результати є основою для розробки рекомендацій із попередження вигорання.

З метою ілюстрації означеної проблеми наведемо деякі результати досліджень. Так, у 2019 році науковцями Тернопільського національного педагогічного університет ім. В. Гнатюка було проведено емпіричне

дослідження, головним завданням якого було визначити ступінь наявності у соціальних працівників м. Тернополя ознак професійного вигорання та їх структурних компонентів.

У дослідженні науковці використовували методику діагностики професійного вигорання, що розроблена Н. Водоп'яною, О. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексона. В основі цієї методики лежать теоретичні надбання К. Маслач та С. Джексона щодо структурних елементів професійного вигорання:

- емоційне виснаження,
- деперсоналізація,
- редукція особистих досягнень.

Ця модель діагностики містить опитувальник із 22 тверджень та відповідно три шкали, яким відповідає кожен з трьох складових. Чим більша сума балів по кожній шкалі окремо, тим більше у досліджуваного виражені різні компоненти професійного вигорання. А загальний рівень розвитку феномену визначається за допомогою суми балів всіх трьох шкал.

Також у дослідженні було використано методику діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка. Ця методика дає змогу зрозуміти та виявити три фази розвитку вигорання: напруження, резистенцію та виснаження. Це тест із 84 тверджень. Для кожної із зазначених фаз була розроблена методика кількісного визначення ступеня вираженості провідних симптомів вигорання.

Для емпіричного дослідження було відібрано 20 соціальних працівників. У ході аналізу результатів визначили, що «першим компонентом в структурі синдрому професійного вигорання у них є емоційне виснаження – 56,4%, деперсоналізація – 48,8%, редукція особистих досягнень – 32,5%. Тільки у 30% респондентів рівень професійного вигорання яскраво виражений та перевищує 55%, що свідчить про можливу загрозу його виникнення» [8, с. 42]. Як результат застосування діагностичної методики, розвиток професійного вигорання в першу чергу відбувається через перший компонент – емоційне виснаження, яке є результатом дії стресу, надмірного «занурення» в проблеми клієнта, відсутність

можливості виплеску емоцій. Це виснаження характеризується бажанням бути на самоті, емоційною та фізичною втомою, спустошеністю тощо.

Другим етапом дослідження було застосування методики діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка. За результатами опитування, компонентом, що переважає є напруження. Ця складова характеризується забуванням певних робочих моментів, таких як неправильне ведення документації або відсутність якогось етапу допомоги клієнту. Як показує практика, то ці симптоми ні соціальні працівники, ні керівники не вважають «дзвіночком» порушення емоційного стану та розвитку професійного вигорання. Також результати показали, що «11,2% опитаних мають високий рівень розвитку цього компоненту, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компоненту синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження» [8, с. 42]. Як висновок даного етапу емпіричного дослідження, стадія виснаження є першим набором основних симптомів розвитку професійного вигорання, ігнорування яких призводить до появи більш серйозних порушень та проявів [8].

У зв'язку з тим, що дослідження було проведено до початку повномасштабного вторгнення та на території, де не ведуться бойові дії, а отже рівень стресу та вплив на психоемоційний стан працівників є меншим, то і показники будуть імовірно відрізнятися від стану фахівців сьогодні. Якщо на момент проведення опитування лише у 30% опитаних соціальних працівників були яскраво виражені ознаки професійного вигорання, то станом на 2023 рік, в умовах війни, ці показники, як ми припускаємо, можуть бути вищими.

Схоже емпіричне дослідження було проведено науковцями кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки Хмельницького національного університету в 2020 році з метою визначення рівня розвитку професійного вигорання соціальних працівників в м. Хмельницький. Вони застосовували також методику «Професійне вигорання» (опитувальник Н. Водоп'янової), методику діагностики емоційного вигорання В. Бойка та методику «Оцінювання професійного стресу» (опитувальник К. Вайсмана).

У дослідженні брали участь 20 соціальних працівників. Серед них були лише жінки, тому розподілу за статтю не було. Всі жінки мали вищу освіту. За результатами опитування, у 35% відсотків соціальних працівників було виявлено симптоми професійного вигорання. У 40% ці симптоми ще в процесі формування, тому звідси випливає логічний висновок – є необхідність в профілактичній та корекційній роботі, щоб попередити подальший розвиток симптомів професійного вигорання та погіршення стану фахівців [21].

Якщо говорити про складові вигорання, то близько 45% високого рівня стану емоційного виснаження було виявлено в опитуваних. Це можна пояснити тим, що жінки є надто емоційними, бо «сприймають світ через призму емоцій» [21, с. 269]. У 35% опитаних було виявлено високий рівень редукції, що характеризується відчуженням, особистою байдужістю, знеціненням себе, відсутності прагнення до підвищення кваліфікації та розвитку через відчуття власної некомпетентності. У 20% опитаних соціальних працівників рівень деперсоналізації був великим. Цей стан можна характеризувати як деформацію відносин із людьми, цинічне ставлення до проблем інших та роботи.

Як висновок, можна зазначити, що більшість опитаних соціальних працівників є у зоні ризику. На виникнення професійного вигорання впливає низка факторів, зокрема ставлення до роботи як до необхідності, яка не приносить нічого, окрім прибутку, рольові конфлікти, невизначеність, низький рівень інформованості про ймовірність розвитку професійного вигорання, підвищена відповідальність тощо [21].

В умовах війни до цих чинників можна віднести хронічно напружену діяльність, дестабілізуючу діяльність організації чи установи (незрозумілість алгоритмів роботи, ухвалення нових постанов, законів та правових рішень, за якими необхідно постійно проводити моніторинг та інформування, заміна особистого життя роботою), підвищена відповідальність за виконання обов'язків (у більшій мірі перед самим собою), надмірна кількість міжособистісного спілкування, порушення системи мотивації працівників, швидка зміна алгоритмів роботи, збільшення кількості клієнтів, «поглинання» негативних

емоцій та почуттів, якими діляться клієнти та багато іншого, з чим стикнулися соціальні працівники із повномасштабним вторгненням. Тому виходячи із реалій сьогодення, можна припустити, що за умови проведення дослідження повторно в наш час, то результати мали б негативну тенденцію. Оскільки в умовах відносної стабільності, станом на 2020 рік, в опитаних були наявні симптоми професійного вигорання, то до основних факторів, що на це впливають, додалися ще й низка інших, то у зоні ризику можуть опинитися всі фахівці із соціальної роботи.

На наше переконання, рівень розвитку професійного вигорання в умовах війни визначають дві групи чинників – внутрішні та зовнішні. Перші належать до особистісних показників і характеристик. Це рівень стресостійкості, переважно від роботи та надмірного навантаження, сумніви щодо своєї компетентності та здатності вирішити проблеми клієнтів, які з'явилися після повномасштабного вторгнення, відсутність досвіду взаємодії із певною категорією людей, які опинилися у вкрай важкій ситуації (зруйноване житло, проблеми зі здоров'ям, втрата близьких через війну або навіть все одразу), переживання про правильність прийнятих рішень щодо клієнтів чи про ухвалення правильного рішення, яке буде впливати на життя постраждалої особи, відсутність напрацьованого алгоритму дій із певними категоріями осіб (наприклад, військовими або людьми, що пережили окупацію), робота у постійній фізичній та психологічній напрузі, емоційна перенасиченість важкими життєвими історіями та ситуаціями, необхідність бути стриманим та толерантним у спілкуванні із клієнтами.

До зовнішніх умов, в яких працюють фахівці із соціальної сфери сьогодні та які сприяють виникненню професійного вигорання, можна віднести незручний або ненормований робочий графік, швидкий темп роботи, оскільки збільшилась кількість клієнтів, небезпека роботи, відсутність належного фінансування, що несе за собою низьку забезпеченість ресурсами для належного надання соціальних послуг, виконання доручень, які не передбачені посадовою інструкцією, причиною чого є відсутність працівника відповідної посади,

здебільшого робота зі клієнтами «групи ризику» та постраждалими внаслідок війни, дефіцит інформації та її незрозумілість, плинність кадрів, конфліктні ситуації із колегами або керівництвом, недостатня психологічна підтримка, відсутність або низька залученість фахівців до профілактичної роботи, спрямованої на попередження професійного вигорання та інші [24].

За результатами аналізу висловлювань обстежуваних про джерела стресу в їхній професійній діяльності, «у 61,04 % випадків основними джерелами стресу у своїй професійній діяльності вказували внутрішні джерела і відповідно у 38,96 % випадків висловлювань – зовнішні джерела» [24, с. 259].

Ці дослідження свідчать про те, що проблема полягає у внутрішніх ресурсах працівників, їхньому рівню обізнаності наслідкам професійного вигорання, рівню стресостійкості та можливості стійко переносити виклики сьогодення. Але зважаючи на сучасні умови, які є основною рушійною силою симптомів вигорання, то можна припустити, що саме група зовнішніх чинників може бути визначальною.

2.2 Наслідки та ризики синдрому вигорання для фахівців та організацій соціальної сфери в умовах війни

Синдром професійного вигорання соціальних працівників, що посилюється в умовах війни має значну кількість наслідків як для самого фахівця, так і для організації, в якій він працює. Ризики, які з'являються на фоні протікання вигорання, є серйозною проблемою для особистості та суспільства загалом.

Фахівці із соціальної роботи в межах своєї діяльності (а особливо в умовах війни) можуть піддаватися професійним ризикам. Професійні ризики – певна ймовірність зазнати порушень у психологічній, соціальній, фізичній сферах протягом трудової діяльності, це «ризики, які пов'язані із професійною

діяльністю та безпосередньо впливають на особистість фахівця, здатні змінювати його поведінкові та емоційні реакції на певні події» [9, с. 25].

Одним із таких ризиків в умовах війни є ризик професійної деформації, що характеризується постійною зміною особистісних характеристик фахівця, який працює під впливом стресу, небезпеки, напруженості та інших чинників. Серед проявів такого ризику можна назвати зміну реакції на небезпечні ситуації, байдужість до позитивних моментів, надмірне бажання бути корисним.

Наприклад, досить поширеною є практика, коли робоча поведінка переноситься й в особисте життя та соціальне середовище. Соціальний працівник надто вживається в свою роль, надає поради, намагається всіляко допомогти людям, які, на його думку, дуже потребують допомоги. Але насправді, такі дії лише заважають іншим. Цей різновид ризику може нашкодити міжособистісним контактам фахівця із іншими, змінити його ставлення до життя, подій, що в ньому відбуваються [9, с. 25].

Ще одним із різновидів професійних ризиків можна вважати професійну втоми. Особливо в умовах війни цей ризик є актуальним, оскільки напружена робота, ненормований графік, виконання обов'язків, які не закріплені в посадовій інструкції, через плинність кадрів або відсутність належного кадрового складу призводять до високого рівня втоми від роботи. Як зазначають Василик А.В. та Дода О.Д., «схильність до швидкої втоми пов'язана й з іншими індивідуальними особливостями людини: її професійним стажем і кваліфікацією, характером і рівнем мотивації, професійною придатністю, станом емоційно-вольової сфери....від таких особливостей залежить міра функціональної стійкості до робочого навантаження, здатність до раціонального й економічного виконання трудових завдань, ставлення до роботи і її результатів, рівень переживання труднощів і невдач» [4, с. 131].

Це обумовлює ще один наслідок – низька продуктивність праці, ставлення до роботи як важкого обов'язку, різко негативне та емоційне переживання психологічно важких ситуацій на роботі та обставин життя клієнтів тощо. Ще одними із наслідків втоми можна вважати відсутність ініціативи, включення в

роботу із залученням всіх необхідних ресурсів, відсутність відповідальності за свої рішення та професійну діяльність, байдужість. Якщо не проводити профілактичну та реабілітаційну роботу з фахівцями, що мають схильність до цього ризику, у них поступово будуть з'являтися й інші симптоми професійного вигорання.

Якщо ж говорити про наслідки та ризики професійного вигорання для організацій, працівники яких мають симптоми вигорання, то це ризики, що пов'язані із мотивацією персоналу, ризики неефективного менеджменту та використання персоналу. Кадрові ризики – ризики, які можуть призводити до негативних наслідків управління організацією через недоліки у функціонуванні менеджменту.

Ризики, що пов'язані із мотивацією персоналу в умовах воєнного стану, характеризуються тим, що система мотивації персоналу стала менш важливою складовою діяльності організації, бо проблема швидкого надання послуг населенню була в пріоритеті. Особливо в перші місяці повномасштабного вторгнення, коли ситуація була малокерованою, нестабільною, незрозумілою та дуже небезпечною, заходи з мотивації працівників були не важливими. Перед менеджерами організацій стояло лише одне питання – організувати роботу так, щоб забезпечити відносну безпеку, швидкість та якість надання послуг населенню, яке опинилося у надскладних життєвих обставинах. У зв'язку з тим, що соціальним працівникам довелося працювати у таких умовах, то ризик виникнення професійного вигорання й досі залишається високим через такий чинник як відсутність мотивації. Для організації цей ризик несе загрозу у вигляді ще більшої плинності кадрів, відсутності бажання працювати та реалізовувати творчі та креативні ідеї, впроваджувати інновації та виконувати план роботи, виконання обов'язків набуватиме формальності, а також дисципліна та внутрішні порядки будуть порушені через те, що за свою роботу фахівці не отримують ані матеріальної винагороди, ані психологічних стимулів праці.

Щодо ризиків, які пов'язані із неефективним менеджментом, то такі ризики характеризується недосконалістю управлінської системи, відсутністю

задоволення базових потреб працівників та належних умов праці для фахівців. В умовах війни сприяти забезпеченню працівників необхідними умовами для роботи набагато важче, ніж у відносно безпечні часи, але в той же час набагато важливіше, бо працівники також знаходяться у зоні ризику, також є постраждалими від війни. За умов, коли менеджер організації не приділяє належної уваги емоційному, фізичному стану своїх працівників, ризик збільшується.

Нехтування обов'язками менеджера може призвести до зниження продуктивності праці, неякісного надання послуг вразливому населенню, зниження іміджу та престижу організації, внутрішніх конфліктів як підлеглих із керівництвом, так і колег між собою.

Вважаю, що варто також сказати про надзвичайну мобілізацію сил та ресурсів як організацій, так і окремих соціальних працівників в умовах невизначеності та ризику. Це, з одного боку, дозволяє підтримувати на достатньому рівні якість послуг, які надаються клієнтам, з іншого боку, пришвидшує процеси вигорання. Тож, згодом, варто очікувати загострення проблеми вигорання та збільшення ситуацій прояву негативних ознак деформації, втоми та вигорання.

Висновки до розділу 2

В умовах війни організації соціального спрямування стикнулися із великою кількістю проблем, пов'язаних як із зовнішніми умовами, так і з внутрішніми особливостями та станами працівників. Такі умови висунули важкі випробування для фахівців із соціальної роботи, а також для діяльності організації. Чинники зовнішнього середовища, труднощі із забезпеченням належних умов праці, емоційне спілкування та стрес призводять до появи професійного вигорання. Саме тому дослідження та моніторинг емоційного

стану соціальних працівників є актуальним та важливим напрямком менеджменту організацій сьогодні.

Дослідження, що проведені в довоєнні часи, показують тенденцію до підвищення ризиків появи професійного вигорання через дію різноманітних стресорів. Але до тих чинників сьогодні доєднались більш серйозні – робота в умовах війни. Оскільки велика кількість організацій мають працювати та працюють на небезпечних територіях, територіях, де ведуться активні бойові дії, рівень стресу та напруженості зростає. Відповідальність за життя своє та клієнтів, часті, різкі зміни обставин та інформації, порушення системи стимулювання також є ключовими чинниками появи синдрому вигорання. Тому всі працівники соціальної сфери знаходяться у зоні ризику.

Як наслідок вигорання відбувається поступова професійна деформація та особистісна, зниження життєвої активності та оптимізму, відсутність бажання розвиватися та працювати, байдужість та безініціативність. Для організацій наслідки також є негативними. Наприклад, загострення кадрових ризиків, зниження продуктивності праці, некерованість кадрами тощо.

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИКИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1 Досвід та проблеми профілактики та подолання професійного вигорання

У сучасних умовах проблема професійного вигорання є актуальною для фахівців, які зайняті у соціальній сфері. Це зумовлено психологічною напруженістю, різкою зміною інформації, умовами роботи за відносної безпеки, постійними стресами, великою кількістю міжособистісних комунікацій, завищеним рівнем співпереживання та надмірним поглинанням чужих проблем та ін.

У перші місяці повномасштабного вторгнення головною метою було забезпечення функціонування організацій для надання послуг та допомоги людям, що раптово опинились у вкрай важкій ситуації. Варто зазначити, що кількість нужденних суттєво збільшилась, а це стало ще більшою проблемою для організації допомоги населенню. Пізніше, після усвідомлення алгоритмів роботи в умовах війни та початкової адаптації, «почали закріплюватись певні практики кризового управління, які дозволяли виконувати завдання в умовах зміни обставин, ресурсів, зв'язків» [3, с. 27]. Разом із цим менеджери організацій почали поступово приділяти увагу емоційно-психологічному стану працівників, щоб зменшити вплив зовнішніх та внутрішніх факторів розвитку вигорання, його профілактики та попередження.

Аналіз інформації, розміщеної на веб-сайтах та сторінках організацій соціального спрямування, дозволив проаналізувати і визначити практики та методи профілактики професійного вигорання. Важливо зазначити, що недержавні структури приділяють більшу увагу цим заходам, аніж державні. Але

працівники організацій різного юридичного статусу працюють у відносно однакових умовах, тому схильні до вигорання однаково.

Основними методами профілактики в організаціях можна виділити супервізії, тренінги, інформаційні виставки тощо.

Здійснивши аналіз діяльності, направленої на попередження вигорання, міжнародної організації Товариство Червоного Хреста України (ТЧХУ), можна сказати, що вони піклуються про ментальне здоров'я своєї команди, а також волонтерів. Зважаючи на те, що їхні працівники щодня працюють в умовах небезпеки, напруженості, спілкуються із постраждалим населенням, то практики профілактики вигорання є надважливими. До того ж, ці правила закріплені документально у Положенні про психосоціальну підтримку в Товаристві Червоного Хреста України [35].

В організації створено спеціальний відділ, що піклується про ментальне здоров'я членів команди ТЧХУ – відділ Психосоціальної підтримки. Ця система підтримки включає в себе такі практики:

- проходження волонтерами тренінгів та онлайн-сесій. Серед таких можна назвати: «Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайної ситуації», «Перша психологічна допомога»;
- реалізація зустрічей із членами команди та волонтерами. На цих зустрічах фахівці обговорюють шляхи подолання стресу та кроки до вирішення проблеми колег, які опинилися в кризовому стані, діляться своїм досвідом, а також виплескують емоції;
- збільшення та поширення матеріалів, методичних рекомендацій, бюлетенів, статей щодо турботи про своє ментальне та психічне здоров'я, а також інформування про методи самопомоги при відчутті стресу, важких думок та почуттів. Також ці матеріали містять рекомендації щодо допомоги своїм колегам;
- запис та створення інформаційних відеороликів та їх поширення. У них йде мова про те, як можна подбати про власне емоційне та фізичне здоров'я;

- можливість отримати безкоштовні психологічні консультації в умовах надзвичайної ситуації[35].

Для ТЧХУ є важливим піклування про емоційно-психологічний стан своїх працівників, тому управління організацією направлене на впровадження практик профілактики вигорання.

Діяльність Харківського міського центру соціальних служб «Довіра» (ЦСС «Довіра») здебільшого орієнтована на інформаційну роботу зі своїми фахівцями. На своїй головній сторінці вони викладають бюлетені, інформаційні листівки, відео, що спрямовані на подолання наслідків стресу, пошуку внутрішніх ресурсів та сил [33].

За результатами аналізу можна порівняти діяльність державних та недержавних організацій соціального спрямування – ТЧХУ та ЦСС «Довіра». В недержавній установі приділяється більше уваги: залучення психологів, зустрічі-обговорення між членами команди щодо важких ситуацій, проведення тренінгів. А в державній організації серед основних методів є всебічне інформування, але без практичного застосування методів і технік подолання професійного вигорання.

З метою визначення основних проблем організацій державних соціальних служб та недержавних організацій (на прикладі благодійних та громадських об'єднань) був проведений аналіз результатів інтерв'ю з керівниками та провідними фахівцями соціальних служб. Опитування проводилось у межах реалізації наукової теми кафедри "Актуальні напрями менеджменту соціальних служб"¹. Це дослідження дало змогу окреслити основні чинники, які впливають на розвиток професійного вигорання в умовах війни. Респонденти, що брали участь у дослідженні визначали такі чинники: 1) плинність кадрів та підвищене навантаження на працівників (*«коли робиш свою роботу, вимушений виконувати*

¹ Опитування проводилось у період з 14 по 27 листопада 2022 р. шляхом телефонного інтерв'ювання. Дослідження реалізовано в межах наукової теми кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» (керівник НДР, кандидат соціол. наук, доцент, в.о. завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи Євдокимова І. А.; відповідальний виконавець, доцент, кандидат соціол. наук Бутиліна О. В.; державна реєстрація НДР № 0121U108311).

обов'язки і інших працівників»; «не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно, а в умовах воєнного стану виникає така потреба»; «вдвічі зараз зросло навантаження по роботі на тих працівників, які залишилися працювати»), 2) недостатній рівень системи мотивації («незадовільне матеріально-технічне забезпечення персоналу»; «нестача площі для обслуговування всіх бажуючих»; «відсутність заходів з моральної мотивації працівників»), 3) небезпека та нові умови, що виникають під впливом війни («адаптація під нові обставини»; «зараз небезпечно»; «бувало, що навіть цілий день не працювали, бо повітряна тривога»; «кількість ВПО.... виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників»; «хаотичне планування роботи, оскільки кожного дня у нас нові ситуації»).

Отже, за результатами цього дослідження можна визначити наступне: організації стикнулися із низкою проблем, у зв'язку із повномасштабним вторгненням, які в свою чергу впливають як на емоційний стан працівників, так і на загальну систему організації діяльності. Стан проблеми та наслідки роботи в таких умовах є очевидними, але належної реакції на вплив цих факторів немає. Тому перед управлінцями стоїть завдання організувати роботу так, щоб знизити ризики вигорання серед працівників.

У межах підготовки бакалаврської роботи було проведено розвідувальне дослідження на тему «Чинники професійного вигорання в операторів гарячої лінії БО БФ "Карітас Харків"» [34]. Дослідження не претендує на репрезентативність. Висновки за результатами опитування можуть бути поширені виключно у межах організації, що досліджувалась.

Елементи програми соціологічного дослідження:

Проблемна ситуація. Нові умови праці суттєво впливають на загальний стан працівників. Це постійна загроза небезпеки, обстріли, зміна алгоритмів роботи, нові закони та правила, а також саме спілкування із вразливими категоріями людей призводить до негативних змін в поведінці, емоціях тощо.

Зважаючи на те, що феномен вигорання можна вважати одним із видів професійної дезорганізації та дезадаптації, що характеризується зниженням

мотивації до праці, знеціненням своїх сил, зниженням продуктивності. Також у зв'язку із важкими умовами праці фахівців соціальної сфери, нестабільністю, стресами та постійною емоційною комунікацією із людьми, профілактика професійного вигорання має бути обов'язковою. Одним із ефективних її засобів є періодичне проведення тренінгів.

Мета – опис емоційного стану соціальних працівників та чинників, що впливають на професійне вигорання.

Завдання:

1. Вивчити особливості емоційного стану операторів гарячої лінії в умовах війни.
2. Дослідити вплив чинників на формування професійного вигорання в нових умовах.
3. З'ясувати наявність потреби в збільшенні заходів із профілактики професійного вигорання.
4. Визначити залежність між стажем роботи, статтю та наявністю ознак вигорання в операторів гарячої лінії.

Об'єкт – оператори гарячої лінії БО БФ «Карітас Харків».

Предмет – чинники професійного вигорання операторів гарячої лінії БО БФ «Карітас Харків» в умовах війни.

Основні гіпотези: 1) можна припустити існування залежності між стажем роботи і ступенем вираженості вигорання: чим довше працюють фахівці, тим ступінь вираженості вигорання буде більшим;

2) під впливом роботи в умовах війни емоційний стан фахівців погіршується, що сприяє розвитку ознак вигорання.

Метод дослідження – онлайн-анкетування із використанням платформи Google Forms.

Анкета вмістила в себе 13 питань різних типів (з вибором однієї відповіді, з множинним вибором та питання, що передбачає коротку відповідь). Бланк анкети наведено у Додатку А.

В анкетуванні взяли участь 17 операторів гарячої лінії (з них 1 чоловік та 16 жінок). Вісім операторів мають стаж роботи на цій посаді від 6 до 12 місяців, шестеро працюють від 3 до 6 місяців, а інші троє респондентів – від 1 до 3 місяців.

За результатами дослідження виявлено, що оператори, які працюють від 6 до 12 місяців оцінюють свій стан (на момент анкетування) як «задовільно», «погано», натомість оператори зі стажем 3-6 місяців – «добре», нові оператори (стаж роботи від 1 до 3 місяців) оцінюють свій стан також «добре». Ці результати можна інтерпретувати як припущення про те, що процес вигорання є тривалим та розвивається поступово, впродовж декількох місяців. Спочатку фахівці із задоволенням працюють та не відчують дискомфорту, а з часом – буденність, умови роботи, емоційно перенасичене спілкування впливають на стан працівників.

Було виявлено, що 9 респондентів знайомі із поняттям «професійне вигорання», добре знають його зміст, симптоми та наслідки, натомість лише 1 оператор взагалі не знає, що означає це поняття. Семеро респондентів частково знайомі із поняттям вигорання, що говорить про доволі високий рівень інформування фахівців щодо ознак, симптомів та наслідків професійного вигорання. Це дозволяє говорити про імовірність правильної самоідентифікації певних особистісних станів, у яких можуть перебувати оператори гарячої лінії.

Один із блоків питань стосувався оцінки емоційного стану в перший тиждень роботи на посаді порівняно зі станом на момент анкетування. В перший тиждень 4 операторів почували себе «дуже добре», 6 – «добре», також 6 оцінили свій стан як «у чомусь добре, у чомусь погано» і лише один – «погано». На момент заповнення анкети жоден з респондентів не оцінив свій стан як «дуже добре», 10 оцінили як «добре», позицію «у чомусь добре, у чомусь погано» обрало двоє респондентів. Також оператори обрало позицію «задовільно» – це свідчить про те, що стан працівників із часом та під впливом обставин змінився. Оцінка стану «погано» залишилася стабільною – лише 1 оператор.

Наступним було питання «Чи змінився Ваш стан у зв'язку із професійною діяльністю в умовах війни?»:

Чи змінився Ваш стан у зв'язку із професійною діяльністю в умовах війни?

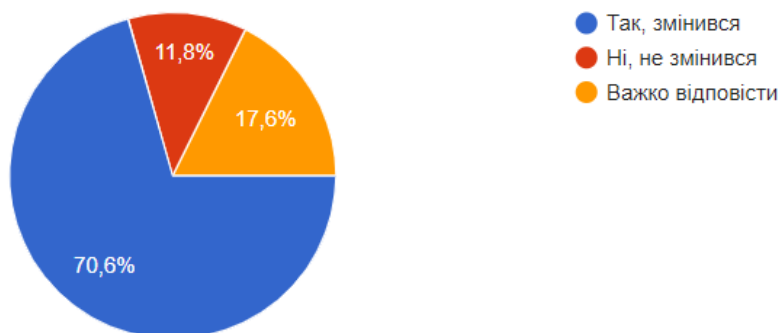


Рис. 1. Чи змінився Ваш стан у зв'язку із професійною діяльністю в умовах війни?

Такі результати свідчать про те, що події в нашій країні, нові умови праці впливають на емоційний стан працівників.

Одне із питань анкети стосувалося вивчення тих умов та чинників, які впливають на самопочуття працівників на роботі. Серед основних виділили «важкі обставини та історії бенефіціарів», «надмірну кількість міжособистісного спілкування» та «переживання стосовно важкої ситуації в країні», а також «швидка зміна обставин та умов роботи». Найменше впливають на емоційний стан працівників такі умови як «великий потік нової інформації» та «відносини у колективі». Ці результати певним чином доводять нашу гіпотезу про те, що робота в умовах війни впливає на розвиток синдрому вигорання. Серед головних чинників сьогодні є зовнішні – складні ситуації бенефіціарів через війну, переживання стосовно власної безпеки та безпеки близьких, майбутнього, невизначеності.

7 респондентів вважають свою роботу емоційно важкою та складною, 6 відповіли, що «переважно, так», і лише 4 так не вважають. Натомість, 13 операторів отримують моральне задоволення від роботи, що говорить про

високий рівень емпатії, бажання бути корисним та допомогти, не зважаючи на емоційно важкі умови роботи.

12 респондентів вважають, що в організації, де вони працюють, приділяється достатня увага профілактиці вигорання. Серед таких заходів переважають супервізії та тренінги. Більш детально результати представлені у діаграмі:

Які заходи, спрямовані на покращення психологічного (емоційного) стану співробітників, реалізуються в Вашій організації?

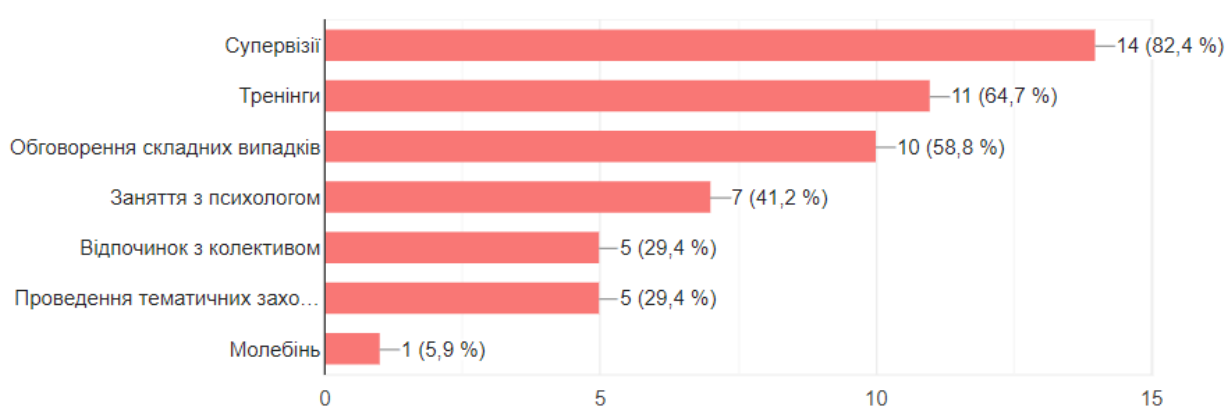


Рис. 2. Які заходи, спрямовані на покращення психологічного (емоційного) стану співробітників, реалізуються в Вашій організації?

На питання «Чи хотіли б Ви брати участь в таких заходах частіше?» переважна кількість опитаних відповіли «так» (11 осіб). Така статистика говорить про те, що в організації проводяться заходи із профілактики та попередження вигорання, але в сучасних умовах їх кількість має зрости або дещо змінити свою структуру.

Останнім було відкрите питання, що стосувалося перших асоціацій операторів із їхньою роботою. На що більшість (13 з 17 респондентів) відповіли «допомога». Серед відповідей також були «емоційне консультування», «вигорання, стрес, роздратованість», «стресостійкість та моральна стійкість», «розуміння», «рутина», «повсякденність» та інші.

За результатами дослідження було підтверджено, що робота в умовах воєнного стану суттєво впливає на самопочуття фахівців. Також було з'ясовано,

що чоловіки менш вразливі до вигорання, оскільки більш емоційно стійкі та врівноважені, розважливо та спокійно реагують на стресори, в той час як жінки – більш емоційно нестабільні.

Але це результати опитування працівників однієї організації, тому поширювати отримані результати на усі організації, які реалізують соціальну роботу, не можна. До того ж, ступінь наявності симптомів професійного вигорання залежить не тільки від зовнішніх умов, а й від особистісних характеристик людини, таких як ступінь емпатії, риси характеру, вікові особливості, певний життєвий досвід тощо.

В умовах війни вирішальними чинниками вигорання є зовнішні фактори, такі як загальна безпекова ситуація в країні, нестабільність, складні життєві обставини постраждалих від війни бенефіціарів, які провокують емоційно перенасичене спілкування та почуття безпорадності та психічно важкий стан. Швидка зміна обставин та умов роботи є стресором, який порушує загальний робочий ритм та установку на здійснення трудової діяльності, тим самим породжуючи почуття дезорієнтації.

Отже, для запобігання появі професійного вигорання в сучасних реаліях життя варто збільшувати кількість заходів, змінювати та розвивати вже існуючі методи і технології профілактики вигорання. Оскільки ця проблема була завжди, а в умовах війни її важливість суттєво актуалізувалась.

3.2 Рекомендації з профілактики та подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи

За результатами проведених досліджень було виявлено, що сучасний стан організації діяльності, спрямованої на профілактику та попередження професійного вигорання, є недостатнім та потребує доопрацювання. Для підтримки емоційного стану працівників варто брати до уваги те, що й самі

фахівці мають великий вплив на своє самопочуття. Тобто завдання менеджерів організацій полягає у тому, щоб навчити своїх працівників ефективним навичкам саморегуляції, рефлексії. Також фахівці мають бути обізнані щодо симптомів (а також вміти їх визначати), ознак та наслідків професійного вигорання. Цей вид попередження синдрому вигорання є першочерговим, оскільки може запобігти більш серйозним проявам та наслідкам, таким як хронічне порушення стану здоров'я, деперсоналізація та інші.

Отже, можна запропонувати деякі методики самопомоги та саморегулювання емоційного стану. Серед них є самонавіювання, що полягає у повторюванні фраз, таких як: «Я зможу!», «Я сильний(-а)» тощо. До того ж, треба проаналізувати свої сили та можливості. Цей метод добре допомагає, коли виникають важкі робочі ситуації чи нові умови роботи. Працівник тримає всі свої думки в купі та налаштовується на роботу.

Першочерговим методом самопомоги в стані емоційної нестабільності можна використовувати переключення своєї уваги на позитивні моменти, які не стосуються роботи. Це може бути згадка про свою родину, близьких, нещодавні щасливі моменти, красиву природу тощо. По-перше, така методика допомагає заспокоїтись та переключити свою увагу на щось приємне, по-друге, відновлює сили і по-третє, формує сприятливу для роботи атмосферу.

Роль менеджерів полягає в тому, щоб підтримувати морально-психологічне середовище в колективі, сприяти збереженню емоційного стану працівників, організувати роботу так, щоб мінімізувати вплив чинників на самопочуття підлеглих, а також запобігати появі професійного вигорання. Для цього доцільно систематично застосовувати супервізію.

Це певна взаємодія між супервізором та працівником, з метою покращення емоційного стану, корекції професійної поведінки та обов'язків, зазначених в посадовій інструкції, «це зосередження менеджера-супервізора соціальної служби не на особі, а на проблемі діяльності соціального працівника» [2, с. 197]. У процесі цієї взаємодії варто встановити довірливі відносини, щоб учасники могли бути відвертими, не боялися показувати справжні емоції. Оскільки,

«довіру можна розглядати і як основу, на якій ґрунтуються взаємини безпосередньо між супервізором та супервізованим, які, власне, і забезпечують успішне функціонування цього інституту [22, с. 39]. Супервізії, що спрямовані на попередження вигорання, мають бути змістовними, містити в собі елементи діагностики емоційного стану та застосовувати психологічні методи. Супервізор має бути в ролі фасилітатора, бо він «фокусує увагу на працівникові як особистості та на його особистісно-професійних проблемах, що перешкоджають роботі» [17, с. 136]. У такій супервізії важливо діагностувати проблему, допомогти подолати емоційні переживання та навчити фахівця управляти своїми емоціями та почуттям, вміти аналізувати їх та вчасно виявляти.

Серед переліку методів боротьби зі стресовими ситуаціями є проведення психологічного тренінгу. На основі здійснених нами досліджень, направлених на вивчення чинників професійного вигорання серед операторів гарячої лінії, доцільно використовувати цей вид роботи із персоналом.

Для отримання ефективного та продуктивного результату від тренінгу слід залучати до нього зовнішніх фахівців. Наприклад, психологів, які краще розуміються на психологічних станах, їх діагностиці та покращенню.

Ми пропонуємо провести тренінг з операторами гарячої лінії під час роботи в умовах війни. Тренінг «Профілактика синдрому професійного вигорання» спрямований на профілактику синдрому професійного вигорання, розвиток навичок стресостійкості та боротьби із вигоранням операторів гарячої лінії. Структуру та опис методів роботи, що пропонуються у тренінгу наведено у Додатку Б.

Серед завдань, які має вирішити тренінг є:

- інформування учасників тренінгу щодо симптомів професійного вигорання, його впливу на професійну діяльність та емоційний стан фахівця;
- проведення заходів із релаксації та розвиток навичок активної боротьби зі стресом та його чинниками;

- інформування операторів про важливість піклування про своє ментальне та фізичне здоров'я;
- надання дієвих рекомендацій щодо стійкого реагування на стресори та зовнішні обставини, що виникають в умовах війни.

Загалом тренінг розрахований на 20 учасників різної вікової категорії незалежно від стажу роботи і статі. Загальна тривалість тренінгу становить 5 годин із урахуванням 30 хв. перерви для відпочинку та переосмислення отриманої інформації.

Структура тренінгу складається зі вступної, основної та заключної частини. У вступній пропонується ознайомити учасників із тренером (психологом), а також коротко обговорити основні моменти, очікування та результати від тренінгу. Також важливою є самопрезентація кожного із учасників.

Основна частина складається із серії лекцій, присвячених феномену вигорання, методам боротьби із ним, а також про важливість піклування про ментальне здоров'я. Наступним блоком роботи є два практичні частини, що спрямовані на практичне відпрацювання методів та технологій боротьби та профілактики професійного вигорання, а також способів успішного та стійкого реагування на складні ситуації у роботі із бенефіціарами. Серед методів пропонуємо використати роботу з кейсами, обговорити складні робочі ситуації, рольову гру, а також вправу «Міфи та реальність», яка дасть змогу краще розумітися на змісті поняття «професійне вигорання». Також в практичній частині тренінгу пропонується застосувати такі методики: методика «Моє професійне дерево», концепція «особистісної стратегії», вправа «Рівень щастя».

Заключна частина вміщує підведення підсумків тренінгу у вербальній формі, а також відгуки учасників щодо тренінгу.

Висновки до розділу 3

Низка чинників, що з'явилися в нашому суспільстві з повномасштабним вторгненням, неабияк вплинули на організацію діяльності установ соціального спрямування. Тому збільшилось як фізичне, так і емоційне навантаження на працівників.

Небезпечні умови роботи, великий потік інформації, стреси, збільшення кількості вразливих груп клієнтів, плінність кадрів, застій системи мотивації працівників – ті чинники, які ймовірно спричиняють професійне вигорання. Тому в перші місяці роботи в цих умовах були направлені на пошуки способів забезпечити належний стан функціонування організацій, оскільки вони були одними із основних суб'єктів надання допомоги та послуг населенню у важкий час.

Після первинної адаптації управлінці поступово почали покращувати умови роботи своїх працівників, але небезпечне середовище не змінилося, тому проблема професійного вигорання залишається актуальною.

Проведені нами дослідження дали змогу вивчити основні методи, направлені на попередження та профілактику вигорання в організаціях соціального спрямування. Важливо проводити профілактичну роботу на рівні особистості та у групових формах. Серед основних методів можна виділити супервізії, тренінги, інформування. Але кількість цих методів є недостатньою в сучасних умовах.

Тому сьогодні доцільно використовувати тренінги (особливо психологічні), оскільки цей вид роботи орієнтований на відносно невелику кількість учасників, а отже таким чином можна досягнути бажаного результату – попередити виникнення професійного вигорання. На основі проведеного нами онлайн-анкетування щодо вивчення чинників вигорання у операторів гарячої лінії пропонуємо один із таких тренінгів – «Профілактика синдрому професійного вигорання».

ВИСНОВКИ

Робота соціальних працівників завжди була важкою психологічно, оскільки безпосередньо пов'язана із спілкуванням, вирішенням важких проблем та покращенням життя вразливих категорій населення. Завжди зовнішні обставини впливали на загальний добробут українців.

Із повномасштабним вторгненням кількість цих чинників суттєво збільшилась. Одним із основних можна впевнено назвати високий рівень небезпеки, оскільки наразі майже немає відносно безпечних місць на території нашої держави. Звичайно, війна впливає на психологічний та фізичний стан людей, тому кількість клієнтів соціальних служб та організацій суттєво збільшилась. Майже кожен є постраждалим від війни та потребує допомоги, тому на фахівців із соціальної роботи випало важке завдання – допомогти нужденним, не втративши самого себе.

За умов відсутності практик з профілактики та попередження появи професійного вигорання у працівників в умовах війни, наслідки цього синдрому можуть бути вкрай важкими. Якщо розглядати з боку наслідків для організацій, то це зменшення продуктивності праці, ще більша плинність кадрів, зниження якості надання послуг і як результат – падіння авторитету установи тощо. Для працівника наслідки є не менш важкими – це деперсоналізація, поява деструктивної поведінки та зміна емоційного та фізичного стану, погіршення відносин із самим собою та з близькими. Тому дослідження впливу чинників на розвиток професійного вигорання є актуальним зараз.

У роботі була визначена низка завдань, які спрямовані на дослідження чинників та визначення особливостей професійного вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах війни. Тому можна зробити загальні висновки:

Професійне вигорання – стан працівників, що характеризується негативними фізичними, емоційними (психологічними) проявами, зміною

поведінки як в ролі працівника, так і в особистому житті, через дію зовнішніх та внутрішніх чинників.

Проблемі вигорання було присвячено велику кількість досліджень, але аналізу наявного стану проблеми (в умовах війни) не приділено достатньої уваги, хоча сучасні умови суттєво активізували процес виникнення вигорання, також підвищились ризики та рівень вразливості працівників до нього.

Підходи до визначення сутності феномену професійного вигорання описують це поняття з різних сторін (як результат дії довготривалого стресу на емоційний стан працівників; як природню захисну реакцію організму на комплекс психотравмуючих подій; як один із видів професійної та особистісної деформації на надто емоційного спілкування в межах трудової діяльності; як професійну кризу через вплив особистісних характеристик; як клінічне порушення ментального та фізичного здоров'я). Тому можна стверджувати, що феномен професійного вигорання є комплексною проблемою, яка торкається декількох сфер життя особистості.

Вчасне виявлення симптомів вигорання може попередити виникнення більш серйозних проявів вигорання, що в результаті призведе до надскладних наслідків. Серед таких симптомів можна назвати почуття втоми, вразливості до складних проблем. В сучасних умовах роботи підвищується ризик втрати контролю над своїм емоційним станом, деперсоналізації, зниження мотивації до роботи та професійної деформації.

Тому головним завданням нашої роботи було вивчення чинників вигорання, заходів з його профілактики в сучасних організаціях. Для досягнення цієї мети та отримання результатів було застосовано декілька видів досліджень: аналіз веб-сторінок організацій соціального спрямування, аналіз результатів інтерв'ю з керівниками та провідними фахівцями соціальних служб, проведеного в межах реалізації наукової теми кафедри "Актуальні напрями менеджменту соціальних служб", а також авторське соціологічне дослідження. Було визначено, що діяльність державних організацій спрямована здебільшого на

теоретичне інформування персоналу про симптоми вигорання, натомість в недержавних установах такі заходи мають більш практичний характер.

Також було проведено емпіричне дослідження з використанням методу онлайн-анкетування. Метою дослідження було визначення чинників, що впливають на розвиток професійного вигорання серед операторів гарячої лінії. Серед найважливіших результатів, які ми отримали, можна виділити наступні:

1. Від стажу роботи залежить ступінь вираженості ознак вигорання, бо в досвідченіших операторів цей показник є дещо вищим. Ймовірно, чинником цього є більший рівень втоми від роботи, адаптація та звикання до буденності, а також більше емоційне навантаження.

2. Емоційний стан операторів змінився під впливом роботи в умовах війни, що говорить про початкову стадію виникнення професійного вигорання.

3. Здебільшого, всі респонденти знайомі із складовими поняття професійного вигорання (але у різній мірі), тому існує потреба в покращенні роботи, спрямованої на попередження та профілактику вигорання.

4. Серед провідних чинників, які впливають на вигорання є зовнішні (умови роботи, безпекова ситуація та переживання за сьогодення та майбутнє, важкі життєві обставини бенефіціарів, в яких вони опинились через воєнні дії на території держави).

5. Гендерні особливості також впливають на розвиток вигорання серед респондентів, бо результати дослідження показали, що чоловіки більш стійкі до зовнішніх подразників та стресорів. Причина, здебільшого, у більш стриманій та менш емоційній поведінці, аніж у жінок.

6. Більшість опитаних вважають, що в організації, де вони працюють, приділяється достатня увага вигоранню, але натомість також більшість хотіли б брати участь у таких заходах частіше. Ці результати свідчать про те, що оператори свідомо налаштовані турбуватися про своє ментальне здоров'я, а також впевнені у важливості та ефективності таких методів. Тому існує потреба в налагодженні системи мотивації та профілактики емоційного вигорання.

Отже, результати досліджень, проведених в межах бакалаврської кваліфікаційної роботи, дають змогу оцінити реальний стан проблеми та доцільно направити зусилля на профілактику вигорання в операторів гарячої лінії. Для державних та недержавних організацій вивчені нами проблеми можуть слугувати підставою до перегляду наявних форм роботи із колективом, здебільшого на профілактику вигорання. Також сформовані нами рекомендації можуть сприяти покращенню емоційного стану та запобіганню професійного вигорання в фахівців із соціальної роботи в умовах війни.

Для покращення системи мотивації та профілактики професійного вигорання нами було запропоновано психологічний тренінг «Профілактика синдрому професійного вигорання» направлений на профілактику синдрому професійного вигорання, розвиток навичок стресостійкості та боротьби із вигоранням операторів гарячої лінії.

Дослідження даної проблеми є актуальним та потребує подальших розвідок, спрямованих на пошуки альтернативних методів запобігання професійного вигорання та моніторингу емоційного стану соціальних працівників. У зв'язку зі швидкою зміною обставин та умов нашого сьогодення, такі дослідження мають бути системними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бернацька О. В. Професійне вигорання психологів. *Психолог. Шкільний світ*. 2010. № 38. С. 22–25.
2. Бирчак І. М. Значення супервізії в менеджменті соціальної роботи. *Проблеми соціальної роботи*. 2013. № 1 (2). С. 192–198.
3. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOПРОСТІР : міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. 2022. № 12. С. 24–32. URL : <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>
4. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома : чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. Том 30 (69). № 3. С. 130–135.
5. Висоцький А. А., Фролов В. М., Пересадін М. О. Динаміка циклічних нуклеотидів (цАМ0 та цМ0) у хворих із синдромом психоемоційного вигорання при лікуванні артіхолом та галавітом. *Проблеми екологічної та медичної генетики і клінічної імунології*. Київ, 2009. Вип. 1–2 (88–89). С. 313–322.
6. Вознюк Н. В., Тименко В. М. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика. Психологія*. 2013. № 12. С. 167–176.
7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. № 2. С. 46–62.
8. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Сер. «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
9. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31.

10. Зайчикова В. О. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наукові записки*. Київ, 2005. Вип. 26 (2). С. 107–114.
11. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2006. Т. 1., С. 210–217.
12. Керик О. Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина-людина». *Проблеми гуманітарних наук* : збірник наукових праць ДДПУ імені Івана Франка. Дрогобич, 2013. Вип. 31. С. 64–73.
13. Клебан А. О. Попередження професійного вигорання соціальних працівників. *Психологія і суспільство*. 2013. Спецвипуск. С. 167–168.
14. Консультування з питань вагітності та здоров'я дитини раннього віку : навч. електрон. посіб. / за заг. ред. О. Г. Карагодіної, Ю. В. Вдовиченка. Київ, 2010. 312 с.
15. Машак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
16. Морозова. Р. Експрес-діагностика перевтоми у працівників органів внутрішніх справ. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Інституту психології ім. С. Костюка. Київ, 2001. 1. С. 137–141.
17. Мушкевич М. І. Супервізія : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.
18. Перхайло Н. А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія»*. 2016. Вип. 55. С. 202–210.
19. Петрасюк Л. О. Психологічне благополуччя соціальних працівників. *Габітус. Загальна психологія. Історія психології*. 2020. Вип. 16. С. 95–100.
20. Петрович В. С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери. *Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Сер. «Педагогічні науки»*. 2011. № 17. С. 130–135.

- 21.Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. №1 (34). С. 266–271.
- 22.Савка В. О. Супервізія в управлінні недержавними організаціями соціальної сфери : інституційний аналіз. *Теоретичні аспекти соціології*. 2013. № 2 (3). С. 34–40.
- 23.Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
- 24.Тептюк Ю. М. Модель стресостійкості соціальних працівників різних вікових груп. *Збірник наукових праць національної академії державної прикордонної служби України. Серія: психологічні науки*. 2019. № 3 (14). С. 252–267.
- 25.Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. М. Карамушки. Київ : ІНКОС, 2005. 366 с.
- 26.Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Наукові праці. Соціологія*. 2012. Вип. 172. Т. 184. С. 102–105.
- 27.Freudenberger H.J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 1974. P. 159–166.
- 28.Kim H., Stoner M. Burnout and turnover intention among social workers : Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*. 2008. № 32 (3). P. 5–25.
- 29.Kondo K. Burnout syndrome. *Asian Medical Journal*. 1991. № 34 (11). P. 26–29.
- 30.Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. *Professional burnout : Recent developments in the theory and research* / Ed. W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek. Washington, 1993. P. 19–32.

31. Storlie F. Burnout : The elaboration of a concept. *American Journal of Nursing*. 1979. December 79. P. 2108–2111.
32. Міжнародний класифікатор хвороб МКХ 10. *Національний інститут хірургії та трансплантології ім. О. О. Шалімова*. URL : <https://www.surgery.org.ua/Documents/Details/aa535505-419d-4d67-a9e7-5c6d4b8f1ced?title=MizhnarodniiKodifikatorKhvorobMkhh10> (дата звернення : 25.05.2023).
33. Сайт Харківського міського центру соціальних служб «Довіра». URL : <http://dovira.kh.ua> (дата звернення : 26.05.2023).
34. Сайт Благодійної організації БФ “Карітас Харків”. URL : <https://caritas.kharkiv.ua> (дата звернення : 26.05.2023).
35. Сайт Товариства Червоного Хреста України. URL : <https://redcross.org.ua> (дата звернення : 26.05.2023).