

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н.  
КАРАЗІНА**

**СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**Кафедра соціології управління та соціальної роботи**

**Пояснювальна записка**

до бакалаврської роботи

на тему:

“Профілактика та подолання професійного вигорання соціальних працівників”

*Виконала:* студентка 4 курсу  
групи СР-45 першого  
(бакалаврського) рівня освіти  
спеціальності 231 Соціальна робота  
Богданова О.О.

*Керівник:* Плахова О.М., кандидат  
соціологічних наук, доцент, доцент  
закладу вищої освіти кафедри  
соціології управління та соціальної  
роботи

Харків – 2024

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ</b>	5
1.1. Сутність поняття та основні підходи до вивчення професійного вигорання	5
1.2. Специфіка діяльності соціальних працівників в контексті професійного вигорання	13
Висновки до розділу 1	15
<b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ</b>	16
2.1. Засоби профілактики професійного вигорання соціальних працівників	16
2.2. Організація та проведення заходів культурологічної роботи щодо зменшення рівня професійного вигорання	23
2.3 Дослідження професійного вигорання соціальних працівників	27
Висновки до розділу 2	31
<b>ВИСНОВКИ</b>	34
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	36

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Професійна діяльність соціальних працівників є багатоплановою за своїм змістом, поліфункціональною – за виконанням та багатозадачною – за цільовою метою; охоплює широкий спектр існуючих у суспільстві психосоціальних процесів. Подібна різноаспектна діяльність висуває особливі вимоги до соціальних працівників, вимагає посиленого розвитку робітника як соціального індивіда, як швидко адаптованого працівника до плинних умов професійного середовища. Формується ситуація, яка вимагає об'єктивно якісної оцінки психологічного стану фахівця: психічно стійкого, цілісного й просоціально спрямованого професіонала.

Водночас, у сучасному суспільстві зростають вимоги до продуктивності роботи соціальних працівників, злагодженої роботи. Їх якісна діяльність можлива за умови володіння фаховістю, психофізичним здоров'ям та психоемоційною стабільністю до появи й розвитку деструктивних станів.

Однак у ході постійних навантажень та під впливом бойових дій, організм соціального працівника піддається стресу, виснаженню. Ці та інші навантаження можуть призводити до виснаження людини як у фізичному, так і у психологічному плані. Як наслідок це призводить до професійного вигорання та зниження адекватної реакції при вирішенні конфліктів, у гіршому випадку спричиняє професійну деформацію та фахову непридатність.

Синдром професійного вигорання є одним із найтяжчих наслідків довготривалого професійного стресу, який набув хронічно-латентного змісту. Специфіка діяльності соціальних працівників відрізняється тим, що в ній присутня значна кількість ситуацій з високою емоційною насиченістю, достатнім рівнем стресу. І хоча у найбільш загальному розумінні вигорання можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності, проте, безумовно, це не єдина причина, в результаті чого, соціальних працівників втрачають інтерес до своєї

роботи, перебувають у стані хронічної втоми, затяжної депресії та не помічають приємних моментів.

**Ступінь наукової розробленості проблеми.** Аналіз проблеми «емоційне вигорання» загалом розглядали А. Пайнс, Е. Аронсон, А. Чиром, Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, С. Джексона. Серед українських науковців, які останніми роками вдавалися до вивчення вказаної царини знань, варто згадати В. Шевчука – к. психол. н., доцент кафедри психології (м. Полтава); С. Примаченко – доктор філософії у галузі психології (м. Київ); Н. Пилипенко – к. психол. н. (м. Черкаси); І. Каряку – к. психолог. н., практичний психолог обласного клінічного госпіталю ветеранів війни (м. Миколаїв) та ін.

**Об'єктом роботи** є синдром професійного вигорання соціальних працівників.

**Предметом роботи** є методи профілактики та подолання проф. вигорання соціальних працівників.

**Метою роботи** - аналіз особливостей синдрому професійного вигорання соціальних працівників для розробки рекомендацій щодо вдосконалення методів його подолання та профілактики.

**Завдання**, які необхідно виконати для досягнення поставленої мети:

- Дослідити теоретичні підходи до визначення поняття професійного вигорання;

Визначити особливості професійного вигорання соціальних працівників;

- Визначити причини та прояви професійного вигорання соціальних працівників;

- Проаналізувати методи профілактики та подолання проф. вигорання соціальних працівників.

- Розробити рекомендації щодо вдосконалення методів попередження та подолання синдрому професійного вигорання соціальних працівників.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

### **1.1. Сутність поняття та основні підходи до вивчення професійного вигорання**

Сучасна людина високого рівня продуктивності досягає переважно тоді, коли вона у гарному настрої, задоволена своїм життям та тим, чим вона займається. Варто наголосити, що висока продуктивність у цьому випадку спостерігається як на роботі, так і в громадському житті, під час виконання домашніх справ. Проте доволі часто можна зауважити протилежне явище, коли люди перебувають у емоційному виснаженні, напружені, не активні.

Як стверджують дослідники, поняття «вигоряння» вперше з'явилося в 30-х роках ХХ століття й позначало явище, коли спортсмени після тривалих тренувань і змагань виснажувалися та втрачали потенціал у спортивних змаганнях. У другій половині ХХ століття у науковому обігові з'явилося поняття «вигоряння працівників».

За останні півстоліття, за підрахунками таких дослідників, як О.М. Киселиця, А.М. Богданюк, Л.В. Гуліна, Р.М. Свекла [34, с. 90] тільки в Україні вийшло друком понад 2500 статей і низка книг, присвячених вивченню синдрому «професійного вигоряння».

Однак на сьогодні не тільки досліджень на вказану тему багато, а й кількість людей різних професій, що страждають від професійного вигорання, значна. Так, В. Шевчук, к. психол. н., доцент кафедри психології ПНПУ ім. В.Г. Короленка, опираючись на дані досліджень американського Національного інституту проблем здоров'я і професійної безпеки, стверджує, що у наш час більше ніж 35 млн. людей у світі страждають на клінічну форму синдрому хронічної втоми. Варто наголосити, що це офіційні дані, в

реальності кількість людей із емоційним вигорянням може бути значно вищою.

Розглянемо детальніше вказане поняття, адже для соціальних працівників емоційне вигоряння напрочуд актуальне. Підвищують цей відсоток ще й невисокі зарплати, порівнюючи із європейськими, економічна та політична кризи, війна, пандемія коронавірусу та безліч інших зовнішніх факторів.

Як переконані фахівці, «вигоряння» «належить до частково функціонального стереотипу, оскільки дозволяє фахівцю дозувати й економно витрачати енергетичні ресурси. Проте в цьому механізмі можуть з'являтися дисфункційні зміни, коли «вигоряння» негативно позначається на виконанні професійної діяльності і стосунків у групі» [30, с. 103].

За визначенням Н. Матейко, канд. психол. наук, професійне вигоряння – це «реакція організму та психіки людини, яка виникає внаслідок тривалого впливу стресів середньої інтенсивності, що зумовлені її професійною діяльністю і є результатом дії некерованого довготривалого стресу, при якому психологічні ресурси працівника поступово виснажуються» [28, с. 215].

Для порівняння, психолог К. Маслач розглядала вигоряння як синдром фізичного та емоційного виснаження, що свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів і включає розвиток низької самооцінки. Психологиня стверджувала, що професійне вигоряння виникає внаслідок емоційного виснаження, втоми та стресу. У зв'язку з цим синдром емоційного вигоряння К. Maslach запропонувала означувати через поняття "професійне вигоряння", адже вони суттєво залежать одне від одного [45].

Відтак, професійне вигоряння пов'язане як із зовнішніми, так і з внутрішніми факторами. Зовнішні впливи, «викликаються особливостями діяльності (її змісту, засобів, умов і організації), а з іншого боку – індивідуальними характеристиками фізіологічних, біохімічних процесів, професійних і психологічних якостей, що відображають специфіку трудового процесу та особистості професіонала» [40, с. 322].

Тому дуже важливо вчасно діагностувати професійне вигорання у працівників різних професій та у подальшому працювати над підтримкою та покращенням їхнього психологічного та фізичного здоров'я.

Кандидат психологічних наук О. Васильєва [4] вважає, що серйозними проявами професійного вигорання є поведінкові зміни і ригідність. Працівники можуть намагатися подолати у собі вплив стресів, виснаження або втоми, при цьому приглушуючи будь-які емоції. Однак в кінцевому результаті це призводить тільки до поглиблення стану вигорання, розвитку депресії, ситуація довкола здається безвихідною. Цей стан також може супроводжуватися і проблемами із фізичним здоров'ям, зокрема може проявлятися недосипання, головний біль, розлади травлення тощо.

Крім цього, соціальні працівники виконують велику кількість роботи, що часто призводить до втоми; відносно низька престижність професії та рівень фінансової винагороди своєї чергою призводять до того, що робітник мріє змінити вид діяльності, незадоволений собою. Тобто можемо стверджувати, що низка причин, що зумовлюють емоційне вигорання, мають соціальний характер та є доволі типовими.

Для того, аби підготувати організм до стресів, соціальні працівники повинні вміти протистояти професійній деформації. Український науковець О. Хайрулін вказує, що «для професійної деформації характерними є зміни властивостей особистості та професійно важливих якостей фахівця, які виникають під впливом тривалості професійної діяльності, її змісту, умов та психологічних властивостей особистості» [43, с. 111].

Високий рівень професійної деформації часто можна зауважити у тих соціальних працівників та представників інших професій, чия діяльність пов'язана із перебуванням в екстремальних умовах адже в таких умовах рівень стресу помітно зростає, а організм втомлюється як фізично, так і психологічно.

Українські дослідники Н. О. Марута та О. С. Чабан [27] насамперед розглядають емоційні та когнітивні компоненти у контексті вигорання працівників:

- агресія або роздратування щодо оточення;
- ігнорування;
- холодність емоційних реакцій;
- відмова від особистісного підходу;
- максимальний ступінь залученості в роботу;
- компульсивне надання допомоги;
- тривога за стан справ на робочому місці і залежність від них;
- низька мотивація і страх некомпетентності» [25, с. 18].

Варто додати, що вказані прояви можуть безпосередньо впливати на ставлення спеціаліста до людей, із якими працює (клієнтів, пацієнтів, учнів), якість надання послуг тощо.

Серед когнітивних порушень при СЕВ спостерігаються:

- погіршення короткочасної пам'яті;
- зниження рівня концентрації уваги;
- складнощі з плануванням і виконанням комплексних завдань;
- зниження продуктивності когнітивної діяльності і повсякденної активності;
- сповільненість в руховій сфері [29, с. 18].

Отже, як емоційні, так і когнітивні порушення негативно позначаються на активності та службі соціальних працівників.

За іншим підходом основні характеристики вигорання (за Ю. Павловські [32]):

- виснаження описується як перевтома, втрата енергії, відчуття зношеності, вичерпаності, безсилля;
- цинізм описує байдуже чи відсторонене ставлення до роботи, втрату професійних ідеалів, розчарування, роздратованість, негативне або неадекватне ставлення до клієнтів. Тобто працівник із вказаними

характеристиками не зможе якісно виконувати поставлені перед ним цілі, може «зриватися» на клієнтів або колег. У повсякденному житті такі люди мають поганий настрій, роздратовані та байдужі до своїх обов'язків.

– професійна ефективність передбачає задоволеність індивіда своїми минулими й теперішніми досягненнями, наявні загалом позитивні очікування щодо роботи, на якій він працює. «Цей вимір підкреслює негативний вплив вигоряння на якість праці (зниження продуктивності, втрату цілей і моральних пріоритетів, нездатність впоратися з труднощами), що позначається не тільки на психологічному благополуччі фахівця, але й на реципієнтах його трудової діяльності» [38, с. 44], – пише київська дослідниця І. Павловські.

У процесі розвитку теорії професійної ефективності було запропоноване поняття «залученість у роботу», що означало пов'язаний із професійною діяльністю позитивний стан, протилежний вигорянню. Відповідно, були сформульовані складники залученості:

– енергійність – бадьорість, що визначається високою енергійністю і психічною пружністю, готовністю докласти зусилля в разі виникнення труднощів у роботі;

– самовідданість, ентузіазм – протилежність цинізму, що являє психологічну причетність до роботи, усвідомлення її сенсу, натхнення, готовність прийняття викликів;

– поглинення діяльністю – стан, протилежний редукції досягнень, повна концентрація на роботі [38, с. 44].

Можемо стверджувати, що у формуванні синдрому професійного вигоряння соціальні працівники визначальну роль відіграють два фактори: особистісний та соціальний. Особистісний фактор охоплює такі особливості поведінки особистості, як авторитаризм, низький рівень емпатії в поєднанні з фанатичною відданістю справі, агресивність і апатія, пов'язані з неможливістю досягти за короткий термін бажаних результатів [39, с. 118].

Своєю чергою соціальний фактор визначається неадекватною соціальною і матеріальною оцінкою праці соціальні працівники, що

призводить до зниження якості життя особливо у польових умовах, зменшення соціального престижу професії, дефіциту робітників.

Емоційний інтелект (EI) (англ. Emotional intelligence) група здібностей, які беруть участь в усвідомленні та розумінні власних емоцій і емоцій інших.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою, і тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна і вони легше досягають своїх цілей у взаємодії з довколишніми.

Науковець О. Хайрулін [44] розглядає структуру, яка включає чотири компоненти, що в сукупності описують чотири сфери емоційних розумових здібностей, а саме:

1) розрізнення, сприйняття та вираз емоцій (здатність ідентифікувати емоції за виразом обличчя, тоном голосу, мовою тіла; здатність стежити за власними почуттями в реальному часі й розуміти їх; емоційна грамотність, тобто спроможність назвати специфічні почуття в собі та інших людях, вміння висловлюватися чітко, зрозуміло і ефективно застосовувати емоції під час комунікації);

2) посилення мислення за допомогою емоцій (здатність адекватно використовувати почуття в процесі мислення, розв'язання проблем і прийняття рішень, здатність зрозуміти, як можна думати більш ефективно, використовуючи емоції, потенційна можливість почуттів спрямовувати особистість до того, про що важливо і необхідно думати);

3) розуміння емоцій, здатність розв'язувати емоційні проблеми, ідентифікувати та розуміти взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою, здатність розуміти цінність емоцій та переходити від одного стану до іншого);

4) управління емоціями (вміння використовувати емоційну інформацію, викликати емоції чи відгороджуватися від них, керувати власними чи чужими емоціями).

Для порівняння, прихильником іншої моделі емоційного інтелекту, а саме змішаної, яка розглядає емоційний інтелект як поєднання розумових і особистісних рис, притаманних кожній людині, є ізраїльський психолог, дослідник емоційного інтелекту Р. Бар-Он.

Р. Бар-Он, визначає емоційний інтелект як поєднання розумових і особистісних рис, притаманних кожній особі. Емоційний інтелект охоплює всі некогнітивні здібності, а також знання і компетентність, які дають людині змогу успішно вирішувати життєві завдання. Змішані моделі включають когнітивні, особистісні та мотиваційні риси, тому вони тісно пов'язані з адаптацією до реального життя.

Автор виділяє такі сфери компетенції:

1. внутрішньоособистісну сферу (самоаналіз, асертивність, незалежність, самоповагу, самореалізацію);
2. міжособистісну сферу (емпатію, соціальну відповідальність, міжособистісні стосунки);
3. адаптивність (уміння вирішувати проблеми, реалістичність в оцінці дійсності, гнучкість);
4. управління стресом (толерантність до стресу, контроль над імпульсами); загальний настрій (оптимізм, щастя).

Отже, у житті людини напрочуд важливу роль відіграють емоції, навіть у тому випадку, коли індивід свідомо цього не розуміє та не надає емоційному інтелекту належної уваги.

Проте варто наголосити, що дослідники також розробили складові емоційного інтелекту. Так, американський дослідник Д. Гоулман вважає, що структура ЕІ включає такі компоненти:

- самосвідомість (емоційну самосвідомість, адекватну самооцінку);
- контроль (упевненість у собі, контроль емоцій, відкритість, адаптивність, волю до перемоги, ініціативність, оптимізм);
- соціальну чуйність (співчуття, співпереживання, ділову обізнаність);

– управління відносинами (натхнення, вплив, допомогу у самовдосконаленні, сприяння змінам, врегулювання конфліктів, командну роботу та співпрацю) [24, с. 97].

Тобто можемо стверджувати, що емоційний інтелект – це вміння людини диференціювати позитивні та негативні емоції, вміння керувати своїм емоційним станом, а тобто змінювати його із гіршого на більш позитивний. Відтак, у людини із високим емоційним інтелектом значно рідше проявляється емоційне вигоряння.

Коротко вкажемо, які загалом бувають рівні емоційного інтелекту, адже від їх залежить, як відбуватиметься відновлення емоційного здоров'я працівників. Перший рівень – низький – характеризується низьким самоконтролем, високим рівнем ситуативної зумовленості. У людини із таким рівнем ЕІ переважають страх, депресія, почуття провини, боязнь самотності тощо.

Середній рівень емоційного інтелекту: «довільне здійснення діяльності та спілкування на базі певних вольових зусиль, високий рівень самоконтролю, певна стратегія емоційного реагування. Емоційний інтелект середнього рівня характеризується відчуттям психологічного благополуччя, позитивного відношення до себе» [38, с. 403]

Найкращим для організму людини є високий рівень ЕІ, тоді у людини вироблена система цінностей, наявна внутрішня свобода, відповідальність за себе та свої вчинки. І найголовніше, людина добре себе почуває на одинці із собою та із оточуючими людьми, психологічно здорова. Натомість люди із двома вище переліченими ЕІ найчастіше страждають від емоційного вигоряння.

У тому випадку, коли емоційний інтелект не сформований достатньою мірою, у соціальних працівників під впливом низки зовнішніх та внутрішніх чинників може розвиватися професійного вигоряння.

## 1.2. Специфіка діяльності соціальних працівників в контексті професійного вигорання

Особливістю роботи соціальних працівників є постійне міжособистісне спілкування з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах. Така робота сприяє підвищенню емоційного рівня, який проявляється через співчуття, емпатію та бажання запропонувати допомогу та підтримку. Ці характеристики професійної діяльності сприяють професійному вигоранню.

О. Романовська та Е. Набільська (2011) пишуть, що професії, безпосередньо пов'язані з соціальною опікою, мають вищий ризик професійного вигорання. Автори відзначають, що в процесі роботи в соціальній сфері важливими є такі якості, як співчуття та емпатія. Проте якість може підвищити емоційну напругу та стати причиною виникнення професійного вигорання.

Одним із аспектів роботи соціальних працівників, який може призвести до професійного вигорання, є відсутність соціальної підтримки. Соціальна підтримка включає такі елементи, як професійна та емоційна підтримка, професійні виклики та обмін досвідом. Одним із факторів, що свідчать про професійне вигорання соціальних працівників, є низька самооцінка. Іншими словами, зусилля соціальних працівників втрачають сенс, якщо їх не визнають, не поважають і не захоплюються колегами.

Іншими словами, власна компетентність ставиться під сумнів, а самооцінка знижується. Внаслідок професійного вигорання люди схильні обмежувати соціальні контакти. Соціальні працівники, які відчують професійне вигорання, схильні до емоційної відстороненості, замкнутості та уникнення контактів з колегами та друзями, що негативно впливає на психоемоційний стан людини та позбавляє її можливості отримати соціальну підтримку. Така відстороненість може призвести до повної байдужості до клієнтів, їх почуттів і проблем.

Однією з форм емоційного відчуження є дегуманізація, яка характеризується тим, що соціальний працівник починає сприймати клієнта як дегуманізований об'єкт, втрачає почуття емпатії та толерантності. Деякі соціальні працівники також стають агресивними. Ті, хто працює у сфері соціальних послуг, стикаються з невідповідністю між роботою та відпочинком, а також з високим рівнем відданості своїй роботі. І соціальні працівники, і консультанти, і психологи, і волонтери тісно пов'язані з високою емоційною інтенсивністю і часто піддаються впливу негативних емоцій, напруги та переживань клієнтів. У випадку професійного вигорання негативні наслідки відчувають як фахівці, так і клієнти, і клієнти не можуть отримати необхідну допомогу.

У ході виконання своєї професійної діяльності соціальні працівники починають відчувати емоційну перенапругу, вплив стресу, втому, виснаженість організму тощо. Соціальні працівники уже не можуть на скільки активно виконувати свою роботу, як працював на початку своєї роботи, а виконання повсякденних обов'язків здається їм дедалі складнішим.

Як результат, розвивається низка негативних відчуттів: «відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, в особливо важких виявах можливі емоційні зриви. Цинізм – психологічна захисна реакція, що передбачає негативне, бездушне ставлення до роботи колег, організації та предмета своєї праці. Зокрема, в соціальній сфері під час деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне ставлення до людей, з якими працюють» [11, с. 85]. Перелічені вище емоційні переживання свідчать про те, що соціальний працівник поступово піддається професійному вигоранню та може зауважувати збільшення рівня конфліктності у колективі.

Деякі дослідники (наприклад, О. Дніпрова [15] вважають, що над своїми емоціями як під час роботи, так і вдома треба працювати). Так, рекомендується не виконувати повсякденну працю у незібрану тонусі, розслаблено, краще стимулювати перебувати організм у енергійному стані.

## Висновки до розділу 1

Таким чином, нами було визначено, що соціальні працівники, консультанти, психологи, волонтери тісно пов'язані з високою емоційною інтенсивністю і часто піддаються впливу негативних емоцій, напруги та переживань клієнтів. У випадку професійного вигорання негативні наслідки відчують як фахівці, так і клієнти, і клієнти не можуть отримати необхідну допомогу.

Професійне вигорання є актуальною проблемою, що охоплює значну кількість людей. Поняття «професійне вигорання» стосується факторів, які впливають на працівників різних професій, зокрема соціальних працівників. Основні прояви включають агресію, роздратування, тривогу, низьку мотивацію та страх некомпетентності. За даними В. Шевчука понад 35 мільйонів людей у світі страждають на клінічну форму синдрому хронічної втоми. Вигорання пов'язане з зовнішніми факторами, такими як умови роботи, та внутрішніми особистісними характеристиками. Соціальні працівники особливо вразливі через високу емоційну напругу, співчуття та емпатію. Професійне вигорання негативно впливає на якість роботи та може призводити до депресії та фізичних проблем. Важливо вчасно діагностувати та запобігати професійному вигоранню для підтримки здоров'я працівників.

## **РОЗДІЛ 2. МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

### **2.1. Засоби профілактики професійного вигорання соціальних працівників**

Умови життєдіяльності українців сьогодні вимагають максимальної самоорганізації та самозбережувальної поведінки, що визначається комплексом цілеспрямованих дій для збереження психологічного здоров'я та максимально можливого рівня психологічного благополуччя. Як відомо, будь-яку хворобу (і психічного характеру теж) легше попередити чим лікувати.

Враховуючи актуальний стан соціальної дійсності, в якій перебувають соціальні працівники у питанні профілактики психосоматичних захворювань, емоційного вигорання соціальних працівників, важливим також є підвищення рівня стресостійкості. Далі наведемо приклад вправ, що можна використовувати повсякденно[33].

Отже, стресостійкість – це захист свого фізичного та психічного здоров'я від негативного впливу факторів стресу. Вона багато в чому залежить від самої людини, її бажання та вміння користуватися тими чи іншими прийомами психічної саморегуляції (ПСР).

Перевага якогось із них має відповідати не лише вподобанням, а й певним індивідуально-психологічним особливостям особистості.

Важливо, обравши собі прийнятний вид психо-соціального регулятора, дотримуватися надалі однієї неодмінної умови – постійності та регулярності в оволодінні його прийомами. Нижче наведено деякі релаксаційні техніки, що сприяють формуванню стресостійкості, адаптації зовнішніх умов життєдіяльності [5].

Медитація. Медитація - це вправа для мозку, але так само, як і будь-яка фізична вправа, позначається на психічному стані. Існує безліч типів медитації: трансцендентальна, чакра йога, суфізм, дзен медитація, сото-дзен і тому подібне. Незалежно від типу медитації скрізь використовується один або два прийоми: розкриття свідомості чи концентрація уваги. Розкриття свідомості вимагає безоцінного відношення: людина приймає всі внутрішні і зовнішні стимуляції, щоб проникнути у свідомість, не використовуючи ці стимули окремо.

Мета медитації — оволодіння власною увагою та контролем над ним. В результаті людина навчається концентруватися виключно на необхідній їй процесі, не звертаючи уваги на все інше (наприклад, стресори). Людина, яка володіє техніками медитації, здатна контролювати биття свого серця, ритм дихання, ритми мозку. Це свідчить про те, що люди, які практикують медитацію, краще справляються зі професійним вигоранням, у них нервова система більш стабільна. Крім того, люди, які практикують медитацію, менш тривожні і мають внутрішній локус контролю. Всі ці якості роблять їхнє життя більш успішним і здоровим [7].

Аутогенне тренування та візуалізація. Аутогенне тренування - це релаксаційна техніка, що складається з комплексу вправ, що викликають відчуття теплоти у всьому тілі, яка використовується для того, щоб спочатку розслабити тіло, а потім передати це розслаблення в усвідомлення шляхом візуалізації. Відчуття теплоти виникає у зв'язку з розширенням судин, а відчуття тяжкості виникає у зв'язку з розслабленням м'язів. Як перше, так і друге свідчать про розслаблення [7].

Внаслідок аутогенного тренування серцебиття, ритм дихання, м'язова напруга та вміст холестерину в крові знижуються. Альфа-хвильова активність мозку та приплив крові до кінцівок збільшується. Також аутогенні тренування зменшують тривожність, пригніченість та втому. Все це, як і при використанні медитації, зменшує професійного вигорання [7].

БОС-терапія. Суть методу полягає у навчанні людини керувати своїм організмом. При пред'явленні людині стимульного матеріалу він бачить зміну власного функціонального стану. Коли людина навчається керувати своїми функціональними станами, він краще переносить вплив стресових факторів. Існує два напрями - біофітбек та нейрофітбек. Перший напрямок заснований на навчанні управлінню периферичної нервовою системою (КГР, ФПГ, ЕКГ та ін.), друге працює з навчанням коригування ритмів мозку (альфа, тета, бета та ін.). За допомогою біологічної зворотної зв'язку коригуються такі розлади, як фобії, депресії, головний біль стресового генезу, безсоння. Найбільш важливий той факт, що ефект від біологічного зворотного зв'язку досягається протягом декількох місяців і зберігається протягом тривалого часу.

«Щеплення» проти стресу Мейхенбаума. Метод розроблений Дональдом Гербертом Мейхенбаум. Техніка «щеплення» проти стресу створює стійкість до стресу за допомогою програми навчання людини зі справлення зі стресовими ситуаціями зростаючої складності. Процедура навчання людини спрямована на профілактику професійного вигорання.

Таким чином, стресостійкість людини - професійно і життєво значуща якість індивіда, яку можна і необхідно розвивати (підвищувати). Існують на сучасному етапі здоров'язберігаючі технології (медитація, аутогенне тренування та візуалізація, БОС-терапія та ін.) дозволяють успішно підвищувати стресостійкість та зменшувати професійне вигорання.

Питання про здоров'я - це питання про розпорядження життям, яке єдине, що розкривається при ціннісному ставленні до нього. Нехай тобою керують розум і турбота про себе, щоб ти встиг подбати про інших. При цьому варто пам'ятати, що якщо лікар завжди може гукнути «наступний», то ми такої можливості по відношенню до себе не маємо.

Ми можемо зауважити, що в сучасному світі майже всіх людей хвилює питання зменшення професійного вигорання, який супроводжує нас кожного дня.

Соціальні працівники кожного дня потерпають від таких явищ як:

1. неприємні несподіванки;
2. надмірні навантаження;
3. великі й малі душевні потрясіння.

Для соціальних працівників є украй важливим усвідомлювати, що саме викликає інтенсивні стресові реакції, що володіють здатністю накопичуватися, оскільки від цього прямим чином залежить функціонування людини в подальшому[5].

Майбутні працівники в сучасному світі постають рушієм розвитку, тож від рівня стресостійкості і утворення умов відносно запобігання стресу, багато в чому залежить успішний розвиток тих або ін. сфер життя, що обумовлює й актуалізує утворення профілактично-розвивальної програми розвитку зменшення професійне вигорання працівників.

Перед психологами, що наразі виступають в ролі авторитетних осіб для соціальних працівників, постає дуже складна задача– утворити в соціальних працівників навички до самостійного подолання професійного вигорання, чи пониження інтенсивності дії стресових чинників, які впливають на їх життя в той або інший час.

У наш час, щоб уникнути психологічного або емоційного вигорання, важливо вдаватися до більш глибокого аналізу реалій професійної сфери соціальних працівників під час їх навчання. Це включає увагу до особливостей професійної діяльності, виявлення її недоліків та підготовку майбутніх фахівців до реального життя в цій галузі. Зазвичай, в закладах вищої освіти не приділяється достатньо уваги практичному аспекту, що може призводити до формування нереалістичних очікувань у студентів стосовно їх майбутньої професійної діяльності. Це може призвести до труднощів у практичній роботі, оскільки їх очікування не збігаються з реальністю.

Для вирішення цих проблем можна здійснити ряд заходів, таких як проведення більше зустрічей із професіоналами з цієї галузі, щоб студенти отримали більш детальне уявлення про реальну роботу соціального працівника, зокрема про її складнощі. Також слід активно використовувати

семінарські заняття для вирішення практичних кейсів та стимулювати студентів до зайняття волонтерською діяльністю, що має багато спільного з роботою соціального працівника. Ці зміни в підготовці фахівців допоможуть їм краще адаптуватися до вимог професії та ефективніше впоратися з викликами, з якими вони зіткнуться у майбутньому [4].

Одним з ключових інструментів профілактики зі професійного вигорання у соціальних працівників є копінг-стратегії. Дослідження цього психологічного явища не лише важливо для розуміння професійної адаптації до негативних подій, а й має практичне значення для психологічної підтримки та розвитку соціальних працівників.

Копінг-стратегії - це способи або методи, які люди використовують для управління стресом, труднощами або негативними емоціями. Ці стратегії можуть включати фізичні, психологічні або поведінкові дії, які спрямовані на зменшення впливу стресорів або сприйняття негативних подій.

В даний час не існує загальноприйнятої класифікації типів копінг-поведінки. Однак у багатьох випадках дослідники спираються на концепцію двох копінг-стратегій (проблемно-орієнтованої та афективної поведінки), запропоновану Лазарусом і Фолкманом [30]. Перший тип копінгу пов'язаний з мобілізацією поведінкових ресурсів і виявляється в раціональному аналізі проблеми, що вирішується за допомогою інших.

Емоційно -орієнтований копінг проявляється в мобілізації ресурсів для регуляції емоційних переживань. Зусилля, спрямовані на регуляцію емоційних переживань, можуть приймати різні форми, наприклад, відволікання від негативних емоцій, дистанціювання від проблем і зосередження на позитивних сторонах ситуації [9].

Копінг-поведінка запускається конкретною ситуацією – «ситуаційними факторами», які задають тон [10]. Зокрема, оцінка ступеня стресу в ситуації впливає на вибір стратегії подолання. Оскільки ефективність тієї чи іншої стратегії залежить від особливостей поточної ситуації та наявних особистих ресурсів, можна говорити про ситуаційну адаптивність або неадаптивність

індивідуальних копінг-стратегій. Стратегії, ефективні в одній ситуації, можуть бути неефективними або навіть шкідливими в іншій. Найбільш адаптивними копінг-стратегіями є ті, які безпосередньо спрямовані на вирішення проблемної ситуації [19].

Виділяють такі копінг-стратегії:

- «проактивний копінг» — позитивні дії, спрямовані на усунення джерела стресу;
- «планування» — планування своєї поведінки щодо проблемної ситуації;
- «пошук позитивної соціальної підтримки» — звернення до соціального оточення за допомогою та порадою;
- «позитивна інтерпретація та зростання» — оцінка ситуації з позитивної точки зору;
- «позитивні копінг-стратегії» - прийняття позитивного підходу до ситуації, ставлення до ситуації як до епізодів власного життєвого досвіду;
- «прийняття» - визнання реальності ситуації.

На думку досліджених нами авторів, інший блок копінг-стратегій також може сприяти адаптації до стресових ситуацій, але він не пов'язаний з активним копінгом. Такі копінг-стратегії включають: «зменшення конкурентної активності» - зменшення активності, пов'язаної з меншими проблемами та викликами, концентрація залишається джерелом стресу; «стриманість» чекає більш сприятливих умов для вирішення ситуації.

Третя група копінг-стратегій є адаптивними, але в деяких випадках допомагають адаптуватися до стресових ситуацій і впоратися з ними. До них відносяться:

- «зосередженість на почуттях і їх вираженні» - емоційне нереагування на проблеми в ситуації;
- «заперечення» - заперечення стресової події;
- «психічна відстороненість» - психологічне відволікання від причини стресу за допомогою розваг, мрій;

- «поведінкове відволікання» - відмова вирішити ситуацію.

Ті, хто має справу зі стресом, залежать від ряду факторів, насамперед від статі та віку. Темперамент дуже важливий, включаючи інтроверсію, екстравертність, риси тривоги та локус контролю.

Копінг-поведінка змінюється залежно від ситуації, серед яких особливо важлива соціальна підтримка, оскільки її наявність значно підвищує здатність долати стрес стійким і ефективним способом. Екстремальна активність змушує людей мобілізувати свої внутрішні ресурси та виснажує фізичні сили. Однак необхідність мобілізації сил під час діяльності часто негативно впливає на здорових людей, які нею займаються.

Сучасні вчені, описуючи механізм подолання та захисту, наводять наступні критерії відмінності: усвідомленість, керованість, обґрунтованість сприйняття, ефективність подолання ситуації, «внутрішність» активності або концентрація ситуації (Н.Е. Vaillant, R.M. Granovska, Карвасарський Б. Д., Лібін А. В., Лібіна Є. В., Нікольська І. М., Соколова Є. Т., Ташликов В. А.). Захисні механізми визначаються як несвідомі адаптивні механізми, які допомагають зменшити емоційний стрес і тривогу, уможливаючи підтримку гармонії в балансі та структурі особистості.

Отже, ми можемо зазначити, що аналіз наукових досліджень проблеми копінг-поведінки дозволяє зробити висновок, що при виборі стратегії соціальному працівнику необхідно враховувати свої суб'єктивні відчуття, розуміти цілі своєї поведінки, враховувати всі особливості ситуації та забезпечувати особисту психологічну безпеку.

## **2.2. Методи подолання професійного вигорання у соціальних працівників**

Професійне вигорання, як складний психологічний процес, вимагає комплексного підходу до подолання. Розглянемо більш детально ряд методів та стратегій, які можуть допомогти соціальним працівникам ефективно подолати цей синдром:

### **1. Самоопіка та самообслуговування:**

- **Свідоме сприйняття власних емоцій:** Соціальні працівники повинні навчитися відчувати та розпізнавати свої емоції, вчасно реагуючи на них.
- **Самоаналіз та саморефлексія:** Регулярне аналізування власної роботи та взаємодії з клієнтами, що допомагає зрозуміти власні реакції та ефективніше керувати ними.

Останнім часом зростає увага до концепції самообслуговування - це збалансована діяльність, в яку соціальні працівники можуть включитися, щоб забезпечити власне довголіття та щастя, підтримати свої взаємини та кар'єрний розвиток. Ці заходи самообслуговування охоплюють широкий спектр можливостей, таких як отримання підтримки від наставників або колег, визнання важливості відпочинку, особисті зусилля, що не пов'язані з професійною діяльністю, а також уміння збалансувати здоров'я та професійне життя.

Займаючись самообслуговуванням, ми можемо стояти за своє право на здоров'я та знову включати власні потреби в рівняння. Однак почути цей заклик може бути важким для соціальних працівників, оскільки вони можуть відчувати провину за те, що мають піклуватися про себе, особливо у випадках, коли, як правило, вони стикаються з потребами інших. Наприклад, працівники у сфері психічного здоров'я, швидше за все, виростили в дисфункційних сім'ях,

де вони були відповідальні за інших і прийняли роль співзалежних або родинних "опікунів".

## 2. Розвиток особистості:

- Професійний розвиток: Постійне навчання та розвиток нових навичок та компетенцій може допомогти зберегти мотивацію та інтерес до роботи.

- Особисті інтереси: Сприяння особистому зростанню та розвитку поза роботою, наприклад, захоплення новими хобі або здоровий спосіб життя.

## 3. Збалансований підхід:

- Баланс роботи та особистого життя: Розумний розподіл часу між роботою, відпочинком та сімейними обов'язками допомагає уникнути перевантаження та зберегти енергію для робочих завдань.

- Прийняття меж: Встановлення границь у відносинах з клієнтами та колегами, що дозволяє уникнути вигорання через перевантаження та непродуктивну взаємодію.

## 4. Ефективне керування стресом:

- Техніки релаксації: Використання методів релаксації, таких як медитація, йога або дихальні вправи, сприяє зниженню рівня стресу та покращенню емоційного стану.

- Фізична активність: Регулярна фізична активність допомагає знижувати рівень стресу та покращує настрій, що сприяє подоланню професійного вигорання.

## 5. Підтримка колег та супервізія:

- Групова підтримка: Регулярна взаємодія з колегами, спільні обговорення труднощів та пошук спільних рішень можуть допомогти зберегти енергію та мотивацію.

- Супервізія: Регулярна супервізія, підтримка та консультування з досвідченими фахівцями дозволяє аналізувати та вирішувати проблеми, що виникають у процесі роботи.

Супервізія є важливою складовою для соціальних працівників у подоланні професійного вигорання, оскільки надає можливість систематичного огляду їхньої роботи, емоційного стану та стратегій управління стресом. Враховуючи особливості роботи соціальних працівників, які часто зустрічаються з важкими та емоційно навантаженими ситуаціями, такими як випадки домашнього насильства, дитяча злочинність, та інші соціальні проблеми, супервізія стає не лише корисним інструментом, але й необхідністю для збереження психологічного та емоційного благополуччя працівників.

У рамках супервізійних сесій, соціальні працівники мають можливість ділитися своїми досвідом та переживаннями щодо роботи з клієнтами, виражати свої емоції та реакції на стресові ситуації, а також отримувати конструктивний фідбек від досвідчених колег або супервізорів. Цей процес сприяє не лише підтримці емоційного стану працівників, а й розвитку їхніх професійних навичок та підвищенню ефективності роботи.

Один із методів використання супервізії у подоланні професійного вигорання соціальних працівників - це систематичні групові сесії. Цей метод передбачає проведення регулярних зустрічей групи соціальних працівників під керівництвом досвідченого супервізора або фахівця в галузі.

Під час групових сесій соціальні працівники мають можливість ділитися своїми досвідами та проблемами, а також надавати підтримку одне одному. Груповий підхід сприяє відчуттю приналежності до колективу та створює атмосферу взаємопідтримки. Крім того, учасники можуть вчитися одне від одного, обмінюючись різними стратегіями та методами роботи.

Супервізор, керуючи груповими сесіями, сприяє стимулюванню рефлексії, сприйняттю різних поглядів та наданню конструктивного фідбеку. Він також може використовувати методики групової динаміки та комунікації, щоб забезпечити ефективне функціонування групи.

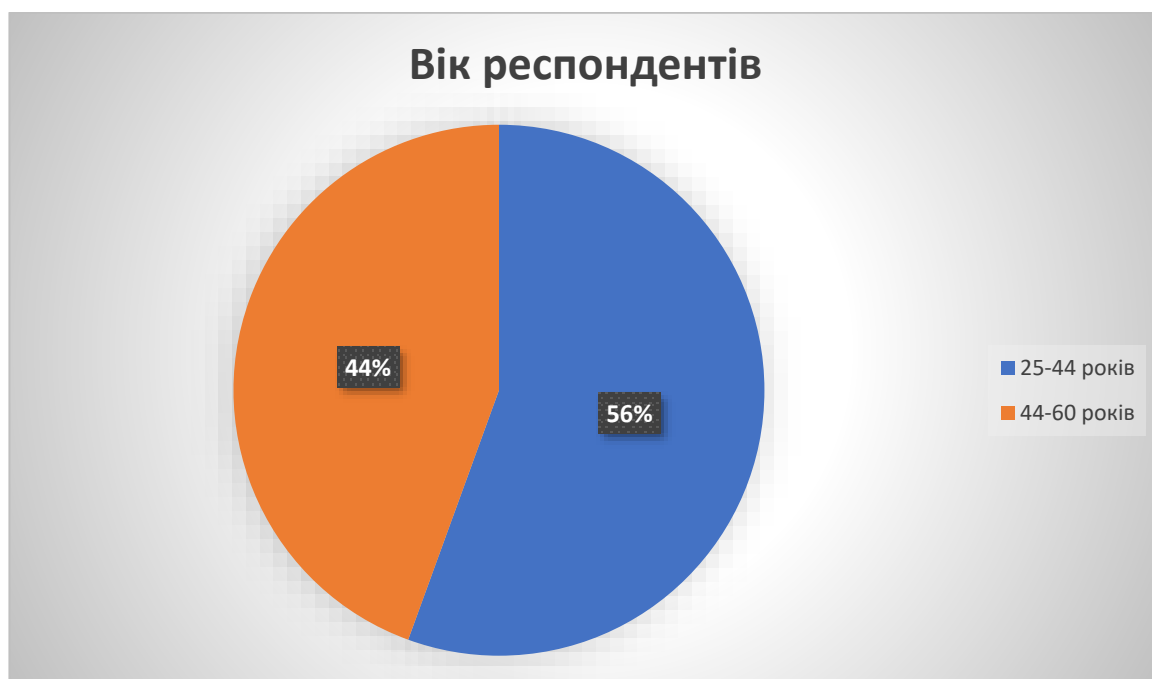
Крім того, груповий підхід до супервізії може знизити відчуття ізоляції та самотності, які часто виникають у соціальних працівників, і сприяти підвищенню їхнього самоповаги та емоційного благополуччя.

Синдром професійного вигорання можна розглядати на трьох рівнях і у трьох стадіях. Перший рівень характеризується помірними та недовгими проявами вигорання, такими як розслаблення та відпочинок. На другому рівні симптоми стають регулярнішими та більш тривалими, і традиційні методи розслаблення стають неефективними. Третя стадія характеризується хронічними симптомами, такими як фізичні й психологічні проблеми, і вимагає серйозної професійної допомоги.

Вчені вважають, що можливо знизити прояви професійного вигорання шляхом своєчасного вжиття заходів щодо його попередження. К. Маслач та М. Лайтер виділяють п'ять факторів, які впливають на попередження і подолання цього синдрому: справедлива оплата праці, розумне розподіл робочого навантаження, відчуття приналежності до колективу, належний контроль над ситуацією та спільні цінності. Якщо дотримуватися цих умов, ймовірність розвитку професійного вигорання значно зменшується. Крім того, вчені пропонують цікавий процесуальний підхід до проблеми попередження і подолання професійного вигорання, який базується на розгляданні цього явища як динамічного процесу. Згідно з цією концепцією, успішне управління процесами вигорання персоналу в організації повинно базуватися на таких діях, як моніторинг корпоративного потенціалу вигорання за зазначеними вище факторами та регулярні заходи, спрямовані на оздоровлення організаційної культури, впровадження організаційних інновацій тощо.

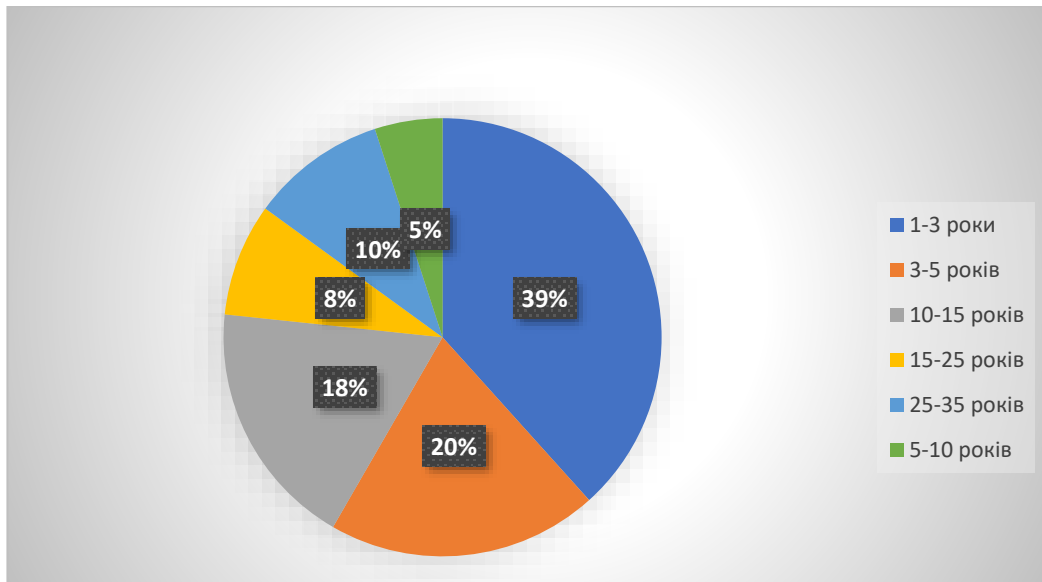
### 2.3 Дослідження професійного вигорання у соціальних працівників

У експериментальному дослідженні професійного вигорання взяли участь 60 соціальних працівників. Щодо вікового параметру, то вік респондентів від 25 до 60 років (див. рис.2.1).



**Рисунок 2.1. Вік респондентів емпіричного дослідження професійного вигорання.**

За рівнем професійного стажу респондентів, які зайняті соціальною роботою, переважають соціальних працівників, які служать 3–5 та 5–10. Тобто можемо стверджувати, що лєвова частка соціальних працівників проходять службу не надто тривалий час (див. рис. 2.2.), але їм уже доводилося зіштовхуватися із різноманітними стресовими ситуаціями. Ці соціальних працівників, безумовно, добре знають специфіку своєї роботи, алгоритм виконання тих чи інших службових обов'язків, типові проблеми тощо. Крім цього, 85% інтерв'юваних наголосили, що графік їхньої роботи ненормований. Відтак, важливо відстежити, чи під впливом цих та інших чинників у респондентів не відбулося професійного вигорання.



**Рисунок 2.2. Професійний стаж респондентів емпіричного дослідження професійного вигорання**

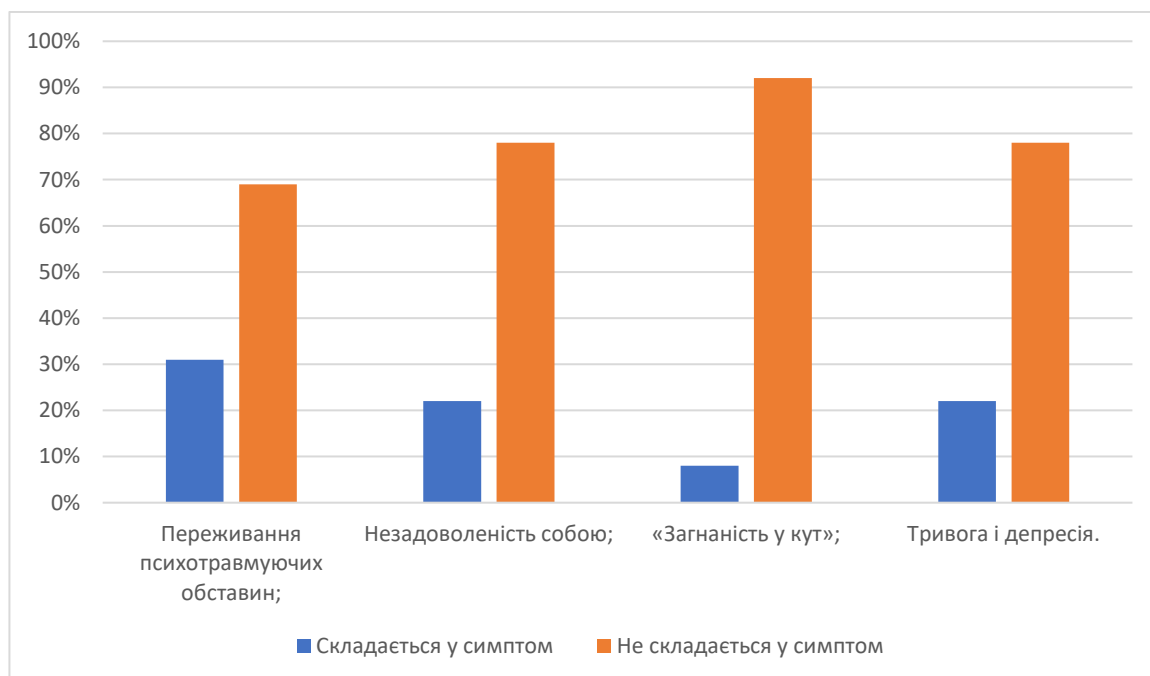
Варто наголосити, що на запитання «Чи вважаєте Ви що Ваша діяльність пов'язана з підвищеним рівнем стресу?» 89 % (тобто 53 фахівці) відповіли «Так», тобто можемо стверджувати, що соціальних працівників добре усвідомлюють ризик стресу під час виконання їхніх обов'язків. Більше того, усі респонденти наголосили, що вони знайомі із поняття «вигорання».

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойко) є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони належать.

Перший компонент — «Напруження», у межах якого було проаналізовано рівень переживання соціальних працівників психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у кут», коли фахівці розуміють проблему, проте не здатні якимось чином змінити її перебіг, тривогу і депресію.

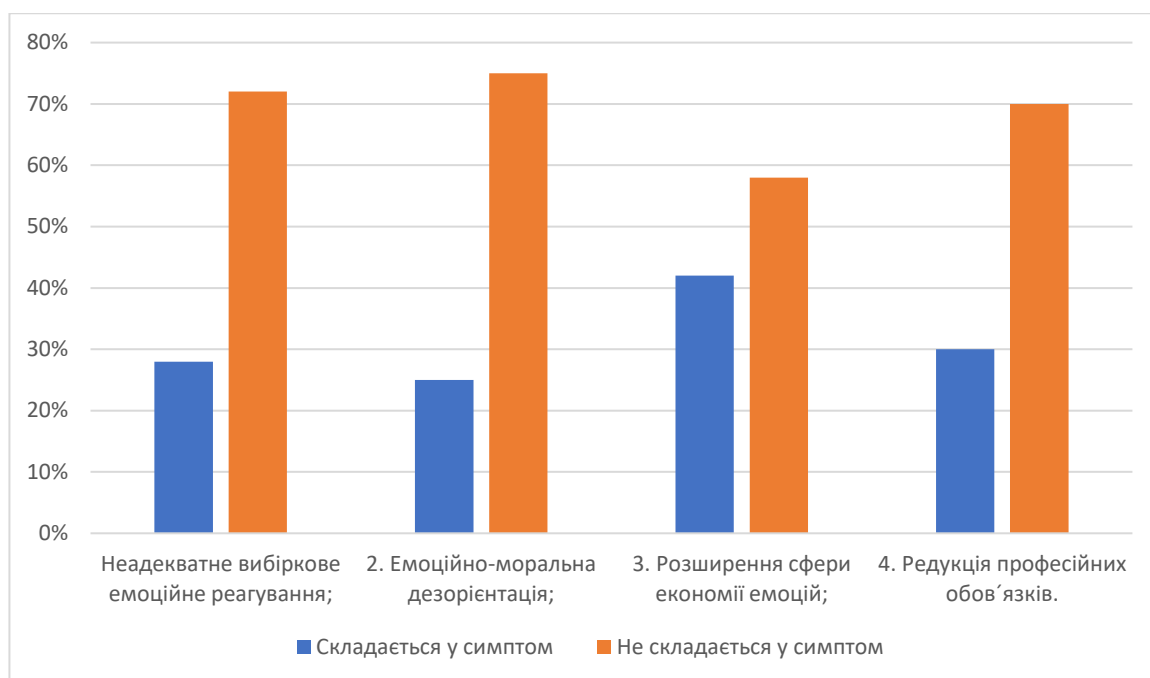
Проаналізувавши відповіді респондентів на 84 запитання відповідно до вказаної методики, вдалося отримати такі результати: понад 30% респондентів переживали психотравматичні обставини, 22% опитаних відчувають незадоволеність собою, тривогу та депресію зауважено теж у 22%

респондентів. Найнижчий рівень серед усіх показників – «загнаність у кут», його виявлено тільки у 8% респондентів. Відтак, звівши усі показники, було виявлено, що у 8 фахівців фаза «Напруження» професійного вигорання перебуває на стадії формування і у 4 уже сформована.



**Рисунок 2.3. Емпіричні показники емоційного вигорання за методикою З. Бойко (фаза «Напруження»).**

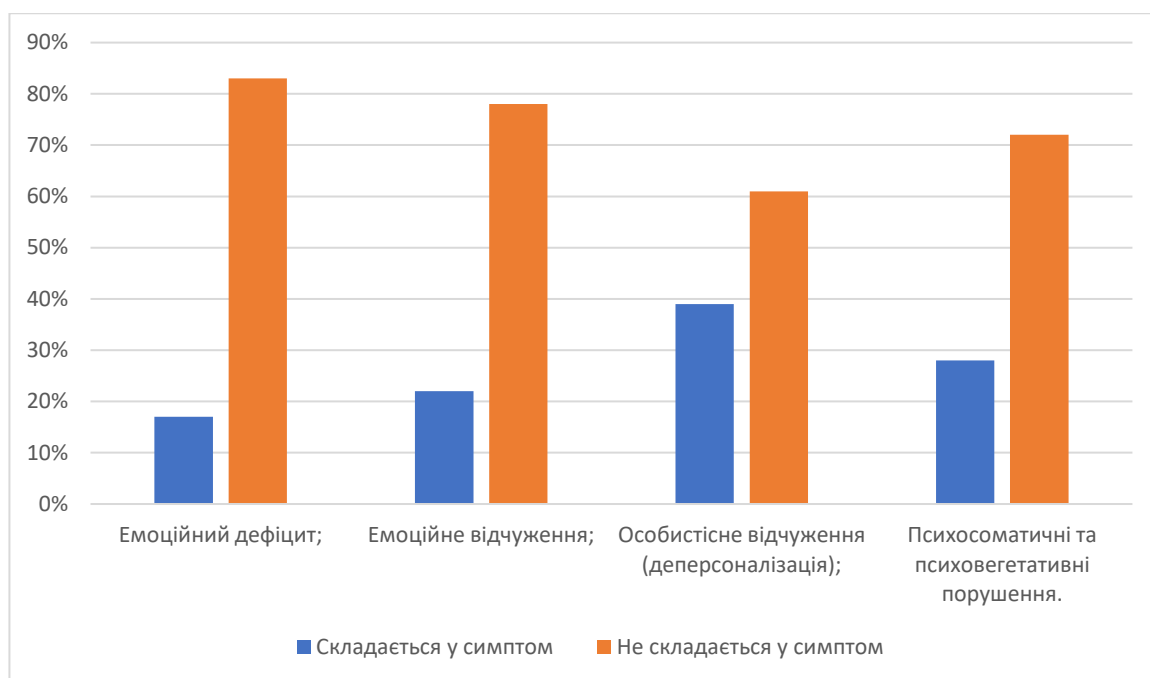
Другою фазою, відповідно до вказаної методики, прийнято розглядати «Резистенцію», яка свідчить про наявність у соціальних працівників таких симптомів, як неадекватного вибіркового емоційного реагування; емоційно-моральну дезорієнтацію, розширення сфери економії емоцій та редукцію професійних обов'язків.



**Рисунок 2.4. Емпіричні показники емоційного вигорання за методикою З. Бойко (фаза «Резистенція»).**

Відповідно до даних, поданих на рис. 2.4., найбільш поширеним симптомом фази резистенції професійного вигорання є розширення сфери економії емоцій, що характеризується бажанням зменшити кількість соціальних контактів, а відтак і спілкування; вказаний симптом веде до емоційної замкнутості. Відтак, за зведеними показниками, фаза «Резистенція» у 14 осіб перебуває у стадії формування, у решти фахівців – стадія не сформована.

У фазі «Виснаження» прийнято досліджувати наявність або відсутність у соціальних працівників таких симптомів, як емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення.



**Рисунок 2.5. Емпіричні показники емоційного вигорання за методикою З. Бойко (фаза «Виснаження»).**

Таким чином, ми можемо стверджувати, що найбільша кількість соціальних працівників серед симптомів фази «Виснаження» емоційного вигорання страждають від особистісного відчуження, що слід розглядати як процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків.

## **Висновки до розділу 2**

Таким чином, ми можемо стверджувати, що найбільша кількість соціальних працівників серед симптомів фази «Виснаження» емоційного вигорання страждають від особистісного відчуження, що слід розглядати як процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків. Сформовані симптоми цієї фази свідчать про необхідність втручання кваліфікованого психолога, адже працівники прагнуть усамітнення, у них відбувається порушення професійних стосунків, розвиток

цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися із клієнтами, пацієнтами тощо. Підсумувавши усі показники у фазі «Виснаження», було визначено тільки 4 особи, у яких ця фаза перебуває на етапі формування.

Звівши усі отримані дані, вдалося виявити 6 людей із професійним вигорянням, відповідно до методики «Діагностики рівня емоційного вигоряння» (В.В. Бойко).

Важливим аспектом профілактики є вміння користуватися методами психічної саморегуляції, що допомагає знизити тривожність та зберегти психологічне здоров'я. Розроблена профілактично-розвивальна програма спрямована на інформування про професійне вигоряння, розвиток позитивного образу "я", психологічну корекцію негативних формувань та підвищення почуття значущості. Ці заходи необхідні для збереження психологічного благополуччя соціальних працівників та підвищення їхньої ефективності в умовах стресу.

## ВИСНОВКИ

У результаті виконання роботи нами було:

1. Досліджено теоретичні підходи до визначення поняття професійного вигорання. Соціальні працівники, консультанти, психологи, волонтери тісно пов'язані з високою емоційною інтенсивністю і часто піддаються впливу негативних емоцій, напруги та переживань клієнтів. У випадку професійного вигорання негативні наслідки відчувають як фахівці, так і клієнти, і клієнти не можуть отримати необхідну допомогу.

2. Визначено особливості професійного вигорання соціальних працівників. У формуванні синдрому професійного вигорання соціальні працівники визначальну роль відіграють два фактори: особистісний та соціальний. Особистісний фактор охоплює такі особливості поведінки особистості, як авторитаризм, низький рівень емпатії в поєднанні з фанатичною відданістю справі, агресивність і апатія, пов'язані з неможливістю досягти за короткий термін бажаних результатів

3. Визначено причини та прояви професійного вигорання соціальних працівників.

4. Проаналізовано методи профілактики та подолання проф. вигорання соціальних працівників. Проведення профілактично-розвивальної програми з соціальними працівниками, ми можемо виділити рекомендації відносно запобігання стресу і зменшенню професійного вигорання, дотримання яких допоможуть вберегти себе від нещадної дії стресогенних подій, які з різною інтенсивністю спіткають на людей на роботі.

Тобто, дотримуючись досить простих рекомендацій, особистість соціального працівника може доволі швидко подолати стрес і розвинути в собі таку якість як стресостійкість, що допомагатиме їй більш продуктивно функціонувати в подальшому житті. Зазначена програма, в свою чергу націлена на розвиток структурних компонентів зменшення професійного

вигорання, таких як позитивне відношення до себе й світу, низький рівень тривожності й висока значущість себе.

5. Розроблено рекомендації щодо вдосконалення методів попередження та подолання синдрому професійного вигорання соціальних працівників. Вказана методика дозволяє виявити емоційне вигорання у соціальних працівників на різних стадіях. Крім цього, вказаний тест виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень у соціальних працівників. З допомогою великої кількості симптомів психологи можуть з'ясувати, на якій стадії емоційного вигорання перебуває соціальних працівників, а також з'ясувати до якої стадії по вираженню ці симптоми належать (домінуючі, сформовані або що формуються).

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Maslach C. Historical and conceptual development of burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli // Professional burnout : Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – Washington D.C : Taylor & Francis, 1993. – P. 1–16.
2. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж: Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів. 2008. 53 с.
3. Алещенко В. І. Посттравматичний стрес військовослужбовців – учасників бойових дій: психологічний аналіз / В. І. Алещенко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. - 2015. - Вип. 1. - С. 5-10. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKNU\\_vsn\\_2015\\_1\\_3. \)](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKNU_vsn_2015_1_3.)
4. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. *SOCIOПРОСТІР*. 2020. № 9. С. 38–45. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-07>
5. Варій М.Й. Загальна психологія: Навч. посібник / Для студ. психол. і педагог. спеціальностей. Львів: Край, 2005. 1007 с
6. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. Том 30 (69). №3. С. 130–135.
7. Васильєва О. М. Синдром професійного вигорання у соціальних працівників та особливості його корекції в умовах соціально-психологічного тренінгу. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія : Соціально-педагогічна*. 2011. Вип. 17(1). С. 215-223 Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znprk\\_sp\\_2011\\_17\(1\)\\_28.\)](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znprk_sp_2011_17(1)_28.)

8. Власенко І. А. Проблема внутрішньоособистісного конфлікту в контексті психологічних досліджень особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 21. С. 46-56 Режим доступу: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=Psp1\\_2013\\_21\\_6](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Psp1_2013_21_6)
9. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. № 1-4. С. 167–176. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip\\_2015\\_1-4\\_22](http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22).
10. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95
11. 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.
12. Голик М. М. Культурологічна робота як чинник формування морально-бойових якостей українського війська. *Гілея: науковий вісник*. 2018. Вип. 130. С. 335-339 Режим доступу: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=gileya\\_2018\\_130\\_90](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=gileya_2018_130_90)
13. Голик М. М. Методичні основи культурологічної роботи в Збройних силах України. *Гілея: науковий вісник*. 2018. Вип. 132. С. 231-23 Режим доступу: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=gileya\\_2018\\_132\\_61](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=gileya_2018_132_61)
14. Горяінов А. В. Теоретико-прикладні аспекти конфліктності поліцейських у сучасній вітчизняній психології. *Габітус*. 2021. Вип. 32. С. 176-180

- 15.Дербеньова А. Г., Кунцевська А. В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів. Харків: Вид. група «Основа», 2009. 223 с
- 16.Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науковотеоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31. <https://doi.org/10.15421/171918>.
- 17.Ільєнко М. М., Пузіков, Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей*. Київ: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.
- 18.Калениченко Р. А. Конфліктологія і психологія управління: навч. посіб. Київ. нац. ун-т буд-ва і архітектури. Київ : Компринт, 2021. 166 с
- 19.Карамушка Л. М. Технологія запобігання та розв'язання організаційних конфліктів, 2005.366 с.
- 20.Карамушка Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. 2006. Т. 1., 210–217.
- 21.Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
- 22.Карчевський І. Р. До проблеми професійного вигорання офіцерського складу військових формувань силових відомств України. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2012. Вип. 5. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps\\_2012\\_5\\_40](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2012_5_40)
- 23.Ковальчук Л. Формування культури здоров'я як умова запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання педагога (аспект дослідження культури професійного мислення). *Вісник Львівського університету. Серія : Педагогічна*. 2012. Вип. 28. С. 3-15.
- 24.Когут Я.М. Професійна психологічна підготовка працівників ОВС: конспект лекцій. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2006. 184 с.

25. Количева О. Ю. Квілінг як новий напрям арт-терапії в соціальній роботі. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2014. № 1. С. 117-122.
26. Лебідь Д. Чинники формування синдрому емоційного вигорання соціальних працівників . *Актуальні проблеми психологічної науки у XXI столітті: погляд у майбутнє*. Дніпро, 16 листопада 2020 р.). Вип. 1. Дніпро, 2020. – С. 35-39
27. Матвієнко Л. І. Синдром емоційного вигорання у працівників служби зайнятості: діагностика та корекція. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2013. № 1. С. 38-42.
28. Матейко Н. Особливості стресу та емоційного вигорання в умовах бойових дій. *Grundlagen der modernen wissenschaftlichen Forschung*. 2021. №10. С. 214–219
29. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. Вип. 2(1). С. 444–452. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_2012\\_2\(1\)\\_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54) (дата звернення: 03.11.2022).
30. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики "Діагностика рівня емоційного вигорання" В. В. Бойко . *Молодий вчений*. 2015. № 4(3). С. 103-105
31. Основи практичної психології : підручник / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін. К. : Либідь, 1999. 536 с
32. Паловські Ю. О. Психологічні предиктори емоційного вигорання та залученості в роботу в керівників бізнесу. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Психологія*. 2021. Т. 32(71), № 2. С. 42-49.
33. Підлипишина Л. В. Основи арт-терапії. К.: Марич, 2009 60с.
34. Психологічна енциклопедія / автор-упоряд. О. М. Степанов. К. : Академвидав, 2006. 424 с.

35. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. Укл.: Кононець М.О. К.: НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. –48 с
36. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
37. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. Вип. 3(11), 2011. С.103–107.
38. Сайко Х. Я. Особливості емоційного інтелекту корекційних педагогів. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка Національної АПН України. Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2012. Т. 24, ч. 6. С. 398-405.
39. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навч. носіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
40. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. (3), 2011. С. 98–100.
41. Ульянова Т. Співвідношення конфліктності та схильності до переживань психологічних бар'єрів. *Вісник Львівського університету. Серія : Психологічні науки*. 2021. Вип. 8. С. 172-178.
42. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії "емоційне вигорання". *Габітус*. 2020. Вип. 17. С. 141-145
43. Шульга Г. Б. Психологічні аспекти впливу міжособистісних конфліктів на розвиток особистості. *Проблеми загальної та педагогічної психології* :

*збірник наукових праць*. К.: інститут психології імені Г. С. Костюка НАПНУ. –2002. Т. XIV, ч. 1. С. 386-392.

44. Юрків, Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. *Соціальна педагогіка : теорія та практика*. (2), 2010. С. 76–82.
45. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27–31. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>.