

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Навчально-науковий інститут соціології та медіакомунікацій
Кафедра «Каразінська школа соціальної роботи»

До захисту допущено

Кафедрою «Каразінська школа соціальної роботи» протокол № _____ від _____

завідувач кафедри _____ Ірина ЄВДОКИМОВА
(підпис) (ім'я, прізвище)

« 5 » грудня 2025 р.

Кваліфікаційна робота
здобувача другого (магістерського) рівня вищої освіти
**ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ
ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ ЛІТНЬОГО ВІКУ: УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ**

Спеціальність (спеціалізація) _____ 054 Соціологія _____

(код та найменування спеціальності; спеціалізації спеціальності - за наявності)

Освітня програма _____ Соціальний менеджмент _____

(назва освітньої програми)

Виконавець _____ Марина СЕЛЕВКО _____
(підпис) (ім'я, прізвище)

Науковий керівник _____ Світлана САДРИЦЬКА _____
(підпис) (ім'я, прізвище)

Харків – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	10
1.1. Сутність і зміст поняття «професійне вигорання»	10
1.2. Теоретичні підходи до аналізу професійного вигорання	17
1.3. Управлінські інструменти та механізми профілактики та подолання професійного вигорання.....	28
Висновки до розділу 1	35
РОЗДІЛ 2. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ЛІТНІМИ ЛЮДЬМИ	37
2.1. Чинники виникнення професійного вигорання соціальних працівників.....	37
2.2. Специфіка діяльності соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку та її вплив на розвиток професійного вигорання	41
2.3. Методи діагностики професійного вигорання соціальних працівників	49
2.4. Наслідки професійного вигорання та їх вплив на роботу соціального працівника.....	53
Висновки до розділу 2	61
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ ЛІТНЬОГО ВІКУ	63
3.1. Опис програми дослідження.....	63
3.2. Аналіз та інтерпретація результатів якісного дослідження.....	70
3.3 Розробка практичних рекомендацій щодо профілактики та запобігання професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку	88
Висновки до розділу 3	92

ВИСНОВКИ.....	95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	100
ДОДАТКИ.....	107

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасних умовах українського суспільства, що перебуває в стані повномасштабної війни, значно зростає навантаження на соціальні служби та на роботу соціальних працівників. Особливої уваги у таких умовах потребує категорія літніх людей, які є вразливими як фізично, так і психологічно, та часто залишаються без належної підтримки. У зв'язку з цим ключову роль у забезпеченні їхнього добробуту відіграють соціальні працівники. Саме вони стають посередниками між державою і вразливими категоріями населення, включаючи людей літнього віку, що часто перебувають у стані самотності, хронічних захворювань або втрати соціальних зв'язків, а в період воєного стану ця категорія збільшується, з'являються нові, це внутрішньо переміщені особи, люди, які втратили домівки, ті, хто залишився самотнім без підтримки родини.

Проте в умовах такого навантаження, нестачі ресурсів, емоційної виснаженості та невизначеності соціальні працівники самі опиняються в зоні ризику. Особливо актуальним стає явище професійного вигорання, яке впливає не лише на якість життя працівника, а й на ефективність виконання ним професійних обов'язків. В умовах воєнного часу ця проблема набуває ще більшої гостроти, оскільки до звичних викликів додаються робота з кризовими ситуаціями, травматичними історіями клієнтів, а також власні переживання за свою безпеку та безпеку рідних та невизначеність майбутнього. У цих умовах з'являється потреба у швидкій адаптації працівників, ефективному розподілі наявних ресурсів та організації роботи таким чином, щоб забезпечити безперервність і якість соціальної підтримки, попри обмеження, нестачу ресурсів та інтенсивність запитів.

В самих організаціях як державних, так і громадських виникає кадровий дефіцит, збільшується обсяг обов'язків, висока відповідальність та посилюється емоційне навантаження. У поєднанні з бюрократизацією роботи, обмеженими можливостями професійної підтримки та залежністю від управлінських рішень це створює сприятливий ґрунт для виникнення симптомів професійного вигорання.

У таких умовах проблема професійного вигорання стає однією з ключових для всієї соціальної сфери. Дослідження її дозволяє зрозуміти, як зміни, спричинені війною, впливають на якість роботи соціальних служб, яким чином організація діяльності та умови праці формують додаткові ризики для працівників, а також як підтримати фахівців, щоб вони могли ефективно виконувати свої завдання. Пошук шляхів запобігання виснаженню та підвищення стійкості соціальних працівників є важливим кроком для забезпечення стабільності й ефективності соціальної підтримки громадян у сучасних реаліях.

Крім того, управлінський аспект проблеми набуває особливого значення, оскільки саме керівники організацій відіграють ключову роль у запобіганні та профілактиці професійного вигорання персоналу. Ефективне керівництво здатне запобігати вигоранню, створюючи умови для професійного розвитку, психологічного розвантаження та мотивації персоналу, адже саме від цього залежить здатність колективу зберігати емоційну стабільність і високу працездатність.

Проблема професійного вигорання соціальних працівників уже тривалий час перебуває в центрі уваги вітчизняних науковців і практиків. Значний внесок у її вивчення зробили такі дослідники, як Г. Рідкодубська, Л. Яценко, Н. Перхайло, Н. Вознюк, С. Мащак та Г. Мироненко [36; 40; 48], які зосереджувалися переважно на соціально-психологічних аспектах цього явища. Їхні дослідження допомогли краще зрозуміти внутрішні переживання та емоційні труднощі, з якими стикаються фахівці у процесі своєї діяльності.

Водночас К. Балакірева, О. Главацька, А. Мойсеєнко та Т. Скорик [12; 13; 54] приділяли увагу питанням профілактики вигорання, пропонуючи ефективні інструменти та технології підтримки соціальних працівників у професійному середовищі. Інша група науковців – А. Василик, О. Дода, І. Євдокимова та О. Бутиліна [4; 8] – досліджували управлінські підходи до подолання вигорання, розглядаючи, як грамотна організація праці та належне керівництво можуть знизити рівень емоційного виснаження та підвищити ефективність роботи фахівців соціальної сфери.

О. В. Романовська та Є. Набільська [49] у своїх працях зосередилися на причинах та механізмах розвитку синдрому вигорання, підкреслюючи, що він формується під впливом як індивідуальних психологічних особливостей працівника, так і умов його професійної діяльності. Проте, незважаючи на широкий науковий інтерес до цієї теми, у наявній літературі практично відсутні дослідження, які б глибоко аналізували професійне вигорання соціальних працівників, що спеціалізуються на роботі з людьми літнього віку. Це свідчить про наявність суттєвої наукової прогалини та підкреслює актуальність проведення подальших досліджень у цій сфері, адже робота з цією категорією підопічних має свої специфічні емоційні та психологічні виклики.

Попри наявність значного масиву наукових праць, більшість досліджень зосереджені на загальних теоретичних аспектах або на професійній підготовці соціальних працівників, що обмежує їх практичну цінність. Лише поодинокі роботи висвітлюють конкретні шляхи запобігання вигоранню, особливо у контексті роботи з людьми літнього віку. Це створює наукову прогалину, адже соціальні працівники, які щоденно стикаються з емоційно важкими ситуаціями, найбільше потребують системної підтримки та ефективних управлінських рішень.

Таким чином, актуальність дослідження зумовлена потребою не лише у вивченні професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку, але й у аналізі використання управлінських інструментів, що можуть сприяти його зменшенню. Результати дослідження можуть стати основою для формування практичних рекомендацій щодо організації робочого процесу, впровадження профілактичних заходів, покращення умов праці та забезпечення емоційної стійкості працівників, що сприятиме підвищенню якості допомоги людям літнього віку.

Мета дослідження: концептуалізація феномену професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку для розробки рекомендацій щодо профілактики й подолання цього явища через можливості застосування відповідних управлінських інструментів.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати сутність і зміст поняття «професійне вигорання»
2. Систематизувати ключові теоретичні підходи до аналізу професійного вигорання.
3. Визначити управлінські заходи та інструменти профілактики і подолання професійного вигорання соціальних працівників.
4. Виявити чинники виникнення професійного вигорання соціальних працівників.
5. Охарактеризувати особливості професійної діяльності соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку як чинник підвищеного ризику вигорання.
6. З'ясувати наслідки професійного вигорання та їх вплив на професійну діяльність соціального працівника.
7. Дослідити наявність та прояви професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку та проаналізувати отримані результати.
8. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та запобігання професійного вигорання соціальних працівників.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження: професійне вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку.

Методологічну основу дослідження становить системний, особистісно-орієнтований, діяльнісний і соціально-психологічний підходи до вивчення феномену професійного вигорання, а також сучасні управлінські концепції підтримки професійного здоров'я працівників соціальної сфери.

Теоретичну базу становлять положення:

- загальної та соціальної психології (К. Роджерс, А. Маслоу) – про взаємозв'язок діяльності, мотивації та емоційних станів особистості;

-теорії вигорання Крістіна Маслач (Christina Maslach) та Сьюзан Джексон (Susan Jackson);

- теорії стресу та копінг-стратегій (Г. Сельє, Р. Лазарус, С. Хобфол) – про вплив психоемоційного виснаження на ефективність професійної діяльності;
- соціологічних концепцій (Е. Гоффман, Т. Парсонс, Е. Дюркгейм, М. Фуко, А. Хохшильд) – щодо соціальних ролей, символічної взаємодії, емоційної праці та влади у професійних відносинах;
- теорії інтеракціоністської соціології (Ч. Кулі, У. Томас, Дж. Г. Мід)- про результат взаємодії особистості з її соціальним оточенням;
- теорії соціального обміну (Дж. Хоманс, П. Блау) – про взаємозалежність між рівнем віддачі працівника та отримуваною соціальною підтримкою;
- управлінських концепцій і теорій лідерства (М. Вебер, Д. Мак-Грегор, Ф. Герцберг, А. Мінцберг) – які визначають роль організаційної культури, стилю керівництва й управлінських стратегій у профілактиці професійного вигорання персоналу.

Методи дослідження: аналіз і синтез наукових джерел, порівняння, вторинний аналіз результатів досліджень, узагальнення, систематизація та типологізація підходів до аналізу професійного вигорання, а також аналіз управлінських механізмів, які можуть бути використані для профілактики цього явища. Основним методом збору даних було напівструктуроване глибинне інтерв'ю.

Гіпотеза дослідження: стиль керівництва є впливовим чинником, здатним зменшувати ризик розвитку професійного вигорання соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у поглибленні теоретичних і практичних уявлень про феномен професійного вигорання соціальних працівників, які здійснюють діяльність із людьми літнього віку, а також у розкритті управлінських аспектів його профілактики. Отримані результати розширюють наукове уявлення про професійне вигорання як багаторівневий процес, зумовлений не лише індивідуально-психологічними особливостями особистості, а й організаційними, соціальними та управлінськими факторами діяльності у сфері соціальної роботи.

Апробація результатів: основні положення магістерської роботи були апробовані у вигляді наукової статті, у співавторстві з керівником магістерської роботи у журналі [48]. А також у доповідях на студентських наукових конференціях «Квітнева супервізія: сучасні практики соціальної роботи»(2024, 2025pp.)

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, який налічує 73 найменувань, додатків. Повний обсяг роботи становить 112 сторінок, з яких основного тексту – 98 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Сутність і зміст поняття «професійне вигорання»

Професійне вигорання є важливою проблемою у сучасній науковій та практичній психології, соціології й менеджменті. Зростання інтенсивності праці, емоційне навантаження, високі вимоги до професійної відповідальності й постійна взаємодія з людьми призводять до того, що багато фахівців стикаються з хронічним виснаженням, втратою мотивації та зниженням продуктивності. Найчастіше вигорання виникає у фахівців, чия професійна діяльність побудована на постійній взаємодії з людьми та вимагає емоційної залученості, адже саме від цієї взаємодії залежить успіх роботи та благополуччя інших. У такому контексті поряд із поняттям «емоційне вигорання» використовується термін «професійне вигорання», який описує складний багатовимірний синдром. Він формується під впливом тривалого професійного стресу та проявляється поступовою втратою емоційних, розумових і фізичних ресурсів. Наслідками цього є хронічна втома, емоційне виснаження, байдужість чи цинізм, а також зниження задоволення від власної праці та відчуття її значущості. Важливо зазначити, що емоційне вигорання виникає у будь-якій сфері, чи то особисте життя, чи то робота, тоді як професійне вигорання пов'язано виключно тільки з професійною діяльністю. Тобто, емоційне вигорання ширше поняття, і воно може бути складовою професійного [63].

Попри те, що за останні десятиліття дослідження професійного вигорання значно просунулися вперед, узгодженої, цілісної теоретичної концепції цього явища досі не існує. Це підтверджує велика різноманітність наукових підходів, які пропонують різні трактування сутності вигорання, його механізмів, причин та умов виникнення.

Професійне вигорання – це складне явище, психологічна проблема, що включає емоційне, когнітивне та поведінкове виснаження, яке виникає в осіб, чия робота потребує регулярної взаємодії з людьми [32, с. 43]. Вперше термін

«психічне вигорання» у науковий обіг ввів американський психолог Г. Фрейденбергер на початку 1970-х років, описавши його як поступове виснаження емоційних та фізичних ресурсів фахівців, що потребують великої віддачі, співпереживання та безперервної взаємодії з проблемами інших людей. Він підкреслював, що у стані вигорання працівник відчуває внутрішнє виснаження, емоційне відсторонення та зниження ефективності у роботі й особистих сферах життя [70].

Сьогодні професійне вигорання розглядається як форма дезадаптації, що поступово знижує продуктивність, мотивацію та задоволення від роботи, а у крайніх випадках може призвести до зміни професії або повного виходу з трудової діяльності. Причини його виникнення поділяють на зовнішні – організаційні умови праці, надмірне навантаження, нестабільність та недостатня підтримка, – та внутрішні, пов'язані з психологічними особливостями, мотивацією, самооцінкою та здатністю справлятися зі стресом [39, с. 229].

Перші прояви вигорання, пов'язаного з професійною діяльністю, зазвичай виявляються у поступовій втраті зацікавленості до професійного розвитку та кар'єрного зростання, зниженні інтересу до роботи й життя загалом. Людина може почати страждати від безсоння, частих головних болів, підвищеної втомлюваності та навіть вдаватися до надмірного вживання ліків у спробі впоратися зі своїм станом. Цей процес найчастіше розвивається під впливом щоденної рутинної роботи у чітко нормованому, але водночас емоційно напруженому режимі, що супроводжується постійною взаємодією з іншими людьми та високим рівнем відповідальності [42].

У науковій літературі виділяють кілька основних підходів до пояснення професійного вигорання. Інтерперсональний підхід, представлений такими дослідниками, як Б. Бунк, К. Маслач та В. Шауфелі, розглядає вигорання через призму складних і напружених взаємодій між фахівцем та людьми, з якими він працює, підкреслюючи вплив емоційних контактів на психічний стан працівника [39, с. 229, 68].

Індивідуальний підхід, який розвивали С. Гобфул, А. Пайнс, Дж. Фріді та Л. Халлсен, акцентує увагу на особистісних рисах, емоційній чутливості та рівні внутрішньої мотивації людини як ключових факторах схильності до вигорання.

Організаційний підхід, представлених Р. Бурке та І. Віннабстом, фокусується на характеристиках робочого середовища, таких як умови праці, стиль керівництва, рівень навантаження та структура організації, підкреслюючи, що саме організаційні чинники можуть значно впливати на розвиток синдрому професійного вигорання [36, с. 43].

Ганс Сельє визначав стрес як загальну реакцію організму на зовнішні чи внутрішні впливи, що потребують адаптації. Він виокремив три етапи цього процесу: стадію тривоги, період стійкого опору та фазу виснаження, яка настає при надмірному або тривалому навантаженні. Саме тривале перебування на останній стадії, коли ресурси організму вичерпуються, а опірність різко знижується, створює підґрунтя для розвитку професійного вигорання. Тобто, професійне вигорання – це стан хронічного психоемоційного виснаження, що виникає внаслідок довготривалого професійного стресу, коли адаптаційні механізми виснажені та перестають ефективно функціонувати. [26, 40, с. 205].

Вигорання – це не миттєвий стан, а тривалий і поступовий процес, який непомітно зароджується та розгортається з часом. Д. Етціон підкреслює, що «воно починається без явних ознак чи попереджень: спершу людина може навіть не усвідомлювати змін у своєму емоційному стані, адже процес розвивається повільно й приховано. Проте в певний момент настає раптовий перелом – з'являється глибоке відчуття виснаження та внутрішньої спустошеності, яке важко пов'язати з конкретною стресовою ситуацією чи подією» [68, с. 16].

На основі аналізу різних проявів синдрому професійного вигорання були сформовані узагальнені моделі його розвитку. Найбільш відома з них, запропонована К. Маслач та колегами, описує поступову послідовність виникнення вигорання у професіоналів.

Професійне вигорання має складну, багатокомпонентну природу та виявляється через сукупність психологічних процесів, які впливають як на

внутрішній стан соціального працівника, так і на його ставлення до професійних обов'язків (рис.1.1).



Рис. 1.1. Компоненти професійного вигорання

Першим компонентом є емоційне виснаження, яке проявляється у відчутті постійної втоми, виснаженні ресурсів, внутрішній спустошеності та нездатності відновити сили після напруженої роботи. Це стан, коли працівник відчуває, що його емоційні резерви вичерпані, і будь-яка взаємодія з клієнтами чи колегами забирає більше енергії, ніж дає. Наступною складовою є деперсоналізація, коли фахівець переходить до більш жорсткого та цинічного стилю взаємодії з клієнтами, формуючи таким чином емоційний бар'єр. Водночас зменшення уваги та енергії до безпосередньої роботи з клієнтами призводить до появи відчуття професійної непридатності та зниження власної ефективності [13; 66; 71].

Процесуальний (динамічний) підхід розглядає професійне вигорання як поступовий розвиток негативних змін у часі. Цей підхід акцентує увагу на його динамічній природі та етапності розвитку. Він розглядає вигорання не як статичний стан, а як процес, що має певну послідовність змін і має у собі декілька форм, дивлячись на індивідуальні, соціальні та організаційні чинники. Важливу роль відіграє трансакційна модель Черніса, яка описує три ключові етапи розвитку вигорання: початковий стрес, емоційне напруження та зміни в поведінці. Інша

важлива концепція, розроблена Бурішем, визначає шість фаз вигорання, починаючи з надмірної участі у роботі і закінчуючи розчаруванням та негативною життєвою установкою. Синтетичний підхід, представлений Шауфелі та Ензманом, об'єднує елементи результативного та процесуального підходів. Він розглядає професійне вигорання як стійкий, негативний стан свідомості, пов'язаний з роботою, що супроводжується виснаженням, дистресом, зниженням мотивації та дисфункціональною поведінкою. Цей підхід дозволяє комплексно оцінювати проблему вигорання працівників, враховуючи як його симптоматику, так і динаміку розвитку. Синтетичний підхід дозволяє оцінювати вигорання фахівців як динамічний процес, що залежить від різних чинників [32, с. 44-45].

Серед дослідників проблеми емоційного вигорання помітний внесок зробив В. Бойко, який трактує цей синдром як форму психологічного самозахисту. Йдеться про несвідомий механізм реагування особистості на тривалий вплив психотравмуючих та стресогенних чинників, що проявляється у поступовому зменшенні емоційної чутливості та сили переживань. Учений запропонував концепцію, у якій синдром емоційного вигорання проходить три послідовні фази: напруження, опір (резистенція) та виснаження. Перша фаза супроводжується емоційною напругою, відчуттям незадоволеності, психологічною втомою, тривогою. Симптоми ще не стабільні, проявляються епізодично. У другій фазі працівник намагається ізолюватися від стресових подразників, знижує емоційну залученість, що призводить до часткової втрати орієнтирів у цінностях, формального виконання обов'язків і виснаження ресурсів. Третя фаза – це вже глибоке виснаження, коли порушується емоційний фон, з'являються психосоматичні симптоми та розвивається емоційна холодність у спілкуванні. Підхід Бойка дає змогу розглядати емоційне вигорання як тривалий процес, що трансформує поведінку й впливає на професійну продуктивність та особистісний добробут [49].

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) у новій редакції Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) визначає професійне вигорання як «синдром, що формується в результаті тривалого та неконтрольованого стресу на робочому місці.

Це явище виникає тоді, коли людина протягом тривалого часу стикається з надмірним психологічним і емоційним навантаженням, але не має достатніх ресурсів чи підтримки, аби ефективно його подолати» [64].

У інших дослідників професійне вигорання розглядається як реакція організму та психіки на тривалий хронічний емоційний стрес. Цей стан включає три ключові складові: по-перше, емоційне та фізичне виснаження, яке проявляється зниженням енергетичного та психічного ресурсу; по-друге, зниження продуктивності та ефективності виконання професійних обов'язків; по-третє, деперсоналізацію або дегуманізацію міжособистісних відносин, що відображається у втраті співчуття та здатності до емпатії у взаємодії з клієнтами або колегами [58, 73].

Г. Рідкодубська поділяє визначення Н. Перхайла, який визначає, що «професійне вигорання як деструктивний синдром, що охоплює емоційне, фізичне та професійне виснаження фахівців соціальної сфери. Він призводить до зниження продуктивності праці, професійного регресу, втрати задоволення від роботи, погіршення фізичного й психологічного здоров'я та створює небезпеку для клієнтів соціальних служб, які залежать від якості наданої допомоги»[48].

Українські дослідники визначають професійне вигорання як соціально-психологічний синдром, що виникає під впливом тривалого професійного стресу та високих емоційних навантажень у діяльності типу «людина – людина». У працях О. Мірошніченко, О. Бутиліної та К. Бугай професійне вигорання трактується як довготривалий процес емоційного, психічного та фізичного виснаження, спричинений напруженим виконанням професійних обов'язків і постійним переживанням проблем клієнтів. С. Мащак наголошує, що це явище включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень, а також є наслідком накопичення негативних емоцій у роботі та вказує на кризу професійного розвитку [4, 36]. О. Керик підкреслює, що у фахівців соціальної сфери вигорання часто поєднується з проявами вторинної травматизації, оскільки вони щоденно взаємодіють із людьми в складних життєвих ситуаціях. Він розглядає його як професійну кризу, пов'язану безпосередньо з трудовою діяльністю, а не лише з міжособистісними контактами [40]. У цілому українські

автори сходяться на тому, що професійне вигорання враховує дисбаланс між вимогами професійної діяльності та наявними особистісними й організаційними ресурсами, що призводить до зниження ефективності праці, погіршення психічного та фізичного здоров'я працівника і становить ризик для якості надання допомоги клієнтам.

Аналіз праць українських і зарубіжних авторів у галузі дослідження професійного вигорання дозволяє виділити низку характерних симптомів цього явища. До психологічних ознак належать: занижена самооцінка, самокритика, внутрішні конфлікти, відчуття тривоги, спустошеності, байдужості або безнадії. Часто виникають повторювані думки, внутрішні сумніви, страхи, надмірна відповідальність перед клієнтами або навпаки — почуття марності власної праці. Людина має роздратованість, нерідко проявляє свою агресивність, є емоційно замкненою, демонструє апатію, песимізм, втрату інтересу та мотивації до роботи та дистанціюється від колег. Також можуть формуватися нереалістичні уявлення про себе та професію, виникає загальна дезорієнтація у цінностях [24; 41].

У поведінковому аспекті це проявляється у небажанні виконувати службові обов'язки, ухилянні від взаємодії з клієнтами та колегами, зниженні продуктивності. Працівник може зловживати формальними підходами, уникати участі в командній роботі, виявляти байдужість або роздратування під час спілкування. Частими є бажання змінити сферу діяльності, нехтування професійним розвитком, ігнорування нововведень, зниження загального професійного тону [1; 26].

Фізичні симптоми охоплюють загальні прояви у зміні фізичного здоров'я, тобто відчувають постійну втому, енергетичне виснаження, головні болі, проблеми зі сном, порушення роботи травної системи, зміни апетиту, зниження імунітету. Такі стани нерідко супроводжуються психосоматичними проявами, що додатково посилюють загальне незадоволення та дискомфорт.

Професійне вигорання зазвичай розвивається поступово. Спочатку працівник демонструє активність і високу мотивацію, проте з часом енергія виснажується, з'являється перевтома, яка трансформується у відчуття безсенсовності зусиль і

втрату емоційного залучення. При цьому характер проявів залежить від особистісних рис, психоемоційного стану та специфіки робочих умов [26; 30].

Професійне вигорання є важливою категорією соціологічного дослідження, оскільки його розуміння дозволяє не тільки створити умови для ефективної роботи працівників, а й забезпечувати її якість, підтримувати здорове професійне середовище та сприяти стабільному функціонуванню суспільства в цілому.

1.2. Теоретичні підходи до аналізу професійного вигорання

Професійне вигорання традиційно вивчається у психологічній та медико-психологічній площині, однак соціологічний підхід дозволяє розглянути його як складний соціальний феномен, який виникає на перетині індивідуальних, організаційних та культурних факторів. Відповідно до соціологічних підходів, професійне вигорання є результатом взаємозв'язку між особистістю, її професійними ролями та соціальним середовищем. Соціальне середовище включає колектив, організаційну структуру, офіційні та неформальні правила поведінки, а також суспільні очікування щодо професійної діяльності. Працівник, виконуючи професійні обов'язки, постійно взаємодіє з цим середовищем і оцінює власні ресурси у порівнянні з вимогами, що до нього пред'являються. Коли існує невідповідність між внутрішніми ресурсами особистості та соціальними очікуваннями, виникає високий ризик розвитку вигорання. Таким чином, стан емоційного, когнітивного та мотиваційного виснаження має не лише психологічну, а й чітко соціальну природу [29, с. 155].

Одним із центральних аспектів соціологічного розуміння є вплив соціальних умов та організаційної культури на виникнення вигорання. Постійне перебування в умовах інтенсивної професійної напруги, нестача ресурсів, недостатня управлінська та командна підтримка, а також перевантаження завданнями створюють сприятливе підґрунтя для розвитку тривалого емоційного виснаження. Організаційна культура, яка не заохочує взаємопідтримку, саморозвиток та

визнання результатів праці, може посилювати емоційне виснаження і цинічне ставлення до роботи. На рівні колективу конфлікти, конкуренція, відсутність довіри та взаєморозуміння також сприяють формуванню дезадаптивних механізмів поведінки та емоційного відчуження працівників [20; 65].

Соціологічна перспектива підкреслює значення рольових конфліктів та соціальних очікувань, які накладаються на працівника. Кожна професійна роль передбачає певний набір функцій, норм і стандартів поведінки. Якщо реальні умови виконання ролі не відповідають очікуванням – зростає рівень стресу та ймовірність вигорання. Крім того, вплив колективу і системи організаційних норм визначає соціальну оцінку поведінки працівника, що додатково впливає на його емоційний стан. У фахівців, де є висока емоційна залученість та необхідність постійно реагувати на потреби клієнтів в роботі, це формує специфічні соціальні вимоги, що без належної підтримки організації стають фактором ризику вигорання [71].

Соціологічний підхід також враховує вплив зовнішніх соціальних і культурних факторів. Ставлення суспільства до професії, престижність роботи, очікування від фахівця у професійній сфері визначають рівень мотивації та задоволення діяльністю. Низьке визнання праці, відсутність соціальної підтримки або недооцінка внеску працівника можуть сприяти розвитку апатії, емоційного відчуження та цинізму – ключових компонентів професійного вигорання [36].

Отже, розуміння професійного вигорання з соціологічної точки зору, дозволяє розглядати його не лише як проблему працівника, а як системний соціальний феномен, що виникає у взаємодії особистості, професійних ролей та соціального середовища. Воно підкреслює значення організаційної культури, міжособистісних взаємин у колективі, соціальних очікувань і культурного контексту як факторів, що безпосередньо впливають на виникнення та динаміку цього стану. Такий підхід дає змогу розробляти ефективні соціально-організаційні та управлінські стратегії профілактики вигорання, спрямовані на створення підтримуючого середовища, зниження стресових навантажень та забезпечення

Важливе місце займає теорія соціального обміну, на яку варто спиратися. Основним положенням теорії є припущення, що люди оцінюють відносини з точки зору балансу між вкладеними ресурсами та отриманою винагородою [62; 65]. У професійній сфері це означає, що працівник постійно оцінює, наскільки співвідношення між зусиллями, витраченим часом, емоційними і фізичними ресурсами та отриманими благами є справедливим. Професійна діяльність передбачає не лише виконання обов'язків, а й значне емоційне залучення, особливо у допомагаючих професіях, де працівники регулярно взаємодіють із клієнтами, вирішують їхні проблеми та підтримують у складних життєвих ситуаціях [61; 67].

У ситуаціях, коли зусилля, вкладені працівником у професійну діяльність, не відповідають отриманій віддачі чи визнанню, формується відчуття несправедливості. Такий дисбаланс між віддачею та винагородою здатен провокувати емоційне виснаження, втрату мотивації та зниження задоволення від роботи — основи синдрому професійного вигорання. Тобто, працівник, який віддає багато часу та енергії на допомогу клієнтам, але не отримує достатньої підтримки управління, не відчуває вдячності або не має можливості реалізувати свої професійні амбіції, може відчути емоційне виснаження та цинічне ставлення до роботи. Аналогічним чином, низька матеріальна компенсація, відсутність кар'єрного зростання або постійний стрес через високі вимоги керівництва формують умови для розвитку хронічного вигорання [32].

Теорія соціального обміну також підкреслює роль очікувань працівника та суб'єктивного сприйняття винагороди. Навіть якщо об'єктивні умови роботи є достатньо сприятливими, відчуття невідповідності між вкладеними ресурсами та отриманим результатом приведе робітника до вигорання. Тобто, професійне вигорання виникає не лише через реальні об'єктивні обмеження, а й через психологічне сприйняття несправедливості та дефіциту винагороди. Відповідно, управлінські та організаційні стратегії профілактики вигорання повинні враховувати не тільки матеріальні стимули, а й емоційне та соціальне визнання працівника [11; 47, с. 251]. Крім того, теорія соціального обміну пояснює, чому вигорання може мати колективний характер. Якщо в організації існує тенденція до

недооцінки праці персоналу, відсутня система підтримки або спільної винагороди, відчуття дисбалансу поширюється на весь колектив. Це формує негативну атмосферу, апатію та зниження продуктивності, що додатково підвищує ризик індивідуального вигорання кожного працівника [47, с. 251]. Тобто, це дає змогу системно аналізувати професійне вигорання як соціально зумовлене явище, яке залежить від взаємодії особистості з організаційним середовищем. Вона підкреслює, що запобігання вигоранню вимагає не лише розвитку особистісних ресурсів працівника, а й створення справедливої, підтримуючої та збалансованої системи винагороди, що включає матеріальне, соціальне та емоційне визнання.

Рольові теорії займають важливе місце у соціологічному поясненні професійного вигорання, оскільки вони дозволяють розглядати цей феномен як результат складних взаємодій між особистістю та соціальною структурою її професійних ролей. В основі рольового підходу лежить уявлення про те, що будь-яка професійна діяльність передбачає виконання певного набору ролей, кожна з яких має конкретні обов'язки, норми поведінки, очікування та вимоги з боку організації, колег і клієнтів [67].

Професійне вигорання у рамках рольових теорій розглядається як наслідок конфліктів і перевантаження ролей, що виникають, коли очікування, пов'язані з різними соціальними ролями, вступають у протиріччя між собою або з можливостями особистості. Такі конфлікти призводять до хронічного стресу, емоційного виснаження та поступового формування деперсоналізації. Вигорання стає результатом неузгодженості між ролями, що виконує працівник, та ресурсами, якими він реально володіє, а також між очікуваннями інших і власними можливостями [71].

У соціологічній літературі виділяють кілька типів рольових конфліктів, які безпосередньо пов'язані з розвитком професійного вигорання:

1. Міжрольовий конфлікт – виникає, коли обов'язки, вимоги та очікування, що пов'язані з різними ролями працівника, суперечать одна одній, тобто коли працівник може одночасно виконувати функції консультанта, адміністратора та координатора проєктів. Якщо вимоги однієї ролі перешкоджають

виконанню іншої, зростає напруження, що призводить до психологічного виснаження.

2. Внутрішньорольовий конфлікт – виникає, коли усередині однієї ролі існують суперечливі очікування. Це є, коли працівника очікують як емпатії та підтримки клієнтів, так і суворого дотримання правил організації. Невідповідність між цими вимогами створює стрес і підвищує ризик вигорання.

3. Конфлікт очікувань – пов'язаний із розбіжністю між очікуваннями працівника щодо власної ролі та реальною організаційною чи соціальною ситуацією. Коли працівник не може реалізувати власні професійні цінності або досягти очікуваних результатів, виникає відчуття фрустрації, незадоволення та втрати мотивації [1; 47; 65].

Особливе значення для виникнення вигорання має невизначеність ролей. Нечіткі або суперечливі завдання, недостатня інформація про обов'язки, відсутність чітких стандартів і процедур призводять до невпевненості та тривожності. Працівник не знає, що саме від нього очікують, і як оцінюватиметься його ефективність. Така невизначеність посилює емоційне напруження, сприяє розвитку деперсоналізації та зниженню суб'єктивного відчуття професійної компетентності.

Структурно-функціональний підхід дозволяє розглянути вигорання як складну систему, де кожен елемент – від емоційного стану фахівця до особливостей організації роботи – взаємодіє з іншими та впливає на загальний результат. Структурно-функціональний підхід розглядає професійне вигорання як таку систему, що має певну структуру (компоненти) та виконує функції (наслідки) у професійній діяльності. У цьому підході вигорання не сприймається просто як емоційний стан чи тимчасове виснаження — воно тлумачиться як соціально-психологічний синдром, що має внутрішню будову, розвивається закономірно та впливає на особистість у професії [25; 47 с. 237-239].

Символічний інтеракціонізм є одним із соціологічних підходів, на який варто спиратися для розуміння професійного вигорання, оскільки він дозволяє розглядати цей феномен через призму соціальної взаємодії та значень, які індивіди

надають своїй діяльності. Відповідно до цієї теорії, суспільство не існує як сукупність об'єктивних структур; воно формується у процесі постійної взаємодії людей, в ході якої вони інтерпретують дії один одного, надають їм сенсу та узгоджують поведінку. Для професійної діяльності це означає, що емоційний стан, мотивація та відчуття задоволення працівника визначаються не лише об'єктивними умовами роботи, а й тим, як він осмислює свої взаємодії з колегами, клієнтами та організаційними структурами [47, с. 229-230; 55].

У межах символічного інтеракціонізму професійне вигорання розглядається як наслідок процесів соціальної інтерпретації та сприйняття робочих ситуацій. Працівники постійно оцінюють, яке значення має їхня діяльність для інших людей, наскільки вона відповідає очікуванням колег, керівництва та клієнтів, і наскільки ця діяльність відображає їхні власні професійні цінності та ідеали. Якщо робота не приносить відчуття сенсу або співвідношення зусиль і винагороди сприймається як несправедливе, працівник може відчувати емоційне виснаження, цинізм і втрату мотивації. Таким чином, вигорання формується не лише як психологічний стан, а як продукт соціальної взаємодії [52, с. 241-249].

Важливим аспектом є значення, яке працівники надають своїй діяльності та взаєминам із клієнтами. У соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку, емоційна залученість є необхідною складовою професійної діяльності. Однак інтенсивність взаємодії, очікування клієнтів та реакції оточення безпосередньо впливають на психологічне самопочуття працівника. Якщо працівник сприймає свою роботу як високоцінну, значущу і відзначену соціальною оцінкою, ризик вигорання зменшується. Навпаки, коли взаємодія сприймається як монотонна, невдячна або суперечлива очікуванням працівника, виникає відчуття фрустрації, емоційного виснаження та зниження професійної ефективності [47; 62].

Символічний інтеракціонізм також підкреслює роль рольових значень і соціальних норм у процесі вигорання. Кожна професійна роль передбачає певні очікування щодо поведінки, емоційного вираження та взаємодії з іншими учасниками процесу. Працівники інтерпретують ці очікування і намагаються узгодити власні дії з соціальними нормами. Коли відбувається невідповідність між

внутрішніми цінностями, професійними ідеалами та реальною поведінкою, виникає внутрішньорольовий конфлікт, який є важливим чинником розвитку професійного вигорання [62; 68].

Крім того, символічний інтеракціонізм дозволяє пояснити динаміку вигорання у груповому контексті. Соціальна оцінка колег, керівництва та клієнтів формує відчуття власної компетентності, значущості та задоволення від роботи. Негативна оцінка, ігнорування результатів праці або недооцінка зусиль можуть підсилювати емоційне виснаження і цинічне ставлення до професії. Таким чином, професійне вигорання розвивається як взаємодія індивідуального сприйняття, соціальної оцінки та організаційного контексту [72].

Отже, символічний інтеракціонізм демонструє, що професійне вигорання є соціально сконструйованим феноменом, який формується через процеси інтерпретації, взаємодії та надання сенсу професійній діяльності. З точки зору управління, це означає, що профілактика вигорання повинна враховувати не лише організаційні та матеріальні умови, а й створення сприятливого соціального середовища, підтримку значущості професійної ролі та позитивної взаємодії між працівниками і клієнтами. Забезпечення зворотного зв'язку, визнання досягнень та активне формування професійної ідентичності працівника стають ключовими інструментами управління емоційним станом персоналу та зниження ризику розвитку вигорання.

Сучасне соціологічне розуміння професійного вигорання неможливо уявити без урахування ролі емоцій і емоційної праці, що безпосередньо впливають на психоемоційний стан працівника. Концепція емоційної праці була запропонована Арлі Хохшильд і передбачає контроль, регулювання та демонстрацію емоцій відповідно до професійних норм і очікувань. Особливо це стосується допомагаючих професій, де працівник постійно взаємодіє з клієнтами, підтримує їх, вирішує проблеми і одночасно має відповідати стандартам емоційної поведінки, встановленим організацією [22].

Емоційна праця вимагає постійного витрачання психологічних ресурсів, оскільки працівник має демонструвати емпатію, доброзичливість, терпіння навіть

у ситуаціях емоційного напруження. Якщо ці вимоги перевищують внутрішні ресурси особистості або працівник не отримує достатньої підтримки, виникає емоційне виснаження – ключовий компонент професійного вигорання. Важливо, що емоційна праця не обмежується лише інтенсивністю контактів із клієнтами, вона також включає внутрішню регуляцію емоцій у взаємодії з колегами, керівництвом та зовнішнім соціальним середовищем [22; 62]. Емоційне навантаження у професійній діяльності визначається не тільки обсягом роботи, а й нормами вираження емоцій, прийнятими у професійному середовищі. Кожна професійна роль передбачає певні стандарти, що регламентують, які емоції можна демонструвати, а які – приховувати або придушувати. Тобто, соціальний працівник, який працює з літніми людьми, повинен проявляти терпимість, турботу та стриманість, навіть якщо він відчуває внутрішнє роздратування чи стрес. Постійне придушення справжніх емоцій і демонстрація «професійних» може викликати відчуття внутрішньої напруги, емоційної дисгармонії і, як наслідок, вигорання [53; 57].

Вигорання, яке пов'язане з роботою, у контексті соціології емоцій розвивається через комбінацію тривалого емоційного навантаження та невідповідності між реальними емоційними переживаннями працівника та очікуваннями організації. Такий дисбаланс призводить до формування емоційного виснаження, цинізму, зниження ефективності роботи та погіршення психосоціального стану. Соціологічна перспектива дозволяє зрозуміти, що профілактика вигорання повинна включати не лише організаційні зміни та розвиток особистісних ресурсів, а й регулювання емоційної праці, підтримку емоційного благополуччя і формування здорової культури взаємодії у колективі [31]. Для управлінської практики це означає необхідність розробки стратегій, спрямованих на зменшення емоційного перевантаження, підвищення підтримки працівників та створення умов для ефективного управління емоційними ресурсами персоналу. Впровадження програм психологічної підтримки, супервізій та професійного розвитку є важливими інструментами запобігання вигоранню і забезпечення стійкості персоналу у професійній діяльності.

Постмодерністські підходи у соціології та управлінні дозволяють розглядати професійне вигорання не лише як індивідуальний чи психологічний феномен, а як наслідок взаємодії особистості з соціальними структурами влади та дисциплінарними практиками у професійному середовищі. У цьому контексті особлива увага приділяється працям М. Фуко, який досліджував, як соціальні інститути та організації формують поведінку, мислення та самосприйняття індивідів через системи норм, правил та контролю [47, с. 270-273, 69].

З точки зору М. Фуко, професійне середовище постійно впливає на працівника через дисциплінарні практики, що регулюють його дії, час, поведінку та емоційний стан. Працівник не лише виконує свої функції, але й підпорядковується неписаним правилам організаційної культури, стандартам продуктивності та поведінки, які можуть обмежувати його автономію та свободу прийняття рішень. Такий контроль часто є непомітним, але постійно присутнім, що формує психо-соціальний тиск і з часом призводить до емоційного виснаження та відчуття безсилля – ключових компонентів професійного вигорання [47 с. 270-273; 69].

Постмодерністський підхід підкреслює, що вигорання виникає не лише через інтенсивність роботи чи емоційні перевантаження, а як наслідок структурних обмежень і дисбалансу влади у професійній сфері. Працівники часто виявляються у ситуації, коли їхні дії суворо регламентовані правилами, стандартами та ієрархією, а можливості для самостійного прийняття рішень, творчості та впливу на результати обмежені. Це створює відчуття фрустрації, зниження професійної мотивації та формує умови для розвитку хронічного стресу та емоційного виснаження [55; 56, с. 379-382].

Ключовим аспектом постмодерністського підходу є аналіз психо-соціальних механізмів, які впливають на самовідчуття працівника. До таких механізмів належать:

1. Невидимий контроль та нагляд – робота під постійним, часто непомітним, спостереженням керівництва або колективу формує відчуття обмеженої автономії.

2. Стандартизація поведінки та емоційної праці – працівник повинен дотримуватись певних норм вираження емоцій та поведінки, навіть якщо вони не відповідають його внутрішнім переживанням.

3. Ієрархія та підпорядкування – обмеження свободи прийняття рішень у поєднанні з високими очікуваннями з боку організації створює психологічний тиск і підвищує ризик вигорання [69].

М. Фуко також звертає увагу на те, що такі дисциплінарні практики часто маскуються під «професійні стандарти» та «регламенти», що формує у працівників відчуття нормалізації контролю. Це призводить до того, що вигорання стає системним явищем, яке вкорінюється не лише у психіці окремого працівника, а й у культурі організації та професійній практиці загалом [47; 69].

Таким чином, це демонструє, що професійне вигорання є не лише психологічною проблемою, а й наслідком структурних, організаційних та дисциплінарних впливів. Для управління це означає, що профілактика вигорання потребує не лише індивідуальних програм підтримки працівників, а й реорганізації робочих процесів, підвищення автономії персоналу та зменшення дисбалансу влади у професійних структурах.

Сучасне розуміння професійного вигорання значною мірою пов'язане з аналізом управлінських факторів, які впливають на психологічний та емоційний стан працівників. Управлінські концепції дозволяють розглядати вигорання як результат взаємодії індивідуальних особливостей працівника з організаційними структурами, політиками мотивації та стилем керівництва. Цей підхід виходить за межі виключно психологічної перспективи, підкреслюючи, що організаційні умови можуть або сприяти, або запобігати розвитку вигорання [59].

З позицій теорії людських відносин Е. Мейо, соціальна підтримка, робочий клімат і міжособистісні зв'язки є фундаментальними чинниками емоційного благополуччя працівника. У колективах, де панують взаємна довіра та співпраця, працівники рідше стикаються з проявами вигорання, оскільки отримують емоційне підкріплення та відчуття включеності в спільну діяльність. У цьому аспекті важливою є практика відкритої комунікації та конструктивного зворотного зв'язку,

коли керівництво визнає внесок працівників та своєчасно реагує на їхні труднощі [56 с. 248-250].

Дослідження управлінських шкіл (Д. МакГрегор, Б. Басс, Р. Хаус) демонструють, що стиль керівництва значною мірою формує робочий клімат, очікування, ступінь автономії та рівень емоційного навантаження персоналу. Авторитарний стиль керівництва, що характеризується строгим контролем, обмеженою автономією та високим рівнем тиску, часто провокує емоційне виснаження і формування цинізму. На противагу цьому, демократичний та підтримуючий стиль управління сприяє розвитку довіри, залученості та професійного задоволення, знижуючи ризик вигорання. Особливе значення має практика зворотного зв'язку, коли керівництво визнає досягнення працівників, мотивує їх і надає можливість обговорювати проблеми та потреби [56, с.250-253; 61, с. 379].

Не менш значущий вплив мають особливості організаційної структури. Концепція раціональної бюрократії М. Вебера підкреслює ефективність формальних процедур, але водночас вказує на їх потенціал створювати емоційно напружене середовище. Організаційна структура також виступає важливим чинником впливу на професійне вигорання. Ієрархічні, надмірно формалізовані та жорсткі структури обмежують автономію працівника, зменшують його контроль над робочими процесами та створюють додаткові джерела стресу. У той же час гнучкі, горизонтальні структури, що передбачають делегування повноважень, взаємну підтримку та участь працівників у прийнятті рішень, формують сприятливе середовище для профілактики вигорання [47 с. 166-170].

Важливу роль у зниженні ризиків вигорання відіграють системи мотивації та підтримки персоналу. Відповідно до двофакторної теорії мотивації Ф. Герцберга, недостатність гігієнічних факторів (адекватна оплата праці, належні умови роботи, чітка організаційна політика) — не стимулює розвиток мотивації, проте спричиняє незадоволення та психологічний дискомфорт, що з часом може призвести до професійного вигорання. Сюди належать як матеріальна мотивація (оплата праці, бонуси, соціальні гарантії), так і нематеріальна – визнання досягнень, можливості

професійного розвитку, участь у тренінгах, супервізії та коучингу. Недостатнє стимулювання, відсутність підтримки та відчуття недооцінки власної роботи значно підвищують ризик вигорання, тоді як ефективні системи підтримки та мотивації зменшують емоційне навантаження та сприяють психологічному відновленню працівника [57].

Аналіз теоретичних підходів до вивчення професійного вигорання дозволяє зробити висновок, що цей феномен є багатовимірним і комплексним явищем, яке формується під впливом психологічних, соціологічних та організаційних чинників. Цей аналіз розширює розуміння вигорання, демонструючи його залежність від взаємодії особистості з професійними ролями, соціальним середовищем і організаційними структурами. Вони показують, як дисбаланс ресурсів, конфлікти ролей та суб'єктивне значення діяльності впливають на формування стресу і емоційного виснаження, а також висвітлюють роль дисциплінарних практик, емоційної праці та структур влади у професійному середовищі. Управлінські теорії демонструють, що стиль керівництва, організаційна культура та політики підтримки персоналу істотно впливають на рівень стресу та емоційного виснаження.

1.3. Управлінські інструменти та механізми профілактики та подолання професійного вигорання

Управлінський підхід до профілактики професійного вигорання соціальних працівників передбачає системне впровадження організаційних, психологічних та кадрових стратегій, які спрямовані на підтримку психоемоційного стану персоналу, підвищення ефективності роботи та запобігання розвитку стресових станів. Професійне вигорання розглядається як результат взаємодії різних чинників – високого емоційного навантаження, перевантаження, нестачі ресурсів та недостатньої підтримки з боку організації. В цьому контексті управлінський підхід

виступає ключовим механізмом збереження професійного здоров'я працівників та підвищення ефективності соціальних служб.

Роль керівництва у підтримці психоемоційного стану працівників є визначальною. Керівник не лише координує робочі процеси, а й формує атмосферу взаємоповаги, довіри та підтримки всередині колективу. Емоційна підтримка працівників, регулярне спілкування з ними щодо труднощів у роботі, обговорення конфліктних ситуацій та надання зворотного зв'язку сприяють зниженню рівня стресу та запобіганню розвитку вигорання. Важливим є також створення умов для професійного розвитку, що підвищує мотивацію та задоволеність від роботи, зменшує відчуття безвиході та психологічного виснаження [8; 12].

Управлінські функції, такі як планування, організація, мотивація та контроль, відіграють ключову роль у профілактиці вигорання.

Планування включає визначення завдань, обсягів робіт та розподіл навантаження між працівниками, враховуючи їхні компетенції, професійний досвід та психологічну стійкість. Раціональна організація робочого процесу сприяє зменшенню навантаження на працівників, допомагає запобігти перенапруженню та забезпечує більш збалансований розподіл обов'язків. Важливим є також стратегічне планування заходів щодо профілактики вигорання, включаючи організаційні та психологічні інтервенції, супервізію, навчальні тренінги та систему підтримки [25, с. 53-56].

Організація роботи передбачає створення чіткої структури діяльності, визначення ролей і обов'язків, налагодження внутрішньої комунікації та взаємодії між працівниками, відділами та іншими установами. Організаційна підтримка включає забезпечення ресурсами, необхідними для виконання завдань, а також впровадження системи взаємодії з клієнтами та їхніми родинами. Чітко організована робота дозволяє зменшити невизначеність і конфлікти, що є однією з причин виникнення вигорання.

Мотивація працівників є ще одним ключовим компонентом управлінського підходу. Система мотивації включає як матеріальні (зарплата, бонуси, соціальні гарантії), так і нематеріальні фактори (професійне визнання, похвала, кар'єрний

розвиток, участь у тренінгах). Мотиваційний механізм, орієнтований на потреби працівників, допомагає зміцнити їхню зацікавленість у роботі, покращує рівень професійного задоволення та знижує ризик емоційного вигорання. Особливу увагу слід приділяти підтримці особистісного розвитку та можливостям для професійного зростання [8].

Контроль у управлінні профілактикою вигорання передбачає регулярне оцінювання робочих процесів, стану працівників та ефективності впроваджених заходів. Це включає моніторинг робочого навантаження, аналіз результатів роботи, оцінку задоволеності персоналу та проведення опитувань щодо рівня стресу і вигорання. Контроль дозволяє своєчасно виявляти проблемні зони, коригувати управлінські рішення та вдосконалювати програми профілактики [41].

Ефективна профілактика професійного вигорання соціальних працівників, особливо тих, що працюють із літніми клієнтами, неможлива без належної організаційної підтримки. Організаційні інструменти спрямовані на створення таких умов праці, які зменшують емоційне та фізичне навантаження, підвищують продуктивність та задоволеність роботою, а також знижують ризик розвитку стресових станів. Основними напрямками організаційної профілактики є оптимізація робочого часу та навантаження, забезпечення ресурсами та матеріально-технічна підтримка, а також налагодження внутрішньої комунікації та міжвідомчої взаємодії [44].

Оптимізація робочого часу та навантаження передбачає раціональний розподіл завдань між працівниками з урахуванням їхніх компетенцій, досвіду, психоемоційного стану та професійних інтересів. Чітке визначення обсягу обов'язків дозволяє уникнути перевантаження та запобігти хронічному стресу. Важливо передбачати гнучкі графіки роботи, чергування складних і рутинних завдань, а також включати час для відпочинку та відновлення. Систематичний контроль за дотриманням норм робочого часу та навантаження допомагає знизити ризик вигорання, підвищує продуктивність і сприяє збереженню психоемоційного здоров'я працівників [9].

Забезпечення ресурсами та матеріально-технічна підтримка є ще одним ключовим інструментом організаційної профілактики вигорання. Недостатність обладнання, матеріалів або інших ресурсів створює додаткове навантаження на працівників і провокує стресові ситуації. Для ефективного запобігання вигоранню необхідно забезпечити соціальних працівників всім необхідним для виконання їхніх обов'язків: технічними засобами, канцелярією, спеціалізованим обладнанням для роботи з літніми людьми, методичними матеріалами та доступом до інформаційних ресурсів. Наявність достатніх ресурсів не лише полегшує виконання завдань, а й створює відчуття підтримки з боку організації, що значно підвищує мотивацію та зменшує психологічне навантаження [12].

Створення системи внутрішньої комунікації та міжвідомчої взаємодії також має важливе значення для профілактики вигорання. Ефективна внутрішня комунікація забезпечує своєчасний обмін інформацією, координацію дій та вирішення конфліктних ситуацій. Вона дозволяє працівникам відчувати підтримку з боку колег і керівництва, підвищує довіру та сприяє формуванню позитивного психологічного клімату у колективі. Міжвідомча взаємодія, наприклад, з медичними установами, соціальними службами, волонтерськими організаціями та родинами клієнтів, дозволяє вирішувати комплексні завдання, зменшуючи індивідуальне навантаження на працівника та знижуючи ризик емоційного виснаження [83].

Додатковим ресурсом профілактики емоційного виснаження є організація регулярних зустрічей та робочих обговорень, під час яких працівники мають змогу колективно розглядати складні ситуації, узгоджувати плани дій, оцінювати досягнуті результати та визначати подальші кроки. Такий формат взаємодії сприяє не лише покращенню професійної ефективності, а й створенню атмосфери взаємної підтримки та довіри. Фахівці відчувають залученість до спільного процесу, а їхні труднощі, ініціативи й погляди не залишаються поза увагою колективу й керівництва. [31, с. 101-111].

Загалом організаційні інструменти запобігання професійному вигоранню дозволяють системно підходити до створення безпечного та підтримуючого

робочого середовища, де працівники можуть ефективно виконувати свої обов'язки, відчувати задоволення від роботи та підтримку з боку організації. Впровадження таких заходів забезпечує комплексну профілактику вигорання, поєднуючи управлінські, організаційні та психологічні механізми підтримки, що є необхідною умовою для підвищення якості соціальних послуг та збереження здоров'я працівників [12].

В умовах постійного контакту з клієнтами, які мають фізичні, когнітивні та емоційні проблеми, соціальні працівники часто опиняються у складних та стресових ситуаціях. Одним із ефективних механізмів профілактики професійного вигорання є система супервізії та психологічної підтримки персоналу, яка забезпечує контроль, підтримку та розвиток професійних компетенцій працівників.

Супервізія як засіб контролю та підтримки у складних ситуаціях виступає ключовим елементом організаційної структури. Вона передбачає регулярні зустрічі між керівником або досвідченим фахівцем і соціальним працівником, під час яких обговорюються проблемні випадки, надаються рекомендації щодо вирішення конфліктів і складних ситуацій, аналізується поведінка та взаємодія з клієнтами. Проведення супервізійних зустрічей сприяє своєчасному виявленню перших ознак професійного та емоційного виснаження. Така форма професійного супроводу дає змогу працівникам осмислити власний досвід, отримати підтримку, а також обговорити труднощі, що виникають у роботі, у безпечному середовищі. Вона також сприяє розвитку професійних навичок, підвищує компетентність і впевненість працівників у виконанні своїх обов'язків [38].

Тренінги з управління стресом та розвитку емоційної компетентності є невід'ємною частиною системи підтримки персоналу. Вони дозволяють працівникам усвідомлювати джерела стресу, формувати ефективні стратегії саморегуляції, підвищувати стійкість до емоційного навантаження та розвивати навички взаємодії з клієнтами. Тренінги включають практичні вправи, рольові ігри та ситуаційні кейси, які дозволяють моделювати реальні професійні ситуації та відпрацьовувати способи їхнього вирішення. Такі навчальні заходи формують у

працівників усвідомлення власних ресурсів та меж, а це є важливим для запобігання емоційному виснаженню [54, с. 101-104].

Психологічне консультування та групова підтримка доповнюють індивідуальну підготовку і створюють середовище, де працівники можуть відкрито обговорювати труднощі, ділитися емоційним досвідом і отримувати підтримку колег та фахівців. Індивідуальне консультування допомагає працівникам усвідомити власні реакції на стресові ситуації, навчитися методам саморегуляції та розробити персональні стратегії подолання емоційного навантаження. Групова підтримка створює відчуття колективної підтримки, зміцнює командний дух і дозволяє обмінюватися досвідом у вирішенні складних робочих ситуацій [58, с. 50-52].

Інтеграція супервізії та психологічної підтримки у щоденну роботу соціальних служб має не лише профілактичний, але й професійно-розвивальний ефект. Працівники отримують дозволяє фахівцям не лише отримувати допомогу в складних професійних ситуаціях, але й систематично вдосконалювати свої вміння, підвищувати емоційну стійкість та опановувати ефективні підходи у взаємодії з клієнтами. Крім того, систематичне супервізування та психологічна підтримка дозволяють керівництву оперативно помічати прояви емоційного виснаження серед персоналу та вчасно вживати організаційних або управлінських заходів реагування [13].

Мотиваційні стратегії та системи заохочення також відіграють ключову роль у запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників. Вони прямо впливають на рівень залученості, продуктивність, задоволення від професійної діяльності та емоційний стан персоналу. Оптимальні умови праці, можливість отримувати винагороду та перспективи кар'єрного росту створюють основу для підтримання ментального здоров'я та збереження робочої мотивації. Вплив системи винагород, кар'єрного росту та професійного розвитку є фундаментальним у стимулюванні працівників до ефективної діяльності та запобіганні вигоранню. Система матеріального заохочення включає заробітну плату, премії, бонуси та інші фінансові стимули, які відображають оцінку результатів праці. Адекватна

винагорода за професійні досягнення дозволяє працівникам відчувати свою цінність та значущість у системі соціальних послуг, що зменшує ризик емоційного виснаження [44; 59].

Кар'єрне зростання та можливості професійного розвитку також позитивно впливають на психологічний стан працівника. Вони дозволяють йому розкривати професійний потенціал, підтримують відчуття компетентності та впевненості у своїх силах. Можливість підвищення кваліфікації, участь у навчальних семінарах, тренінгах та освітніх програмах дозволяє працівникам відчувати власну компетентність, реалізовувати професійний потенціал та підвищувати самовпевненість. Позитивний ефект полягає не лише в особистісному розвитку, а й у формуванні лояльності до організації та зниженні емоційного вигорання [48].

Соціальні та нематеріальні стимулюючі заходи теж є не менш важливим аспектом. Вони включають визнання досягнень працівників, похвалу від керівництва та колег, участь у прийнятті управлінських рішень, надання автономії у виконанні завдань та підтримку ініціативності. Такі заходи підвищують задоволеність від роботи, створюють позитивний психологічний клімат у колективі та сприяють формуванню почуття значущості та відповідальності за результати діяльності [14].

Особливе значення мають комбіновані підходи до мотивації, які поєднують матеріальні та нематеріальні стимули. Наприклад, підвищення заробітної плати супроводжується наданням додаткових можливостей для професійного розвитку, участі у навчальних проектах та командній діяльності. Мотиваційні та стимулюючі механізми також сприяють попередженню емоційного виснаження, оскільки позитивна оцінка праці та розвиток кар'єри підвищують самооцінку працівника, зменшують відчуття безпорадності та хронічного стресу. Працівники, які бачать перспективи професійного зростання та отримують підтримку організації, рідше піддаються вигоранню та більш ефективно виконують свої обов'язки [25]. Важливим аспектом є регулярний аналіз ефективності впроваджених мотиваційних заходів. Це дозволяє своєчасно коригувати систему стимулювання, враховувати

індивідуальні потреби та очікування працівників, тим самим адаптуватися до змін у робочому середовищі.

Отже, мотиваційні та стимулюючі механізми управління персоналом є ключовим елементом у системі профілактики професійного вигорання. Вони забезпечують комплексний вплив на емоційний стан, залученість та ефективність працівників, поєднуючи матеріальні, соціальні та психологічні аспекти. Тоді керівництво може створити сприятливе робоче середовище, підвищити продуктивність команди та знизити ризики емоційного та професійного виснаження, що є особливо важливим у роботі соціальних служб із людьми літнього віку.

Проведений аналіз управлінського аспекту профілактики професійного вигорання показав, що ефективне запобігання цьому явищу неможливе без системного підходу з боку керівництва. Впровадження цих управлінських інструментів сприяє підтримці психоемоційного стану працівників, підвищенню їхньої професійної компетентності та продуктивності, а також зменшенню ризику виникнення вигорання. Таким чином, управлінський підхід виступає ефективним засобом формування безпечного та підтримуючого робочого середовища, що є необхідною умовою стійкості та ефективності професійної діяльності.

Висновки до розділу 1

У першому розділі проведено теоретико-методологічний аналіз проблеми професійного вигорання соціальних працівників, що працюють із людьми літнього віку. Було встановлено, що професійне вигорання є багатогранним феноменом, який включає психо-емоційні, соціальні та організаційні аспекти. Аналіз наукової літератури показав, що вигорання може розглядатися як форма хронічного стресу, порушення адаптаційних механізмів або результат невідповідності між витраченими ресурсами та отриманою винагородою.

Дослідження теоретичних підходів, зокрема соціологічних теорій, дозволило виявити різні механізми виникнення та прояву вигорання: від рольових конфліктів

і дисбалансу соціального обміну до впливу організаційної культури, структури влади та емоційної праці. Символічний інтеракціонізм, соціологія емоцій, постмодерністські концепції та управлінські теорії підкреслюють важливість взаємодії між особистістю, соціальним середовищем та організаційними умовами для розуміння природи вигорання та розробки профілактичних заходів.

Управлінський аспект вигорання включає систему організаційних, супервізійних, психологічних, мотиваційних та стимулюючих заходів. Ефективне управління, планування робочого часу, забезпечення ресурсами, супервізія, психологічна підтримка та мотиваційні механізми дозволяють знизити ризик вигорання, підвищити продуктивність і забезпечити стабільність команди соціальних працівників.

Таким чином, у подальшому дослідженні професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з літніми особами, теоретичною опорою виступають теорія соціального обміну та символічний інтеракціонізм, оскільки саме ці підходи пояснюють специфіку міжособистісної взаємодії в соціальній роботі та її вплив на формування стану виснаження. Поєднання теорії соціального обміну та символічного інтеракціонізму формує комплексну основу подальшого дослідження, оскільки дозволяє одночасно врахувати структурні, соціальні та інтерпретативні механізми формування професійного вигорання.

РОЗДІЛ 2. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ЛІТНИМИ ЛЮДЬМИ

2.1. Чинники виникнення професійного вигорання соціальних працівників

Професійне вигорання соціальних працівників є складним психоемоційним феноменом, що формується внаслідок поєднання зовнішніх та внутрішніх обставин, що стосуються як професійного середовища, так і особистісних особливостей фахівця, виникають умови, які сприяють розвитку емоційного виснаження. Соціальна робота належить до «допомагаючих» професій, що передбачає систематичне залучення фахівця до проблем клієнтів, високі емоційні навантаження, необхідність швидкого прийняття рішень, постійний контакт з людським болем, соціальною несправедливістю, насильством, бідністю чи дискримінацією. Усі ці аспекти поступово можуть призводити до виснаження особистісних ресурсів, зниження мотивації та виникнення проявів стану вигорання.

У наукових дослідженнях чинники професійного вигорання умовно поділяють на кілька груп: організаційні, професійні, соціально-психологічні, особистісні, а також біо-психологічні (фізичні, емоційні, поведінкові, когнітивні та соціальні). Розглянемо їх детально:

1. Організаційне середовище відіграє ключову роль у формуванні вигорання, адже саме воно визначає умови праці, рівень навантаження та можливість відновлення. Серед найбільш поширених організаційних чинників вигорання соціальних працівників виділяють:

1.1. Надмірне професійне навантаження. Соціальні працівники працюють з великою кількістю клієнтів, кожен з яких потребує уваги, часу та індивідуального підходу. У більшості установ практикується нестача персоналу, а це впливає на те, що відбувається збільшення кількості випадків на одного фахівця. Це спричиняє хронічну втому, переживання власної неефективності та посилює ризик емоційного виснаження [23; 35].

1.2. Невизначеність функцій та рольові конфлікти. Нерідко соціальний працівник змушений виконувати функції, що не входять до його компетенцій: адміністративну роботу, документацію, посередницькі функції, кризові втручання, які не регламентовані. Рольові конфлікти виникають також тоді, коли очікування керівництва та потреби клієнтів суперечать одне одному, що сприяє підвищенню напруженості та почуттю власної неадекватності.

1.3. Відсутність підтримки з боку колективу та керівництва. Соціальні працівники часто відчують брак зворотного зв'язку, низьку оцінку з боку керівництва, недостатню емоційну або професійну підтримку. Атмосфера у колективі, де переважає конкуренція, формальність або відсутність співпраці, значно підвищує ризик вигорання.

1.4. Обмеженість ресурсів. Нестача матеріальних ресурсів для роботи (техніка, транспорт, фінансування програм), відсутність можливостей підвищення кваліфікації та професійного зростання створюють умови, у яких соціальний працівник не може якісно виконувати свою роботу. Це формує почуття безсилля, фрустрацію та зниження віри у професійну ефективність [4; 36].

2. Професійні чинники.

Соціальна робота має особливу специфіку, яка сама по собі може спричиняти стрес та вигорання:

2.1. Постійний контакт із травматичними ситуаціями. Клієнти соціальних служб часто перебувають у складних життєвих обставинах: насильство, депривація, бідність, залежності, сирітство, інвалідність, війна, втрата житла. Тривале занурення у такі теми може призводити до «вторинної травматизації» та емоційного виснаження.

2.2. Високий рівень відповідальності. Соціальний працівник відповідає за життя та благополуччя клієнтів, що створює додатковий тиск. Постійна тривога, страх помилки, переживання про результати своєї роботи стають хронічними стресорами.

2.3. Низька оплата праці. Фінансова мотивація часто не відповідає складності виконуваних задач. Це викликає невдоволення, зниження професійної самооцінки, відчуття несправедливості та зменшення мотивації.

2.4. Неструктурованість роботи. Соціальні працівники часто працюють у непередбачуваних умовах, де лише частина завдань може бути планованою. Несподівані кризи, термінові виклики, необхідність реагувати на складні ситуації створюють додаткове навантаження [23].

3. Індивідуально-психологічні чинники.

Вигорання залежить не лише від зовнішніх умов, а й від внутрішніх особливостей особистості:

3.1. Перфекціонізм та завищені професійні очікування. Соціальні працівники з високими стандартами щодо власної діяльності часто ставлять перед собою завдання, які неможливо виконати повністю. Вони схильні до самокритики, що значно підсилює ризик емоційного виснаження.

3.2. Схильність до емпатійного перевантаження. Соціальна робота вимагає глибокої емпатії. Надмірне співпереживання клієнтам призводить до того, що працівник поглинає емоційний біль інших, не маючи при цьому достатніх ресурсів для відновлення. Особливо ризикують трудоголіки, які віддають надто багато сил роботі та нехтують власними потребами.

3.3. Низька стресостійкість. Фахівці, які не володіють навичками саморегуляції, тайм-менеджменту, емоційного контролю, більше схильні до накопичення втоми та стресу.

3.4. Недостатні навички адаптації. Нездатність швидко пристосовуватися до змін, невміння розмежовувати роботу та особисте життя, схильність «продовжувати працювати вдома» також збільшують ризик вигорання [37, с. 116-125].

Ще одним аспектом є гендерні особливості соціальних працівників. Як ми знаємо, у цій сфері переважають фахівці жіночої статі, а оскільки більшість представників цієї професії – жінки, вони часто стикаються з додатковими труднощами, такими як поєднання професійних обов'язків із сімейними. Постійна

необхідність балансувати між роботою та родинними справами підвищує ризик емоційного вигорання. І до того, ж багатьма науковцями 19 доведено, що жінки більш емоційні та емпатійні, і хоча емпатія є ключовою професійною якістю, що сприяє ефективній допомозі, надмірна емоційна залученість притаманна жінкам може призводити до швидкого виснаження, підвищеної чутливості до стресових ситуацій і, як наслідок, до професійного вигорання [51].

Важливим фактором є й економічна нестабільність, яка ускладнює роботу соціальних служб. Недостатнє фінансування часто не дозволяє забезпечити належний рівень підтримки людей літнього віку. Паралельно з цим загострилася кадрова криза, спричинена масовою міграцією населення. У регіонах, наближених до зони бойових дій, соціальні працівники часто залишають роботу через небезпеку, тоді як у відносно безпечних областях нестача фахівців пов'язана з різким зростанням кількості людей, які потребують допомоги. У результаті на одного працівника припадає більше обов'язків і клієнтів, що викликає постійний робочий стрес і призводить до зниження працездатності та емоційного ресурсу. У таких умовах робота з людьми літнього віку стає менш привабливою, адже вимагає значного емоційного залучення та терпіння, тоді як у інших сферах соціальної роботи знайти менш виснажливу діяльність легше [37].

Крім того, негативний вплив на психоемоційний стан соціальних працівників справляє стигматизація їхньої професії у суспільстві. На відміну від більш престижних професій, соціальна робота часто недооцінюється. Особливо це стосується тих, хто працює з людьми літнього віку: їхня діяльність сприймається як другорядна, а іноді навіть як "некваліфікована допомога". Такий стереотип формується через те, що результати праці соціальних працівників не завжди є помітними, а їхня робота часто пов'язана з важкими життєвими ситуаціями клієнтів [51, с.23].

Таким чином, вигорання соціальних працівників пов'язане з їх професією є багатофакторним феноменом, що формується під впливом фізичних, психологічних, професійних, організаційних і соціальних чинників. Ігнорування цих факторів призводить до погіршення ефективності роботи, зниження якості

соціальних послуг, появи психосоматичних порушень і загрози професійної деформації. З'ясування джерел вигорання є необхідною умовою для формування профілактичних заходів, зміцнення стійкості до стресів та підтримки емоційного благополуччя працівників соціальної сфери.

2.2. Специфіка діяльності соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку та її вплив на розвиток професійного вигорання

Соціальна робота з літніми підопічними є однією з найбільш емоційно напружених та ресурсомістких сфер діяльності для соціальних працівників. Вона передбачає не лише надання допомоги, а й постійне емоційне залучення, співпереживання та необхідність підтримувати високу якість соціальних послуг у ситуаціях, коли клієнти часто опиняються у складних життєвих обставинах. Така взаємодія вимагає від фахівця значних психологічних і фізичних зусиль, що з часом може стати фактором, який провокує розвиток професійного вигорання.

Через воєнні дії в Україні точні дані щодо вікової структури населення є неповними та змінюваними, проте є орієнтовні підрахунки дозволяють зрозуміти масштаби проблеми. Якщо виходити з того, що частка осіб віком понад 65 років залишилася на рівні 2020 року – приблизно 27% від загальної чисельності населення, то за умовного населення близько 30 мільйонів осіб у 2024 році кількість людей літнього віку становить приблизно 8 мільйонів. Це свідчить про те, що дана категорія населення є не лише чисельною, а й має свої унікальні соціальні та психологічні особливості, які прямо впливають на характер роботи соціальних працівників і можуть суттєво підвищувати ризики професійного вигорання [51, с.20].

Розуміння специфіки літнього віку є важливим для ефективного надання соціальних послуг. Цей період життя розглядають як окремий етап соціальної активності, який має власні особливості та виклики. Наукове визначення літнього віку спирається на кілька підходів: хронологічний, біологічний та соціальний. Так, Всесвітня організація охорони здоров'я визначає літній вік в межах від 60 до 74

років, що часто збігається з виходом на пенсію у багатьох країнах. Біологічний підхід підкреслює індивідуальність процесу старіння: хронологічний вік не завжди відображає реальний стан здоров'я людини, оскільки важливішими є фізичні можливості, когнітивні функції, м'язова сила та загальний рівень активності. Згідно з геронтологічним підходом, виділяють три підгрупи: літній вік – від 60 до 74 років, старечий – від 75 до 89 років та довгожителі – від 90 років і старші [51, с.20]. У проєкті Закону України «Про запобігання дискримінації щодо осіб літнього і похилого віку в Україні» особи літнього віку визначаються як люди, які ще не вважаються офіційно особами похилого віку, але вже перебувають у віці, коли можуть виникати певні проблеми або потреби, характерні для літнього віку [45].

Варто зазначити, що в різних культурах поняття літнього віку може мати різні межі та трактування. Проте найпоширенішим у соціальній політиці та демографії є підхід, який визначає початок літнього віку з 60–65 років і триває він приблизно до 75 років. Це розуміння допомагає краще усвідомити потреби людей старшого покоління та будувати ефективну систему соціальної підтримки, яка враховує як фізичні, так і психологічні особливості цієї категорії населення.

Соціальні працівники, які працюють з клієнтами літніми, виконують надзвичайно важливу й відповідальну місію – вони допомагають своїм підопічним не лише задовольняти базові потреби, а й відчувати турботу та підтримку суспільства. Їхня діяльність спрямована на підвищення якості життя літніх людей, забезпечення належного соціального захисту, надання додаткової допомоги та створення умов для активного довголіття й спокійної, гідної старості. Для ефективного виконання цих завдань фахівці повинні глибоко розуміти реалії життя кожного клієнта, вивчати його соціальне оточення, визначати індивідуальні потреби та враховувати психоемоційний стан, життєвий досвід і особисті обставини людини [50].

Робота з літніми особами є не лише складною, а й емоційно напруженою. Вона вимагає від соціального працівника високого рівня емпатії та залученості, що з часом може стати причиною емоційного виснаження. Показовим у цьому контексті є «дослідження, проведене у 2020 році харківськими науковцями серед

соціальних працівників та робітників територіальних центрів соціального обслуговування Харківської області. Результати опитування продемонстрували, що більшість фахівців відчують до своїх підопічних переважно позитивні емоції: співчуття (92%), жаль (62%) та симпатію (47%). Лише незначна частка респондентів – близько 2% – повідомили про емоції тривоги чи настороженості у взаємодії з клієнтами, і менш ніж 1% зізналися у байдужому ставленні до літніх людей [53, с.79].

Важливою складовою роботи з цією категорією населення є якості, якими повинен володіти соціальний працівник. Він має поважати вік такої особи, особливо якщо спеціаліст молодий. Літні вже мають неабиякий життєвий досвід, а тому фахівець може чомусь і навчитися у таких людей. Соціальні працівники повинні переконувати літніх осіб, що в такому віці їхні роки можуть бути досить наповненими, активними та насиченими. Звісно, спеціалісти у цій сфері мають з терпінням ставитися до осіб літнього віку, знати усі особливості як психологічні, так і соціальні цього вікового періоду.

Люди літнього віку часто мають специфічні потреби, пов'язані з погіршенням фізичного здоров'я, зниженням мобільності, хронічними захворюваннями, психологічною вразливістю, відчуттям самотності та втрати соціального статусу. Робота з такою категорією клієнтів вимагає від соціального працівника високої емпатії, терпіння, здатності до емоційного самоконтролю та вміння адаптуватися до різноманітних життєвих та медичних ситуацій. Усі ці фактори створюють передумови для формування вираженого психоемоційного напруження, що з часом може призвести до розвитку професійного вигорання [29].

Одним із найпотужніших чинників є постійна емоційна взаємодія з людьми, які часто переживають:

- самотність та втрату соціальних зв'язків;
- смерть близьких, друзів або членів родини;
- зниження фізичних і когнітивних можливостей;
- депресивні та тривожні стани;
- страх залежності від інших;

- втрату сенсу життя [18; 24].

Соціальні працівники змушені щоденно стикатися з емоційним болем клієнтів, що є джерелом емпатійного перевантаження. Висока емпатія, яка є необхідною умовою ефективності їхньої роботи, водночас стає ризиком. Фахівці починають «переймати» переживання підопічних, що поступово виснажує емоційні ресурси. Крім того, робота з літніми людьми часто пов'язана з передсмертними станами, прощанням, вмиранням, що спричиняє додатковий стрес. Систематичний контакт із темами смерті та втрати формує так звану «вторинну травматизацію» – явище, за якого працівник поступово втрачає емоційну чутливість, стає більш відстороненим або, навпаки, надмірно вразливим.

Частина соціальних працівників, які працюють з особами літнього віку, виконують також завдання, пов'язані із доглядом за людьми з інвалідністю або серйозними обмеженнями здоров'я. Це створює такі фактори ризику:

- необхідність фізичного навантаження (підняття, підтримка, переміщення клієнтів);
- контакт із хронічним болем, інвалідністю чи деменцією;
- робота в умовах обмеженого доступу до ресурсів;
- ризик власного травмування чи погіршення здоров'я [16].

Таким чином, фізичне виснаження є важливою складовою, що посилює емоційне напруження. Коли працівник постійно відчуває втому, біль у спині, порушення сну чи інші соматичні симптоми, його здатність до самоконтролю та емоційного реагування значно знижується. Це створює передумови для більш швидкого формування вигорання.

Люди літнього віку нерідко мають когнітивні порушення, зниження пам'яті, слуху або уваги. Це ускладнює комунікацію та вимагає від соціального працівника додаткової витримки, повільності у поясненнях, повторюваності інформації. Часті повтори, необхідність пояснювати прості речі, порушення логіки мислення чи поведінкові розлади у клієнтів можуть викликати внутрішнє роздратування та відчуття безсилля.

Комунікативні труднощі можуть проявлятися і у формі:

- конфліктів через зміни настрою у клієнта;
- недовіри або підозрливості з боку людей літнього віку;
- небажання клієнта приймати допомогу;
- агресивності, що виникає на тлі хвороб (наприклад, деменції).

Літні клієнти часто мають консервативні погляди, що може ускладнювати спілкування як із соціальними працівниками, так і з їхніми родичами. Неприйняття нових методів і підходів, упередженість до молодших поколінь та переконаність у власній правоті часто створюють опір будь-яким запропонованим формам допомоги. Це змушує фахівців витратити значні психологічні зусилля, аби встановити контакт і вибудувати довірливі стосунки з клієнтами. Додатково це підсилює емоційне навантаження, адже соціальному працівнику доводиться не лише допомагати вирішувати конкретні проблеми, а й виступати своєрідним посередником у сімейних конфліктах [29; 51, с.23].

Така взаємодія створює додаткове емоційне навантаження, оскільки працівник постійно зустрічається з нерозумінням, опором або ворожістю, що сприяє деперсоналізації – спробі дистанціюватися, знизити емоційну включеність як механізм самозахисту [18, с. 218].

Соціальні працівники, які працюють із людьми літнього віку, часто відчують значно більшу відповідальність, ніж працівники інших сфер. Такий вік клієнтів пов'язаний з підвищеним ризиком:

- погіршення стану здоров'я;
- падіння;
- травм;
- кризових ситуацій;
- інвалідизації.

Працівник усвідомлює, що навіть невелика помилка або недогляд може призвести до важких наслідків. Це спричиняє хронічну тривожність, страх помилки, підвищене почуття провини, які є значущими предикторами емоційного виснаження [37].

Поширені моральні дилеми також посилюють стрес:

- як забезпечити автономію клієнта, коли він не завжди здатний приймати адекватні рішення;

- як поєднати інтереси клієнта та його родичів, які можуть мати різні потреби;

- як реагувати у ситуаціях жорстокого поводження зі сторони сім'ї;

- як бути присутнім у кризових та трагічних ситуаціях.

Такий етичний тиск поступово виснажує працівника, провокуючи ступінчасте формування синдрому вигорання [50].

Люди літнього віку часто перебувають у стані соціальної ізоляції, втрати звичних життєвих ролей та зменшення кола спілкування, що робить їх особливо залежними від зовнішніх джерел підтримки. У такій ситуації соціальний працівник нерідко стає для них єдиним каналом комунікації, уваги та турботи. На нього покладається виконання одразу кількох важливих функцій: співрозмовника, який заповнює дефіцит живого спілкування; психологічного консультанта, що допомагає долати емоційні труднощі та переживання; медичного посередника, який пояснює рекомендації лікарів або сприяє отриманню необхідної допомоги; а подекуди й родини чи довіреної особи, з якою можна поділитися найважливішим. Такий «надлишок ролей» значно підвищує емоційне навантаження на спеціаліста, адже фактично він виконує функції цілої соціальної мережі клієнта. Емоційна «надвідповідальність», яка виникає внаслідок такого багаторівневого включення, робить соціального працівника особливо вразливим до перевтоми та внутрішнього виснаження. Постійна необхідність відповідати очікуванням клієнта, підтримувати його психологічний стан, допомагати у прийнятті рішень та одночасно залишатися професійно нейтральним може призводити до перевищення меж професійної взаємодії. У результаті зростає ризик розвитку емоційного виснаження, що є центральним компонентом синдрому професійного вигорання [49].

Особливість роботи із людьми літнього віку полягає у тому, що результати професійної діяльності соціального працівника далеко не завжди є помітними або швидкими. Значна частина клієнтів має хронічні захворювання, незворотні вікові зміни, зниження когнітивних функцій, що об'єктивно обмежує можливості для суттєвого покращення їхнього стану. У таких умовах спеціаліст може відчувати,

що докладені зусилля не дають очікуваного ефекту, що провокує внутрішнє розчарування та знижує відчуття професійної ефективності. Поступово формується стан фрустрації, пов'язаний з відсутністю швидкого або видимого результату, а також зі складністю вплинути на природний перебіг старіння [42].

Коли соціальний працівник протягом тривалого часу не спостерігає позитивної динаміки у своїх клієнтів, це створює ґрунт для розвитку таких психологічних станів, як відчуття безсилля, втрата мотивації, зниження віри у власні професійні можливості та редукція професійних досягнень. Подібні переживання є типовими ознаками пізніх стадій професійного вигорання, коли зникає емоційне залучення, зменшується задоволення від роботи та погіршується загальне психологічне самопочуття. У підсумку невидимість результатів діяльності, притаманна роботі з людьми літнього віку, стає вагомим чинником розвитку професійного виснаження у соціальних працівників [48].

Одним із важливих аспектів впливу на появу симптомів професійного вигорання у соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку, є недостатня підтримка з боку сім'ї клієнтів та їхнього соціального оточення. У багатьох випадках родичі не беруть активної участі у догляді за літньою людиною, повністю перекладаючи відповідальність на соціального працівника. Іноді навпаки – сім'я висуває нереалістичні, завищені вимоги, очікуючи, що працівник компенсує їхню участь або «вирішить всі проблеми» клієнта. Це призводить до конфліктних ситуацій, відчуття несправедливості та додаткового емоційного тиску. У таких умовах спеціаліст постійно балансує між потребами клієнта та очікуваннями його родичів, що значно підвищує рівень професійного стресу.

У наших реаліях одним із головних чинників, що впливає на розвиток професійного вигорання соціальних працівників, є повномасштабне вторгнення. Військові дії вплинули не лише на суспільство загалом, а й безпосередньо на роботу соціальних служб. Працівники стикаються з надзвичайно високим навантаженням, вимушені виконувати велику кількість завдань в дуже стислий термін, працюючи при цьому в умовах обмежених ресурсів – фінансових, організаційних і кадрових. Війна поглиблює кризові ситуації не тільки в житті

соціальних працівників, а й у житті літніх людей, які є однією з найвразливіших категорій населення. Вимушене переселення, втрата домівок, розрив звичних соціальних зв'язків та ускладнений доступ до медичних і соціальних послуг роблять старше покоління більш залежним від підтримки. Це, своєю чергою, значно збільшує кількість клієнтів, якими мають опікуватися соціальні працівники, що провокує виснаження та підвищує ризик вигорання [51, с. 25].

Додатковим навантаженням виступають організаційні особливості роботи з літніми людьми. Соціальні служби часто працюють у режимі кадрового дефіциту, що збільшує обсяг обов'язків кожного працівника та ускладнює можливість якісно виконувати всі функції. Значну частину робочого часу займає оформлення документації, що знижує можливість безпосередньої взаємодії з клієнтами та збільшує адміністративне навантаження. Обмежені ресурси для підтримки, реабілітації чи покращення якості життя клієнтів створюють у працівника відчуття безпорадності та неможливості повністю виконати свої професійні завдання.

Важливу роль у появі симптомів вигорання відіграє і те, що в організаціях, яких працюють соціальні працівники з літніми особами здебільшого відсутня своєчасна діагностика проявів професійного вигорання [31, с. 110]. Без регулярного моніторингу стану працівника — емоційного, психічного, професійного — симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження ефективності можуть накопичуватися поступово, непомітно й перерости у хронічний синдром вигорання. Саме початкові стадії вигорання (емоційне виснаження, зниження мотивації) часто лишаються непоміченими, якщо немає діагностичних інструментів.

Відсутність належного суспільного визнання та підтримки з боку керівництва чи колег створює у фахівців відчуття непотрібності та недооціненості. До цього додається і проблема низької оплати праці: середня заробітна плата соціальних працівників, з урахуванням премій та надбавок, становить лише 10 000–15 000 гривень на місяць. Такий рівень оплати не відповідає сучасним економічним умовам, що негативно впливає на мотивацію, ускладнює залучення молодих спеціалістів та утримання досвідчених кадрів у системі. У результаті працівники

відчувають емоційне виснаження та втрату сенсу своєї діяльності, що лише посилює ризики професійного вигорання [46].

Таким чином, можна підсумувати, що специфіка діяльності соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку, створює унікальний комплекс стресогенних чинників, що значно підвищують ризики розвитку професійного вигорання. Постійний контакт із фізичними та психічними стражданнями клієнтів, високий рівень відповідальності, комунікативні труднощі, емоційне перевантаження, соціальна ізоляція клієнтів та обмежені ресурси системи — усі ці аспекти спричиняють поступове виснаження професійних, фізичних та емоційних ресурсів працівника. Такі умови роботи потребують особливої уваги з боку керівництва, впровадження програм діагностики, профілактики вигорання, регулярної супервізії, підтримки професійних спільнот та розвитку навичок саморегуляції, що допоможуть знизити рівень психоемоційного навантаження та підтримати якість соціальної роботи.

2.3. Методи діагностики професійного вигорання соціальних працівників

Діагностика професійного вигорання соціальних працівників потребує комплексного методологічного підходу, оскільки цей феномен має багатовимірний характер і проявляється на фізичному, емоційному, когнітивному, поведінковому та соціальному рівнях. Професійне вигорання розглядається як результат взаємодії індивідуальних особливостей особистості та зовнішніх факторів професійного середовища. Тому методологія його вивчення повинна охоплювати як психологічні особистісні особливості, так і специфіку професійної діяльності соціального працівника, зосереджуючись на умовах, у яких він працює, характері клієнтської групи, рівні навантаження, забезпеченості ресурсами та організаційних чинниках.

У методології даного дослідження центральним є системний підхід, який дозволяє розглядати професійне вигорання як результат взаємодії цілісної системи факторів – індивідуальних, професійних, соціальних, організаційних та емоційно-комунікативних. Системний підхід дає можливість визначити, яким чином

поєднання умов професійної діяльності та особистісних характеристик соціального працівника призводить до поступового виснаження, втрати мотивації та редукції професійних досягнень. У контексті роботи соціального працівника системність аналізу є особливо важливою, адже діяльність цієї професії передбачає тісний контакт із клієнтами, високий рівень емоційної включеності та виконання ролей, що виходять за межі суто професійних [52].

Крім системного підходу, важливим методологічним принципом виступає діяльнісний підхід, який дає змогу вивчати професійне вигорання через аналіз специфіки професійної діяльності та особливостей взаємодії соціального працівника з клієнтом. Діяльність соціального працівника відзначається високим емоційним навантаженням, відповідальністю, великим обсягом комунікативних завдань, необхідністю ухвалення важливих рішень у складних умовах. З огляду на це діяльнісний підхід дозволяє простежити зв'язок між змістом діяльності, її емоційно-психологічною складністю та проявами виснаження. З позиції цього підходу професійне вигорання постає як форма дезадаптації до професійної діяльності, що втрачає для працівника суб'єктивну значущість та емоційний сенс [59].

Третім важливим методологічним орієнтиром є гуманістичний підхід, який передбачає врахування ціннісно-сислової сфери особистості соціального працівника. Робота у сфері соціальної допомоги ґрунтується на таких цінностях, як милосердя, допомога, підтримка, повага до гідності людини. Вигорання у цьому контексті розглядається як порушення зв'язку між особистісними цінностями та щоденними професійними завданнями, що проявляється у зниженні емпатії, відчуженості, втраті ідеалів та розчаруванні у власній професійній ролі. Гуманістична парадигма дозволяє виявити, як трансформація смислового поля діяльності впливає на емоційний стан працівника, і яким чином відновлення ціннісної мотивації може сприяти профілактиці вигорання [32].

Для отримання достовірних емпіричних даних та комплексного аналізу феномену професійного вигорання у соціальних працівників застосовується поєднання теоретичних і емпіричних методів. Теоретичні методи включають аналіз

наукової літератури, синтез сучасних досліджень у сфері професійного стресу, вигорання та діяльності соціальних працівників, що дозволяє визначити наукові підходи, ключові поняття, структуру феномену вигорання та чинники, що впливають на появу стану вигорання. Теоретичне опрацювання джерел забезпечує обґрунтування методичної бази та вибір відповідних діагностичних інструментів [7].

Емпірична частина дослідження передбачає застосування діагностичних методик, спрямованих на виявлення рівнів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Найбільш поширеним та валідним інструментом є опитувальник Маслач (Maslach Burnout Inventory – MBI), який дозволяє оцінити саме ті компоненти, що формують структуру професійного вигорання у соціальних працівників. MBI дає можливість отримати кількісні показники, що характеризують рівень емоційного напруження та психічного виснаження, ступінь емоційної дистанції у спілкуванні з клієнтами, а також суб'єктивне відчуття професійної ефективності. Застосування цього інструмента є особливо цінним у дослідженнях, де фокус робиться на емоційно навантажених професіях [66].

Також, варто, включити і такі методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В. Бойком, «Визначення психічного вигорання» за О. Рукавішніковим, а також опитувальник «Психологічне вигорання» для професійної сфери «людина–людина», розроблений Н. Водоп'яною та О. Старченковою на базі моделей Х. Маслач і С. Джексон. Крім того, застосовуються методи «Оцінки власного потенціалу вигорання» та «Дослідження синдрому вигорання». Усі ці підходи дозволяють, насамперед, визначити рівень прояву вигорання та його окремі компоненти. Незважаючи на різницю в термінології (професійне, емоційне, психічне вигорання та ін.), ці поняття є синонімічними і висвітлюють різні аспекти явища як у професійній діяльності, так і в інших сферах життя людини [32; 34; 48].

Для поглибленого аналізу особистісних чинників, які можуть сприяти розвитку вигорання, доцільним є використання психодіагностичних методик, спрямованих на вимірювання рівня тривожності, емоційної стабільності,

стресостійкості, емпатії та особистісних рис. Зокрема, можуть застосовуватися методика діагностики рівня нейротизму, шкали тривожності Спілбергера – Ханіна, опитувальники для дослідження копінг-стратегій та стилів реагування на стрес. Такі методики дозволяють встановити, які індивідуальні характеристики роблять соціального працівника більш або менш уразливим до розвитку професійного виснаження [32].

Важливим компонентом методології є також вивчення організаційних та професійних чинників. Для цього застосовуються методи анкетування, що дають можливість оцінити робочі умови, рівень забезпеченості ресурсами, наявність супервізійної підтримки, характер взаємодії з керівництвом, колегами та клієнтами. Анкети можуть включати питання, які стосуються навантаження, кількості клієнтів, адміністративних обов'язків, наявності конфліктних ситуацій, емоційних труднощів у роботі з літньою групою клієнтів, що дозволяє отримати комплексне уявлення про зовнішні фактори ризику [8].

Якісний аналіз доповнюється методами спостереження, інтерв'ю та бесід із соціальними працівниками. Ці методи особливо важливі для виявлення специфіки емоційної взаємодії з клієнтами літнього віку, переживань працівників щодо професійної ефективності, складнощів у роботі, пов'язаних із хронічними хворобами клієнтів, їхньою залежністю від працівника та високим рівнем потреб у догляді. Якісні методи дозволяють розкрити суб'єктивний досвід працівника, який не завжди може бути повністю переданий через стандартизовані інструменти [15].

Окрім цього, у методологічній частині дослідження важливо враховувати принципи етичності. Робота із соціальними працівниками, які потенційно можуть перебувати у стані психоемоційного виснаження, потребує делікатного підходу. Усі діагностичні процедури мають бути добровільними, а отримана інформація – конфіденційною. Важливо також уникати додаткового психоемоційного навантаження на учасників дослідження, забезпечувати комфортні умови для участі та надавати консультативну підтримку у разі потреби [14].

Отже, методологія дослідження професійного вигорання соціальних працівників передбачає комплексність, яка в собі поєднує системний, діяльнісний

та гуманістичний принципи. Використання різноманітних методів – від теоретичного аналізу до емпіричного обстеження – забезпечує цілісне вивчення феномену та дає змогу виявити як індивідуальні психологічні особливості, так і зовнішні умови діяльності, що впливають на виникнення та розвиток професійного виснаження. Такий багаторівневий підхід дозволяє отримати достовірні результати та створює основу для подальшої розробки програм профілактики та корекції вигорання серед соціальних працівників, особливо тих, хто працює з людьми літнього віку.

2.4. Наслідки професійного вигорання та їх вплив на роботу соціального працівника

Професійне вигорання є значущою проблемою, що постає перед фахівцями соціальної сфери, оскільки їхня діяльність пов'язана з постійним контактом із різноманітними категоріями вразливих груп населення, високою емоційною залученістю, необхідністю швидкого реагування на стресові ситуації та виконанням широкого спектра обов'язків. Наслідки професійного вигорання для соціальних працівників є комплексними, різноманітними й охоплюють фізичну, емоційну, когнітивну, мотиваційну, соціальну та професійно-організаційну сфери. У сукупності вони не лише істотно погіршують якість життя самого фахівця, а й знижують ефективність професійної діяльності, а отже впливають на якість надання соціальних послуг клієнтам. Саме тому аналіз наслідків професійного вигорання є ключовим аспектом дослідження загальної проблематики добробуту та професійної ефективності соціальних працівників (див. рис. 2.1).

Першим і найпомітнішим проявом наслідків вигорання є фізичне виснаження, яке з часом може перерости у хронічне. Фахівці починають відчувати постійну втому, зниження енергії, порушення сну, соматичні симптоми, які часто не мають органічної природи. У соціальних працівників це виявляється, зокрема, у зменшенні продуктивності, уповільненні реакцій, зниженні здатності ефективно

планувати роботу, що призводить до помилок у документації та недотримання термінів виконання професійних завдань. Фізичне виснаження позначається на здатності спеціаліста виконувати навіть звичні обов'язки, викликаючи відчуття постійного перевантаження. У довготривалій перспективі це може спричинити погіршення здоров'я, підвищення ризику серцево-судинних захворювань, ослаблення імунітету, що призводить до збільшення кількості походів на лікарняну відпустку та вимушених перерв у роботі [4].

Емоційний компонент наслідків вигорання впливає на внутрішній стан працівника набагато глибше й часто стає ключовою причиною професійної дезадаптації. Соціальні працівники, які переживають емоційне виснаження, втрачають здатність співпереживати, стають байдужими до емоційних переживань клієнтів або демонструють підвищену дратівливість та нетерпимість. Для професії, заснованої на емпатії, підтримці та психологічній чутливості, такі зміни є критичними, адже вони змінюють саму суть взаємодії з клієнтом. Клієнти літнього віку, які часто переживають самотність, втрату соціальних контактів та потребують значної емоційної підтримки, особливо чутливо реагують на будь-які прояви холодності, нестачі уваги або нещирості з боку фахівця. Емоційне виснаження призводить до того, що працівник відчуває відразу до соціальних контактів, намагається скоротити час взаємодії з клієнтами, сприймає їхні потреби як надмірні або необґрунтовані. За таких умов соціальна допомога втрачає свою якість, а клієнти не отримують необхідного рівня підтримки [16, 42].

Одним із найбільш помітних наслідків вигорання є емоційне виснаження. У працівників виникає постійне відчуття втоми та внутрішньої спустошеності, навіть після відпочинку. Це призводить до зниження здатності співпереживати клієнтам, що є ключовою складовою соціальної роботи. Людина починає сприймати роботу як тягар, а будь-які завдання викликають роздратування чи апатію. Внаслідок цього зменшується залученість у професійний процес, а допомога клієнтам стає формальною та менш ефективною.

Одним із найнебезпечніших і водночас найбільш болісних проявів професійного вигорання є деперсоналізація, яка виявляється у поступовому

емоційному відстороненні соціального працівника від своїх клієнтів та навіть колег. Цей процес зазвичай розгортається непомітно: спочатку фахівець просто намагається зберегти власні емоційні ресурси, обмежуючи глибоке співпереживання, однак з часом це перетворюється на своєрідний захисний механізм, який віддаляє його від людей, з якими він працює [2].

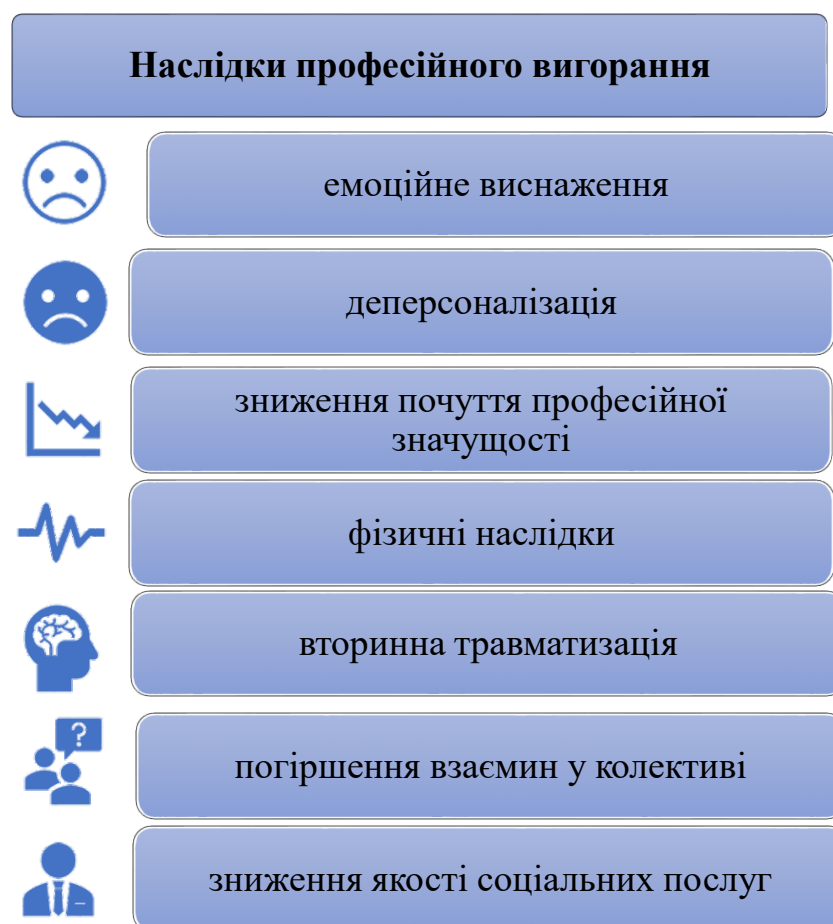


Рисунок 2.1. Основні наслідки професійного вигорання

В стані деперсоналізації соціальний працівник починає сприймати підопічних не як унікальних особистостей зі своїми життєвими історіями, болем, надіями та потребами, а як безликі «випадки» чи «проблеми», які необхідно вирішити за інструкцією. Це суттєво змінює характер взаємодії: замість щирого бажання допомогти з'являється формальне виконання професійних обов'язків. В такій ситуації соціальний працівник, який раніше був джерелом підтримки та

тепла, може здаватися байдужим або навіть холодним, що боляче сприймається літніми людьми, які й без того відчувають самотність та ізоляцію.

Втрата емоційного зв'язку з клієнтами підриває довіру, яка є фундаментом будь-якої ефективної соціальної роботи. Люди літнього віку, особливо ті, що перебувають у кризових обставинах, гостро відчувають ставлення до себе. Вони легко помічають нещирість або байдужість і можуть сприймати це як відмову у допомозі на емоційному рівні. Внаслідок цього вони втрачають мотивацію співпрацювати, стають замкнутими, відмовляються від запропонованих соціальних послуг або починають проявляти агресію та недовіру. Це створює ще більше напруження у відносинах і може призвести до конфліктів, що ускладнюють роботу фахівця та погіршують стан самих підопічних [2; 42].

Деперсоналізація небезпечна ще й тим, що вона руйнує професійні цінності соціального працівника. Коли зникає відчуття співпереживання, втрачається й глибокий сенс діяльності. Працівник починає відчувати себе не учасником важливої місії допомоги, а просто виконавцем завдань, що різко знижує його мотивацію та професійну задоволеність. Це може підштовхнути фахівця до ще більшого емоційного закриття або навіть до рішення залишити професію.

Ще одним особливо тривожним наслідком професійного вигорання є втрата почуття професійної значущості та цінності власної діяльності. На початкових етапах цього процесу працівник поступово починає сумніватися у важливості своєї роботи, відчуваючи, що його зусилля не приносять результату або залишаються непоміченими. З часом ці сумніви переростають у глибоке переконання, що його діяльність не має сенсу. Соціальний працівник, який колись відчував гордість і натхнення від того, що допомагає людям, може почати сприймати свою роботу як непотрібну та навіть безрезультатну [38].

В такому стані фахівець часто відчувається неповноцінним, втрачає впевненість у власних професійних навичках та здібностях. Кожна помилка чи невдача сприймається ним надзвичайно гостро і лише підсилює відчуття некомпетентності, що, в свою чергу, знижує рівень внутрішньої мотивації: зникає бажання вдосконалюватися, опановувати нові методики, брати участь у тренінгах

чи підвищенні кваліфікації. Працівник починає виконувати свої обов'язки формально, без ініціативи та креативності, що негативно позначається на якості соціальних послуг [38].

Найбільш небезпечним наслідком цього стану є те, що втрата сенсу діяльності може призвести до рішення залишити професію. Для соціальної сфери, яка й без того часто стикається з нестачею кадрів, це стає серйозною проблемою. Відхід досвідчених фахівців означає втрату не лише їхніх знань та практичних навичок, а й цінного досвіду взаємодії з клієнтами, в тому числі і з людьми літнього віку, що потребують делікатного та чуйного підходу. Крім того, звільнення працівника створює додатковий тиск на колектив, адже його обов'язки розподіляються між іншими співробітниками, що може провокувати нові випадки вигорання.

Професійне вигорання має не лише емоційний, а й глибокий фізичний вимір, який безпосередньо впливає на якість життя та професійну ефективність соціального працівника. Постійний стрес, висока відповідальність та безперервне емоційне напруження виснажують організм, поступово підриваючи його захисні сили. Часто це проявляється у порушенні сну, коли людина не може повноцінно відпочити навіть після завершення робочого дня, а безсоння стає звичним станом. Разом із цим з'являються проблеми зі здоров'ям, часті головні болі, відчуття постійної втоми та виснаження, коли навіть вже відпочинок [25; 32].

Надмірне емоційне навантаження та тривалий стрес негативно впливають на роботу серцево-судинної системи, підвищуючи ризик розвитку гіпертонії, тахікардії та інших серйозних захворювань. Не менш вразливою стає травна система, адже емоційні переживання безпосередньо відображаються на її функціонуванні, викликаючи розлади, гастрити та інші проблеми зі шлунково-кишковим трактом. У таких умовах організм починає працювати на межі своїх можливостей, що веде до постійного фізичного виснаження [37].

Хронічна втома та стрес поступово знижують природний імунітет, роблячи людину більш уразливою до інфекційних та вірусних захворювань. Будь-яка хвороба, навіть незначна, протікає важче та вимагає більше часу на одужання, що

створює додатковий тягар як для самого працівника, так і для колективу, адже він може бути змушений брати лікарняні або працювати попри погане самопочуття. Виникає замкнене коло: слабе фізичне здоров'я поглиблює прояви вигорання, а вигорання, у свою чергу, ще більше підриває здоров'я та сили [1].

Для соціальних працівників це особливо небезпечно, оскільки їхня діяльність вимагає не лише психологічної стійкості, а й значних фізичних зусиль, наприклад, у догляді за людьми з обмеженою рухливістю чи хронічними захворюваннями. Коли фізичні та емоційні ресурси вичерпані, зростає ризик помилок, знижується якість послуг і погіршується взаємодія з клієнтами. Саме тому надзвичайно важливо приділяти увагу не лише психоемоційному стану, а й турботі про власне тіло, забезпечуючи достатній відпочинок, регулярне відновлення сил та профілактику захворювань. Гармонія між фізичним та психологічним благополуччям є ключем до ефективної роботи та довготривалої професійної активності, дозволяючи соціальному працівнику залишатися ресурсним і здатним допомагати іншим, не втрачаючи себе [6; 22].

Не менш важливим та водночас небезпечним наслідком професійного вигорання є вторинна травматизація, яка часто проявляється в соціальних працівників через специфіку їхньої діяльності. Щодня вони стають свідками чужого болю, адже змушені вислуховувати важкі життєві історії своїх клієнтів, пов'язані з втратою близьких, важкими захворюваннями, бідністю, самотністю чи іншими драматичними подіями. Зіткнення з таким емоційно насиченим та травматичним контентом не проходить безслідно: поступово фахівець починає переживати чужі страждання як власні, відчуваючи емоційний біль, який не належить йому особисто, але стає частиною його внутрішнього світу [24].

На ранніх стадіях вторинна травматизація може виявлятися у формі посиленої психоемоційної напруги, відчуття втоми та труднощів із засинанням або підтриманням нормального сну. Проте з часом її наслідки поглиблюються: людина починає втрачати здатність відокремлювати власні емоції від емоцій клієнтів, відчуває постійне внутрішнє напруження, яке не зникає навіть поза межами

робочого часу. Це створює відчуття безпорадності та безсилля, а іноді може призвести до депресивних станів або розвитку психосоматичних захворювань [73].

Найнебезпечнішим є те, що вторинна травматизація поступово позбавляє фахівця внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної допомоги іншим. Соціальний працівник може втратити здатність співпереживати, відчувати емпатію та підтримувати клієнтів, адже власний емоційний біль стає надто важким. В крайніх випадках це призводить до відмови від професійної діяльності, бажання ізолюватися від оточення та навіть до розвитку серйозних психічних розладів [23].

Саме тому надзвичайно важливо, щоб соціальні працівники мали доступ та можливість для отримання психологічної підтримки, брати участь у супервізіях та тренінгах, які допомагають впоратися з емоційним навантаженням. Профілактика вторинної травматизації не лише зберігає психологічне здоров'я фахівця, а й підвищує ефективність його роботи, дозволяючи надавати допомогу клієнтам на високому професійному рівні, не втрачаючи внутрішньої рівноваги та мотивації [38].

Наслідки професійного вигорання виходять далеко за межі внутрішнього стану окремого працівника та суттєво впливають на атмосферу в колективі. Коли соціальний працівник перебуває у стані виснаження, це відображається на його поведінці та стилі спілкування з колегами. Часто такі фахівці стають замкнутими, відстороненими та байдужими до командної взаємодії. Вони уникають участі у спільних проектах чи обговореннях, намагаючись мінімізувати контакти, оскільки будь-яка додаткова соціальна взаємодія сприймається як ще одне джерело напруги. Інші, навпаки, можуть проявляти підвищену дратівливість чи агресію, реагуючи емоційно навіть на дрібні зауваження або робочі непорозуміння.

Такі прояви сприяють формуванню напруженого та емоційно виснажливого мікроклімату в колективі, де слабшає відчуття взаємної довіри та підтримки. Якщо кілька працівників одночасно стикаються з вигоранням, це провокує своєрідний «ефект доміно» – зростає кількість конфліктних ситуацій, непорозуміння набувають системного характеру, а ефективність спільної роботи суттєво знижується. Як наслідок, розпадається командна взаємодія, що є критичною для

результативності соціальної роботи, особливо в контексті підтримки осіб, які перебувають у кризових умовах [2].

В такій атмосфері молоді фахівці часто швидко розчаровуються та приймають рішення залишити колектив або навіть професію, що призводить до зростання плинності кадрів і ще більшого навантаження на тих, хто залишається. В результаті формується замкнене коло: нестача кадрів підвищує рівень стресу та навантаження на працівників, що, своєю чергою, поглиблює прояви вигорання. Це свідчить про те, що професійне вигорання не є індивідуальною проблемою, а стає серйозним викликом для всієї організації, впливаючи на її стабільність, ефективність і здатність виконувати соціальну місію [40].

В професійному контексті наслідки вигорання безпосередньо позначаються на якості наданих соціальних послуг. Виснажені та емоційно спустошені працівники часто втрачають здатність зосереджуватися на деталях, що призводить до помилок у документації, неточностей у звітах чи недооцінки важливих аспектів у роботі з клієнтами. У критичних ситуаціях, де необхідно діяти швидко й обґрунтовано, фахівець може приймати необачні рішення або, навпаки, відкладати важливі дії, уникаючи відповідальності. Це створює ризик того, що клієнти не отримають своєчасної допомоги чи залишаться без належної підтримки, що може мати дуже серйозні наслідки для їхнього життя та здоров'я [4].

Найбільш небезпечним наслідком цього стану є те, що втрата сенсу діяльності може призвести до рішення залишити професію. Для соціальної сфери, яка й без того часто стикається з нестачею кадрів, це стає серйозною проблемою. Відхід досвідчених фахівців означає втрату не лише їхніх знань та практичних навичок, а й цінного досвіду взаємодії з клієнтами, в тому числі і з людьми літнього віку, що потребують делікатного та чуйного підходу. Крім того, звільнення працівника створює додатковий тиск на колектив, адже його обов'язки розподіляються між іншими співробітниками, що може провокувати нові випадки вигорання [6].

Загалом наслідки професійного вигорання мають системний і взаємопов'язаний характер. Вони впливають не лише на самого працівника, а й на

клієнтів, колектив, ефективність соціальної установи та якість соціальних послуг у суспільстві загалом. Вигорання руйнує професійну ідентичність, знижує рівень довіри клієнтів до соціальних служб, сприяє формуванню негативного іміджу професії та підриває цілісність соціальної підтримки населення. Усе це підкреслює важливість раннього виявлення ознак вигорання та створення системи профілактики й підтримки соціальних працівників, що особливо актуально для тих, хто працює з людьми літнього віку.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було комплексно розглянуто професійне вигорання соціальних працівників, які здійснюють роботу з людьми літнього віку, а також визначено його ключові причини, механізми розвитку, особливості діяльності та наслідки для професійної сфери. Опрацювання теоретичного матеріалу підтверджує, що професійне вигорання у цієї категорії фахівців має складну багаторівневу природу, зумовлену поєднанням професійних, організаційних, особистісних та соціально-психологічних чинників.

Було з'ясовано, що чинники виникнення професійного вигорання можна розглядати на рівні індивідуально-особистісних особливостей, особливостей професійної діяльності та організаційних умов роботи. Сукупність цих умов формує середовище хронічного стресу, яке є основним живильним підґрунтям синдрому емоційного вигорання.

Специфіка роботи саме з людьми літнього віку виступає додатковим фактором, який значно підвищує ризик розвитку вигорання. Аналіз показав, що ця категорія клієнтів потребує тривалої, емпатійної та комплексної підтримки, часто пов'язаної з проблемами самотності, віковими психологічними змінами, хронічними захворюваннями та соціальною вразливістю. Це сприяє збільшенню ризику виснаження, адже соціальний працівник виконує одночасно декілька ролей — консультанта, комунікатора, посередника, захисника інтересів, організатора

соціальних послуг. Це підтверджує актуальність використання в дослідженні теорії соціального обміну та символічного інтеракціонізму, які дозволяють глибше зрозуміти взаємозв'язок між оцінкою працівником власної ролі, його емоційними реакціями та організаційним середовищем.

Проаналізовані наслідки вигорання охоплюють емоційну, фізичну та професійну сфери. Вони виявляються у зниженні емпатії, погіршенні якості взаємодії з клієнтами, зростанні конфліктів у колективі, деперсоналізації, відчутті професійної неефективності та ризику дезадаптації.

Методологічна частина розділу обґрунтовує доцільність використання системного, діяльнісного та гуманістичного підходів, а також поєднання психодіагностичних методик, анкетування та якісних методів. Такий підхід створює цілісну основу для емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення рівнів професійного вигорання та специфічних чинників його розвитку серед фахівців, які працюють з літніми людьми.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ ЛІТНЬОГО ВІКУ

3.1. Опис програми дослідження

Проблемна ситуація. Зараз в Україні спостерігається зростання рівня професійного вигорання серед соціальних працівників, особливо тих, хто працює з людьми літнього віку. Ця категорія клієнтів потребує підвищеної уваги, тривалої емоційної взаємодії та постійного супроводу, що суттєво підвищує навантаження на соціальних працівників. Додатковим ускладненням є умови повномасштабної війни, які призвели до збільшення кількості клієнтів, зростання емоційного тиску, невизначеності та додаткових організаційних викликів. У таких умовах керівництво соціальних установ не завжди забезпечує належну підтримку, що ще більше посилює ризики вигорання. Це створює проблемну ситуацію, яка негативно впливає і на працівників, і на якість соціальних послуг, що надаються людям літнього віку.

Проблема полягає в тому, що професійне вигорання соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку, формується під впливом комплексу факторів — мотиваційних, організаційних, емоційних та — але управлінський компонент цього процесу недостатньо досліджений. Зокрема, бракує знань про те, як стиль керівництва, комунікація, доступність підтримки, участь у прийнятті рішень і наявні заходи профілактики впливають на прояви вигорання у працівників у сучасних умовах воєнного стану. Ця недостатність ускладнює розробку ефективних управлінських стратегій, спрямованих на підтримку персоналу та зниження рівня вигорання.

Об'єкт дослідження: соціальні працівники, які працюють з людьми літнього віку.

Предмет дослідження: прояви професійного вигорання, а також досвід та стратегії його профілактики та попередження.

Мета дослідження – виявити наявність проявів професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку, та визначити чинники й управлінські умови, що впливають на виникнення цього стану.

Завдання:

1. З'ясувати умови роботи та емоційні навантаження соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку.
2. Виявити організаційні та професійні чинники, що формують ризики професійного вигорання (стиль керівництва, комунікація, підтримка, навантаження, робочий клімат).
3. З'ясувати вплив умов воєнного стану на професійне навантаження, емоційний стан та працездатність соціальних працівників.
4. Виявити індивідуальні та організаційні стратегії запобігання та профілактики вигорання.
5. Розробити рекомендації для запобігання та профілактики професійного вигорання.

Інтерпретація основних понять дослідження

Соціальний працівник – це людина з відповідною професійною підготовкою та кваліфікацією у сфері соціальної роботи, який здійснює надання соціальних послуг [18].

Особи літнього віку – це люди, які відповідно до класифікації Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) належать до вікової групи від 60 до 74 років [64].

Професійне вигорання – стан виснаження, що проявляється у відчутті постійної втоми, емоційному спустошенні та втраті ресурсу для підтримки інших зі зниженням професійної мотивації, відстороненим або негативним ставленням до колег і клієнтів, падінням ефективності праці, втратою цінності власних досягнень, зниженням рівня самореалізації, почуттям розчарування та внутрішньою напругою, що виникає під час виконання професійних обов'язків. [9].

Емоційне навантаження — внутрішній психоемоційний тиск, який виникає через часту роботу із клієнтами, що перебувають у складних життєвих обставинах, втому від постійної емпатії та стресу від неможливості надати повну допомогу [23].

Профілактика вигорання — це індивідуальні або організаційні заходи, спрямовані на зменшення ризику професійного виснаження [31].

Емоційне виснаження — втрата здатності до емоційного залучення у професійну діяльність, що супроводжується апатією, дратівливістю, фізичною втомою [31].

Організаційна підтримка — доступність психологічної, методичної, управлінської допомоги та заходів профілактики емоційного вигорання в організації [37].

Операціоналізація понять

Для дослідження професійного вигорання та його чинників проведено якісне дослідження, яке поєднало:

- Напівструктуроване глибоке інтерв'ю з блоками питань, орієнтованими на виявлення причин вигорання, переживань працівників, умов праці, стилю керівництва, професійної мотивації, стратегій профілактики та подолання тощо;
- контент-аналіз відкритих відповідей респондентів для виявлення смислових категорій.

Ключові індикатори, що використовувалися для оцінки наявності стану вигорання:

- скарги на втому, апатію, роздратованість, психосоматичні симптоми;
- відчуття безпорадності, зниження мотивації до роботи;
- зміни у ставленні до клієнтів, втрата емпатії;
- зміни у роботі до та після повномасштабного вторгнення;
- опис власних стратегій діагностики та відновлення або їхня відсутність.

Також у дослідженні операціоналізовано:

- «організаційна підтримка» (доступ до супервізії, відкритість керівництва, участь у прийнятті рішень),
- «робоче навантаження» (кількість клієнтів, інтенсивність комунікації, додаткові обов'язки),
- «ресурси для відновлення» (наявність гнучкого графіку, психоемоційних практик, вільного часу).

Гіпотези дослідження:

1) Соціальні працівники, які працюють з людьми літнього віку, часто описують стани, що відповідають симптомам професійного вигорання, але уникають називати їх терміном «професійне вигорання», плутаючи його з втомою або емоційним виснаженням.

2) Соціальні працівники пов'язують погіршення свого емоційного стану з організаційними труднощами та недостатньою підтримкою з боку керівництва.

3) Високе робоче навантаження, посилене умовами воєнного стану, значно впливає на прояви емоційного виснаження соціальних працівників, незалежно від типу організації.

Під час дослідження ці гіпотези будуть перевірені на достовірність, підтверджені або спростовані, а також можуть залишитися без перевірки чи підтвердження.

План дослідження

Дослідження було побудоване у кілька взаємопов'язаних етапів.

Перший етап – організаційний. На цьому етапі здійснювалося планування всіх аспектів проведення емпіричного дослідження. Було обрано оптимальні методи збору даних, які найбільш відповідали цілям і завданням дослідження, а також специфіці проблеми, що вивчалася. Одним із ключових завдань цього етапу стало формування видбір учасників. Для збору даних було обрано метод напіструктурованого індивідуального інтерв'ю, яке проводилися онлайн за допомогою програми Zoom. У дослідженні взяли участь 8 соціальних працівників,

які працюють з людьми літнього віку. Було знайдено та обрано різні організації, які надають допомогу літнім людям. Соціальні працівники були залучені з таких організацій: територіальні центри соціального обслуговування в Харківській та Київській області, благодійна організація “БФ “Карітас Харків”, Харківський обласний благодійний фонд «Соціальна служба допомоги». Відбувалося звернення до керівників організації, які надали дозвіл на проведення інтерв’ю. Інтерв’ю тривали в середньому 1,5-3 год.

Другий етап – діагностичний. Він передбачав безпосереднє проведення дослідження серед учасників, відібраних на організаційному етапі. Цей етап є основним у роботі, оскільки на ньому збираються ключові дані, необхідні для подальшого аналізу професійного вигорання.

Третій етап – аналітичний. На цьому етапі здійснювалась аналіз та інтерпретація отриманих результатів інтерв’ю. Головною метою було виявлення закономірностей, простеження основних тенденцій та визначення статистично значущих відмінностей. Важливим завданням цього етапу є інтерпретація даних, на основі якої формулюються підсумкові висновки та рекомендації, які можуть бути використані у подальших наукових дослідженнях або практичній діяльності соціальних працівників.

Методи дослідження

З метою збору даних у дослідженні було застосовано метод напівструктурованого глибинного інтерв’ю. Інтерв’ю є одним із ключових якісних методів дослідження, що дозволяє отримати глибоке розуміння особистісних, організаційних та соціальних чинників професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку. Гайд напівструктурованого глибинного інтерв’ю був розроблений у межах якісної методології з опорою на символічний інтеракціонізм, теорію соціального обміну. Символічний інтеракціонізм визначив акцент на суб’єктивних смислах, які соціальні працівники надають своїй діяльності, тому інтерв’ю містить питання про професійні ролі, емоційні переживання та взаємодію з клієнтами. Теорія соціального обміну

обґрунтувала включення питань про баланс між вкладеними ресурсами та отриманою підтримкою, зокрема про управління, навантаження та організаційну атмосферу. Саме цей метод дозволив отримати детальну інформацію про особистий досвід соціальних працівників у роботі з людьми літнього віку, про симптоми професійного вигорання, які вони переживали та чинники їх виникнення, а також про механізми подолання та підтримку, що існують у їхніх організаціях. Окрім цього, у ході дослідження було зібрано пропозиції респондентів щодо того, якими вони бачать ефективні управлінські заходи для запобігання вигоранню.

Тематичні блоки інтерв'ю були розроблені відповідно до основних завдань дослідження та розділені на вісім тематичних блоків:

1. Соціально-демографічні характеристики – збір інформації про вік, стать, освіту, стаж роботи, посаду та тип організації. Це дозволяє врахувати можливий вплив демографічних і професійних особливостей на рівень вигорання.

2. Мотивація та професійна діяльність – аналіз причин вибору професії, джерел задоволення та емоційного навантаження, складних завдань у роботі з літніми клієнтами, а також сприйняття основної мети професійної діяльності.

3. Робочі умови та організаційний контекст – оцінка щоденного навантаження, колективної атмосфери, частоти конфліктів та рівня участі працівника у прийнятті рішень.

4. Взаємодія з керівництвом – виявлення впливу управлінського стилю та організаційних практик на емоційний стан працівника, можливості реалізації ініціатив та участі в заходах профілактики вигорання.

5. Досвід роботи під час воєнного стану – аналіз змін у навантаженні, ставленні клієнтів і колег, підтримці керівництва та впливу воєнних обставин на емоційний стан і працездатність.

6. Стан психічного здоров'я та прояви вигорання – дослідження симптомів емоційного виснаження, деперсоналізації, відчуття професійної неефективності та факторів, що спричиняють вигорання.

7. Подолання та профілактика вигорання – вивчення стратегій відновлення сил, способів подолання стресу та оцінка ефективності управлінських рішень у зменшенні ризику професійного вигорання.

8. Відпочинок і баланс – аналіз часу на відпочинок, можливостей для відновлення та заходів організації щодо підтримки балансу між роботою та особистим життям.

Інтерв'ю дозволяє систематизувати отриману інформацію, зіставити особистісні переживання респондентів із зовнішніми чинниками (організаційними, соціальними, управлінськими), а також виявити закономірності та тенденції, які сприяють виникненню професійного вигорання. Воно поєднує кількісний аспект (систематичне збирання даних за блоками) і якісний аспект (глибокий опис переживань працівників), що робить його ефективним інструментом для аналізу специфіки професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку.

Після проведеного дослідження було здійснено аналіз та інтерпретацію отриманих результатів.

Відбір учасників інтерв'ю

До участі запрошувалися соціальні працівники з досвідом роботи у сфері соціальних послуг щонайменше 2-5 років, які мають досвід в роботі з людьми літнього віку, мають досвід роботи в період повномасштабного вторгнення. З метою охоплення різних практик роботи були запрошені представники як державного, так і недержавного секторів, однак дослідження не мало на меті їх порівняння, а лише передбачало можливість виявлення певних тенденцій. У дослідженні взяли участь 8 соціальних працівників. Обов'язковою умовою була добровільна інформована згода на участь і аудіозапис інтерв'ю, а також готовність поділитися професійним досвідом.

Хоча кількість інтерв'ю не дає змоги робити статистичні узагальнення, отримані дані дозволяють окреслити певні тенденції та особливості роботи соціальних працівників, що можуть стати підґрунтям для подальших досліджень.

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів якісного дослідження

Перед тим як проаналізувати результати глибинного інтерв'ю, важливо дослідити цю проблему з огляду на деякі дослідження, що безпосередньо, є дотичними до цієї теми. Аналіз сучасних українських емпіричних досліджень дозволяє окреслити загальну картину професійного вигорання соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку, та обґрунтувати необхідність проведення власного якісного дослідження. Дані різних авторів і організацій підтверджують системний характер проблеми незалежно від методик, вибірок чи регіонів. Тож для аналізу було обрано три дослідження. У дослідженні МГО «Міжнародний центр розвитку та лідерства» (січень–травень 2023 р., вибірка 40 осіб), спрямоване на оцінку професійної якості життя фахівців, які надають психосоціальну допомогу постраждалим від війни [19]. Хоча вибірка включала і волонтерів, для даної роботи важливою є частина, що стосується професійних соціальних працівників. За шкалами ProQoL та MBI встановлено, що значна частина працівників перебуває на середньому рівні емоційного виснаження та вторинного травматичного стресу. Важливим висновком є позитивний ефект супервізій: соціальні працівники, які регулярно їх відвідують, демонструють істотно нижчі показники вигорання та кращі емоційні результати. У дослідженні О. Терлиги (2023 р., вибірка 29 працівниць КУ «ДМТЦСО(НСП)», м. Дніпро), яке безпосередньо стосується соціальних працівників територіальних центрів, що обслуговують людей літнього віку, були астосовані методики (МБІ, методика Грінберга та ін.), що показали високі показники психоемоційного виснаження у третини працівниць, середні – у майже половини [58]. У помітної частки фіксується деперсоналізація й редукція особистих досягнень, при одночасно високій

професійній мотивації. Авторка наголошує на відсутності системної діагностики стану працівників та потребі у чіткій профілактиці. Дослідження А. Базиленко (2019 р., вибірка 52 українських соціальних працівників), яке хоч і є довоєнним, але має високу аналітичну цінність через фокус на роботі саме з людьми літнього віку [3]. Працівники відзначали характерні стресогенні чинники: складні клієнти, надмірна кількість звернень, часта зміна підопічних, фізична важкість роботи, конфлікти у колективі. Соціальні працівники найчастіше використовують стратегії планування вирішення проблеми, пошук соціальної підтримки та самоконтроль. Таким чином, у своїй діяльності соціальні працівники зазвичай вдаються до таких копінг-стратегій, як продумане планування дій, звернення за підтримкою до соціального оточення та контроль власних емоцій. Отже, аналіз уже проведених досліджень засвідчує важливість подальшого вивчення явища професійного вигорання серед фахівців, які надають допомогу літнім людям, особливо в умовах додаткових викликів, спричинених воєнним станом. На цьому підґрунті варто перейти до представлення якісного дослідження, спрямованого на глибше виявлення суб'єктивних переживань, потреб і професійних викликів інформантів.

Спочатку було взято до уваги відповіді інформантів на перший блок «Соціально-демографічна характеристика». Дослідження охоплює 8 учасників інтерв'ю, які мають різний вік (від 35 до 65 років), професійну підготовку та досвід роботи у соціальній сфері. Усі вони працюють у сфері надання соціальних послуг літнім клієнтам, що відповідає об'єкту дослідження. Серед опитаних усі жінки, що частково відображає фемінізацію галузі соціального обслуговування. Двоє учасників представляють недержавні (громадські чи благодійні) організації, решта — комунальні заклади соціального обслуговування. Така структура дозволяє простежити певні аспекти працівників обох секторів.

За освітнім рівнем більшість мають вищу освіту, зокрема зі спеціальностей «соціальна робота», «соціальна педагогіка», «економіка», що засвідчує їхню кваліфікацію та фахову відповідність. Один інформант має лише середню освіту, але має досвід у сфері й обіймає посаду в недержавній структурі.

Стаж роботи у соціальній сфері коливається від 2 до 19 років. Усі мають досвід роботи з людьми літнього віку від 2 до 19 років, що дозволяє враховувати як перспективи новачків, так і глибоку експертизу досвідчених фахівців .

Професійні обов'язки учасників інтерв'ю охоплюють широкий спектр діяльності — від кейс-менеджменту та оформлення документів до надання соціального супроводу, роботи з громадами, доставки гуманітарної допомоги, інформування клієнтів та організації дозвілля. Така варіативність ролей дозволяє дослідженню проаналізувати певні аспекти соціальної роботи з людьми похилого віку, включаючи адміністративну, практичну й емоційну складові. Різний професійний досвід, тип організації та спектр завдань дозволяє простежити деякі уявлення про чинники, що впливають на психологічний стан працівників, умови праці та організаційні підходи до профілактики вигорання (див. таблицю 3.2).

Таблиця 3.2 Соціально-демографічна характеристика учасників інтерв'ю

№	Стать	Вік	Освіта	Стаж роботи	Робота з людьми літнього віку	Посада / професійні обов'язки	Тип організації
1	Ж	44	Середня освіта	3 роки	3 роки	Робота з людьми літнього віку, консультування, оформлення документів, перенаправлення	Недержавна

2	Ж	65	Вища педагогічна освіта	6 років	6 років	Робота з літніми людьми, культурно-дозвіллева діяльність, оформлення документів, звітність	Недержавна
3	Ж	46	Неповна вища, «Соціальна робота»	5 років	2,5 роки	Кейс-менеджмент, робота з електронною базою, інформування, розвозка обідів, обстеження підопічних, оцінка послуг	Комунальна
4	Ж	43	Базова вища, економіст, управління персоналом	2 роки	2 роки	Управління документацією (електронною і паперовою), виїзди до підопічних	Комунальна

5	Ж	35	Вища освіта, «Соціальна робота»	8 років	8 років	Виїзди по громаді, координація адміністративних завдань, робота з документами, взаємодія з гуманітарними організаціями	Комунальна
6	Ж	47	Вища освіта, економіст	19 років	весь період	Кейс-менеджмент, розвозка обідів, виїзд на обстеження, оцінка потреб	Комунальна
7	Ж	39	Вища освіта, «Соціальна педагогіка»	10 років	6 років	Соціальний супровід, робота з документацією, оцінка потреб, організація	Комунальна

						дозвілля літніх людей	
8	Ж	41	Вища освіта, «Соціа льна робота »	7 років	3 роки	Обстеження умов проживання , прийом звернень, оформлення соціальних послуг, взаємодія з громадами	Комунальна

Відповідно до другого блоку питань «Мотивація та професійна діяльність», більшість учасників інтерв'ю відзначили сильну внутрішню мотивацію до своєї професії. Основним мотивуючим чинником учасники називають саме прагнення підтримувати інших, особливо людей літнього віку, а також відчувати себе корисними для суспільства. Варто зауважити, що істотних відмінностей у мотивації між працівниками державних/комунальних та недержавних установ не виявлено. І в державному секторі, і в громадських організаціях переважно керуються прагненням допомагати підопічним та робити внесок у добробут літніх людей. Однак деякі працівники згадували й прагматичні мотиви – такі як наявність вакансії чи стабільність роботи.

«Спілкування з людьми, що я можу їхнє життя зробити трошки краще, допомагати їм жити, переносити складнощі цього віку...» (Учасник 2).

«По життю склалося так, що я завжди допомагала різним людям, доглядала за рідними людьми, у яких були проблеми зі здоров'ям...» (Учасник 1).

«У мене двоє дітей малих було на той час, мені потрібно було кудись йти працювати, а там надавали повний соціальний пакет, графік роботи був зручний... Взагалі прийшла поспробувати щось нове» (Учасник 6).

«Прийшла спонтанно. Сама не очікувала, що затримаюсь, але згодом захотіла отримати вищу освіту саме за цією спеціальністю. Взагалі мотивує бажання і здатність допомагати людям» (Учасник 5).

Тобто, головними мотивами були: особистий життєвий досвід, бажання допомагати людям, перспектива працевлаштування. Все ж більшість соціальних працівників обирають професію через прагнення допомагати іншим та реалізацію соціальних цінностей. Це свідчить про високий рівень внутрішньої мотивації, але також підвищує ризик професійного вигорання через сильне включення в емоційний аспект роботи.

«Задоволення отримую від того, коли йде зворотній зв'язок, вдячність. Коли людина дякує за роботу, сам процес допомоги...Виснажує емоційно те, що літні люди не приймають допомогу, яку ти хочеш надати, бо у них інший погляд, не приймають щось нове...» (Учасник 6).

«Моїм джерелом задоволення є те, що я маю можливість якось допомогти, бути корисною, а виснажує те, що ти вкладаєшся в роботу, а вдячності ніякої немає, недостатня підтримка зі сторони керівництва» (Учасник 7).

«Задоволення приносить те, що я бачу якісь успіхи клієнтів, їх задоволення. Найбільше виснажує те, що люди, яким ти допомагав, помирають» (Учасник 1).

«Мене приїднімає саме те, що клієнти дякують за те, що їм допомогли, але відчуваю емоційне виснаження, коли людина приходить з бідною, але ти не можеш їй допомогти...» (Учасник 2).

«Задоволення приносить сама робота, взаємодія з клієнтами, а виснажують більше зовнішні фактори, війна...» (Учасник 4).

«Зараз дуже ускладнює роботу більш технічні труднощі, вимкнення світла, нехватка технічних ресурсів, ну саме комп'ютерів, принтерів, а також неякісне програмне забезпечення, які ми зараз працюємо...» (Учасник 3)

Більшість учасників наголошують на тому, що найбільше задоволення вони отримують від успіхів клієнтів, можливості допомагати, отримання вдячності, а також відчуття власної корисності. Важливим мотивувальним аспектом є зворотний зв'язок від людей літнього віку, адже він підтверджує значущість виконуваної роботи. Таким чином, простежується, що джерела задоволення мають переважно емоційно-ціннісний характер, пов'язаний не зі структурою роботи, а з її гуманістичною складовою. Натомість емоційне виснаження формується як унаслідок професійних обставин (складні кейси, смерть клієнтів, відсутність вдячності), так і через організаційні та професійні чинники, які посилюють навантаження.

«Найскладніше у роботі з літніми людьми, це донести до них інформацію, бо трапляються такі клієнти, які просто не хочуть чути якусь інформацію» (Учасник 8).

«Найскладніше те, що літні люди, деякі з них це люди радянської закалки, і наші нові закони, можливості вони не готові і не хочуть сприймати...А ще бути терпими до людей, бо не всі люди спокійні і врівноважені» (Учасник 5).

«Найскладніше, коли є у клієнтів конфлікти з рідними, коли клієнти мають дуже важкі хвороби...» (Учасник 2).

«Бувають ситуації, що ти відчуваєш, що не можеш зробити те, що реально могло б покращити стан клієнта. Це не залежить ані від тебе, ані від установи — просто такі життєві обставини» (Учасник 3).

Найчастіші труднощі, які називають учасники, стосуються комунікації з людьми літнього віку, зокрема складності донесення інформації та опору нововведенням. Іншим суттєвим викликом є робота з клієнтами, що мають складні хвороби, конфлікти з родичами або перебувають у кризових ситуаціях. Також виснажує відчуття безсилля, коли працівник не може вплинути на життєві обставини клієнта.

Більшість респондентів відчувають високий рівень навантаження, що є потенційним фактором професійного вигорання. Деякі респонденти зазначили

середнє навантаження, що теж потребує уваги з боку керівництва для запобігання перевтоми.

«Навантаження дуже сильне, особливо емоційне» (Учасник 5).

Учасники інтерв'ю з комунальних установ особливо наголошували на організаційних труднощах: бюрократичні процедури, дефіцит техніки, перебої з електроенергією та зв'язком (що посилилося в умовах воєнного стану) істотно ускладнюють роботу. Так, один із учасників зазначив, що працювати доводиться «на грані можливого» через відсутність світла, техніки і інтернету, а планові завдання постійно перериваються форс-мажорами і додатковими дорученнями. Працівники недержавних організацій теж стикаються з великим навантаженням, хоча менше згадували про матеріально-технічні проблеми – у їхньому випадку виклики більше пов'язані з обсягом роботи.

Робоча атмосфера в колективах за оцінками респондентів переважно підтримувальна. Майже всі відзначили дружні стосунки між колегами: панує взаємодопомога та згуртованість, завдяки чому легше долати труднощі. Конфліктні чи напружені ситуації трапляються, але рідко; працівники розуміють емоційну складність своєї діяльності і намагаються підтримувати одне одного.

«В нас колектив згуртований, підтримуємо одне одного в тяжких ситуаціях. Якщо у когось стаються якісь життєві проблеми, обов'язково допомагаємо» (Учасник 3).

«Конфлікти виникають, але не часто, бо всі ми живі люди, і все гладко бути не може» (Учасник 7).

«Напружені ситуації виникають, але до конфлікту стараємося не доводити» (Учасник 8).

Натомість простежується певний аспект щодо можливості впливати на управлінські рішення: в комунальних установах працівники залучені до обговорення питань, що стосуються їх роботи, але іноді буває, що участь підлеглих у прийнятті рішень мінімальна.

Стиль управління в організаціях соціальної сфери, за свідченнями інформантів, суттєво впливає на їхнє самопочуття та ризик вигорання. У

комунальних установах переважає авторитарний або змішаний стиль керівництва. Працівники з таких закладів відзначають, що керівники часто вимагають суворого дотримання власних вказівок і контролюють виконання, при цьому мало прислухаються до ідей підлеглих. Один соціальний працівник описав ситуацію так: *«керівник, як правило, не чує твоїх пропозицій, і все має робитися так, як хоче керівник...»*, при цьому від персоналу очікують бездоганної роботи без збоїв.

Ініціативи знизу нерідко не заохочуються – більше того, як зауважила одна респондентка, *«...ідеї підлеглих керівництво привласнює собі...»*, що демотивує персонал. Внаслідок такого стилю працівники державного сектору нерідко відчують себе невизнаними та безсилим впливати на організаційні процеси.

У недержавних громадських організаціях простежується дещо інша тенденція: тут учасники інтерв'ю частіше характеризували керівництво як демократичне та відкрите. Керівники у цих структурах, за словами працівників, більше залучають колектив до прийняття рішень, дослухаються до їхніх пропозицій та виявляють розуміння до проблем.

«Спілкуються з нами, радяться з того чи іншого питання, до кожного знаходять підхід...» (Учасник 1).

Такий стиль управління формує більш довірливу атмосферу і *«підтримувальний клімат»* у команді. Працівники відчують себе цінними, що позитивно позначається на їхньому емоційному стані.

Інтерв'ю яскраво продемонстрували зв'язок між управлінням і рівнем вигорання персоналу. Інформанти одностайні: коли керівник підтримує працівників, цікавиться їхніми потребами та справедливо розподіляє навантаження, професійне вигорання виникає значно рідше. Натомість авторитарний стиль однозначно підвищує ризик виснаження.

«...сто процентів, в основному все залежить від керівництва закладу. А якщо керівнику нічого не цікаво, окрім самого себе, то яка атмосфера буде в колективі?» (Учасник 5).

Таким чином, простежується, що підтримка чи бездіяльність керівництва безпосередньо відбиваються на психологічному стані команди: за відсутності уваги

з боку керівника робота «стоїть на місці» і працівники відчують роздратування та безнадійність, що з часом веде до вигорання.

Щодо управлінських рішень, які позитивно впливають на психологічний стан, то майже всі сказати про корпоративну культуру, неформальні зустрічі, 1 респондентка зауважила *«підвищення зарплатні, повне вирішення проблем, з якими ми звертаємося до керівництва»*.

Відповіді на п'яте питання цього блоку щодо наявності заходів з профілактики професійного вигорання, усі інформанти вказали, що в організації проводяться тренінги. Це означає, що тренінги є єдиною універсальною формою профілактичної роботи, доступною в усіх типах організацій — державних, комунальних та недержавних.

«Саме в організації на постійній основі як таких заходів нема, але дякуємо тим фондам, котрі з нами співпрацюють» (Учасник 6).

У громадських організаціях зазначили, що крім тренінгів є і інші заходи.

« В організації проводяться арт-терапії, приходять психолог 1 раз на тиждень спілкується з нами...» (Учасник 1).

Важливим фактором, що вплинув на умови праці, став воєнний стан. Не усі працівники опитані мали досвід роботи до повномасштабного вторгнення, але все ж більшість є такими, і змогли порівняти такі умови.

« Обсяг завдань і навантаження було просто нереальне. Співробітників не вистачало, а роботи тільки додавалося... Поєднувала і інші посади, окрім своєї...з'явилися нові обов'язки, наприклад, доставка гуманітарної допомоги підопічним під обстрілами» (Учасник 5).

«Збільшилося навантаження, більше паперової роботи стало, більше клієнтів, адже багато людей літнього віку залишилися без рідних, самотніми, плюс додалися нові категорії, наприклад, ВПО...» (Учасник 6).

У недержавних організаціях ситуація також ускладнилася — довелося оперативно переналаштовувати проекти під потреби воєнного часу, шукати додаткові ресурси для допомоги літнім людям у кризі.

Інформанти зазначили, що змінилося і ставлення колег та клієнтів змінилося в цей важкий період. Відзначають, що спостерігалась підвищена тривожність клієнтів та колег, що створює додатковий психологічний тиск на працівників і потребує особливої уваги керівництва та підтримки персоналу. Роль керівництва загалом незмінилося, деякі респонденти зазначили, що стали більш лояльніше відноситися.

«Збільшилися конфлікти з клієнтами та і між колегами, бо усі на емоціях, усі в напрузі, хвилюються за свою безпеку, за рідних... На початку війни були більш згуртованими, вислуховували одне одного, зараз вже не так, можливо звикли до цього всього...» (Учасник 6).

Респонденти зазначають, що емоційний стан і працездатність мають теж певні зміни у таких умовах.

«З початку емоційний стан був взагалі на 0, працездатність так само, але з часом навчилася брати себе в руки і працювати з повною віддачею, іноді страшно, але є таке слово потрібно» (Учасник 3).

«Загалом емоційний стан в перші місяці важкий, не знав, що робити, але зараз я навпаки занурююсь у роботу, щоб не читати новини, відволікатися від цього» (Учасник 6).

«Нерозуміння, морально важко через обстріли, але коли взаємодію з клієнтами, образу підіймається настрій, забуваю за інші проблеми» (Учасник 2).

Загалом, умови воєнного періоду обтяжили і без того непрості робочі будні соціальних працівників, посиливши емоційне навантаження на них. Відсутність адекватної підтримки для частини працівників може підвищувати ризик професійного вигорання, особливо в умовах підвищеного стресу та збільшеного навантаження.

Практично всі опитані визнають, що робота з літньою категорією населення є емоційно виснажливою. Учасники дослідження описують часте відчуття спустошеності наприкінці дня, моральну втому і напруження. Багато хто зазначив, що іноді після роботи не залишається сил ні на що інше – хочеться лише відпочити наодинці чи поспати. Емоційне навантаження накопичується через постійні

переживання за підопічних, необхідність проявляти емпатію та терпіння, а також через стресові ситуації, що виникають у процесі роботи.

Варто зазначити, що працівники комунальних установ дещо частіше згадували про сильну емоційну втому, можливо через більш жорсткі умови праці та обмежені можливості відновлення. Вони вказували на відчуття «роботи на знос» та ситуації, коли психологічна напруга така висока, що проявляється на фізичному рівні *«...починають боліти різні частини тіла...»*. Натомість співробітники *недержавних організацій* теж зазнають вираженого стресу, але деколи відзначали, що гнучкий графік чи підтримка керівництва допомагають їм уникнути крайнього виснаження. Попри ці нюанси, емоційне спустошення час від часу охоплює усіх соціальних працівників, незалежно від місця роботи – що й не дивно з огляду на специфіку їхніх обов'язків.

Більшість респондентів добре розуміє професійне вигорання, і багато хто відчували схожий стан на вигорання.

«Я відчувала такий стан, не хотілося ні з ким спілкуватися, хотіла просто бути на самоті...» (Учасник 4).

«Так відчувала такий стан. З'являлася повна анатія до всього. Нічого не цікавить, набридло все і люди довкола, і сама робота, котру взагалі не було бажання йти. Були моменти, коли зривалася на колег ні за що...» (Учасник 5).

«Був схожий стан. Не було сил, були пориви, що хотіла звільнитися...» (Учасник 6).

«Коли нічого не хочеш, люди дратують, нема стимулу допомагати, не хотілося йти на роботу» (Учасник 3).

Отже, значна частина працівників стикалася з симптомами вигорання, що підтверджує поширеність цього явища у сфері соціальної роботи з людьми літнього віку. Але незважаючи на це, респонденти розпізнають різні прояви перевтоми, що може допомогти у ранньому виявленні вигорання та його профілактиці.

«Починаються проблеми зі сном, зростає дратівливість, знижується увага і погіршується пам'ять. Дуже часто присутні головні болі, і також я помітила по

собі, що в період коли я відчуваю перевтому, в мене сильно падає імунітет і починаю хватати всі простуди» (Учасник 5).

«Швидко втомлююсь, підіймається тиск, з'являється головокружіння» (Учасник 7).

Відповіді на п'яте питання цього блоку щодо того, які чинники найбільше впливають на появу таких станів, то респонденти найбільше зазначили, високе навантаження, недостатня підтримка, низька заробітна плата, а також війна, і пов'язані з нею труднощі.

«Чинники різні, можуть бути і сімейні проблеми, і велике навантаження, адже намагаєшся все зробити досконало, але через бездіяльність керівництва все стоїть на місці...Це дратує...» (Учасник 5).

«Загалом це і робота з людьми, які мають важкі захворювання, випадки або з якими важко спілкуватися, це і війна, також якісь технічні труднощі...Тобто, усього потрохи... » (Учасник 4).

«Загалом усі чинники взаємопов'язані, і особисті, коли в тебе щось сталося в сім'ї, то це впливає і на роботу загалом. Думаю, що загалом все залежить від керівництва, як воно відноситься до працівників, як будує взаємодію з підлеглими...Якщо немає підтримки від керівництва, то тоді важко працювати і опускаються руки » (Учасник 6).

Найбільший вплив на розвиток вигорання мають організаційні та професійні чинники, що підкреслює важливість підтримки працівників на рівні керівництва та організації. Тобто, відсутність підтримки з боку керівництва і неорганізованість роботи лише посилюють відчуття виснаження.

Соціальні працівники користуються різними індивідуальними інструментами подолання стресу та профілактики вигорання, переважно спрямованими на відновлення сил поза роботою. Найпоширеніший підхід – це проведення часу з близькими людьми та заняття, що приносять задоволення. Багато респондентів розповіли, що після важкого дня їм допомагає спілкування з родиною та друзями. Такі прості речі дозволяють «перемкнутися» з робочих проблем і емоційно розрядитися.

«Мені допомагає спілкування з друзями, активні вихідні дня, домашні справи, прибирання, прання, прогулянки на свіжому повітрі, просмотр фільмів допомагає перемикатися після важких днів, турбота про домашніх улюбленців» (Учасник 6).

«Спілкування зі своїми близькими, особливо з дитиною, це може бути або прогулянка, або якісь ігри, або просто розмови за приємним трав'яним чаєм... Або іноді просто хочеться прийти і просто полежати, або прийняти ванну і просто розслабитися» (Учасник 8).

«Я обожнюю швидкість. Після важких днів просто сідаю в машину і їду кудись, ганяю...це мене перемикає після важкого дня» (Учасник 1).

Щодо того як працівники запобігають виникненню вигорання, то вони зазначили, що допомагають техніки глибокого дихання, йогу чи медитації для заспокоєння. Також звучала порада «...*мислити позитивно...*» і не зациклюватися на негативі – це своєрідна когнітивна стратегія подолання стресу. Пошук підтримки – ще один аспект копінгу: соціальні працівники обговорюють свої переживання з колегами, друзями або близькими, щоб отримати емоційну розраду та пораду.

Кілька учасників наголосили на користі фізичної активності як протидії стресу. Йдеться не про виснажливі вправи, а про прості речі: більше рухатися протягом дня, пройтися пішки на свіжому повітрі. Одна учасниця зазначила, що *«намагається більше ходити, глибоко дихати, знаходитися більше на свіжому повітрі»*, адже такі фізичні розрядки допомагають їй зняти напруження. Також вона практикує позитивне мислення – намагається переключити увагу на хороші аспекти життя і роботи, аби запобігти негативним емоціям.

«Практикую психологічні практики, вчуся мати контроль на емоціями і вчуся жити в сучасних реаліях...» (Учасник 4).

Ці прості прийоми саморегуляції дозволяють їм частково відновити енергію і запобігти подальшому накопиченню стресу.

На жаль, професійна супервізія або психологічна допомога не дуже доступні: лише окремі інформанти згадали про участь у тренінгах чи зустрічах з психологом,

і то завдяки стороннім проектам. В цілому ж, працівники покладаються на самостійні методи відновлення – ті, що доступні їм у повсякденному житті.

Окрім власних зусиль, учасники поділилися, які кроки з боку організації та керівництва могли б допомогти зменшити ризики вигорання. На жаль, більшість з них відзначили, що на теперішньому місці роботи відсутня системна діагностика та підтримка психоемоційного стану працівників. Формальних заходів із профілактики вигорання фактично немає: керівники не пропонують психологічної допомоги або спеціальних програм, спрямованих на емоційне розвантаження персоналу. Втім, у відповідях респондентів прозвучали конкретні рекомендації, які б вони хотіли втілити в своїх організаціях для подолання проблеми вигорання. Ось кілька пропозицій, висловлених учасниками інтерв'ю:

«Не вистачає неформальних зустрічей, немає якоїсь корпоративної культури, хотілося б, щоб з колегами зустрічалися у неформальній обстановці. Також з боку керівництва хочеться більше взаємодії, зацікавленості, відкритості...» (Учасник 6).

«Повинна бути можливість колективу збиратися разом, хоча б на свята щоб мати можливість просто поспілкуватися, а не лише робочі моменти, знайти можливість щоб в організації був кваліфікований психолог з яким можна порадитися, коли щось турбує» (Учасник 5).

«Хотілося б, щоб керівництво застосовувала різні види стимулів, як матеріальні заохочення, так і нематеріальні, наприклад, похвалу, навчання, так у нас є підвищення кваліфікації, але це відбувається раз на 3 роки, також більше спілкування віч-на-віч з керівником...» (Учасник 4).

Рекомендаціями на думку інформантів можуть бути:

- Неформальні зустрічі колективу. Такі зустрічі дали б змогу колегам просто поспілкуватися, підтримати одне одного, не обговорюючи постійно робочі проблеми. На думку респондентів, це згуртувало б команду і знизило напруження, адже живе спілкування допомагає емоційно «розрядитися».

- Доступ до психологічної допомоги. Наявність штатного психолога або хоча б можливість конфіденційних консультацій дала б соціальним працівникам відчуття підтримки з боку установи.

- Чітке управління та справедливий розподіл навантаження. На думку працівників, необхідно вдосконалювати організацію роботи так, щоб виключити зайву перевтому і стрес. Зокрема, керівникам варто слідкувати, щоб навантаження розподілялося рівномірно, аби ніхто з працівників не відчував себе перевантаженим чи покинутим наодинці з проблемами. Емоційний клімат у колективі значною мірою залежить від управлінських рішень. Один з респондентів зауважив, що емоційний стан працівників не повинен залежати від настрою керівника – тобто, організаційна культура має бути стабільною і підтримуючою, незалежно від суб'єктивних факторів.

Щодо останнього блоку питань про баланс між роботою та особистим життям, то на жаль, можливостей для повноцінного відпочинку, за словами учасників, обмаль не лише з суб'єктивних причин, але й через відсутність підтримки з боку організації. В більшості установ, де працюють опитані, культура балансу роботи і особистого життя недостатньо розвинена. На пряме запитання *«Як організація ставиться до забезпечення балансу між роботою та особистим життям працівників?»* одна із соціальних працівниць лаконічно відповіла: *«Ніяк»*. В організаціях бракує практик, які б заохочували співробітників до відпочинку (наприклад, гнучкого графіку, вихідних днів для емоційного відновлення чи можливості дистанційної роботи). Учасники дослідження відзначають, що фактично весь тягар підтримання балансу лежить на них самих. Кожен вимушений самостійно дбати про свої межі між роботою і домом, і це не завжди вдається ефективно. Але трапляються моменти, як зазначають учасники 4 і 6, що іноді керівництво може підлаштуватися і піти на поступки, відпустити раніше або взагалі відсторонити від роботи, якщо раптом є якісь серйозні сімейні проблеми або щось інше.

Результати дослідження демонструють чіткі закономірності у сприйнятті соціальними працівниками власного емоційного стану, у впливі організаційних

чинників на психоемоційне благополуччя, а також у ролі робочого навантаження в умовах воєнного стану.

Перша гіпотеза, згідно з якою соціальні працівники часто описують стани, що відповідають професійному вигоранню, але рідко прямо називають їх цим терміном, загалом підтверджується. Більшість учасників інтерв'ю детально описували симптоми, характерні для вигорання: емоційне спустошення, дратівливість, байдужість, бажання усамітнення, зниження мотивації, порушення сну, фізичні прояви виснаження. Проте у відповідях респондентів проявляється тенденція називати ці стани «втомою», «перевантаженням», «емоційним виснаженням» або «апатією», уникаючи терміна «професійне вигорання». Це підтверджує як недостатній рівень діагностики й обізнаності у сфері психоемоційного здоров'я, так і те, що в багатьох організаціях феномен вигорання не проговорюється та не визнається, при своєчасній діагностиці проявів професійного вигорання, можна запобігти цій проблемі.

Друга гіпотеза, яка передбачає, що працівники пов'язують погіршення емоційного стану насамперед із організаційними труднощами та недостатньою підтримкою керівництва, також повністю підтверджується. Практично всі респонденти наголошували на важливості стилю управління та зазначали, що авторитарність, відсутність діалогу, недовіра або ігнорування пропозицій працівників значно підсилюють емоційне виснаження. У комунальних установах особливо часто згадувався жорсткий або змішаний стиль управління, що супроводжується нерівномірним розподілом навантаження, відсутністю підтримки, невизнанням ініціатив з боку працівників та відсутністю турботи про психоемоційний стан персоналу. Натомість у недержавних організаціях демократичний стиль керівництва сприяв кращій атмосфері, відчуттю підтримки та нижчому рівню виснаження. Таким чином, респонденти чітко пов'язують свій емоційний стан саме з організаційними умовами та поведінкою керівництва, що цілком підтверджує сформульовану гіпотезу.

Третя гіпотеза, згідно з якою високе робоче навантаження, посилене воєнними обставинами, суттєво впливає на прояви емоційного виснаження,

підтверджується однозначно. Усі працівники зазначили, що після початку повномасштабного вторгнення обсяг завдань зріс у декілька разів: додалися нові категорії клієнтів (ВПО, самотні люди, що залишилися без підтримки), зросла кількість кризових ситуацій, підвищилась інтенсивність документаційної роботи. До цього додалися об'єктивні труднощі: перебої з електроенергією, дефіцит технічних ресурсів, ускладнені умови виїздів до підопічних. Працівники одночасно виконували різні ролі. Таке навантаження в поєднанні зі стресом воєнного часу спричинило виражене емоційне виснаження незалежно від того, працює людина в державному чи недержавному секторі. Це підтверджує гіпотезу про універсальний вплив воєнних умов на інтенсивність вигорання.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що всі три гіпотези знайшли повне або часткове підтвердження в емпіричних даних. Результати дослідження демонструють системність проблеми професійного вигорання у сфері соціальної роботи з людьми літнього віку. Вона зумовлена не лише високим емоційним навантаженням, але й організаційними бар'єрами, браком підтримки, відсутністю системної діагностики та складностями воєнного часу. Отримані дані свідчать про нагальну потребу у впровадженні комплексної підтримки працівників на рівні організаційної політики, включно з регулярною діагностикою, супервізією, гнучким управлінням навантаженням та розвитком здорової корпоративної культури.

3.3 Розробка практичних рекомендацій щодо профілактики та запобігання професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку

За результатами дослідження встановлено, що значна частина соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку, перебуває в стані підвищеного емоційного напруження, має ознаки виснаження та не володіє інструментами самодіагностики й самодопомоги. В установах практично відсутні формалізовані механізми відстеження психоемоційного стану персоналу, що ускладнює як

виявлення ранніх симптомів вигорання, так і своєчасне управлінське втручання. У зв'язку з цим доцільним є впровадження комплексу практичних заходів, орієнтованих як на індивідуальний рівень працівника, так і на управлінсько-організаційний рівень.

1. Організаційні рекомендації для соціальних служб.

1.1. Оптимізація робочого навантаження: забезпечити рівномірний розподіл клієнтів між працівниками, зменшуючи ризик надмірних перевантажень; упровадити чіткі посадові обов'язки, мінімізуючи виконання працівниками завдань, що не відповідають їх функціям; враховувати психоемоційно важкі випадки та обмежувати їхню кількість у портфелі одного працівника.

1.2. Розробка політики профілактики емоційного виснаження: ввести систему регулярних супервізій (індивідуальних і групових), бо в деяких організаціях працівники зазначили, що навіть не знають про такий метод; організувати тренінги з розвитку стресостійкості, саморегуляції та емоційно-психологічної грамотності; запровадити, особливо для державних організацій, діагностику, тестування наявності проявів професійного вигорання. запровадити обов'язкові перерви протягом дня, можливість «емоційної паузи» у складних випадках.

1.3. Забезпечення ресурсної підтримки персоналу: забезпечити доступ до психолога або психотерапевта для співробітників; створити ресурсні кімнати або куточки відпочинку в установі (спокійна зона); сприяти участі працівників у професійних конференціях, семінарах, групах професійного розвитку.

2. Рекомендації щодо вдосконалення управління персоналом.

2.1. Формування підтримувального стилю керівництва: переорієнтація стилю управління із авторитарного на демократичний або змішаний; розвиток у керівників навичок емоційного лідерства, емпатії, ефективною комунікації; регулярне проведення зустрічей з персоналом для обговорення проблем, потреб і пропозицій; ввести збір і аналіз зворотного зв'язку, працівники зауважили не раз, що їх мотивує зворотній зв'язок, це запити клієнтів, відгуки від клієнтів і їх родичів (телефонні опитування, аналіз звернень). Це дозволить своєчасно реагувати на

ситуації, що створюють додатковий емоційний тиск на працівників (скарги, конфлікти, підвищені очікування).

2.2. Підвищення прозорості та залучення працівників до прийняття рішень: залучати соціальних працівників до планування роботи, визначення пріоритетів і запровадження нових програм; створити внутрішні робочі групи або ініціативні команди, де працівники можуть пропонувати зміни в роботі служби.

2.3. Розвиток системи мотивації персоналу: ввести систему нематеріального й матеріального заохочення за успішну роботу або пропонування ініціатив, це премії, бонуси, або надання додаткових вихідних; визнання професійних досягнень працівників на загальних зборах, у корпоративних інформаційних каналах; надавати можливість кар'єрного росту або горизонтального професійного розвитку; рекомендується створити індивідуальні плани розвитку працівників, що включають: навчання щодо роботи з літніми людьми; участь у тренінгах із профілактики вигорання; можливості підвищення кваліфікації; ротацію функцій для зниження монотонності.

3. Психологічні рекомендації для працівників.

3.1. Розвиток навичок саморегуляції та самодіагностики: використання дихальних вправ, технік релаксації, методик оптимізації психічного стану, це медитації, арт-терапії; ведення щоденника емоцій, що сприяє усвідомленню власного стану та вчасній реакції на ознаки виснаження; використовувати метод самоспостереження, тобто відстежувати власні думки, реакції, поведінку;

-Використовувати онлайн-опитувальники та тести, щоб оцінити рівень стресу, тривожності, виснаження; загалом удосконалювати навички самоменеджменту

3.2. Формування здорових меж із клієнтами: важливо уникати емоційного «розчинення» в проблемах літніх клієнтів, підтримуючи професійний баланс між емпатією і дистанцією; навчання працівників навичкам асертивності та управління емоційними реакціями в складних ситуаціях.

3.3. Підтримка соціальних зв'язків і взаємодія з колегами: практикувати участь у групових зустрічах, професійних обмінах; формувати культуру взаємопідтримки, взаємодопомоги та командного духу. З огляду на високий запит

респондентів на неформальні зустрічі, установам варто ініціювати регулярні короткі командні заходи, які не передбачають додаткових обов'язків, але створюють атмосферу підтримки.

4. Рекомендації щодо підтримки балансу між роботою та життям.

4.1. Раціональне планування часу: формувати чіткий графік роботи з обов'язковим часом на відпочинок; розробка коротких «персональних планів відновлення» для кожного працівника може стати інструментом довготривалої підтримки.

4.2. Підтримка особистісних ресурсів: заохочувати працівників до участі у хобі, фізичній активності, соціальних активностях; створювати умови для гнучкого графіка роботи або часткового дистанційного формату (де можливо).

4.3. Зниження впливу стресових факторів поза роботою: сприяти участі у програмах психоосвіти, що формують навички здорового способу життя; надавати рекомендації щодо формування здорової рутини: сон, харчування, фізична активність.

5. Рекомендації на рівні державної політики та громадського сектору.

5.1. Створення нормативних стандартів профілактики вигорання: включення супервізій, хоча б 2-3 рази на рік, психологічної підтримки та тренінгів у обов'язкові стандарти надання соціальних послуг; розробка чітких норм щодо кількості клієнтів на одного працівника.

5.2. Розвиток партнерських програм: співпраця соціальних служб із організаціями недержавного сектору, центрами психологічної допомоги, реабілітаційними установами; організація спільних заходів, спрямованих на розвиток професійної компетентності.

З огляду на виявлену відсутність у більшості установ будь-яких формальних механізмів діагностики психоемоційного стану персоналу, доцільним є впровадження «дорожньої карти соціального працівника», яка має бути коротким, візуально зрозумілим інструментом для самодопомоги. Така карта буде містити QR-коди на психологічні тести, що дозволяють соціальному працівнику оперативно оцінити рівень стресу, тривоги або ознаки професійного вигорання.

Перший крок карти має передбачати самооцінку: у разі появи симптомів виснаження працівник переходить за посиланням, проходить тест і орієнтується на результат. Якщо показники є помірними — карта пропонує рекомендації з відновлення: короткі техніки дихання, піші прогулянки, мікроперерви, звернення до колеги за підтримкою, приклади курсів з саморегуляції та самодіагностики. Якщо результати вказують на високий рівень напруги — наступний крок передбачає звернення до психолога (якщо є в установі) або пошук безкоштовної консультації в партнерських організаціях; працівникові також пропонується повідомити керівника про потребу в зниженні навантаження або тимчасовій зміні функцій. Таким чином, дорожня карта стає не абстрактною рекомендацією, а покроковим практичним алгоритмом, що допомагає людині зорієнтуватися у власному стані та отримати підтримку (Додаток Б).

Розроблені рекомендації підкреслюють необхідність комплексного підходу до профілактики професійного вигорання соціальних працівників, що взаємодіють із людьми похилого віку. Поєднання особистісних методів емоційної саморегуляції з організаційними механізмами підтримки та підвищення якості управління створює сприятливі умови для збереження психологічної стійкості персоналу та покращення якості соціальних послуг. Запровадження стандартизованих практик комунікації, можливостей професійного розвитку, систематичної супервізії та заходів із забезпечення балансу між роботою і відпочинком сприяє формуванню стабільного та здорового професійного середовища. Запропоновані рекомендації можуть слугувати дієвим інструментом для керівників і фахівців соціальної сфери, допомагаючи зменшувати ймовірність вигорання, підтримувати професійну мотивацію та забезпечувати ефективне функціонування системи соціальної підтримки населення.

Висновки до розділу 3

Узагальнення даних, отриманих за допомогою напівструктурованого глибинного інтерв'ю, дозволило комплексно окреслити чинники виникнення

проявів та симптомів професійного вигорання працівників у сфері надання соціальних послуг з літніми групами клієнтів. Дослідження показало, що дійсно у соціальних працівників присутні прояви професійного вигорання, що вказує на системний характер проблеми та її негативний вплив на психологічний стан персоналу.

Аналіз інтерв'ю дав змогу поглибити розуміння як особистісних, так і організаційних передумов розвитку вигорання. До ключових чинників, що сприяють виникненню та закріпленню синдрому, належать:

1. Специфіка роботи з людьми літнього віку. Респонденти зазначили високу емоційну напругу, пов'язану з роботами у складних життєвих обставинах, доглядом за клієнтами з фізичними, когнітивними або психологічними обмеженнями. Постійний контакт із болем, самотністю, хронічними хворобами та втратами формує стресове середовище, що виснажує працівників емоційно і психічно.

2. Надмірне робоче навантаження та дефіцит ресурсів. Більшість опитаних повідомили про високий темп роботи, нестачу персоналу та необхідність виконувати значний обсяг завдань, які часто виходять за межі їхніх посадових інструкцій. Частими є ситуації, коли один працівник обслуговує надмірну кількість клієнтів, що призводить до хронічної перевтоми.

3. Організаційні недоліки та управлінські практики. Зібрані дані вказують, що значна частина соціальних працівників не відчуває достатньої управлінської підтримки. Близько половини респондентів охарактеризували стиль керівництва як формально-авторитарний або змішаний, із нестачею зворотного зв'язку, відсутністю супервізій, тренінгів, заходів профілактики професійного вигорання. Низький рівень залученості працівників до ухвалення рішень додатково знижує їхню мотивацію та відчуття контролю над професійною діяльністю.

4. Соціальні та міжособистісні чинники. Помітним чинником є слабка підтримка з боку сімей клієнтів, що нерідко перекладають відповідальність на працівників соціальної служби. Додаткове навантаження складають конфліктні

ситуації, високі очікування родичів, а також напруженість у комунікації з клієнтами, які потребують постійної уваги та догляду.

5. Психічний стан та особистісні ресурси працівників. Більшість учасників інтерв'ю відзначають труднощі у відновленні після робочого дня та нестачу часу на повноцінний відпочинок. Значна частина не має ефективних стратегій подолання стресу та профілактики виснаження. Ускладнюючим чинником є робота в умовах воєнного стану, що посилила психологічний тиск, збільшила навантаження та погіршила емоційний фон як працівників, так і клієнтів.

6. Вплив воєнного стану. Всі респонденти підтвердили, що після початку повномасштабного вторгнення навантаження зросло, з'явилися нові категорії потребуючих, зросла напруга в колективі та серед клієнтів. Це стало додатковим потужним чинником розвитку вигорання, особливо для тих, хто працює з літніми людьми – однією з найуразливіших груп населення.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дало змогу ґрунтовно проаналізувати проблему професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку, з акцентом на управлінський аспект цього явища. Встановлено, що соціальні працівники цієї категорії перебувають у постійно стресогенних умовах – хронічне емоційне навантаження, брак управлінської підтримки, нечітка організація роботи та відсутність системної діагностики та профілактики призводять до високого ризику емоційного виснаження. Було підтверджено актуальність аналізу цієї проблеми, що у часи війни ці фактори лише посилюються через зростання кількості вразливих клієнтів і ускладнення умов праці. На основі теоретичного аналізу, якісного дослідження та розробки практичних рекомендацій досягнуто поставленої мети і виконано всі завдання, що підтверджує наукову логіку та завершеність роботи.

На теоретичному рівні проаналізовано ключові підходи до розуміння професійного вигорання як соціально-психологічного феномена. Уточнено, що професійне вигорання соціальних працівників є не лише емоційним виснаженням, а й результатом складної взаємодії як зовнішніх, так і внутрішніх чинників: організаційного середовища, стилю управління, ресурсного забезпечення, особистісних та професійних характеристик працівників. Також обґрунтовано, що соціальна робота з літніми людьми має підвищену емоційну напругу, оскільки включає роботу з втратою, самотністю, хронічними хворобами, депресією, що посилює ризики вигорання.

Якісне дослідження дало змогу з'ясувати наявність проявів професійного вигорання соціальних працівників на основі напівструктурованих глибинних інтерв'ю. Проведені інтерв'ю, дозволили глибше виявити психологічні аспекти вигорання: почуття байдужості, втому, зниження емпатії, порушення сну та мотиваційний спад. Аналіз відповідей респондентів показав, що найбільший вплив на формування емоційного виснаження мають надмірне робоче навантаження, висока емоційна залученість у проблеми клієнтів, недостатня підтримка з боку

керівництва, обмежені можливості для прийняття рішень та участі у плануванні роботи, а також дефіцит ресурсів – як матеріальних, так і психологічних. Значною мірою на стан працівників впливають умови воєнного періоду, які посилюють тривожність, відповідальність і складність виконання професійних обов'язків.

Результати інтерв'ю підтвердили гіпотезу про те, що стиль керівництва є важливим чинником у запобіганні розвитку професійного вигорання. Було простежено тенденції, що у недержавних організаціях респонденти описували стиль управління як відкритий і демократичний: «Спілкуються з нами, радяться...», що створює «підтримувальний клімат» у команді. Ці свідчення вказують на наявність горизонтальних управлінських практик, залучення персоналу до обговорення рішень і підтримку з боку керівника — усе це сприяє емоційному балансу та зниженню відчуття виснаження. У такому сприятливому середовищі працівники відчують свою значущість, мають змогу висловити думку, отримують зворотний зв'язок і не бояться звернутися по допомогу. Це підвищує відчуття контролю над робочими ситуаціями, знижує тривожність і рівень стресу, який виникає під час щоденної взаємодії з вразливими категоріями населення.

На противагу цьому, учасники інтерв'ю з державних установ, де переважає авторитарний стиль управління, вказували на відсутність підтримки та надмірний контроль: «Керівник, як правило, не чує твоїх пропозицій, і все має робитися так, як хоче керівник...». Такий підхід призводить до емоційної ізоляції, посилює відчуття безсилля, а також знижує мотивацію та задоволення від роботи. Один із учасників дослідження прямо заявив: «Сто процентів, в основному все залежить від керівництва закладу. А якщо керівнику нічого не цікаво, окрім самого себе, то яка атмосфера буде в колективі?».

Таким чином, результати дослідження чітко демонструють: відкритий, підтримувальний та залучаючий стиль керівництва знижує ймовірність розвитку професійного вигорання, оскільки створює умови для психологічної безпеки, емоційного ресурсу та командної згуртованості. Це підтверджує висунуту гіпотезу

і дозволяє рекомендувати демократичні управлінські практики як ключовий інструмент профілактики професійного вигорання в соціальній сфері.

Загалом встановлено, що одним із критичних факторів, що провокує зростання вигорання, є неефективне управління персоналом – відсутність підтримки, непрозора комунікація, нечіткі ролі, стиль керівництва й надмірне навантаження. Ці результати збігаються з теоретичними очікуваннями: керівництво дійсно повинно враховувати психологічні потреби працівників і дбати про справедливий розподіл ресурсів.

Вихід із емпірії до теорії дозволив не лише підтвердити наявні наукові уявлення, але й у зміщенні акценту від індивідуальної проблеми вигорання до його управлінського розуміння як організаційної неспроможності. Це означає:

Наукова новизна дослідження полягає в:

- узагальненні специфіки професійного вигорання саме у контексті соціальної роботи з літніми людьми;
- виявленні прогалин в управлінні, саме в підтримці персоналу (відсутність супервізій, скринінгу, ресурсного середовища);
- виявлено певні тенденції щодо взаємозв'язку між стилем управління, організаційною культурою та емоційним станом працівників, що підкреслює важливість системного підходу до вирішення цієї проблеми.
- розробці практичного інструменту – «дорожньої карти соціального працівника» – як прикладної моделі самодіагностики та самопомоги;

Практична значущість роботи реалізується через розробку рекомендацій для таких суб'єктів:

- **Керівників організацій**

- Запровадити обов'язкові внутрішні групи емоційної підтримки чи регулярні командні зустрічі із супервізором (хоча б раз на 3 місяці), особливо після роботи з емоційно складними випадками, замість просто тренінгів, які проводять різні громадські організації, залучити через них саме супервізора або психолога.

- Використовувати прості чек-листи для оцінки стану працівників (відстороненість, зниження ефективності, часті скарги на втому, цинізм), щомісяця проводити індивідуальні анонімні опитування чи співбесіди для виявлення ризиків.

- Надавати доступ до практичних курсів: не просто рекомендувати навчання, а організовано підключати персонал до безкоштовних онлайн-курсів (наприклад, Prometheus) з тем: як справлятися зі стресом, зберігати енергію, керувати емоціями.

- Підтримувати гнучкість у роботі: за можливості впровадити гнучкий графік або змінність для тих, хто працює з емоційно важкими клієнтами. Також важливо визнавати досягнення працівників, навіть невеликі – це підвищує мотивацію і знижує ризик вигорання.

- **Соціальних працівників:**

- Розвивати вміння відстежувати свій стан: навчитися помічати перші ознаки вигорання (дратівливість, байдужість, постійна втома) за допомогою коротких тренінгів або самоосвітніх курсів, які пропонує організація.

- Брати участь у професійних групах підтримки: хоча б раз на місяць знаходити час на онлайн або офлайн-зустрічі з колегами для обговорення складних ситуацій та емоційного розвантаження.

- Навчитися планувати свій час: використовувати прості прийоми тайм-менеджменту – наприклад, розбивати день на блоки, виділяти час на паузи, не брати більше кейсів, ніж реально можна обробити.

- Фіксувати стресові ситуації: вести особистий «емоційний щоденник» – коротко записувати ситуації, які викликали сильний стрес або напругу, і час від часу аналізувати їх. Це допоможе краще розуміти свої реакції.

- Захищати власні межі: не брати на себе відповідальність за все, чітко відмежовувати робочий і особистий простір, не відповідати на клієнтські звернення у неробочий час.

Ключовим практичним внеском роботи є конкретизація індивідуальних і системних механізмів профілактики професійного вигорання та пропозиції

інструменту прямої дії – дорожньої карти – як зручного, стислого та прикладного рішення. Це досить простий інструмент для самодіагностики, для того, щоб вчасно попередити виникнення проявів професійного вигорання, тим самим це сприяє збереженню емоційного ресурсу працівника, підвищенню якості надання соціальних послуг, зниженню плинності кадрів і забезпеченню довготривалої професійної ефективності в умовах високого навантаження.

Таким чином, проведені дослідження дозволили не лише всебічно розкрити проблему професійного вигорання в контексті управлінської діяльності, а й окреслити нові бачення. Отримані результати становлять цінність як для розвитку певних теоретичних аспектів управління у сфері соціальної роботи, так і для впровадження практичних механізмів підтримки психоемоційного стану працівників, які взаємодіють із вразливими групами населення. Перспективи подальших досліджень можуть полягати у впровадженні та адаптації інструменту «дорожньої карти» для категорій фахівців сфери «людина — людина», а також в перевірці її ефективності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ануфрієв М. І., Капля О. М. Професійне вигорання, як проблема сучасних трудових відносин: зарубіжні та вітчизняні підходи до її вирішення. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 12. С. 450-453.
2. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі: навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.
3. Базиленко А.К. Особливості професійного стресу соціальних працівників України та Литви при роботі з людьми похилого віку. *Вісник НАУ. Педагогіка. Психологія*. 2020. №2(17). С. 108-116
4. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOPROSTIR*. 2022, № 12. С. 24–32.
5. Бутиліна О. В., Євдокимова І. А. Диференційований підхід до роботи з персоналом соціальних служб. *Соціально-політичний журнал*. 2021. № 4. С. 188-194.
6. Бутиліна О. В., Євдокимова І. А. Самоменеджмент соціального працівника як управлінське завдання. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2021. № 1 (6). С. 5–14.
7. Важинський С.Е., Щербак Т.І. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. Суми: СумДПУ, 2016. 260 с.
8. Василик А. В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Проблеми економіки*. 2021. № 1. С. 64-71.
9. Вигорання на роботі: причини, ознаки та способи подолання: веб-сайт МОЗУ. URL: <https://moz.gov.ua/uk/vigorannya-na-roboti-prichini-oznaki-ta-sposobi-podolannya> (дата звернення: 07.08.2025)
10. Водянка Л. Д., Суховецька Д. А., Занюк А. А. Поняття емоційного вигорання та його профілактика. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 3. С. 49-53.
11. Галан Л., Журавльова О., Кульчицька А. Концептуалізація поняття професійного вигорання у науковій літературі. *Psychological Prospects Journal*. 2024. № 44. С. 38-51.

12. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41-45.
13. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. № 4.2. С. 46-62.
14. Голубенко Т. О. Актуальні питання професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до патронажної роботи з людьми похилого віку. *ScienceRise. Pedagogical Education*. 2016. № 6. С. 39-47.
15. Гончарук Т.В. Основи наукових досліджень: навч. посіб. Тернопіль, 2014. 272 с.
16. Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі: матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції, Запоріжжя, 2 листоп. 2022 року*. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 20–22.
17. Грищенко С. В. Стратегії самодопомоги в подоланні професійної деформації в діяльності соціальних педагогів. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка*. 2012. Вип. 96. С. 53–57.
18. Денисюк О.М. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
19. Дослідження вигорання надавачів психосоціальної допомоги та підтримки постраждалим від війни: результати дослідження МЦРЛ. URL: <https://ildc.org.ua/vygorannya/> (дата звернення: 05.09.2025)
20. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31.
21. Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» в роботі практичних психологів. *Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобути проблеми і перспективи* : матеріали Всеукраїнської ювілейної наук.-практ. конф. (22-23 жовтня 2020 р.). Київ : Ніка-Центр. 2020. С. 168-169.

22. Іванова Т.В. Вивчення емоцій у соціології : еволюція поглядів. *«SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи»*. 2012. № 3(12). С. 14-19.
23. Керик О. Професійне вигорання та прояви вторинної травми у фахівців системи «людина–людина». *Проблеми гуманітарних наук. Психологія*. 2013. № 31. С. 64-72.
24. Коваленко О. Г., Лук'янова Л. В., Помиткін Е.О., Московець Л. П. Психологія людей літнього віку: навч. посіб. Київ : ПООД ім. І. Зязюна НАПН, 2021. 288 с.
25. Коваль, Н., Колосова К. Управлінська діяльність з попередження синдрому професійного вигорання в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2024. №66. С. 49–56.
26. Колтунович Т. А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: аналітико-експериментальний період дослідження феномена. *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. 2013. № 29. С. 160-167.
27. Колтунович Т. А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес». *Міжнародні челпанівські психолого-педагогічні читання*. 2014. № 11. С. 142-151.
28. Кочубей Т. Підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи з різними групами клієнтів: з досвіду роботи. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2022. № 2 (9). С. 262-271.
29. Курило І. О. Літні особи в Україні під час війни: становище, потреби, приклади стійкості. *Український соціум*. 2023. № 4 (87). С. 9–20.
30. Лєскова Л. Ф. Аналіз наукових підходів дослідження феномена професійного вигорання працівників соціальної сфери. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2017. №6(2). С. 154–159.
31. Лисенкова І. П. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2018. № 3. С. 105-112.

32. Лікарчук Є.В. Теоретико-методологічні підходи до вивчення проблеми професійного вигорання психологів, які працюють в умовах військових конфліктів. *Науковий вісник ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія «Психологія»*. 2024. № 4. С. 42–49.
33. Мацелюк К. І. Особливості професійного вигорання соціальних працівників в умовах війни : дипломна робота бакалавра. Київ: КНУ «Києво-Могилянська академія». Київ, 2023. 67 с.
34. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ: зб. наук. пр. Серія «Психологія»*. 2012. № 2 (1). С. 444–452.
35. Миколюк, С.. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. *Ввічливість. Humanitas*, 6, 38–43
36. Мірошниченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: навч.-метод. посіб. Житомир : Видво ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
37. Основи реабілітаційної психології. Подолання наслідків кризи : навч. посіб. / за наук. Н. Пророк та ін. Київ: Сварог, 2023. 208 с.
38. Островська Н. О. Супервізія соціальних працівників як умова запобігання професійному вигоранню фахівців. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2023. № 1. С. 30-36.
39. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості*. 2018. № 18.11. С. 226-244.
40. Перхайло Н. А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Педагогіка та психологія*. 2016. № 55. С. 202-210.
41. Петрович В. С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери. *Науковий вісник Волинського національного університету ім. Лесі Українки*. 2011. № 17. С. 130-135.

42. Пиголенко І.В. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ. *Науковий вісник НТУУ «КПІ». Серія «Політологія. Соціологія. Право»*. 2014. № 2(14). С. 108–112.
43. Писаренко Ю. В. Професійне вигорання як психолого-педагогічна проблема. *Розвиток освіти і науки: проблеми, теорія, досвід і перспективи*: матеріали ІІ заочної Всеукраїнської наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 20 травня 2021 року) / за ред. д. ф. м. н., проф. Русакова В. Ф. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. 2021. С. 159-162.
44. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Психологія управління в організації : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Вінниця, 2016. 150 с.
45. Про запобігання дискримінації щодо осіб літнього і похилого віку в Україні : Проект Закону України від 18.05.2012 № 10486. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/JF83A00A> (дата звернення: 18.09.2025).
46. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. Дата оновлення: 27.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 02.09.2025)
47. Рахманов О. А., Бульбенюк С. С., Манелюк Ю. М. Історія соціології : навч. посіб. : у 2-х кн. Київ : КНЕУ, 2017. 279 с.
48. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник ЗНУ. Серія «Педагогічні науки»*. 2020. №1 (34). С. 266–271.
49. Романовська, О. В., Набільська, Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Науковий вісник НТУУ «КПІ». Серія «Політологія. Соціологія. Право»*. 2011. №3(11). 103–107.
50. Савельчук І. Б. Інноваційні методи соціальної роботи з людьми похилого віку: специфіка та особливості впровадження. *Молодий вчений*. 2015. № 2 (4). С. 95-98.
51. Садрицька С.В., Селевко М.О. Чинники професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку. *SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. № 14 (2024). С. 17 – 27.

52. Системний аналіз у соціології : підручник / за наук. ред. М. В. Туленков / А. С. Лобанова та ін. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. 2023. 508 с
53. Сичова В. В., Хижняк Л. М., Хижняк О. В Особи похилого віку як отримувачі соціальних послуг в уяві фахівців у сфері соціальної роботи. *Український соціум*. 2021. № 1 (76). С. 77–91.
54. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Серія « Психолого-педагогічні науки»*. 2011. № 3. С. 98-100.
55. Соціологія : терміни, поняття, персоналії : навчальний словник-довідник / за ред. В. М. Пічі. Київ : Каравела, 2002. 480 с.
56. Соціологія: теорії середнього рівня : навч. посіб. / за наук. ред. Ю. Ф. Пачковського / Н. В. Коваліско та ін. Київ : Каравела, 2020. 356 с.
57. Сучасні концепції управління організаціями : навч. посіб. / за наук. ред Л. Є. Довгань / Л. Л. Ведута та ін. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2018. 278 с.
58. Терлига О. В. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників в територіальних центрах соціального обслуговування. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія «Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування»*. 2024. Том 1. № 12. С. 498-512
59. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий та ін. Луцьк : ЛНТУ, 2023. 414 с.
60. Чайка І., Хакімова М. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку в недержавних організаціях соціальної сфери. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. № 1 (44). С. 198-203.
61. Чернєва І. В. Психологічні детермінанти професійного стресу особистості в системі людина–людина. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2017. № 9. С. 143-149.
62. Черниш Н. Й. Соціологія : підручник за рейтингово-модульною системою навчання. 5-те вид., перероб. і допов. Київ : Знання, 2009. 468 с.

63. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. 2020. № 10 (86). С. 293-296.
64. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases: веб-сайт ВООЗ. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (дата звернення: 05.09.2025)
65. Chaves-Montero A, Blanco-Miguel P, Ríos-Vizcaíno B. Analysis of the Predictors and Consequential Factors of Emotional Exhaustion Among Social Workers: A Systematic Review. *Healthcare (Basel)*. 2025 Mar 4;13(5):552.
66. Christina Maslach. The Client Role in Staff Burn-Out // *Journal of Social Issues*. 1978-10. Т. 34, С. 111–124.
67. Edú-Valsania S., Laguía A., Moriano J. A. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022. Vol. 19, No. 3. P. 1780.
68. Etzion D. Burnout: The Hidden Agenda of Human Distress. IIBR Series in Organizational Behavior and Human Resources. Working paper No. 930/87. Israel : The Israel Institute of Business Research, Tel Aviv University, 1987. P. 10–17.
69. Foucault M. *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. New York : Vintage Books, 1977. 152 p.
70. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159–166.
71. Liashch O., Yatsiuk M., Hrebenova V. Socio-Psychological Factors of Professional Burnout Among Employees of the SES of Ukraine in the Context of Modern Challenges. *Personality and Environmental Issues*. 2025. Vol. 4, No. 1. P. 57–64.
72. Maslach C., Schaufeli W. B. Historical and Conceptual Development of Burnout. In: Schaufeli W. B., Maslach C., Marek T. (Eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in the Theory and Research*. Washington D.C. : Taylor & Francis, 1993. P. 1–16.
73. Pazer S. Burnout among Social Workers: Structural Causes, Coping Strategies, and Organizational Interventions. *International Journal of Arts, Humanities & Social Studies*. 2025. Vol. 7, No. 1. P. 583–587.

ДОДАТКИ

Додаток А

Гайд глибинного інтерв'ю

Добрий день! Мене звати Марина. Я студентка Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Я проводжу дослідження для магістерської роботи, яке присвячене аналізу професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку. Я гарантую повну анонімність ваших відповідей, і дані будуть використані лише в узагальненому вигляді. Ваша думка для нас надзвичайно важлива, і ми сподіваємося на ваші відкриті відповіді. Ваша участь у дослідженні допоможе нам краще зрозуміти дану проблему. покращити роботу соціальних працівників

Отримання згоди на участь:

«Чи погоджуєтесь Ви взяти участь у цьому дослідженні?»

Блок 1. Соціально-демографічні характеристики

1. Ваш вік: _____
2. Ваша стать:
3. Освіта (спеціальність, рівень): _____
4. Стаж роботи у соціальній сфері: _____
5. З них з людьми літнього віку _____
6. Посада: _____
7. Тип організації, у якій Ви працюєте: Державна Комунальна Недержавна/громадська

Блок 2. Мотивація та професійна діяльність

1. Розкажіть, будь ласка, як Ви прийшли у соціальну сферу. Що мотивувало Вас обрати цю професію?
2. Що у Вашій роботі приносить найбільше задоволення, а що — емоційно виснажує?
3. Які завдання у роботі з людьми літнього віку для Вас є найскладнішими?
4. Як би Ви описали основну мету своєї роботи?

Блок 3. Робочі умови та організаційний контекст

1. Як виглядає Ваш типовий робочий день?
2. Як би Ви охарактеризували рівень свого навантаження?
3. Як би Ви описали атмосферу у колективі — чи є вона підтримувальною, згуртованою?
4. Як часто у Вас виникають конфліктні або напружені ситуації на роботі?
5. Чи є у Вас можливість брати участь у прийнятті рішень, що стосуються Вашої роботи?

Блок 4. Взаємодія з керівництвом (управлінський аспект)

1. Як би Ви описали стиль керівництва у Вашій організації (авторитарний, демократичний, ліберальний, змішаний)?
2. Якщо вам доводилось звертатися будь до керівництва за допомогою у вирішенні робочих ситуацій, як це проходило?
3. Як сприймає керівництво ініціативи та професійні ідеї ваші або ваших колег?
4. Які управлінські рішення або дії, на Вашу думку, позитивно впливають на психологічний стан працівників?
5. Які є у Вашій організації заходи або політика, спрямовані на профілактику професійного вигорання (наприклад, супервізії, тренінги, неформальні зустрічі, гнучкий графік)?

Блок 5. Досвід роботи під час воєнного стану

1. Чи працювали Ви на своїй посаді в перші місяці повномасштабного вторгнення?
2. Як змінилося Ваше навантаження, обсяг завдань і відповідальність після 24 лютого 2022 року?
3. Які зміни Ви помітили у ставленні клієнтів або колег?
4. Як війна вплинула на Ваш емоційний стан і працездатність?
5. Чи змінилася роль керівництва у підтримці персоналу в цей період?

Блок 6. Стан психічного здоров'я та прояви вигорання

1. Як Ваша робота впливає на Ваш емоційний стан і самопочуття?
2. Що Ви знаєте про професійне вигорання? Як би Ви його описали власними словами?

3. Чи відчували Ви колись стан, схожий на вигорання? Які симптоми Ви спостерігали?
4. Як Ви розпізнаєте у себе перші ознаки перевтоми чи емоційного виснаження?
5. Які чинники найбільше впливають на появу таких станів (особисті, організаційні, управлінські, соціальні)?

Блок 7. Подолання та профілактика вигорання

1. Які дії допомагають Вам відновлювати сили після важких робочих днів?
2. Як Ви особисто долаєте стрес або запобігаєте вигоранню?
3. Які заходи чи рішення керівництва, на Вашу думку, могли б допомогти зменшити рівень вигорання працівників?
4. Як бачите Ви зв'язок між управлінськими підходами в організації та рівнем професійного вигорання персоналу? (тим як керівництво організовує роботу та тим як почувуються працівники)
5. Як, на Вашу думку, можна покращити управління в соціальних службах, щоб підтримувати емоційний стан працівників?

Блок 8. Відпочинок і баланс

1. Чи вистачає Вам часу на відпочинок і дозвілля поза роботою? Яку частину часу ви проводите поза роботою? Цього дозвілля вистачає для відновлення?
2. Що допомагає Вам «перемикатися» після емоційно важких робочих днів?
3. Як організація ставиться до забезпечення балансу між роботою та особистим життям працівників?

«Дякую за участь у дослідженні. Можливо, Ви хотіли б додати щось про те, як соціальним працівникам можна ефективніше долати професійне вигорання?»

ДОРОЖНЯ КАРТА СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Профілактика та попередження професійного вигорання

1 Самодіагностика

Симптоми, що вказують на наявність проявів професійного вигорання:

- Відчуття виснаження
- Зниження мотивації до роботи
- Незадоволеність роботою
- Хронічна втома
- Дратівливість
- Дистанціювання від клієнтів і колег
- Конфлікти на робочому місці
- Зниження продуктивності

! Важливо пам'ятати! Один симптом не є ознакою наявності професійного вигорання і потрібне подальше спостереження.

Перейдіть за QR кодом та пройдіть тест для оцінки проявів вигорання



2 Онлайн тестування



Визначення рівня виснаження та стресу



Оцінка рівня стресу, пов'язаного із роботою



Виявлення напруги, резистентності та виснаження.



Визначення почуттів та ставлення до роботи



Ступінь вираженості і поширеності синдрому вигорання

Зафіксуйте результат: низький / середній / високий рівень вигорання, а також наявність симптомів

3 Інтерпретація результатів

- Низький рівень, майже немає симптомів → час для профілактики: включи турботу про себе.
- Середній рівень, наявні певні прояви → варто зупинитися й переглянути навантаження, звернутися по підтримку.

Рекомендації для відновлення

- * Дихальні техніки для подолання стресу, техніки саморегуляції
- * Прогулянки, фізична активність, медитації
- * Зверність до колег, рідних за підтримкою
- * Обговорити робоче навантаження з керівником
- * Відстежуйте, які дії покращують стан

- Високий рівень → потрібна цілеспрямована допомога!

Отримати підтримку

- Якщо у твоїй установі є психолог або супервізор — звернись до них.
 - Якщо немає — обговори стан із керівником або колегою, ініціюй групову зустріч підтримки.
 - Звернись до приватних психологів.
- ☎ Безкоштовні психологічні контакти:
- Соціальний проєкт «РАЗОМ» www.razom.live
 - UA Mental Help 0800 331 200
 - PsyHelpUA: психологічна допомога онлайн www.psyhelp.info



ДОРОЖНЯ КАРТА СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Профілактика та попередження професійного вигорання



4 Взаємодія з керівництвом

☛ Не залишайся наодинці зі стресом — діалог із керівництвом має значення!

- Попроси про індивідуальну зустріч – опиши, що саме викликає стрес, напругу
- Обговори можливість корекції навантаження, зміну функцій роботи, зміну робочого графіку або надання відпустки
- Ініціюй групову зустріч / круглий стіл щодо умов праці й підтримки
- Запропонуй проводити супервізію або психологічні консультації



5 Освіта та самопідтримка

📖 Навчайся — це інструмент збереження ресурсу

💡 Проходь безкоштовні курси для розвитку знань і навичок:

- Профілактика вигорання: розвиток психологічної стійкості на робочому місці.
- Психологія стресу та способи боротьби з ним
- Перша психологічна допомога
- Стрес-менеджмент для освітян
- Майстерність турботи — сучасні практики для HR і соцслужб
- Небайдужі — емоційні потреби та взаємодія



За цим QR кодом зібрані безкоштовні курси для профілактики професійного вигорання



6 Піклування про психоемоційний стан

🎯 Щоденні практики:

- Введи у розпорядок дня 10 хвилин для себе — без гаджетів.
- Слухай тіло: відчуваєш втому — дозволь собі відпочити.
- Заведи щоденник «професійного стану» — щодня коротко фіксує:
 - Що мене виснажило?
 - Що дало сили сьогодні?

🌱 Мікро-відновлення протягом дня:

- Короткі перерви (5–10 хв.) після емоційно насичених розмов.
- Перемикання уваги — наприклад, зміна виду діяльності.
- Використовуйте техніки боротьби з негативними думками.

⚠️ Пам'ятай: Професійне вигорання – це не слабкість, а сигнал. Подбай про себе сьогодні, щоб допомагати іншим завтра.

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота присвячена аналізу феномену професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку та розробленню рекомендацій щодо профілактики й подолання цього явища через можливості застосування відповідних управлінських інструментів.

У першому розділі охарактеризовано сутність і зміст поняття «професійне вигорання», проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення цього явища, зокрема психологічні та соціологічні концепції, а також розглянуто управлінські механізми та інструменти профілактики й подолання професійного вигорання.

Другий розділ присвячено аналізу чинників виникнення професійного вигорання у соціальних працівників, охарактеризовано особливості професійної діяльності соціальних працівників, які працюють із людьми літнього віку, систематизовано основні наслідки цього явища для емоційного стану працівників і якості надання соціальних послуг; розглянуто методи діагностики симптомів професійного вигорання.

У практичній частині представлено результати якісного дослідження на основі напівструктурованих глибинних інтерв'ю з соціальними працівниками. Представлено аналіз проявів вигорання, впливу управлінських рішень і стилів керівництва, підтверджено гіпотези дослідження. Розроблено практичні рекомендації для керівників і працівників, зокрема створено інструмент «дорожня карта соціального працівника» для самодіагностики й профілактики емоційного виснаження.

Магістерська робота містить 112 сторінок, 2 додатки, а також 2 рисунки та одна таблиця.

Ключові слова: професійне вигорання, соціальна робота, соціальні працівники, управління, емоційне виснаження, люди літнього віку, підтримка персоналу.

ABSTRACT

This master's thesis is devoted to analysing the phenomenon of professional burnout among social workers who work with elderly people and developing recommendations for preventing and overcoming this phenomenon through the use of appropriate management tools.

The first chapter characterises the essence and content of the concept of 'professional burnout', analyses the main theoretical approaches to studying this phenomenon, in particular psychological and sociological concepts, and considers management mechanisms and tools for preventing and overcoming professional burnout.

The second chapter is devoted to the analysis of the factors causing professional burnout in social workers, characterises the peculiarities of the professional activity of social workers who work with elderly people, systematises the main consequences of this phenomenon for the emotional state of employees and the quality of social services provision, and considers methods for diagnosing the symptoms of professional burnout.

The practical part presents the results of a qualitative study based on semi-structured in-depth interviews with social workers. An analysis of the manifestations of burnout and the impact of management decisions and leadership styles is presented, and the research hypotheses are confirmed. Practical recommendations for managers and employees have been developed, in particular, a tool called the 'social worker's roadmap' has been created for self-diagnosis and prevention of emotional exhaustion.

The master's thesis contains 112 pages, 2 appendices, as well as 2 figures and one table.

Keywords: professional burnout, social work, social workers, management, emotional exhaustion, elderly people, staff support.