

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ
Завідувачка кафедри ПП та М,
Юлія ГЕРАСИМЕНКО
(підпис)
« 12 » травня 2025 р.
(дата)

**«ПРОФІЛАКТИКА І ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ»**

**Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня «магістр»**

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність: 053 Психологія

Освітньо-професійна програма «Психологія»

Здобувачка вищої освіти

Групи ПС-23-12-зМ

МАЗУРЕНКО Наталія Іванівна


(підпис)

Науковий керівник:

доктор психологічних наук,

доцент

РИБАЛКА Валентин Васильович


(підпис)

Біла Церква 2025

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ**

Кафедра педагогіки, психології та менеджменту
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

 ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
д.е.н., доц. Герасименко Ю. С.
« 3 » січня 2025 року

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Мазуренко Наталії Іванівні

1. Тема роботи «Профілактика і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери»

керівник роботи Рибалка В. В., д. псих. н., професор, затверджені наказом БІНПО від «03» січня 2025 року № 01-06/03.

2. Строк подання студентом роботи «02» травня 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи наукові праці, публікації в актуальних періодичних виданнях та веб ресурсах, монографії вітчизняних та зарубіжних вчених з досліджуваних питань, власні спостереження, анкетування та тестування.

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Кваліфікаційна робота магістра складається з основної частини і додаткової.

Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретичний, діагностичний, корекційний), загальні висновки, список використаних джерел, додатки.

Розділ 1. Теоретико-методологічні засади синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери – складається з 2-х підрозділів: 1.1. Сутність та зміст феномену професійного вигорання особистості; 1.2. Сутність та зміст профілактики синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Розділ 2. Особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери – складається з 3-х підрозділів: 2.1. Програма емпіричного дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери; 2.2. Технологія попередження та подолання синдрому професійного вигорання; 2.3. Аналіз результатів дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Розділ 3. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери – складається з 2-х підрозділів: 3.1. Програма профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери; 3.2 Результати апробації програми профілактики синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери.

5. Консультанти розділів роботи

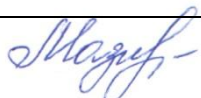
Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Рибалка В. В., професор кафедри ПП та М	03.01.2025	03.01.2025
2	Рибалка В. В., професор кафедри ПП та М	10.02.2025	10.02.2025
3	Рибалка В. В., професор кафедри ПП та М	17.03.2025	17.03.2025

6. Дата видачі завдання 03 січня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	січень	Виконано
2	Вивчення літературних джерел	січень	Виконано
3	Збирання емпіричного матеріалу	січень	Виконано
4	Обробка емпіричного матеріалу	січень	Виконано
5	Виконання розділу 1	лютий	Виконано
6	Виконання розділу 2	лютий	Виконано
7	Виконання розділу 3	березень	Виконано
8	Формулювання висновків	березень	Виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	квітень	Виконано
10	Подання роботи на кафедру	травень	Виконано

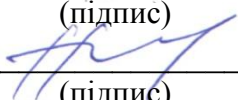
Студентка



(підпис)

Н. І. Мазуренко

Керівник роботи



(підпис)

В. В. Рибалка

ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ» НАПН УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

В І Д Г У К

керівника на кваліфікаційну роботу здобувача освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти заочної форми навчання ПС-23-12-зМ спеціальності 053 Психологія

Мазуренко Наталії Іванівни

на тему: «Профілактика і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери»

Кваліфікаційна робота виконана на середньому науково-практичному рівні й присвячена актуальній темі сучасної соціальної сфери – профілактиці і подоланню професійного вигорання її працівників.

Авторкою обгрунтовано сутність, особливості та значущість профілактики і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери. У роботі чітко окреслено поняття «професійне вигорання», надано характеристику соціально-психологічним чинникам її формування у працівників соціальної сфери, проведено глибокий аналіз професійного середовища як чинника її формування у них. Варто зазначити, що здобувачка уміло поєднала теоретичні напрацювання з практичним дослідженням професійного вигорання працівників соціальної сфери, що дозволило надати обгрунтовані пропозиції щодо удосконалення програми її профілактики з урахуванням їх психологічних особливостей.

Сильними сторонами роботи є логічна структура, глибина аналітичних спостережень, використання сучасних джерел інформації та високий рівень академічної культури. Особливої уваги заслуговує практична частина роботи, в якій авторка проаналізувала ефективність програми профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери, здійснила аналіз чинників її формування, запропонувала конкретні рекомендації щодо профілактики цього негативного явища.

Недоліком роботи можна вважати деякі помилки у розумінні існуючих наукових підходів до вивчення професійного вигорання працівників соціальної сфери, але це суттєво не впливає на загальне позитивне враження від роботи.

Здобувачка продемонструвала високий рівень професійної компетентності, аналітичного мислення та здатність до самостійного вирішення складних задач у сфері психології. Під час виконання кваліфікаційної роботи проявила наполегливість, ініціативність і відповідальність.

Кваліфікаційна робота виконана авторкою самостійно, про що свідчить високий відсоток оригінальності роботи, виявлений за допомогою комплексу StrikePlagiarism (14 %). Одержані результати емпіричного дослідження мають наукову цінність та практичну значущість. Висновки і рекомендації, що містяться в роботі, можуть бути використані практичними психологами соціальної сфери для профілактики професійного вигорання її працівників.

Кваліфікаційна робота на тему «Профілактика і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери» заслуговує на оцінку «добре», а її авторка – присвоєння кваліфікації «магістра» за спеціальністю 053 Психологія.

Науковий керівник:
доктор психологічних наук, професор
кафедри педагогіки, психології
та менеджменту БІНПО



Валентин РИБАЛКА

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 112 с., 5 рис., 4 табл., 67 джерел, 6 додатків.

Об'єкт дослідження: процес попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Предмет дослідження: технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати технологію впровадження попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі завдання:

- 1) розкрити сутність та зміст феномену «емоційного вигорання» особистості;
- 2) проаналізувати нормативно-правові та етичні основи професійної діяльності працівників соціальної сфери;
- 3) виявити особливості професійної діяльності працівника соціальної сфери;
- 4) визначити сутність та зміст профілактики синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності працівника соціальної сфери;
- 5) теоретично обґрунтувати технологію попередження та подолання синдрому емоційного вигорання.

Методи дослідження: теоретичний аналіз джерел, систематизація, узагальнення, порівняння, синтез, анкетування.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та систематизації уявлень про розвиток синдрому «професійного вигорання» в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Практичне значення роботи полягає у розробці технології попередження синдрому «професійного вигорання» в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Галузь використання: управління соціальної та ветеранської політики, реабілітаційні центри, центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг, відділення пенсійного фонду, центри зайнятості, громадські організації.

Ключові слова: синдром «професійного вигорання», працівник соціальної сфери, професійна діяльність соціального працівника, технологія попередження синдрому «професійного вигорання».

SUMMARY

Mazurenko N. I. Technologies for Preventing the Syndrome of Emotional Burnout in the Professional Activities of a Social Worker.

The qualifying work consists of the introduction, 3 parts, findings, a list of literature (67 items), 6 addenda on 32 pages. The qualifying work volume is 112 pages, 5 figures, 4 tables.

The qualifying work gives a theoretical survey of technologies for Preventing the Syndrome of Emotional Burnout in the Professional Activities of a Social Worker.

The research object: the process of preventing the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

The research subject: the technology of preventing the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

The research purpose: to theoretically substantiate the implementing the technology of preventing the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

The research tasks are:

1) determine the essence and content of the phenomenon of "emotional burnout" of the individual;

2) to analyze the regulatory and ethical foundations of the professional activity of social workers;

3) to identify the features of the professional activity of a social work specialist;

4) to determine the essence and content of the prevention of the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker;

5) to theoretically substantiate the technology of preventing and overcoming the syndrome of emotional burnout.

Research methods: theoretical analysis of sources, systematization, generalization, comparison, synthesis, questionnaire.

The theoretical significance of the work lies in substantiating and systematizing ideas about the development of the "emotional burnout" syndrome in the professional activities of a social worker.

The practical significance of the work lies in developing a program for implementing the technology for preventing the "emotional burnout" syndrome in the professional activities of a social worker.

Part 1 "Theoretical foundations of the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker". While working on the first chapter, we worked with the theoretical justification of our program. We determined: the essence and content of the phenomenon of "emotional burnout" of the individual; normative, legal and ethical foundations of the professional activity of social workers; features of the professional activity of a social work specialist; the essence and content of the prevention of the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

Part 2 "Technologies for preventing the syndrome of "emotional burnout" in the activity of a social worker". In the second chapter, we analyzed Methodology for studying the baseline level of the syndrome of "emotional burnout" in the activity of a social worker and developed a technology for preventing the syndrome of "emotional burnout" in the activity of a social worker.

Key words: emotional burnout syndrome, social worker, professional activity of a social worker, technology for preventing emotional burnout syndrome.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	11
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	15
1.1 Сутність та зміст феномену професійного вигорання особистості.....	15
1.2 Сутність та зміст профілактики синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери.....	22
Висновки до першого розділу	29
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	30
2.1 Програма емпіричного дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери	30
2.2 Технологія попередження та подолання синдрому професійного вигорання.....	49
2.3 Аналіз результатів дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери	55
Висновки до другого розділу.....	60
РОЗДІЛ 3 ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	62
3.1 Програма профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери	62
3.2 Результати апробації програми профілактики синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери.....	65
Висновки до третього розділу	68
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	74
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми. Повномасштабна війна призвела до різкого зростання числа громадян, які змушені були покинути свої домівки, залишилися без житла, осиротіли, мають обмеження здоров'я, стали безпритульними або опинилися в умовах крайньої бідності. Працівники соціальної сфери, незважаючи на володіння навичками ефективного спілкування, мотивації та надання допомоги, через постійне психологічне навантаження можуть втратити емоційну рівновагу, навіть якщо раніше відзначались високою стресостійкістю.

Фахівці соціальної сфери, які виконують різні службові обов'язки, належать до професій з підвищеним рівнем моральної відповідальності, адже опікуються життям і добробутом окремих груп людей та суспільства загалом. Щоденна робота в умовах психологічного тиску, необхідність емоційної участі у проблемах клієнтів, а також відсутність належного захисту самого працівника, негативно позначаються на його фізичному і психічному стані.

Складність полягає в тому, що працівники цієї сфери постійно взаємодіють з людьми, і як представники професійної категорії «людина – людина», вони особливо схильні до так званого «професійного вигорання». Цей синдром характеризується емоційним і фізичним виснаженням, яке виникає внаслідок глибоких і тривалих міжособистісних контактів, наповнених психологічними викликами. У своїй роботі соціальні працівники не тільки застосовують знання та професійні навички, а й активно залучають власну особистість, виступаючи в ролі «емоційного ресурсу» для інших.

Професійна діяльність має суттєвий вплив на життя людини. Постійне емоційне напруження, пов'язане зі стресовими ситуаціями на роботі, часто стає джерелом професійного вигорання. Ще у 2001 році Всесвітня організація охорони здоров'я визнала «синдром професійного вигорання» (burnout syndrome) серйозною проблемою [26].

Проблематика професійного вигорання у працівників соціальної сфери на сьогодні є об'єктом досліджень багатьох українських і зарубіжних науковців. Деякі відомі українські вчені, які зробили значний внесок у вивчення цієї проблематики: Г. Лактіонова (стресові фактори та механізми розвитку емоційного вигорання у соціальних працівників); Т. Титаренко (психологічні аспекти адаптації особистості та вплив емоційного вигорання на професійну діяльність); О. Чебикіна (вплив стресу та психоемоційних перевантажень на професійну діяльність фахівців соціальної сфери); Н. Панок (психологічна профілактика та корекція професійного вигорання у педагогів і соціальних працівників); Н. Побірченко (проблеми професійного вигорання у освітян і працівників соціальної сфери, методики його запобігання).

Серед закордонних дослідників синдрому професійного вигорання є такі: К. Масlach (С. Maslach), авторка концепції професійного вигорання та його діагностики); Х. Фройденбергер (H.Freudenberger), ввів та описав термін «професійне вигорання» у професіоналів, які працюють з людьми; Дж. Еделвіч та А. Бродські (J. Edelwich & A. Brodsky) досліджували процеси виснаження та професійної кризи у працівників допоміжних професій; К. Купер (С. Cooper) фокусувався на психологічному благополуччі на робочому місці та управлінні стресом; В. Шауфелі (W. Schaufeli) досліджував професійне вигорання та пов'язані з ним стани, зокрема, втрату залученості в робочий процес; А. Беккер (A. Bakker) вивчав вигорання, у контексті балансу між роботою та особистим життям.

На сьогодні одним із найпотужніших зовнішніх факторів, що сприяє розвитку синдрому професійного вигорання серед працівників соціальної сфери, стало широкомасштабне вторгнення агресора в Україну. Соціальні працівники, разом із представниками медичної галузі, волонтерами та рятувальними службами, відіграють ключову роль у наданні допомоги населенню в умовах глибокої кризи. Постійна емоційна напруга, нестабільна ситуація, необхідність стримувати власні емоції, швидке зростання обсягу обов'язків і нової інформації, що часто змінюється, збільшення кількості

клієнтів із важкими життєвими обставинами, робота під тиском стресу та страху за себе й близьких — усе це значно прискорює процес професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.

Наразі тема вигорання саме серед представників цієї професії вивчена недостатньо. У наукових працях дослідників Б. Акмана, Л. Найга, К. Сюртукової, Л. Тищук акцентується увага на відмінностях у розвитку синдрому вигорання серед соціальних педагогів і вчителів, зокрема в аспекті організаційних та соціально-психологічних чинників. Це підтверджує нагальність дослідження профілактики професійного вигорання саме у соціальній сфері.

Крім того, слід зауважити, що досі основний акцент у наукових дослідженнях ставився на інші соціономічні професії — лікарів, юристів, психологів, психотерапевтів, вчителів. Через недостатній рівень теоретичного опрацювання цієї проблеми щодо соціальних працівників було обрано тему дослідження: «Профілактика і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери».

Об'єкт дослідження — синдром професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Предмет дослідження — профілактика синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери в умовах війни.

Мета дослідження: визначити умови та розробити засоби профілактики синдрому професійного вигорання в працівників соціальної сфери в умовах воєнного стану.

Відповідно до мети роботи поставлені наступні завдання:

- 1) на основі аналізу наукових джерел з досліджуваної проблеми визначити умови, механізми та засоби профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери;
- 2) розробити програму та провести емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання працівників соціальної сфери ;

3) за результатами емпіричного дослідження визначити типові особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери;

4) розробити та апробувати програму профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз і зіставлення інформації з загальної та спеціальної соціально-психологічної наукової літератури, узагальнення та систематизація теоретичних даних – з метою визначення стану розробленості проблеми та перспективних напрямів її вирішення; емпіричні: спостереження, бесіда, анкетування, тестові методики, констатувальний та формувальний експеримент.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та систематизації уявлень про розвиток синдрому професійного вигорання в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Практичне значення роботи полягає у розробці програми попередження синдрому професійного вигорання в професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Структура магістерської дипломної роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел нараховує 67 найменувань. Загальний обсяг роботи – 112 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1 Сутність та зміст феномену професійного вигорання особистості

Очевидно, що професійна діяльність, пов'язана з безпосередньою взаємодією з людьми, несе в собі потенційну загрозу виникнення глибоких емоційних переживань, спричинених робочими ситуаціями, та підвищений ризик розвитку професійного стресу. Ця ймовірність особливо зростає в умовах повномасштабної війни, яку розв'язала росія проти України. Саме тому до фахівців, які працюють у цій сфері, висуваються високі вимоги, їхня робота характеризується особливою відповідальністю та значним емоційним навантаженням.

Питання "професійного вигорання" вперше привернуло увагу американських дослідників у зв'язку зі створенням та функціонуванням мережі соціальних служб. Співробітники цих установ, які мали спеціальну освіту в галузі психології чи соціології, за своїми посадовими обов'язками постійно контактували з відвідувачами, котрі зверталися з різноманітними та, як правило, складними проблемами. Нерідко їхнім основним завданням була психологічна підтримка: уважно вислухати, підбадьорити та надати пораду. Попри ретельний відбір та спеціальну підготовку персоналу, керівництво служб досить часто стикалося з випадками незадовільної роботи співробітників, насамперед з боку клієнтів, які скаржилися на їхню неуважність, байдужість і навіть грубість. Проведені дослідження допомогли виявити специфічний вид професійного стресу – "стрес спілкування", який у поєднанні з іншими професійними стресовими факторами призводить до формування так званого феномену "професійного вигорання" [12].

Термін "професійне вигорання" був запропонований американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році для опису психологічного стану здорових індивідів, які відчувають емоційне перевантаження в процесі

надання професійної допомоги, перебуваючи в інтенсивній та тісній взаємодії з клієнтами чи пацієнтами. Первинно цей термін вказував на стан виснаження, пов'язаний з відчуттям власної незначущості [37].

Дослідник К. Кондо визначає синдром "професійного вигорання" як порушення адаптації до робочого середовища, що виникає через надмірне робоче навантаження в умовах неадекватних міжособистісних відносин. Цьому визначенню відповідає і його трактування поняття "вигорання", якому найбільше схильні ті, хто альтруїстично та інтенсивно працює з людьми. Така емоційно напружена діяльність супроводжується надмірною витратою психічної енергії, що призводить до психосоматичної та емоційної втоми (виснаження), внаслідок чого з'являються занепокоєння (тривога), дратівливість, гнів, знижена самооцінка на тлі прискореного серцебиття, задишки, шлунково-кишкових розладів, головного болю, зниженого артеріального тиску, порушень сну; як правило, виникають і проблеми в сім'ї. Вплив стресогенних факторів, що викликають явище "професійного вигорання", охоплює значну кількість професій [43].

У 1981 році К. Маслач, одна з провідних фахівців у дослідженні "професійного вигорання", деталізувала цей феномен як особливий стан, що включає відчуття емоційного виснаження та знесилання; симптоми дегуманізації та деперсоналізації; негативне сприйняття себе, а в професійному контексті – втрату професійної компетентності [48].

У 1982 році К. Маслач виокремила ключові характеристики особистості, схильної до синдрому "професійного вигорання": індивідуальну межу здатності емоційного "Я" протистояти виснаженню та "згорянню" на основі самозбереження; внутрішній психологічний досвід, що включає відчуття, установки, мотиви та очікування; негативний особистий досвід; стрес, дискомфорт, дисфункції або їхні наслідки [48].

Серед основних ознак синдрому "професійного вигорання" виділяють:

- відчуття емоційної спустошеності;
- наявність негативних почуттів щодо клієнтів;

- негативну оцінку власної особистості.

Ці ознаки синдрому відзначає більшість дослідників, які вивчали та спостерігали його прояви.

З іншої перспективи, синдром "професійного вигорання" розглядається в дослідженнях екзистенціалістів, де його поява спостерігається у фахівців, зайнятих у так званих "допомагаючих" професіях.

"Допомагаючі відносини", за твердженням К. Роджерса, – це взаємодія, в якій принаймні одна зі сторін має намір сприяти особистісному зростанню, розвитку, покращенню життєдіяльності, досягненню зрілості та вмінню налагоджувати контакти з іншими. У своїй роботі К. Роджерс виокремив характерні риси відносин з боку "допомагаючої" людини, необхідні для досягнення цілей цих відносин. Вчений виділив такі властивості відносин, як "схвалення – демократичність" (у взаємодії батьків та дітей), активна особиста участь – відношення "людина – людина" (у взаємодії лікарів та пацієнтів психіатричної клініки), відчуття розуміння з боку терапевта, довіра до нього та відчуття самостійності у прийнятті рішень (з боку пацієнтів психоаналітиків) тощо [24].

Запропоноване К. Роджерсом розуміння допомагаючих відносин дозволяє віднести до цієї категорії взаємодію між дітьми та батьками, лікарем та пацієнтом, вчителем та учнем, консультантом та клієнтом у різних сферах. Сама природа допомагаючих відносин полягає у "сприянні", у наданні допомоги у розв'язанні проблем; природно, що виникає своєрідна концентрація на цих проблемах. Крім того, для такого типу стосунків часто характерний недостатній позитивний зворотний зв'язок [17].

Різні вчені розглядають "вигорання" як:

- особливий вид психологічного захисту, що супроводжується змінами в поведінковій, емоційній та когнітивній сферах особистості, які є наслідком виконання професійної діяльності (Х. Фрейденбергер).
- складний багатовимірний конструкт, довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок впливу на особистість монотонних нервово-психічних

навантажень у професіях типу "людина-людина", які пов'язані з міжособистісним спілкуванням, що характеризується емоційною насиченістю та когнітивною складністю, захисною реакцією у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи, а також як позитивне (творче ¹ "горіння") та негативне (виснаження, дистрес, форма дезадаптації) явище (Т. Скорик).

- різновид стресу, де клієнти соціальних служб виступають як стресогенні фактори (К. Кондо).
- результат впливу різноманітних стресогенних чинників (К. Маслач).
- психофізіологічну реакцію організму людини на тривалі стреси різного рівня інтенсивності, зумовлену її професійною діяльністю, що розгортається поетапно через рівні напруження, опору та виснаження [43].

Симптоми професійного вигорання умовно класифікують за трьома основними категоріями:

1. психофізіологічні,
2. соціально-психологічні,
3. поведінкові прояви.

До психофізіологічних ознак належать:

- хронічна втома;
- емоційна та фізична спустошеність;
- труднощі в адаптації до змін у навколишньому середовищі;
- астеничні стани;
- часті головні болі або шлунково-кишкові порушення без очевидної причини;
- раптові зміни маси тіла (як зменшення, так і збільшення);
- проблеми зі сном, включаючи гіперсомнію або нарколепсію;
- порушення дихання;
- зниження сенсорної сприйнятливості.

У сфері соціально-психологічних симптомів фіксують:

- пригнічений емоційний стан;

- підвищену дратівливість;
- раптові спалахи гніву та уникнення контактів;
- безпідставні негативні переживання (в тому числі сором, провина, образа, підозрілість);
- тривожні стани;
- надмірну відповідальність;
- песимістичний погляд на життя та професійне майбутнє.

До поведінкових реакцій відносять:

- відкладання важливих справ, зосередження на дрібницях;
- відчуття безсилля;
- втрата інтересу до професійної діяльності;
- емоційне дистанціювання від колег та клієнтів;
- зловживання психоактивними речовинами.

Основні симптоми «вигорання»:

1. Емоційне виснаження:

Спеціаліст відчуває нездатність емоційно відгукуватися на ситуації, які потребують співпереживання. Виникає поступове зниження здатності до співчуття, проявляється агресивність, дратівливість, зникнення позитивних емоцій.

2. Емоційна відчуженість:

Емоції витісняються з професійної сфери. Людина працює як автомат, не залучаючись внутрішньо. Такий тип реагування спричиняє серйозні емоційні розриви між професіоналом і людьми, з якими він взаємодіє.

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):

Сприйняття інших як об'єктів без особистісної значущості. Професійна мотивація знижується, з'являється відчуття відрази до самої діяльності. У важких випадках формується антигуманістичне мислення.

4. Психосоматичні та психовегетативні розлади:

Проявляються фізичними та емоційними порушеннями, що є результатом накопиченого стресу, зокрема порушеннями сну, серцево-судинними реакціями, розладами ШКТ [18].

Модель М. Буріша включає шість етапів розвитку синдрому вигорання:

1. Фаза надмірного залучення: людина занурена в роботу, нехтуючи особистими потребами.
2. Зниження участі: професійна незадоволеність, проєкція провини на оточення.
3. Емоційні порушення: тривога, депресія, зниження самооцінки.
4. Деструктивна поведінка: розлади концентрації, відчуженість, млявість мислення.
5. Соматичні симптоми: головні болі, безсоння, підвищена залежність від стимуляторів.
6. Розчарування: почуття безвиході, втрата сенсу існування.

Згідно з Б. Пелманом і Е. Хартманом, до основних ознак вигорання відносять емоційну виснаженість, деперсоналізацію та зниження продуктивності.

Емоційне виснаження – це глибоке внутрішнє виснаження. Деперсоналізація проявляється у формальному, холодному ставленні до людей. Зниження результативності відбивається у критичному ставленні до власної компетенції та втраті цінності професійної діяльності.

Психологічний портрет людини, схильної до вигорання, за Фрейденбергером: гуманна, емпатійна, емоційно залучена, але водночас схильна до внутрішнього виснаження [24].

На думку Є. Махера, ризик підвищений у людей з низьким рівнем емпатії, що мають схильність до авторитаризму.

Пірс Марк і Джефрі Моллі встановили, що інтенсивність вигорання не залежить від зарплати, рівня інтелекту чи складності життєвого шляху. Вирішальним є рівень інтернальності – здатності брати відповідальність за власне життя [33].

К. Кондо вважає, що до групи ризику належать люди з імпульсивною, змагальною поведінкою, які емоційно переживають кожну невдачу. Також уразливими є трудоголіки, які ігнорують власні емоційні потреби.

Оцінити ступінь вигорання можна за допомогою відповідної методики, яка враховує 12 симптомів, згрупованих у три ключові компоненти:

1. Напруження:

- психотравмуючі обставини;
- розчарування у собі;
- відчуття безвиході;
- тривожність, депресія.

2. Резистенція:

- емоційна нестабільність;
- байдужість;
- прагнення зменшити комунікацію;
- зниження залученості в роботу.

3. Виснаження:

- емоційна спустошеність;
- формалізм у стосунках;
- цинізм;
- погіршення фізичного здоров'я.

Професійне вигорання – це реакція на тривалий помірний стрес у сфері трудової діяльності. Воно є етапом у розвитку стресового стану, який характеризується стійким внутрішнім перенапруженням [18].

Синдром професійного вигорання є серйозним психологічним станом, що виникає в результаті хронічного стресу на робочому місці. Він проявляється у вигляді емоційного виснаження, знеособлення, втрати професійної мотивації та зниження ефективності. До групи ризику належать особи з високим рівнем емпатії, трудоголіки, а також ті, хто схильний до надмірної відповідальності чи прагнення до досконалості. Симптоматика охоплює як фізичні, так і емоційні прояви, що поступово погіршують якість життя та професійну продуктивність.

Раннє виявлення ознак вигорання та впровадження психологічної профілактики є ключем до збереження психічного здоров'я фахівців, особливо в соціально значущих професіях.

1.2 Сутність та зміст профілактики синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери

У сучасному світі діяльність соціального працівника передбачає постійну взаємодію з людьми, які перебувають у кризових життєвих обставинах, мають психологічні, емоційні, соціальні чи матеріальні труднощі. Постійне емоційне навантаження, необхідність швидко приймати відповідальні рішення, співпереживати та надавати підтримку клієнтам — усе це може призводити до значного психоемоційного виснаження. Унаслідок цього соціальні працівники нерідко стикаються з таким явищем, як синдром професійного вигорання.

Синдром професійного вигорання є комплексною реакцією організму на тривале емоційне й професійне перенавантаження, що супроводжується зниженням енергії, відчуттям внутрішньої спустошеності, апатією, зниженням мотивації та ефективності в роботі. Особливо уразливими до цього синдрому є представники "допоміжних" професій — лікарі, педагоги, психологи, а також соціальні працівники. Враховуючи специфіку їхньої професійної діяльності, актуальність вивчення й впровадження ефективних методів профілактики цього явища є надзвичайно важливою не лише для окремого фахівця, а й для стабільності та результативності всієї системи соціального захисту [7].

Синдром професійного вигорання виникає поступово. Спочатку людина проявляє ентузіазм, активно включається в роботу, демонструє високу мотивацію та відданість справі. Однак за відсутності належної підтримки, надмірному робочому навантаженні, дефіциті ресурсів і визнання її зусиль, цей ентузіазм починає згасати. З часом виникає хронічна втома, цинізм щодо клієнтів, відчуження, байдужість до результатів роботи. На пізніх етапах

з'являються ознаки психосоматичних захворювань, депресії, тривожних розладів, а іноді — професійна дезадаптація або повна втрата інтересу до роботи [26].

Причини розвитку синдрому можна умовно поділити на зовнішні та внутрішні.

До зовнішніх належать:

- надмірне навантаження та дефіцит часу для відпочинку;
- невизначеність обов'язків;
- недостатній рівень оплати праці;
- відсутність підтримки з боку керівництва;
- постійне емоційне напруження внаслідок роботи з вразливими категоріями населення.

До внутрішніх чинників належать:

- завищені очікування до себе;
- перфекціонізм;
- труднощі у встановленні меж між професійною та особистою сферою;
- низька стресостійкість;
- схильність до емоційного залучення.

Синдром професійного вигорання проходить кілька стадій розвитку, кожна з яких має свої характерні ознаки та симптоми. Розуміння цих стадій допомагає вчасно виявити проблему та вжити необхідних заходів.

1. Перша стадія: емоційне виснаження

На цьому етапі соціальний працівник відчуває надмірне емоційне навантаження, що проявляється в почутті фізичної та психічної втоми. Людина переживає стрес, втрату енергії, що негативно позначається на її здатності допомагати клієнтам. Цей стан часто супроводжується безсонням, головними болями, розладами травлення.

2. Друга стадія: деперсоналізація

На наступному етапі з'являються ознаки деперсоналізації — соціальний працівник стає байдужим до своїх клієнтів, відчуває відчуження від них. Він

може ставитися до людей як до об'єктів, а не як до особистостей. Це зумовлено тим, що фахівець не здатен більше проявляти емоційну прив'язаність і співчуття через втому від постійної взаємодії з людьми, що потребують допомоги. Внаслідок цього формується цинічне ставлення до роботи, спостерігається зниження якості обслуговування.

3. Третя стадія: зниження професійної ефективності та мотивації

На останній стадії професійного вигорання соціальний працівник відчуває повну демотивацію та низьку результативність своєї праці. Він може втратити інтерес до професії, що проявляється в ігноруванні або неретельному виконанні обов'язків. Його ставлення до роботи стає безініціативним, і він починає відчувати свою непотрібність або неефективність у колективі. Це може призвести до відчуження від колег та керівництва, а також до підвищеного рівня професійної дезадаптації [30].

Профілактика синдрому професійного вигорання є важливою складовою підтримки здоров'я соціальних працівників та ефективності соціальних служб. Існує низка індивідуальних та організаційних заходів, які можуть допомогти зменшити ризики вигорання та підтримати емоційну стійкість працівників.

Індивідуальні методи профілактики:

1. Самопізнання та управління емоціями.

Соціальні працівники повинні розуміти свої емоції та навчитися їх контролювати. Це включає техніки саморегуляції, медитації, усвідомлене дихання, що дозволяють знижувати рівень стресу та підвищувати внутрішній ресурс для взаємодії з клієнтами.

2. Здоровий баланс між роботою та особистим життям.

Соціальні працівники повинні навчитися встановлювати чіткі межі між професійною та особистою життєвою сферою. Важливо відводити час для відпочинку, хобі, занять спортом, що дозволяє зберігати емоційну рівновагу.

3. Пошук соціальної підтримки

Взаємодія з колегами, обмін досвідом, участь у професійних тренінгах і групах підтримки допомагає не лише підвищити кваліфікацію, а й забезпечити

моральну підтримку в складних ситуаціях. Спільнота фахівців може стати важливим джерелом емоційного відновлення.

4. Професійний розвиток та навчання.

Постійне вдосконалення професійних навичок, участь у семінарах, тренінгах, а також здобуття нових знань і досвіду дозволяє соціальним працівникам почувати себе більш компетентними та впевненими у своїх силах. Це знижує ризик вигорання, оскільки з'являється відчуття досягнень і прогресу.

Організаційні методи профілактики:

1. Справедлива оцінка праці та підтримка на всіх етапах.

Керівництво організацій має активно підтримувати своїх співробітників, організовувати регулярні оцінки їх роботи, надавати конструктивний зворотний зв'язок. Важливо, щоб соціальні працівники відчували, що їхні зусилля визнаються та оцінюються, а також що вони мають підтримку у вирішенні професійних труднощів.

2. Оптимізація робочого процесу та справедливий розподіл навантаження.

Розподіл робочих обов'язків має бути справедливим, щоб уникнути перевантаження окремих працівників. Чітке визначення обов'язків, обмеження кількості клієнтів на одного фахівця допомагає забезпечити ефективність роботи та запобігає професійному вигоранню.

3. Культура підтримки та благополуччя

Організації повинні сприяти створенню позитивної атмосфери на робочому місці. Підтримка психоемоційного благополуччя працівників через надання можливості для відпочинку, організацію заходів для зниження стресу (спільні обіди, виїзні тренінги, соціальні заходи) допомагає знизити ризик вигорання.

Керівники організацій повинні усвідомлювати важливість здоров'я своїх працівників для підтримки ефективності роботи всього колективу. Вони мають активно сприяти створенню умов, які сприяють профілактиці вигорання, розробляючи корпоративні програми, що передбачають не лише навчання, а й

емоційну підтримку працівників. Важливими є також заходи, спрямовані на розвиток корпоративної культури, де цінується відкритість, взаємопідтримка та баланс між роботою та відпочинком [32].

Для збереження емоційного здоров'я соціальних працівників необхідно створювати систему психологічної підтримки, що включає як індивідуальні, так і групові заходи. Психологічна допомога дозволяє знижувати рівень стресу, надавати підтримку в складних ситуаціях та допомагати в подоланні професійних труднощів.

1. Індивідуальні консультації.

Соціальні працівники, які зазнають значного емоційного навантаження, можуть скористатися послугами психолога або психотерапевта. Індивідуальні консультації допомагають не тільки справлятися з поточними проблемами, але й працювати над зміцненням психологічної стійкості до стресу. Психолог може допомогти працівникам навчитися контролювати свої емоції, вирішувати конфлікти та визначати пріоритети у роботі.

2. Групи підтримки.

Важливим елементом є створення груп підтримки, де соціальні працівники можуть поділитися досвідом, обговорити професійні проблеми та знайти рішення спільно. Групи підтримки можуть мати формальний чи неформальний характер, і вони дозволяють соціальним працівникам відчувати, що вони не самотні у своїх переживаннях. Це важливий механізм, який допомагає знижувати рівень ізоляції і депресії серед фахівців.

3. Професійні тренінги та навчання.

Система тренінгів і семінарів з управління стресом, розвитку емоційного інтелекту та комунікативних навичок є важливим інструментом профілактики вигорання. Навчання допомагає соціальним працівникам не тільки справлятися з труднощами в роботі, а й розвивати нові стратегії для збереження психоемоційного здоров'я. Регулярне підвищення кваліфікації також дозволяє фахівцям відчувати прогрес у своїй кар'єрі, що позитивно впливає на їхнє самопочуття [19].

Одним з важливих аспектів профілактики вигорання є підтримка командної роботи та взаємодопомоги в колективі. Спільна діяльність у команді дозволяє знизити індивідуальне навантаження, що може бути особливо важливо для соціальних працівників, які працюють з важкими випадками або потребуючими клієнтами.

Колеги можуть бути важливим джерелом підтримки, особливо в моменти стресу або вигорання. Спільна робота, де працівники взаємодіють, допомагають один одному в складних ситуаціях, дозволяє знизити емоційну напругу і забезпечити стабільність роботи. Підтримка від колег знижує відчуття ізоляції та надає можливість вирішувати проблеми спільно [13].

Справедливий розподіл завдань серед членів команди є важливою умовою для запобігання вигорання. Кожен соціальний працівник повинен мати обсяги роботи, які відповідають його здібностям і фізичному стану. Регулярне обговорення робочих процесів і завдань у команді дозволяє зменшити стрес та запобігти перенавантаженню.

У складних ситуаціях, коли працівники зіткнулися з конфліктами чи стресовими подіями, важливо мати механізми для ефективного вирішення цих питань. Хороший керівник повинен допомогти команді у вирішенні внутрішніх проблем, підвищуючи рівень комунікації та взаєморозуміння. Це дозволяє запобігти розвитку напруги в колективі і створює здорову атмосферу на робочому місці.

Розвиток організаційної культури, орієнтованої на підтримку працівників, є важливим елементом для профілактики синдрому вигорання. Зміни в організації мають включати не тільки зміну ставлення до працівників, а й покращення умов їхньої праці [27].

Однією з важливих організаційних змін є впровадження гнучких графіків роботи, що дозволяє соціальним працівникам ефективно поєднувати професійне життя з особистим. Це дає змогу знижувати стресові ситуації, пов'язані з жорсткими робочими графіками і забезпечує працівникам більше часу для відпочинку та відновлення сил.

Оптимізація робочого простору та умов праці також сприяє зниженню рівня вигорання. Комфортне середовище, добре обладнані робочі місця, доступ до необхідних ресурсів і технічних засобів допомагають соціальним працівникам виконувати свою роботу ефективно та без зайвого стресу.

Важливою складовою організаційної культури є система визнання та підтримки досягнень працівників. Програми визнання, похвала за виконану роботу, надання додаткових можливостей для розвитку або навіть моральні нагороди допомагають підтримувати мотивацію та запобігати вигоранню. Це створює атмосферу вдячності за важливу та складну роботу соціальних працівників.

Один із яскравих прикладів успішної профілактики вигорання серед соціальних працівників демонструють соціальні служби в скандинавських країнах. У Швеції, Норвегії та Данії велика увага приділяється психологічній підтримці працівників, оптимізації робочих процесів, а також наданню можливості для регулярних перерв і відпочинку. Крім того, в багатьох організаціях соціальні працівники мають доступ до психологічних консультацій та груп підтримки, що дозволяє їм своєчасно подолати стрес і запобігти розвитку вигорання.

Синдром професійного вигорання є серйозною загрозою для ефективності роботи соціальних працівників, а також для їхнього фізичного та психічного здоров'я. Профілактика вигорання має включати комплексний підхід, який передбачає як індивідуальні заходи, так і організаційні зміни. Лише за допомогою правильно налаштованих методів підтримки, розвитку професійних навичок і створення здорового робочого середовища можна знизити ризики вигорання та забезпечити високий рівень задоволеності від роботи серед соціальних працівників. Важливо, щоб це стало частиною стратегії кожної організації, яка працює в цій сфері [36].

Висновки до першого розділу

Синдром «професійного вигорання» є одним із різновидів стресу, що може виникати в результаті тривалого впливу професійної діяльності. Цей термін описує широке коло наслідків стійкого робочого стресу та окремі форми професійної кризи. Новітні дослідження показують, що синдром «професійного вигорання» може бути визначений як на концептуальному рівні, так і на емпіричному, що стало підставою для проведення систематичних наукових розслідувань цього явища.

Професійне вигорання проявляється через емоційне та інтелектуальне виснаження, особливо серед працівників соціальної сфери. Існують різні підходи до визначення цього синдрому, зокрема однофакторні, двофакторні, трифакторні та чотирифакторні моделі, а також процесуальні моделі.

Отже, професійне вигорання – це психологічне, емоційне та фізичне виснаження, що є наслідком тривалого стресу в професійній діяльності. Основні теоретичні підходи до визначення структури професійного вигорання охоплюють як результативний, так і процесуальний підходи, а також моделі, що враховують одно- та багатокomпонентні аспекти вигорання.

Цей синдром виявляється серед представників різних професій, зокрема серед працівників соціальної сфери. Професійні якості, необхідні для ефективного виконання обов'язків у цій сфері, тісно пов'язані з особистісними характеристиками працівників, які можна поділити на дві основні групи: психоемоційні та комунікативні здібності. Окрему увагу варто приділити психофізіологічним показникам, які допомагають успішно виконувати визначені завдання в складних умовах роботи.

Професія психолога є однією з найбільш вразливих до синдрому «професійного вигорання». Таким чином, професійне вигорання працівників соціальної сфери можна визначити як фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, яке веде до зниження продуктивності роботи, виникнення втоми, безсоння та підвищеної схильності до соматичних захворювань.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1 Програма емпіричного дослідження профілактики вигорання працівників соціальної сфери

Дослідження було проведено в управлінні соціальної та ветеранської політики Фастівської районної державної адміністрації Київської області.

У дослідженні взяло участь 70 осіб, жінок у віці від 21 до 59 років, що є працівниками соціальної сфери.

Дослідно-експериментальна робота проводилась в три етапи: на першому етапі ми продіагностували вихідний рівень професійного вигорання у працівників управління соціальної та ветеранської політики; на другому етапі нами було розроблено програму технології попередження синдрому «професійного вигорання» в діяльності працівника соціальної сфери.

Аналізуючи проблему вивчення синдрому «професійного вигорання» бачимо, що основними методиками, які можуть бути використані фахівцями для дослідження цієї проблеми є (рис. 2.1.1).

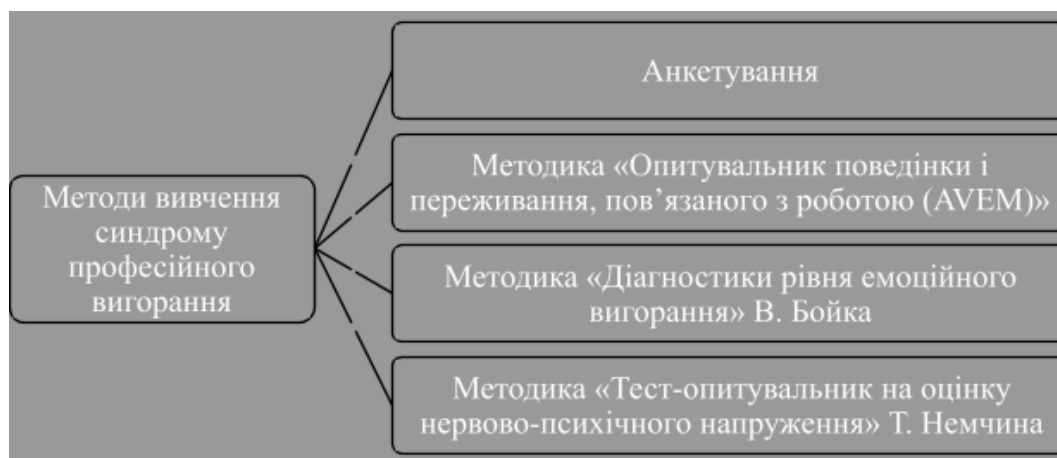


Рис. 2.1.1 Методи вивчення синдрому професійного вигорання

Зазначимо, що кожна з існуючих методик дозволяє оцінити не лише загальний рівень сформованості синдрому професійного вигорання, а й виявити окремі його складові. Далі розглянемо детально одну з таких методик.

Опитувальник, присвячений вивченню поведінкових реакцій і переживань, пов'язаних з професійною діяльністю (німецькою – *AVEM, Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster*), був розроблений Уве Шаармідтом і Альбрехтом Фішером в Інституті психології Потсдамського університету. Основою для створення цього інструменту стала гіпотеза, що ефективна адаптація людини до умов професійного середовища, що сприяє її психічному благополуччю і кар'єрному зростанню, визначається трьома головними аспектами:

1. Професійна активність. Ця сфера охоплює суб'єктивне відчуття значущості власної роботи, наявність професійних прагнень, мотивацію до самовдосконалення, готовність витратити зусилля для досягнення мети, а також здатність зберігати межу між особистим життям і професійною сферою. Якщо очікування особистості від власної діяльності не збігаються з реальними результатами, це може призводити до розчарування, внутрішнього дискомфорту та, як наслідок, розвитку емоційного виснаження.

2. Стратегії подолання труднощів. В цій площині оцінюються варіанти поведінки у складних ситуаціях, зокрема – схильність уникати вирішення проблем після невдач, здатність активно долати труднощі або знаходити внутрішній баланс. Вибір тієї чи іншої стратегії залежить від внутрішньої мотивації та особистої відповідальності. Активне ставлення до проблем передбачає використання внутрішніх ресурсів, тоді як уникнення відповідальності або сподівання на зовнішні обставини свідчать про неадаптивні підходи, які можуть спричинити зниження самооцінки та відчуття власної неефективності.

3. Емоційний стан і професійне самопочуття. Ця категорія охоплює такі чинники, як почуття підтримки з боку оточення, задоволення від професійних досягнень, загальний життєвий тонус. Почуття реалізованості у професії

напрямую впливає на мотивацію, адже головною метою соціальних працівників та психологів є надання допомоги іншим, а отже — відчуття власної значущості та користі є критично важливим.

Опитувальник AVEM включає 66 тверджень, які згруповані в 11 окремих шкал. Ці шкали покликані охопити повний спектр реакцій людини на професійні виклики та її адаптаційні моделі поведінки. Кожна шкала містить 6 тверджень, які респондент оцінює за п'ятибальною шкалою: від 1 («повністю не згоден») до 5 балів («цілком згоден»), що дозволяє з високою точністю визначити індивідуальні особливості ставлення до професійної діяльності.

За допомогою аналізу результатів окремих шкал опитувальника та їх взаємозв'язків авторами методики було виявлено чотири типи поведінки та переживань у професійному оточенні (рис. 2.1.2):

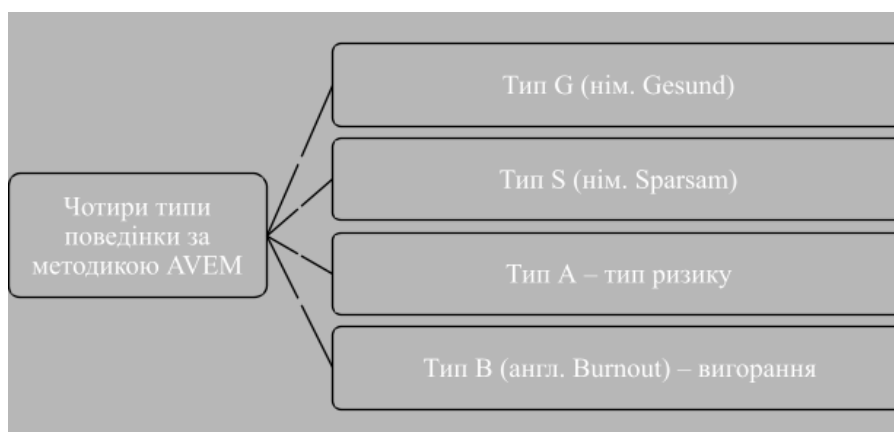


Рис. 2.1.2 Чотири типи поведінки за методикою AVEM

Методика «Діагностики рівня професійного вигорання» В. Бойка є найбільш комплексною та надає можливість систематично та детально проаналізувати ступінь вираження дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони належать. Зокрема, як було вказано вище, це такі компоненти та симптоми (рис. 2.1.3):



Рис. 2.1.3 Компоненти та симптоми за методикою В. Бойка

Згідно з підходом В. Бойка, кожен складник синдрому професійного вигорання охоплює чотири основні симптоми. Застосування даної методики дозволяє фахівцям з організаційної психології здійснити глибокий аналіз наявності ознак вигорання у конкретної особи та визначити як індивідуальні, так і колективні шляхи профілактики й подолання цього явища. Для коректного тлумачення отриманих результатів В. Бойко пропонує звертати увагу на низку питань, зокрема:

- які саме симптоми проявляються найяскравіше;
- які з них супроводжують або підсилюють стан емоційного виснаження;
- чи має місце зв'язок між виявленим «виснаженням» і факторами професійної діяльності, чи, можливо, це наслідок особистих переживань;
- які прояви є найбільш обтяжливими для емоційного стану індивіда;
- на які аспекти робочого середовища варто впливати задля зниження загальної психологічної напруги;
- які риси поведінки працівника слід скоригувати, щоб уникнути негативного впливу синдрому як на нього самого, так і на його професійну ефективність.

Окремо варто згадати про тест Т. Немчина, який застосовується для оцінювання ступеня нервово-психічного напруження. Він містить 30 запитань, кожне з яких стосується певної характеристики. Кожна відповідь оцінюється за трьохбальною шкалою: 1 бал – ознака відсутня, 2 бали – оптимальне проявлення, 3 бали – наявність ознаки, що свідчить про знижену адаптивність.

Таким чином, респондент може набрати від 30 до 90 балів: нижче значення свідчить про відсутність проявів психоемоційного напруження, а максимальне – про критичний рівень стресового стану.

Підсумовуючи, можемо дійти таких висновків:

1. Існує низка спеціалізованих методик, які дозволяють не лише виявити наявність синдрому професійного вигорання, а й встановити його ступінь і стадію.
2. Серед найбільш поширених і багатокomпонентних інструментів варто виокремити методику В. Бойка, яка охоплює дванадцять ключових симптомів.
3. У випадках, коли необхідна швидка оцінка стану працівника, доцільним є використання методики Т. Немчина.

У межах дослідження для перевірки гіпотез і реалізації поставлених цілей були застосовані різноманітні методи: анкетування, аналіз документів, а також тестові методики, які дозволили виявити симптоматику емоційного вигорання та індивідуальні особливості працівників соціальної сфери.

Зокрема, для оцінки ступеня розвитку синдрому вигорання в учасників було використано методику «Діагностика рівня професійного вигорання», яка включає 84 питання (Додаток А). Метод дозволяє визначити рівень емоційного вигорання за трьома напрямками: «напруга», «резистенція» та «виснаження», кожна з яких охоплює чотири симптоми.

Під «напругою» розуміються такі прояви, як часте зіткнення з травмуючими обставинами, почуття незадоволеності собою, відчуття емоційної «пастки», підвищена тривожність і депресивні настрої. «Резистенція» включає такі показники, як емоційна вибірковість, дезорієнтація в етичних цінностях, розширення сфери емоційного «економлення» та зниження відповідальності у виконанні обов'язків. Складник «виснаження» характеризується емоційною спустошеністю, байдужістю, психосоматичними скаргами та зниженням здатності до емоційного включення в роботу.

Оцінка вираженості кожного з 12 симптомів здійснюється за кількістю набраних балів. Результати інтерпретуються як такі, що відображають: відсутність симптомів, їх початкові прояви або чітко виражений синдром. Сума балів по всіх шкалах дозволяє зробити загальний висновок щодо наявності або відсутності вигорання, а також його інтенсивності.

Дослідницький процес проходив у три етапи:

1. Аналіз соціально-демографічних даних опитуваних та оцінка їхнього задоволення організаційними умовами роботи.
2. Вивчення ступеня прояву ознак професійного вигорання у представників соціальної сфери.
3. Аналіз індивідуальних рис і якостей працівників, що могли б впливати на виникнення синдрому.

Отримані під час опитування дані дали змогу окреслити профіль респондентів та з'ясувати рівень їхнього задоволення умовами праці, розміром оплати, взаємодією з керівництвом і колегами, а також виявити суб'єктивно відчуте навантаження – як фізичне, так і психологічне.

Одним з ключових соціально-демографічних факторів був вік опитаних, який тісно пов'язаний із здатністю ефективно долати професійне вигорання. Середній вік респондентів становив 42,3 роки. Вікова структура була такою: 28,6% – молодші працівники віком 18–36 років; 71,4% – особи віком від 36 до 55 років.

Щодо сімейного стану: 68,6% респондентів перебувають у шлюбі, а 31,4% – не мають сім'ї. Аналіз рівня освіти виявив, що 8,6% мають середню освіту, 51,4% – середньо-спеціальну, 11,4% – незакінчену вищу, а 28,6% – повну вищу освіту.

Більшість респондентів (85,7%) проживають у місті Фастів, 11,4% – мешканці інших міст, 2,9% – жителі сільської місцевості. За посадовим розподілом: 25,7% – соціальні працівники, 50% – фахівці із соціальної роботи, 24,3% – керівники або провідні фахівці.

Щодо професійного досвіду: 47,1% опитаних мають стаж до 5 років, 30% – від 5 до 10 років, 22,9% – понад 10 років.

Рівень задоволеності умовами праці розподілився наступним чином:

- повністю задоволені – 20,2%;
- радше задоволені – 32,6%;
- мають труднощі з відповіддю – 18,7%;
- частково незадоволені – 24,5%;
- повністю незадоволені – 4% (рис. 2.1.4).

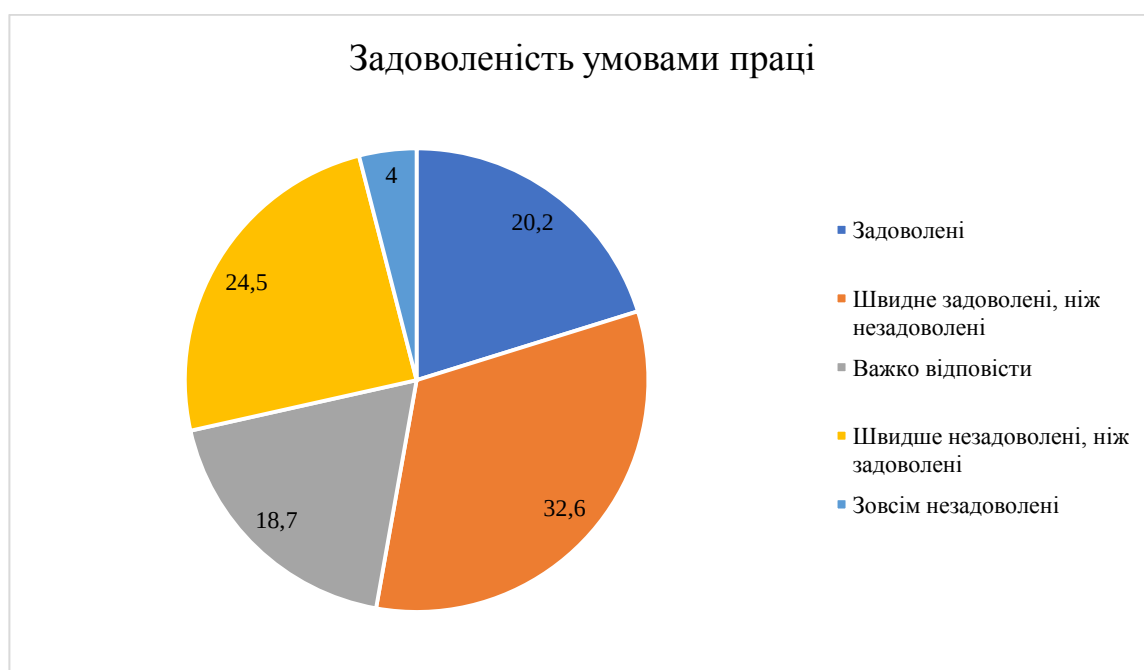


Рис. 2.1.4 Задоволеність умовами праці працівників соціальної сфери управління соціальної та ветеранської політики Фастівської РДА

Згідно з результатами анкетування щодо рівня задоволеності заробітною платою, жоден з опитаних не виявив повного задоволення. Близько третини респондентів (34,1%) скоріше задоволені, ніж ні, тоді як 21,2% не змогли визначитися з відповіддю. Чверть опитаних (26,4%) скоріше не задоволені, і 18,3% працівників соціальної сфери висловили повну незадоволеність рівнем оплати праці.

Аналіз відповідей стосовно можливості підвищення кваліфікації показав, що більшість респондентів (34,9%) задоволені цією можливістю. Ще 24,8% скоріше задоволені, ніж ні. П'ята частина опитаних (21,6%) не змогла дати однозначної відповіді, а 11,8% скоріше не задоволені. Лише 6,9% працівників соціальної сфери виявили повну незадоволеність можливістю професійного зростання.

Дослідження рівня задоволеності різноманітністю виконуваних завдань виявило, що 27,9% респондентів задоволені цією характеристикою роботи, а 39% скоріше задоволені, ніж ні. Чверть опитаних (24,8%) не змогли відповісти, тоді як 6,1% скоріше не задоволені, і лише 2,2% висловили повну незадоволеність різноманітністю своїх робочих обов'язків.

Оцінюючи престижність своєї професії, 20,5% опитаних працівників соціальної сфери повністю задоволені її статусом, а 30,8% скоріше задоволені, ніж ні. Значна частина респондентів (30%) не змогла визначитися з відповіддю, 18% скоріше не задоволені, і лише 0,7% вважають свою професію абсолютно непрестижною.

Аналіз анкетних даних також дозволив оцінити задоволеність відносинами з безпосереднім керівництвом та колегами. Задоволеними відносинами з керівником виявилися 25,7% респондентів, а 30,4% скоріше задоволені, ніж ні. Чверть опитаних (23,7%) не змогла відповісти, 17,4% скоріше не задоволені, і 6,4% повністю незадоволені взаємодією зі своїм керівником. Щодо відносин у колективі, 31,7% респондентів задоволені ними, 22,4% скоріше задоволені, ніж ні, 14,8% не змогли відповісти, 2,7% скоріше не задоволені, і значна частина (28,4%) повністю незадоволена атмосферою в робочому колективі.

Оцінюючи організацію робочого процесу, лише 9,7% респондентів висловили повне задоволення, а 32,2% скоріше задоволені, ніж ні. Тринадцять відсотків опитаних (13,3%) не змогли відповісти, 12,6% скоріше не задоволені, і значна частка (32,2%) повністю незадоволена організацією своєї роботи.

Аналіз результатів анкетування також виявив рівень фізичних, інтелектуальних та психоемоційних навантажень. Високу інтенсивність фізичних навантажень відчували 22,8% опитаних, 42,9% відчували їх іноді, а 34,3% ніколи не відчували.

Інтенсивні інтелектуальні навантаження відзначали 31,8% респондентів, 48,4% відчували їх лише періодично, а 19,8% ніколи не відчували.

Психоемоційні навантаження постійно відчували 40,6% опитаних, 36,4% – іноді, а 23% ніколи не відчували їх у своїй професійній діяльності.

На основі отриманих даних можна зробити висновок, що більшість працівників соціальної сфери задоволена умовами своєї праці (58,2%). Однак рівень задоволеності оплатою праці залишається низьким: лише 44,7% респондентів висловили своє задоволення.

Більшість учасників дослідження (59,7%) задоволені можливістю підвищення кваліфікації, а також різноманітністю виконуваних робіт (66,9%). Незадоволеними різноманітністю виявилися лише 8,3% респондентів.

Опитані працівники соціальної сфери в цілому вважають свою професію досить престижною; як абсолютно непрестижну її оцінили лише 0,7% респондентів.

Відносинами зі своїм безпосереднім керівником задоволена більшість працівників (56,1%). Також більшість опитаних задоволена відносинами в колективі (54,1%), проте існує значна група повністю незадоволених цим аспектом (28,4%).

Організація робочого процесу не задовольняє значну частину респондентів, причому 32,2% працівників повністю нею незадоволені.

Соціальна робота як професійна діяльність пов'язана зі значними інтелектуальними та психоемоційними навантаженнями, що підтверджується результатами анкетування (інтенсивні інтелектуальні навантаження відчують 31,8%, іноді – 48,4%; психоемоційні навантаження постійно відчують 40,6%, іноді – 36,4%). Фізичні навантаження працівники відчують меншою мірою (34,3% ніколи їх не відчують).

Для визначення рівня професійного вигорання серед працівників соціальної сфери було використано методику "Діагностика професійного вигорання" К. Маслач та С. Джексона, а також "Діагностика визначення професійного вигорання".

Аналіз результатів діагностики показав, що синдром "професійного вигорання" виявлено у 19% респондентів, фаза формування цього синдрому спостерігалася у 66% опитаних, а у 15% респондентів синдром вигорання був відсутній.

Наступний симптом – "редукція професійних обов'язків" – було виявлено у 52%. Симптом переживання психотравмуючих обставин у домінуючій фазі спостерігався у 66% працівників, а "неадекватне вибіркове емоційне реагування" – у 47%. На стадії формування такі симптоми вигорання, як "тривога і депресія", було визначено у 50% респондентів, а "психосоматичні і психовегетативні порушення" – у 35,7%. Інтегральні показники "вигорання" "резистенція" у домінуючій фазі становили 44,3%, а показники "напруга" та "виснаження" у фазі формування – 53% респондентів.

Отримані дані свідчать про актуальність проблеми вигорання серед соціальних працівників: лише у 16% не було виявлено синдрому вигорання, але у 95% опитаних на сформованій стадії знаходяться ті чи інші симптоми вигорання. У 66% працівників соціальних служб вигорання перебуває на стадії формування, що вказує на необхідність профілактики та психокорекції їхнього психоемоційного стану.

Порівняння демографічних характеристик з різними стадіями вигорання виявило певні закономірності.

Сформований синдром професійного вигорання частіше зустрічається у віковій групі від 18 до 36 років (84,6%), тоді як відсутність вигорання характерна для 63,6% працівників віком від 36 до 55 років. Це може пояснюватися тим, що фахівці середнього та зрілого віку вже пройшли етап професійного становлення та адаптації, визначили свої цілі, сформували професійні інтереси та виробили механізми професійного самозбереження.

Отже, молоді фахівці в соціальній роботі мають вищий ризик розвитку "професійного вигорання".

Дослідження груп соціальних працівників, які мають сім'ю та неодружених, не виявило значних відмінностей у рівнях професійного вигорання. Сім'я часто є фактором, що зменшує вплив професійних стресів, виконуючи рекреаційну та психотерапевтичну функції. Однак деструктивні сімейні відносини можуть стати додатковим стресовим фактором, що посилює синдром професійного вигорання. Відсутність явних відмінностей між цими групами може також пояснюватися феноменом "подвійної зайнятості жінок", коли навіть у благополучній сім'ї жінки, отримуючи підтримку, змушені нести тягар побутових проблем, що призводить до перевтоми та зниження захисних механізмів проти вигорання. Таким чином, сам факт наявності сім'ї не обов'язково знижує ризик розвитку "професійного вигорання"; важливішим є задоволеність сімейними відносинами. Проведений аналіз показав, що сімейний стан впливає на розвиток окремих симптомів вигорання: у неодружених працівників соціальної сфери частіше виявляються резистенція та особиста відчуженість.

Професійне вигорання у фазі формування частіше властиве фахівцям із середньою (10,9%) та середньо-технічною освітою (58,7%). У групі фахівців з вищою освітою виявлено меншу кількість випадків професійного вигорання: синдром професійного вигорання відсутній у 53,8% працівників з вищою освітою. Наявність вищої освіти знижує ризик виникнення вигорання, оскільки така підготовка надає фахівцю ширший спектр способів розв'язання професійних завдань, тим самим зменшуючи невдоволеність собою, тривогу та депресію, пов'язані з недостатністю знань та вмінь, а також розширює кругозір у галузі психології, конфліктології, медицини та інших наук, дозволяючи адекватно реагувати на ситуації та знаходити ефективні шляхи подолання вигорання. Отже, вища освіта є фактором, що запобігає розвитку синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

У групі опитаних з виявленим синдромом професійного вигорання переважають соціальні працівники (46,2%). Відсутність вигорання частіше спостерігається у фахівців із соціальної роботи (36,4%). Керівники різних рівнів мають різний ступінь вигорання, що може бути пов'язано з їхньою відповідальністю за прийняті рішення та організацію робочого процесу. Соціальні працівники, які безпосередньо спілкуються з клієнтами, частіше відчують психоемоційні навантаження, стикаються з горем та відчаєм, що підвищує ризик вигорання.

Фахівці, які перебувають на початковій стадії формування вигорання, мають стаж професійної діяльності від 0 до 5 років (52,2%). У групі фахівців, у яких відсутнє "професійне вигорання", 45,5% мають стаж роботи за фахом від 5 до 10 років. До групи з проявленим вигоранням (38,5%) увійшли як працівники зі стажем понад 10 років, так і зі стажем від 0 до 5 років.

Порівняння рівня задоволеності різними організаційними факторами професійної діяльності в групах з різним рівнем вигорання виявили наступне:

1. У групі з відсутністю професійного вигорання 45,5% працівників соціальної сфери задоволені умовами праці, тоді як у групі з високим рівнем вигорання лише 7,6% задоволені умовами праці. Це свідчить про те, що несприятливі умови праці підвищують ризик розвитку вигорання, а сприятливі – послаблюють вплив професійних стресів.

2. У групі респондентів без синдрому "професійного вигорання" майже однаково представлені фахівці, які задоволені та незадоволені заробітною платою, що вказує на те, що задоволеність оплатою праці безпосередньо не впливає на виникнення "професійного вигорання". Однак аналіз виявив, що такі симптоми вигорання, як напруга та переживання психотравмуючих обставин, вищі у повністю незадоволених зарплатою працівників.

Більшість працівників соціальної сфери, задоволених можливістю підвищення кваліфікації, увійшли до групи фахівців без синдрому професійного вигорання (54,5%). Це пояснюється тим, що компетентність

фахівця є чинником професійного самозбереження. Тому реалізована можливість підвищення кваліфікації знижує ризик розвитку вигорання.

Ступінь задоволеності різноманітністю виконуваних робіт впливає на можливість розвитку вигорання. Висока задоволеність різноманітністю може підвищувати ризик вигорання, оскільки надмірна різноманітність та нечіткість функцій можуть стати стресовими факторами. Результати кореляційного аналізу підтверджують, що менша різноманітність робіт пов'язана з меншим проявом емоційно-етичної дезорієнтації.

Якщо працівник вважає свою роботу престижною, це знижує ризик виникнення вигорання. Так, 45,5% фахівців, які вважають свою професію престижною, належать до групи без синдрому вигорання.

Важливу роль у робочій ситуації відіграють контакти з колегами та керівництвом. Напружені відносини з керівником підвищують ризик розвитку вигорання, що підтверджується кореляційним аналізом, який виявив зв'язок між такими відносинами та симптомами вигорання, як незадоволеність собою та психосоматичні порушення.

Задоволені відносинами в колективі працівники частіше належать до групи без вигорання, тоді як незадоволені – до групи з високим рівнем вигорання. Несприятливі відносини в колективі є фактором розвитку таких симптомів, як виснаження та деперсоналізація.

Незадоволені організацією роботи працівники частіше належать до групи з високим рівнем професійного вигорання, тоді як серед задоволених організацією роботи частіше зустрічається відсутність вигорання. Недостатньо задовільна організація роботи є стресовим фактором, що підвищує ризик вигорання. Кореляційний аналіз підтверджує ці висновки, показуючи зв'язок між незадоволеністю організацією роботи та вищими показниками таких симптомів вигорання, як незадоволеність собою, відчуття "загнаності в клітку" та професійне виснаження.

Проведений кореляційний аналіз підтвердив наявність статистично значущих зв'язків між низкою соціально-психологічних та організаційних

факторів і рівнем професійного вигорання у працівників соціальної сфери. Зокрема, встановлено негативний кореляційний зв'язок між рівнем задоволеності умовами праці та інтенсивністю проявів вигорання, а також між якістю взаємин з керівництвом і рівнем психосоматичних проявів вигорання. Позитивне сприйняття престижності професії знижує ризик розвитку синдрому. Цікаво, що надмірна різноманітність функцій виявилася пов'язаною з підвищенням рівня емоційно-етичної дезорієнтації.

Вплив інтенсивності фізичних та інтелектуальних навантажень на розвиток синдрому професійного вигорання було розглянуто шляхом порівняння результатів анкетування з результатами за методикою "Діагностики рівня професійного вигорання" (табл. 2.1.1).

Таблиця 2.1.1

Кореляційні зв'язки між професійним навантаженням та симптомами професійного вигорання у працівників соціальної сфери

№	Показники, між якими виявлено зв'язок	Напрямок кореляції	Характеристика зв'язку
1	Психоемоційне навантаження ↔ Рівень синдрому вигорання	Позитивна	Часті психоемоційні навантаження збільшують ризик синдрому вигорання
2	Психоемоційне навантаження ↔ Резистенція	Позитивна	Зі зростанням навантаження зростає й прояв «резистенції»
3	Психоемоційне навантаження ↔ Психосоматичні порушення	Позитивна	Часті навантаження асоціюються з підвищенням психосоматичних симптомів
4	Психоемоційне навантаження ↔ Незадоволеність собою	Позитивна	Збільшується з інтенсивністю навантажень
5	Психоемоційне навантаження ↔ Розширення сфери економії емоцій	Позитивна	Показник зростає паралельно з навантаженнями
6	Психоемоційне навантаження ↔ Неадекватне емоційне реагування	Позитивна	Психоемоційне напруження сприяє емоційним порушенням

7	Фізичне навантаження ↔ Особиста відчуженість	Негативна	Вищі фізичні навантаження – нижчий рівень відчуженості
8	Фізичне навантаження ↔ Незадоволеність собою	Негативна	Більше фізичної активності – менше незадоволення собою
9	Інтелектуальне навантаження ↔ Вигорання	Кореляція відсутня	Зв'язок не встановлено

Аналіз статистично значущих відмінностей між групами виявив, що відчуття виснаження та невдоволення собою частіше притаманні тим працівникам соціальної сфери, які постійно відчувають інтелектуальні навантаження, порівняно з тими, хто їх ніколи не відчуває.

Результати оцінки мотивації досягнення мети показали, що більшість опитаних не демонструє чітко вираженого, домінуючого мотиву (55,7%). У 24,3% респондентів переважає прагнення до успіху, а у 20% – бажання уникнути невдачі.

Можна припустити, що для працівників соціальної сфери з високим рівнем вигорання характерним є мотив уникнення невдачі. Це пов'язано з тим, що такі працівники постійно перебувають у стані стресу та тривоги, спричинених відчуттям власної некомпетентності та страхом перед активними діями через побоювання зазнати фіаско. Ці переживання підсилюють розвиток синдрому професійного вигорання. З цього випливає, що мотив уникнення невдачі (46,2%) є типовим для фахівців з високим ризиком професійного вигорання, тоді як наявність мотивації на досягнення успіху (63,6%) знижує цей ризик.

Наші висновки підтверджуються статистичним аналізом, який виявив значущі відмінності в мотивації соціальних працівників у групах з різними показниками вигорання. Для групи без вигорання характерним є мотив досягнення успіху, а для групи з вираженим синдромом вигорання – мотив уникнення невдачі. При порівнянні інших груп статистично значущих відмінностей не було виявлено.

Кореляційний аналіз показав, що зі зростанням вираженості таких симптомів вигорання, як напруга, переживання психотравмуючих обставин, резистенція, неадекватне вибіркоче емоційне реагування, редукція професійних обов'язків, психосоматичні та психовегетативні порушення, а також самого синдрому професійного вигорання, зростає і переважання мотиву уникнення невдачі.

Проведений аналіз виявив значущі взаємозв'язки між особливостями професійної діяльності, мотиваційною спрямованістю працівників соціальної сфери та симптомами професійного вигорання. Зокрема, часті інтелектуальні навантаження корелюють з підвищеним рівнем емоційного виснаження та невдоволенням собою. Кореляційний аналіз підтвердив зв'язок між домінуванням мотивації уникнення невдачі та інтенсивністю таких симптомів вигорання, як напруга, переживання психотравмуючих обставин, резистенція, редукція професійних обов'язків, психосоматичні порушення тощо. Водночас, наявність мотиву прагнення до досягнень пов'язана з відсутністю синдрому вигорання, що свідчить про його потенційну захисну роль (табл. 2.1.2).

Таблиця 2.1.2

Кореляційні зв'язки між інтелектуальним навантаженням, мотивацією та симптомами професійного вигорання у працівників соціальної сфери

№	Показники, між якими виявлено зв'язок	Напрямок кореляції	Характеристика зв'язку
1	Інтелектуальне навантаження ↔ Виснаження	Позитивна	Часте інтелектуальне навантаження супроводжується вищим рівнем емоційного виснаження
2	Інтелектуальне навантаження ↔ Незадоволеність собою	Позитивна	Інтелектуальні перевантаження пов'язані з відчуттям неспроможності та незадоволеності собою
3	Мотив уникнення невдачі ↔ Напруга	Позитивна	Переважання мотиву уникнення невдачі супроводжується підвищеною напругою
4	Мотив уникнення невдачі	Позитивна	Наявність цього мотиву

	↔ Переживання психотравмуючих обставин		пов'язана з високим рівнем переживань
5	Мотив уникнення невдачі ↔ Резистенція	Позитивна	Чим більше уникнення, тим сильніше виражена резистенція
6	Мотив уникнення невдачі ↔ Неадекватне емоційне реагування	Позитивна	Психоемоційна нестійкість посилюється при домінуванні цього мотиву
7	Мотив уникнення невдачі ↔ Редукція професійних обов'язків	Позитивна	Спостерігається зниження професійної активності
8	Мотив уникнення невдачі ↔ Психосоматичні та психовегетативні порушення	Позитивна	Мотив корелює з соматичними симптомами вигорання
9	Мотив прагнення до успіху ↔ Емоційне вигорання	Негативна	Наявність мотиву знижує ризик виникнення вигорання

Респонденти з високим рівнем вигорання демонструють підвищені показники за фактором А, що відображає динаміку емоційних переживань. Високі значення цього фактора свідчать про більшу схильність до афективних реакцій. Таким чином, можна припустити, що працівникам соціальної сфери з розвиненим синдромом професійного вигорання можуть бути властиві інтенсивні та бурхливі емоції. Такі особи емоційно реагують на будь-які події, їхній настрій протягом дня може значно коливатися, агресія є вираженою, а емоційні переживання – інтенсивними. Швидкість розвитку вигорання залежить від індивідуальних особливостей особистості.

Замкнуті, сором'язливі, емоційно нестабільні, імпульсивні та нетерплячі люди з низькою самодостатністю, високою емпатією та реактивністю більш схильні до розвитку вигорання. Емоційна стійкість, як здатність зберігати оптимальний рівень функціонування під впливом емоціогенних факторів, також значною мірою залежить від особливостей самооцінки (неадекватна самооцінка знижує емоційну стійкість) і тісно пов'язана з тривожністю, яка значною мірою зумовлена біологічно. Вищі показники за фактором А корелюють з сильнішою

вираженістю таких симптомів вигорання, як тривога, редукція професійних обов'язків та деперсоналізація.

Для групи опитаних без синдрому вигорання характерні протилежні риси: вони можуть бути холодними, жорсткими та формальними у спілкуванні, не виявляти інтересу до життя оточуючих та відчужуватися від людей, віддаючи перевагу індивідуальній роботі та уникаючи колективних заходів.

Вигоранню схильні активні у спілкуванні люди, які все близько приймають до серця, повністю віддаються роботі та прагнуть допомогти клієнту.

Показники за фактором С є нижчими у фахівців з високим рівнем вигорання. Низькі оцінки за цим фактором вказують на емоційну нестійкість та незрілість, що сприяє розвитку вигорання. Такі особи менш здатні контролювати свої емоції, відчувають внутрішню безпорадність, втому та нездатність впоратися з життєвими труднощами, легко піддаються емоційним реакціям на події та людей, і їм властиві невротичні реакції у формі психосоматичних порушень. Вищі показники за фактором С корелюють з меншою вираженістю психосоматичних та психовегетативних порушень. Фактор Е (домінантність – конформність) має середні значення у респондентів з високим рівнем вигорання. Відсутність вигорання частіше спостерігається у групі з низькими показниками за фактором Е, що свідчить про те, що конформні працівники, які не мають власної думки, менш схильні до синдрому професійного вигорання, ніж самостійні та домінантні особистості.

Фахівці, які вигорають, діють енергійно, агресивно відстоюють свої права та не бояться умовностей і авторитетів. Це може бути пов'язано з тим, що такі фахівці частіше потрапляють у конфліктні ситуації та несуть більшу відповідальність за свої сміливі вчинки. Активна трудова поведінка, спрямована на самореалізацію у професійній сфері, супроводжується зростанням власних очікувань щодо результатів діяльності.

Проте результати соціальної роботи часто є віддаленими в часі та не завжди відповідають очікуванням, оскільки клієнт, на якого спрямована

діяльність, є суб'єктом, який самостійно приймає рішення, і від нього значною мірою залежить ефективність дій соціального працівника. Це може призводити до відчуття "роботи в порожнечу", втрати значущості діяльності та її знецінення.

У групі опитаних з високим рівнем вигорання спостерігаються високі показники за фактором G, що свідчить про те, що фахівці, більш схильні до вигорання, відрізняються відчуттям надмірної відповідальності, обов'язковості, сумлінності та стійкістю моральних принципів.

Фактор I також вищий у осіб з розвиненим вигоранням, що вказує на їхню сентиментальність. Фахівців з низькими показниками вигорання можна охарактеризувати як мужніх, суворих, практичних та реалістичних.

У осіб без вигорання нижчі показники за фактором L. Такі люди зазвичай довірливі, безкорисливі, поступливі, терпимі, легко прощають і розуміють, є згідливими та доброзичливими в колективі, веселими.

За фактором Q6 (гіпотомія – гіпертимія) вищі показники спостерігаються у осіб з високим рівнем вигорання; такі люди можуть бути сумними, неспокійними, стурбованими, вразливими, обов'язковими, чутливими до зауважень та осуду, а також схильними до іпохондрії.

Показник за фактором Q2 є нижчим у фахівців, які вигорають, що свідчить про більшу схильність до вигорання залежних, несамотійних людей, прив'язаних до групи.

Фактор Q4 (фрустрованість та напруженість) є вищим у фахівців з розвиненим синдромом професійного вигорання. Вони більш неспокійні, збуджені та нестійкі, агресивні, і їм більшою мірою властиві дратівливість та нетерплячість. Професійне вигорання починає проявлятися у поступовому розвитку негативних установок щодо себе, роботи та колег. Контакти з ними стають більш "бездушними", "знеособленими" та іноді формальними.

Виникаючі негативні або жорсткі установки щодо клієнтів можуть мати прихований характер, спочатку проявляючись у внутрішньому роздратуванні та

відчутті неприємності, які стримуються, але поступово можуть виникати емоційні спалахи, роздратування, нестриманість або відкриті конфліктні зіткнення.

Отже, важливим проявом професійного вигорання є поступово зростаюча незадоволеність собою, зменшення відчуття особистої успішності, розвиток байдужості та апатії, а також зниження відчуття цінності своєї діяльності. Помічаючи за собою негативні відчуття або прояви, людина звинувачує себе, що призводить до зниження як професійної, так і особистої самооцінки. Вона починає переживати відчуття власної некомпетентності, байдужість до роботи та, можливо, втрату раніше значущих життєвих цінностей.

2.2. Технологія попередження та подолання синдрому професійного вигорання

У нашому дослідженні вивчення феномену професійного вигорання та його запобігання серед працівників соціальної сфери стало відправною точкою для розробки спеціальної технології, спрямованої на попередження та подолання цього синдрому.

Другий етап нашого дослідження був присвячений створенню технології, призначеної для профілактики та корекції синдрому професійного вигорання у працівників, зайнятих у соціальній сфері.

Виходячи з цього, на першому етапі ми сформулювали ключові принципи, які лягли в основу розробки програми технології подолання синдрому професійного вигорання. При цьому необхідно було врахувати ряд теоретичних положень, що розкривають сутність стресу:

- слід брати до уваги, що стрес є реакцією індивіда на життєву (в тому числі професійну) ситуацію, яка сприймається як неприємна та образлива, і проявляється в емоційній та психічній відповіді;
- за своєю структурою стрес являє собою поєднання стресора та стресової реактивності. Стресори – це фактори, які потенційно здатні викликати

стресову реакцію. Стрессова реактивність виражається у змінах фізіологічного стану організму (збільшення м'язової напруги, прискорене серцебиття, підвищення артеріального тиску, посилене потовиділення, зростання рівня холестерину в крові, соляної кислоти в шлунку тощо);

- модель стресу включає такі основні компоненти: 1) професійна ситуація (яка поступово або раптово виводить людину зі стану рівноваги); 2) сприйняття професійної ситуації як стресогенної (такої, що викликає занепокоєння); 3) емоційне збудження (страх, гнів, відчуття загрози, стан потрясіння тощо) як реакція на події, що спричиняють страждання; 4) фізіологічне збудження (підвищення артеріального тиску, м'язова напруга, зниження ефективності імунної системи тощо); 5) наслідки (захворювання, хвороби, зниження продуктивності праці, міжособистісні конфлікти тощо);
- управління стресом передбачає здатність особистості використовувати наявні механізми контролю, не перекладаючи відповідальність на інших людей або зовнішні обставини.

Нами було розроблено програму технології попередження та подолання синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Мета програми: сформувати готовність у працівників соціальної сфери запобігати виникненню професійного вигорання у своїй діяльності.

Завдання програми:

1. Інформування про теоретичні аспекти професійного вигорання особистості, його етапи, симптоми та наслідки.
2. Розвиток емоційної саморегуляції працівників соціальної сфери.
3. Розвиток вмінь впевненої поведінки та конструктивної комунікації у професійній діяльності працівника соціальної сфери.

Завдання нашої програми виступають напрямками технології попередження професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Етапи впровадження технології попередження емоційного вигорання працівників соціальної сфери:

I. Тренінгова програма з профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Мета тренінгу: Формування у працівників соціальної сфери навичок стресостійкості, саморегуляції та ефективної комунікації для запобігання професійному вигоранню та підвищення якості їхньої професійної діяльності.

Завдання тренінгу:

1. Висвітлення теоретичних аспектів професійного вигорання, його етапів, симптомів та наслідків.

2. Ознайомлення учасників із техніками стресостійкості та розвиток навичок емоційного самоконтролю.

3. Навчання методам ефективної саморегуляції та зниження психоемоційного напруження.

4. Формування впевненої поведінки та розвиток навичок конструктивної комунікації в професійній діяльності.

5. Розвиток навичок попередження та подолання професійних труднощів у процесі роботи з постраждалими від домашнього насильства.

Термін тренінгу: передбачає 8 занять тривалістю по 2 години кожне.

Форми роботи: Індивідуальна робота, робота у малих групах (3-4 особи).

Методи тренінгу: Метод «мозкового штурму», соціально-психологічний тренінг, мінілекція, дискусія, рольова гра, аналіз, практичних ситуацій техніки релаксації та медитації.

Ми виділили принципи профілактики професійного вигорання:

1. Самосвідомість та саморефлексія – розвиток здатності усвідомлювати власний емоційний стан, ідентифікувати сигнали перевтоми та вчасно застосовувати техніки відновлення.

2. Забезпечення психологічної безпеки – створення в колективі атмосфери довіри та взаємопідтримки, що дозволяє відкрито обговорювати професійні труднощі.

3. Баланс роботи та особистого життя – впровадження принципів тайм-менеджменту, що сприяють гармонійному поєднанню професійних і особистих аспектів життя.

4. Підтримка стресостійкості – оволодіння стратегіями емоційної саморегуляції (медитація, дихальні вправи, фізична активність).

5. Професійний розвиток та підтримка – участь у супервізійних сесіях, тренінгах та заходах із підвищення кваліфікації.

6. Зосередженість на принципі «тут і тепер» – розвиток навички повного залучення в поточний момент, що допомагає знизити рівень тривожності та напруження.

Умови та обладнання для тренінгу передбачає : просторе приміщення, для комфортного спілкування, стільці по колу, проектор та ноутбук, Канцелярське приладдя (папір, олівці, фломастери, ручки).

Структура кожного заняття складається із трьох частин:

1. Вступна частина – ознайомлення з темою, постановка проблеми.
2. Основна частина – інтерактивна робота, обговорення кейсів, практичні вправи.
3. Заключна частина – підбиття підсумків, рефлексія, обмін враженнями.

Запропонована тренінгова програма спрямована на розвиток у працівників соціальної сфери ресурсних станів, необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків та підтримки емоційного благополуччя (Додаток Е).

II. Другий етап реалізації технології попередження професійного вигорання передбачає навчання соціальних працівників саморегуляції.

Результат психологічної саморегуляції проявляється у трьох основних ефектах:

Емоційно-вольова стійкість, що розглядається як одна з ключових характеристик психологічної готовності до професійної діяльності, визначається як "здатність зберігати в будь-яких складних обставинах психічний стан, сприятливий для успішного виконання роботи" [26, с. 30].

Емоційно стійкого фахівця відрізняють такі якості, як акуратність, витримка, відповідальність, організованість та сумлінність у виконанні службових обов'язків, а також уміння контролювати власні думки, почуття, дії та вчинки.

Ознаками розвиненої сфери саморегуляції у педагогічного працівника є також здатність своєчасно "скидати" напругу, усувати внутрішні "затиски", досягати ефекту заспокоєння (зменшення емоційної напруженості), відновлення (ослаблення проявів втоми) та активізації (підвищення психофізіологічної реактивності).

До основних психологічних методів емоційно-вольової саморегуляції належать:

1. використання позитивних афірмацій (формул самозаспокоєння);
2. дихальні вправи та аутогенне тренування (самонавіювання);
3. м'язова релаксація (розслаблення);
4. афірмації (позитивні твердження);
5. візуалізація (позитивні образи);
6. медитації [26, с. 31].

III. Арт-терапевтичний етап профілактики професійного вигорання.

Відповідно до трьох основних груп факторів, що спричиняють професійне вигорання:

1. організаційні – безпосередньо пов'язані з управлінням та умовами праці;
2. діяльнісні – пов'язані зі змістом та характером професійної діяльності;
3. особистісні – пов'язані з мотиваційними та індивідуально-психологічними особливостями фахівця [13, с. 4].

Відповідно до вищезазначених груп чинників виділено три рівня (вектори) роботи із спеціалістами по запобіганню професійного вигорання та його профілактики:

1. «Корпоративний рівень – рівень формування корпоративної культури, яка впливає на різні сторони діяльності працівників: ставлення до трудової діяльності; формування доброзичливих міжособистісних стосунків усередині колективу, міжколективних відносин та відносин із зовнішнім оточенням.

2. Рівень організації праці самим спеціалістом під час виконання посадових обов'язків (самоменеджмент) – характеризується проявом специфічних поведінкових і когнітивних стратегій, які використовуються для управління умовами професійної діяльності, професійним навантаженням та вмінням організувати свій робочий та особистий час.

3. Особистісний рівень: уявлення працівника соціальної сфери про життєві цінності, власні потреби, провідні соціально значущі якості, властивості і риси, які роблять її відносно автономною в суспільстві та достатньо стійкою до впливу навколишнього середовища» [13, с. 4-5].

Ми дібрали основні арт-терапевтичні техніки, що діють на кожному із зазначених рівнів.

На корпоративному рівні використовуються техніки, які спрямовані на згуртування; розвиток групової динаміки; вміння домовлятися і підтримувати одне одного в процесі виконання справи. Наприклад, техніка «Групова мандала» та техніка «Будинок, де живе професія фахівця соціальної роботи» спрямовані на згуртування команди, визначення особистісних стратегій поведінки в колективі (Додаток Д).

На рівні Організації праці самим спеціалістом під час виконання посадових обов'язків (самоменеджмент) використовуємо техніки «Колесо життєвого балансу» з метою збалансування різних сфер життя; «Картезіанські запитання», що сприяє прийняттю рішення, а також техніка «Колаж мого успіху», яка спрямована на активізацію творчого потенціалу, можливість оцінити власні здібності та якості (Додаток Д).

На Особистісному рівні для зняття м'язових, емоційних напружень, розслаблення використовуємо техніку «Каракульні історії», а також техніку «Малювання дихання» (Додаток Д).

Впровадження технології розраховано на 3 місяці. Прогнозовані результати впровадження технології попередження професійного вигорання у працівників соціальної сфери:

- 1) Підвищення психологічної грамотності, поінформованості працівників соціальної сфери.
- 2) Підвищення рівня емоційного благополуччя та загального задоволення професійною діяльністю.
- 3) Зниження рівня професійного вигорання серед учасників.
- 4) Опанування навичок ефективного реагування на конфліктні ситуації, саморегуляції та подолання стресу.
- 5) Формування навичок групової рефлексії та взаємопідтримки.

2.3 Аналіз результатів дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери

Важливо підкреслити, що внутрішній емоційний стан працівників соціальної сфери зазнає значного тиску, що зумовлює необхідність особливо ретельних заходів для підтримки їхньої працездатності.

Насамперед, фахівцям слід самостійно дбати про своє професійне та психічне здоров'я. Для цього їм рекомендується проводити регулярний самоаналіз, намагатися виявляти ознаки стресу на ранніх етапах, знаходити способи відволікатися від робочих проблем у вільний час, уникати заглиблення в негативні емоційні переживання, періодично змінювати оточення, використовувати відпустки для повноцінного відпочинку та щоденно налаштовувати себе на позитивний лад.

Значну роль у запобіганні професійному вигоранню відіграють організації. Їм необхідно здійснювати постійний моніторинг стану своїх співробітників, організовувати різноманітні профілактичні тренінги, стимулювати мотивацію та підтримувати професійний тонус.

Ще одним важливим елементом профілактики вигорання є психологічний супровід – комплексний процес, спрямований на забезпечення умов для

оптимальної самореалізації в професії, на попередження та корекцію деструктивних проявів синдрому вигорання, а також на адаптацію працівників соціальної сфери до швидко мінливих умов їхньої діяльності [63; 64]. В основі цього процесу лежить особистісно-орієнтований підхід, у рамках якого працівник соціальної сфери розглядається як цілісна індивідуальність.

Психологічний супровід передбачає створення орієнтовного поля професійного розвитку особистості, зміцнення професійного "Я", підтримку адекватної самооцінки, оперативну допомогу та підтримку в саморегуляції життєдіяльності, а також опанування технологій професійного самозбереження. Результатом психологічного супроводу є професійний розвиток, реалізація особистого потенціалу, забезпечення професійного самозбереження та задоволення від своєї праці.

Комплексні профілактичні заходи мають бути спрямовані на попередження та запобігання розвитку синдрому професійного вигорання. На жаль, можна констатувати, що діяльність працівників соціальної сфери в суспільстві не є достатньо актуалізованою та відома переважно серед тих категорій населення, які потребують і отримують від них професійну допомогу.

Соціально-інформаційна підтримка соціальної роботи як професії має сприяти визнанню її фахівців, забезпечити розуміння суспільної значущості їхньої праці, тим самим підвищити престижність діяльності працівника соціальної сфери.

Питання професійного вигорання працівників соціальної сфери в сучасних кризових умовах є особливо актуальним. Динаміка змін щодня ставить перед ними нові завдання та вимоги як до професійної, так і особистісної сфери, які іноді фахівець не може вирішити без відповідних психологічних знань.

Синдром професійного вигорання найчастіше спостерігається в групі ризику – професіях системи "людина-людина", до яких належить і професія працівника соціальної сфери. Постійна систематична взаємодія, комунікація, високий рівень відповідальності та емоційне навантаження можуть спричинити

процес розвитку професійного вигорання. Накопичення негативних емоцій та їхнє приховування провокує поступову емоційну хронічну напругу. Людина втрачає інтенсивність працездатності, зацікавленість у роботі, відчуває емоційну та фізичну втому, втрачає активність, здоровий сон, і в неї спостерігається переважно пригнічений настрій.

Важливим аспектом попередження професійного вигорання працівника соціальної сфери є набуті знання в галузі психологічної науки та можливості їх практичного застосування.

З метою профілактики професійного вигорання, збереження психологічного здоров'я та емоційної рівноваги рекомендується використовувати методи психологічної самопомоги:

1. Плануйте свій робочий час відповідно до пріоритетів.
2. Якісний відпочинок після роботи є ефективною профілактикою професійного вигорання (слід уникати домінування робочих питань та думок у час відпочинку).
3. Повноцінний міцний сон – запорука здоров'я нервової системи.
4. Застосовуйте на початку дня методи аутогенного тренування (повторення оптимістичних формул): "Сьогодні чудовий день", "Я почуваюся чудово", "Я найкращий", "Сьогодні все вдасться!" тощо. Посміхніться собі, навіть якщо немає настрою.
5. Використовуйте короткі паузи протягом дня для розслаблення.
6. У разі виникнення тривожної ситуації, зробіть коротку перерву, виконайте кілька глибоких вдихів та видихів, проаналізуйте важливість ситуації та можливі конструктивні дії.
7. Контролюйте свої емоції. У разі емоційної напруги заплющте очі та уявіть щось приємне.
8. Діліться своїми переживаннями з іншими для звільнення від тривожних думок та досягнення внутрішнього комфорту.
9. Відпочивайте з родиною, друзями та колегами, знаходьте час для улюблених занять.

10. Уміле використання гумору на роботі та поза нею знижує емоційну напругу та сприяє позитивній взаємодії.

11. Чітко визначайте власні межі для збереження психологічного комфорту.

12. Вчіться говорити "Ні", щоб уникнути перевантаження та зберегти особистісний ресурс.

13. Висловлюйте свої потреби та просіть про допомогу за необхідності.

14. Заохочуйте себе за досягнення приємними речами.

15. Приділяйте час власному здоров'ю через прогулянки, музику, фізичні навантаження та зміну діяльності.

Здійснення психологічного супроводу сприяє формуванню психологічної та соціальної компетентності, своєчасному попередженню порушень у міжособистісних стосунках, виявленню причин труднощів та запобіганню конфліктним ситуаціям. Тому важливо проводити роботу щодо запобігання професійному вигоранню та реалізовувати просвітницькі заходи з методів психологічної самодопомоги.

Таким чином, знання про можливості психологічної самодопомоги та вміння їх застосовувати сприятимуть підвищенню рівня психологічного благополуччя, адаптації до професійних вимог та профілактиці професійного вигорання.

Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану може здійснюватися через:

- гумор (позитивно впливає на імунітет та сприяє виробленню гормонів радості);
- музику (класична музика гармонізує психоемоційний стан, помірні дози року допомагають вивільнити негативні емоції);
- спілкування з сім'єю та друзями;
- заняття улюбленим хобі;
- спілкування з природою (відновлює енергію);
- спілкування з тваринами;

- медитації та візуалізації (уявні подорожі до приємних місць).

Вправа 1. Повторення коротких позитивних тверджень (афірмацій) допомагає впоратися з емоційною напругою та знімає неспокій. Приклади: "Зараз я почуваюся краще", "Я можу повністю розслабитися", "Я керую своїми відчуттями", "Я впораюся з напругою", "Життя коротке для тривоги", "Я зроблю все можливе, щоб уникнути стресу", "Все буде добре". Регулярно повторюйте власні позитивні твердження.

Вправа 2. Для вирішення проблеми запишіть усі пов'язані з нею думки як список позитивних дій або того, чого робити не слід. Виберіть 2-3 найефективніші, почніть з найважливішої, зверніться за порадою до об'єктивної людини.

Ціннісно-смысловий рівень регуляції психофізичного стану передбачає вплив на думки та зміну світогляду. Важливо навчитися контролювати свої думки та емоції, пам'ятаючи, що реакція організму залежить від сприйняття подій.

Вправа 3. Для подолання сум'яття зосередьтеся на одній діяльності протягом 10 хвилин, не відволікаючись. Практика допоможе досягати спокою за 2-3 хвилини.

Вправа 4. Переривайте потік негативних думок заспокійливими словами або фразами ("мир", "спокій", "розслаблення"). Повторюйте їх мовчки або вголос протягом хвилини, дихаючи повільно та глибоко.

Вправа 5. При перебільшенні проблеми поставте собі запитання: "Чи це дійсно так важливо?", "Чи є реальна загроза?", "Чи було раніше гірше?", "Чи буде це важливим через два тижні?", "Чи варте це переживань?", "Чи варто за це померти?", "Що може статися і чи зможу я впоратися?".

Важливо навчитися помічати позитивні моменти життя та бути вдячними за них. Замість запитання "За що?" ставте запитання "Для чого?", щоб сприймати життєві ситуації як уроки для особистісного зростання. Пам'ятайте про взаємозв'язок між нашими думками, емоціями та вчинками і тим, що повертається до нас.

Особливою проблемою професійного вигорання є невміння регулювати свій емоційний стан. Виконайте базові вправи для емоційної регуляції:

1. Дихання: повільний вдих на рахунок три, повільний видих на рахунок чотири, повторіть 10 разів.

2. Зосередження на тілесних відчуттях: відчуйте опору тіла, відчуйте себе в безпеці тут і зараз, зверніть увагу на ознаки безпеки.

3. Кольорова візуалізація: уявіть вдихання приємного кольору та видихання неприємного, потім вдихайте бажане та видихайте непотрібне.

4. "5-4-3-2-1": знайдіть навколо 5 речей, які бачите, 4, які відчуваєте, 3, які чуєте, 2, які пахнуть, 1, яку відчуваєте на смак.

5. Сканування тіла: зверніть увагу на відчуття в кожній частині тіла, уявіть направлення світла на напружені ділянки до їх розслаблення.

6. Переосмислення негативних думок: зафіксуйте негативні сценарії, зупиніться, допустіть інші варіанти розвитку подій, продумайте позитивні сценарії та ідеальний розвиток.

7. Уявна підтримка: уявіть поруч турботливу та надійну людину, яка бажає вам добра та готова підтримати, відчуйте її любов та підтримку, уявіть, що б ви хотіли від неї почути та що б вона зробила для вас.

Висновки до другого розділу

Запобігання професійному вигоранню серед працівників соціальної сфери тісно пов'язане з удосконаленням системи мотивації та стимулювання, що сприяє їхньому професійному та особистісному зростанню, а також досягненню цілей у професійній діяльності. Для ефективної профілактики вигорання важливо враховувати ресурсні підсистеми, включаючи когнітивно-рефлексивну регуляцію для забезпечення задоволеності життям, психологічну підтримку та механізми подолання труднощів. Дослідження проявів професійного вигорання

у майбутніх соціальних працівників проводилося з урахуванням специфіки їхньої майбутньої діяльності.

Експериментальне дослідження серед працівників соціальної сфери з вираженими ознаками вигорання виявило вплив цього явища на їхню суб'єктивну якість життя, особливо в таких аспектах, як соціальний статус, здоров'я та емоційний стан. Водночас, такі сфери життя, як сім'я та харчування, за оцінками респондентів, залишалися найбільш задовільними.

Професійне вигорання є значною проблемою для працівників соціальної сфери, що суттєво впливає на ефективність їхньої роботи, якість надаваних послуг та загальне самопочуття. Збільшення кількості наукових робіт свідчить про зростання інтересу до цієї теми в науковому середовищі. Аналіз наукових джерел дозволив виокремити основні причини професійного вигорання, серед яких: емоційне перевантаження, високий рівень робочого навантаження, недостатня підтримка з боку керівництва та колег, а також обмежені можливості для професійного розвитку та самореалізації.

Вигорання проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження відчуття особистих досягнень. Це призводить до погіршення продуктивності праці, зростання рівня стресу та тривожності, проблем з фізичним здоров'ям та зниження загальної задоволеності життям. У наукових працях пропонуються різноманітні стратегії для запобігання та подолання професійного вигорання, включаючи розвиток навичок саморегуляції, створення сприятливих умов праці, організацію підтримки від колег та керівників, а також забезпечення можливостей для професійного зростання та навчання. Проблема професійного вигорання працівників соціальної сфери є багатоаспектною та потребує комплексного вивчення. Наукові дослідження в цій галузі надають важливі знання для розробки ефективних стратегій підтримки соціальних працівників, що, в свою чергу, сприяє підвищенню якості соціальних послуг та покращенню загального стану здоров'я цих фахівців.

РОЗДІЛ 3

ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

3.1. Програма профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери

Мета програми: підвищити стресостійкість, сформувати навички емоційного саморегулювання та професійного самозбереження в умовах емоційно-навантаженої праці працівників соціальної сфери.

Завдання програми:

- Ознайомити учасників із поняттям, стадіями та симптомами синдрому професійного вигорання.
- Визначити індивідуальні чинники ризику та ресурси самопідтримки.
- Розвинути навички емоційної регуляції, асертивності та відновлення.
- Сприяти формуванню позитивної професійної ідентичності.
- Створити умови для взаємопідтримки в колективі.

Цільова аудиторія:

Працівники соціальних служб, центрів соціального обслуговування, управлінь соціального захисту, соціальні педагоги, фахівці із соціальної роботи.

Тривалість програми:

8 занять по 90 хвилин (можливий формат 2 рази на тиждень або інтенсив – 2 дні).

Методи:

- Психоедукація (лекція + обговорення)
- Тренінгові вправи
- Арт-терапевтичні техніки

- Групова дискусія
- Техніки релаксації (дихальні практики, м'язова релаксація, візуалізація)
- Домашні завдання (щоденник самопочуття, рефлексія)

Таблиця 3.1.1

Структура програми профілактики професійного вигорання

№	Назва модуля	Зміст
1	Вступ. Що таке вигорання?	Поняття, симптоми, етапи, чинники ризику
2	Самодіагностика: як визначити свій стан	Тестування, обговорення результатів, рефлексія
3	Психоемоційне навантаження: розпізнавання та наслідки	Вправи на усвідомлення стресу та його впливу
4	Емоційна грамотність та саморегуляція	Техніки зняття напруги, усвідомлення емоцій
5	Професійна ідентичність та самоцінність	Вправа «Професійне Я», аналіз ресурсів
6	Баланс «робота – особисте життя»	Техніка «Колесо життя», планування відпочинку
7	Ресурси підтримки: колеги, сім'я, хобі	Мапа підтримки, групові обговорення
8	Підсумки. План самозбереження	Індивідуальний план профілактики вигорання

Очікувані результати:

- Зменшення симптомів професійного вигорання.
- Підвищення рівня усвідомленості про свій емоційний стан.
- Опанування технік саморегуляції.
- Поліпшення клімату в колективі.

Оцінка ефективності програми:

- Повторне тестування (до / після).
- Зворотний зв'язок від учасників.
- Спостереження за поведінкою у колективі.

Опис вправ до модулів програми

Модуль 2: Самодіагностика

- Вправа «Термометр вигорання»: учасникам пропонується оцінити свій рівень професійного вигорання за шкалою від 1 до 10 та пояснити свій вибір.
- Анкета на самодіагностику (на основі методики В. Бойко або MBI – Maslach Burnout Inventory).

Модуль 3: Психоемоційне навантаження

- Вправа «Мої джерела стресу»: учасники записують основні причини стресу у своїй роботі та обговорюють у парах.
- Методика «Стрес-щоденник»: ведення протягом тижня з аналізом тригерів.

Модуль 4: Емоційна грамотність

- Вправа «Палітра емоцій»: учасники вивчають базові емоції, знаходять їх у своєму досвіді.
- Дихальна техніка «4-7-8»: інструктаж і практичне виконання.

Модуль 5: Професійна ідентичність

- Вправа «Професійне дерево»: малюнок, де корені – мотивація, стовбур – цінності, гілки – досягнення.
- Вправа «Я – спеціаліст, який...»: позитивне самовизначення у професії.

Модуль 6: Баланс життя

- Техніка «Колесо життя»: оцінка балансу в ключових сферах, обговорення змін.
- Практика тайм-менеджменту: техніка «Помідора» або «Пріоритетний список».

Модуль 7: Ресурси підтримки

- Вправа «Коло підтримки»: візуалізація людей/ресурсів, які надають емоційну допомогу.
- Групова робота «Мій рецепт відновлення»: обмін практиками відпочинку та самодопомоги.

Модуль 8: План самозбереження

- Створення «Плану самозбереження»: кожен учасник формулює 5 індивідуальних дій для запобігання вигоранню.

- **Заключне коло:** учасники діляться інсайтами та зворотним зв'язком.

Проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що професійне вигорання є поширеним і глибоко вкоріненим явищем у професійній діяльності працівників соціальної сфери. Високий рівень психоемоційного та інтелектуального навантаження, переважання мотиву уникнення невдачі, незадоволеність міжособистісними стосунками на роботі, а також слабка підтримка у колективі – є чинниками, що істотно підвищують ризик розвитку синдрому професійного вигорання. Натомість мотив прагнення до досягнень, задоволеність умовами праці та наявність ресурсів емоційної підтримки мають захисну функцію.

Запропонована програма профілактики професійного вигорання має на меті не лише зменшення актуальних проявів синдрому, а й формування довгострокових навичок психологічної саморегуляції, рефлексії та самопідтримки. Її впровадження сприятиме збереженню психічного здоров'я, підвищенню професійної ефективності та загального добробуту соціальних працівників.

3.2 Результати апробації програми профілактики синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери

Апробація розробленої програми профілактики синдрому професійного вигорання проводилася серед працівників соціальної сфери, а саме співробітників управління соціальної та ветеранської політики Фастівської районної державної адміністрації. Метою апробації було визначити ефективність впливу програми на зниження рівня професійного вигорання, підвищення рівня саморегуляції та формування ресурсного ставлення до професійної діяльності.

Програма включала вісім занять, що відбувалися протягом чотирьох тижнів у форматі групового тренінгу. Зміст занять охоплював елементи психоедукації (інформування про механізми розвитку вигорання, стадії та симптоматику), а також практичні техніки саморегуляції: дихальні вправи, методи тілесно-орієнтованої терапії, візуалізації, техніки емоційного розвантаження, групової підтримки та рефлексії.

Початкове діагностування

Перед початком тренінгової програми було здійснено комплексне діагностування емоційного стану учасників з використанням методик Maslach Burnout Inventory (MBI) та опитувальника В. Бойка. Результати свідчили про наявність виражених ознак професійного вигорання у більшості респондентів:

- 63,3% учасників мали середній рівень професійного вигорання;
- 23,3% – високий рівень, що вказувало на критичний стан емоційного ресурсу;
- Найбільш інтенсивно проявлялися такі симптоми, як емоційне виснаження, редукція професійних обов'язків, незадоволеність собою, а також часті переживання психотравмуючих обставин, пов'язаних із робочою діяльністю;
- Крім того, значна частина учасників орієнтувалася на мотив уникнення невдачі, що, згідно з попереднім кореляційним аналізом, позитивно співвідносилось з високими показниками професійного вигорання.

Динаміка змін після завершення програми

Повторне тестування, проведене після завершення програми, продемонструвало статистично значущі позитивні зрушення у психоемоційному стані учасників:

- У 73,3% респондентів спостерігалось зниження інтенсивності симптомів професійного вигорання;
- Найбільш виражене зниження зафіксовано у таких сферах:
 - емоційна напруга (учасники відзначали зменшення рівня тривожності, дратівливості, психоемоційного напруження),
 - психосоматичні прояви (зниження частоти скарг на головний біль, порушення сну, втому),

- неадекватне емоційне реагування (зменшення емоційної лабільності, агресивності, емоційного відсторонення);

- Значно зросла кількість учасників, які позначили мотив досягнення успіху як провідний – з 24,3% до 46,6%, що свідчить про позитивні зміни в системі цінностей, професійної мотивації та самооцінки;

- Понад 80% учасників відзначили підвищення рівня усвідомлення власного емоційного стану, оволодіння навичками релаксації, а також зростання цінності емоційної підтримки колег як ресурсу в подоланні емоційного виснаження (рис. 3.2.1).

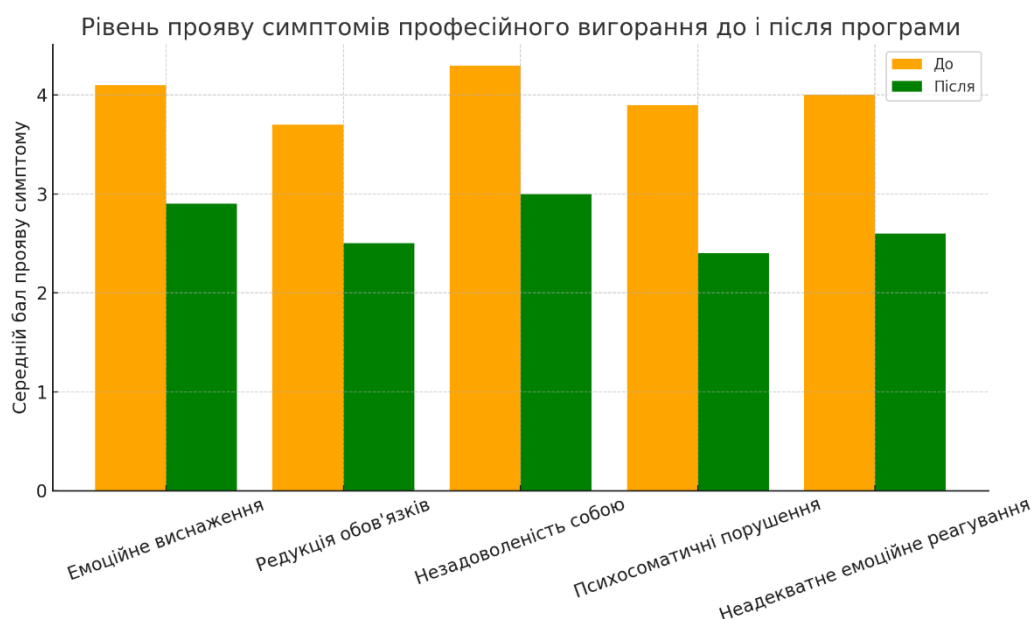


Рис. 3.2.1. Динаміка змін рівня основних симптомів професійного вигорання

Таблиця 3.2.1

Зміна рівня симптомів професійного вигорання (середній бал)

Симптом	До програми	Після програми
Емоційне виснаження	4.1	2.9
Редукція обов'язків	3.7	2.5
Незадоволеність собою	4.3	3.0
Психосоматичні порушення	3.9	2.4
Неадекватне емоційне реагування	4.0	2.6

Отримані результати апробації засвідчують ефективність запропонованої програми профілактики синдрому професійного вигорання. Її впровадження сприяє не лише зниженню рівня емоційного виснаження й стресових проявів, а й формуванню конструктивного ставлення до професійних труднощів, посиленню мотивації до розвитку, підвищенню психологічної гнучкості та усвідомленості.

Таким чином, програму можна вважати дієвим профілактичним інструментом для підтримки психоемоційного благополуччя працівників соціальної сфери. Рекомендується її впровадження у практику роботи соціальних служб, органів соціального захисту населення, центрів надання соціальних послуг тощо. Також доцільним є розгляд можливості адаптації програми до індивідуальних форматів (індивідуальне консультування, онлайн-модулі) та подальше її застосування як складової системи психогігієни персоналу.

Висновки до третього розділу

Важливо усвідомлювати, що професійне вигорання є значною проблемою для працівників соціальної сфери, яка потребує системних профілактичних заходів.

Рекомендується дотримуватися балансу між роботою та відпочинком, постійно підвищувати кваліфікацію, розвивати емоційний інтелект та підтримувати фізичну активність.

Необхідно інтегрувати в робочий процес методи саморегуляції, такі як планування часу, здорове харчування та регулярні заняття спортом.

У разі появи симптомів вигорання важливо звертатися за підтримкою та консультацією, а також активно відновлювати особистісні ресурси через творчість і відпочинок.

Дотримання цих рекомендацій допоможе працівникам соціальної сфери зберігати працездатність, запобігати професійному вигоранню та якісно надавати допомогу клієнтам.

Профілактика професійного вигорання передбачає впровадження заходів, спрямованих на попередження симптомів вигорання у соціальних працівників, включаючи формування стресостійкості, розвиток емоційної компетентності, забезпечення підтримки та ресурсів для особистісного і професійного зростання.

Профілактика професійного вигорання має багаторівневу структуру, що охоплює індивідуальні, організаційні та соціальні заходи.

На індивідуальному рівні важливі навчання технік саморегуляції, розвиток навичок тайм-менеджменту, здоровий спосіб життя та розвиток особистісних і професійних компетенцій.

На організаційному рівні ключовими є створення сприятливих умов праці, забезпечення адекватного робочого навантаження, організація системи підтримки та наставництва, а також надання можливостей для професійного розвитку.

На соціальному рівні важлива підтримка з боку колег та професійної спільноти, створення культури відкритого обговорення проблем і викликів, а також забезпечення доступу до психологічної допомоги.

Запобігання професійному вигоранню у працівників соціальної сфери пов'язане з удосконаленням системи мотивації та стимулювання, що сприяє їхньому професійному й особистісному розвитку та досягненню цілей у роботі. Для ефективної профілактики необхідно враховувати такі ресурсні підсистеми, як когнітивно-рефлексивна регуляція для забезпечення задоволеності життям, психологічна підтримка та механізми подолання труднощів. Дослідження проявів професійного вигорання у працівників соціальної сфери проводилося з урахуванням специфіки їхньої діяльності.

Аналіз наукових джерел дозволяє виокремити основні причини професійного вигорання: емоційне перенапруження, високе робоче

навантаження, недостатня підтримка керівництва та колег, а також відсутність можливостей для професійного зростання та самореалізації.

Вигорання проявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації та зниженні особистих досягнень, що призводить до зниження ефективності роботи, підвищення рівня стресу та тривожності, погіршення фізичного здоров'я та загальної задоволеності життям. Пропонуються різні стратегії профілактики та подолання, включаючи розвиток навичок саморегуляції, створення сприятливих умов праці, організацію підтримки та забезпечення можливостей для професійного розвитку й навчання. Проблема професійного вигорання є багатогранною та потребує комплексного вивчення, а наукові дослідження в цій сфері надають важливі знання для розробки ефективних стратегій підтримки працівників соціальної сфери, сприяючи підвищенню якості соціальних послуг та покращенню їхнього загального стану здоров'я.

Отже, аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання підтверджує його деструктивний вплив на становлення та розвиток працівників соціальної сфери, зниження їхньої особистої ефективності та порушення взаємодії з колегами й клієнтами. Запропоновані навчальні матеріали, профілактичні заходи та практичні рекомендації спрямовані на попередження та мінімізацію професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

ВИСНОВКИ

Синдром професійного вигорання являє собою складний психофізіологічний стан, що характеризується емоційним, розумовим та фізичним виснаженням, яке є наслідком тривалого емоційного навантаження. Він проявляється у депресивному настрої, відчутті втоми та спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, втраті здатності бачити позитивні результати своєї роботи, а також негативному ставленні до роботи та життя в цілому.

Шестифазна модель розвитку вигорання включає такі етапи: 1. Попереджувальна фаза; 2. Зниження рівня особистої залученості до професійної діяльності; 3. Емоційні реакції; 4. Фаза деструктивної поведінки; 5. Психосоматичні реакції та ослаблення імунітету; 6. Розчарування та негативне життєве світосприйняття.

Основні фактори, що сприяють розвитку професійного вигорання, поділяються на об'єктивні (організаційні та рольові) та суб'єктивні (особистісні якості). До організаційних факторів, що підвищують ризик вигорання, належать несприятливі умови праці, незадовільна організація робочого процесу, надмірна різноманітність робочих завдань, обмежені можливості для професійного зростання. Водночас, сприйняття своєї роботи як престижної знижує ризик вигорання, а напружені відносини з керівництвом та несприятлива атмосфера в колективі, навпаки, підвищують його.

Специфічні аспекти професійної діяльності соціального працівника, що можуть призвести до вигорання, включають: ризик втрати власної ідентичності через надмірне співпереживання клієнтам, загрозу психічних розладів внаслідок постійного контакту з негативними сторонами життя та психічними патологіями, надмірну залученість у роботу, що може негативно впливати на особисте життя, труднощі телефонного консультування та додаткові обов'язки від керівництва.

На розвиток синдрому професійного вигорання впливають вік, стаж роботи та стать працівника. Молоді та недосвідчені фахівці більш схильні до

вигорання через завищені очікування від професії. Жінки частіше стикаються з цим синдромом через велику кількість соціальних ролей та обов'язків, тоді як у чоловіків вигорання може бути пов'язане з міжособистісною самотністю, низькою пізнавальною активністю та самоприйняттям. Працівники з високим рівнем вигорання часто уникають проблемних ситуацій, мають знижений адаптаційний потенціал та нервово-психічну стійкість.

Профілактика професійного вигорання у працівників соціальної сфери охоплює різноманітні напрями та методи, серед яких психогігієна, супервізія та саморегуляція особистості є особливо актуальними. Важливими методами також є соціально-психологічний тренінг, методи психологічного розвантаження, аналіз ситуацій та зняття напруги.

Було проведено дослідження вихідного рівня професійного вигорання у 70 працівників управління соціальної та ветеранської політики Фастівської РДА, жінок віком від 21 до 49 років.

Для оцінки рівня професійного вигорання використовувалися методика "Діагностика рівня професійного вигорання", методика "Діагностика професійного вигорання" (К. Маслач, С. Джексон) та "Діагностика визначення професійного вигорання".

Синдром "професійного вигорання" було виявлено у 19% респондентів, фаза формування цього синдрому спостерігалася у 66% опитаних, а у 15% респондентів синдром був відсутній.

Розроблено технологію, спрямовану на попередження та подолання синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Другий етап впровадження цієї технології передбачає навчання працівників соціальної сфери навичкам саморегуляції, використовуючи такі основні психологічні прийоми емоційно-вольової саморегуляції, як позитивні афірмації, дихальні техніки аутогенного тренування, м'язова релаксація, візуалізація та медитації.

Основні арт-терапевтичні техніки включають: техніки для згуртування та розвитку групової динаміки (наприклад, "Групова мандала" та "Будинок, де

живе професія"), техніку "Колесо життєвого балансу" для гармонізації різних сфер життя, "Картезіанські запитання" для сприяння прийняттю рішень, техніку "Колаж мого успіху" для активізації творчого потенціалу, а також техніки для зняття м'язової та емоційної напруги (наприклад, "Каракульні історії" та "Малювання дихання").

За результатами аналізу встановлено, що найбільш ефективною є комплексна профілактика, яка включає:

- психоосвітню роботу щодо сутності вигорання;
- розвиток навичок емоційної саморегуляції;
- зміцнення особистісних ресурсів (мотивація досягнень, професійна ідентичність);
- підтримку позитивного мікроклімату в колективі;
- створення сприятливих умов праці.

Впровадження тренінгових програм, психотерапевтичних інструментів та заходів професійної підтримки дозволяє не лише знижувати рівень вигорання, але й підвищувати загальний рівень психологічного благополуччя фахівців. Важливим фактором успіху є також інституційна підтримка, тобто створення таких умов, де турбота про психічне здоров'я працівника стає невід'ємною частиною професійної культури.

Таким чином, своєчасна та системна профілактика професійного вигорання є не лише умовою збереження психічного здоров'я працівників соціальної сфери, а й необхідною передумовою ефективного функціонування соціальної сфери в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрущенко Т. Психологічні стратегії самозбереження фахівців соціальної сфери. *Практична психологія та соціальна робота*. 2022. №4. С. 17-21.
2. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. *Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Серія ІІ*. 2020. С. 138-142.
3. Астремська І. В. Супервізія : профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги : монографія. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с.
4. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940> (дата звернення 09.04.2025).
5. Бамбурак Н. Методи профілактики виникнення професійних ризиків та деформацій у професійній діяльності працівників медичної та соціальної сфери. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2018. № 2 (10). С. 5-15.
6. Бернацька О. Професійне вигорання психологів. *Психолог*. 2010. № 38. С. 22-25.
7. Білокінь І. Особливості емоційного вигорання у соціальних працівників в умовах кризи. *Психологічна підтримка в освіті*. 2020. №3. С. 48–52.
8. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт. *Конфліктологічна експертиза: теорія та методика : XVIII міжнародна науково-практична конференція*. Київ, 2019. С. 8-12.
9. Бондар О. Емоційне вигорання фахівців у сфері соціального обслуговування. *Актуальні питання психології*. 2022. №4. С. 60–65.

10. Бутиліна О.В. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/21436/19985> (дата звернення 09.04.2025).
11. Василенко Г. Д. Психологічні особливості подолання емоційного вигорання. *Психологія і суспільство*. 2019. №3. С. 99–105.
12. 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.
13. Від емоційного вигорання врятує «вихід» із ситуації. URL: <https://te.20minut.ua/Zdorovya/vid-emotsiynogo-vigorannya-vryatue-vihid-iz-situatsiyi-10484868.html> (дата звернення 02.04.2025).
14. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. № 1-4. С. 167–176..
15. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*, 2017, Vol. 4, №. 2., pp. 46-62.
16. 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.
17. Грідковець Л. М. Психологія кризових станів. Київ : Університет «Україна», 2015. 284 с.
18. Гуцал Т. Г. Вплив соціально-психологічного клімату на розвиток емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. *Практична психологія та соціальна робота*. 2020. №3. С. 15–19.
19. Данилюк Н. Професійне вигорання в контексті морального виснаження. *Людина і світ*. 2020. №1. С. 55–59.
20. Джонсон С. Емоційне вигорання у допоміжних професіях. Київ : Освіта, 2021. 128 с.

21. Дьяків В. Профілактика емоційного вигорання у працівників соцслужб. *Психологія і практика*. 2021. №3. С. 44–48.
22. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31.
23. Заболотна Ю. Застосування психотерапевтичних технік у профілактиці вигорання. *Психологічна допомога*. 2022. №2. С. 36–40.
24. Зінченко С. Ю. Емоційна стійкість як захисний чинник від професійного вигорання. *Психологія і педагогіка*. 2018. №2. С. 42–47.
25. Івженко І. Б. Практикум з профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери методами арт-терапії / Упоряд. Шабатіна Г. М. Київ : Київський міський центр соціальних служб, 2023. 28 с.
26. Калмикова І. Професійне вигорання у роботі соціального працівника: нові виклики воєнного часу. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2023. №1. С. 56–60.
27. Камінська Н. Профілактика вигорання через позитивне мислення. *Освіта та розвиток*. 2018. №7. С. 112–115
28. Кобринська М. Техніки самодопомоги при професійному вигоранні. *Практична психологія*. 2020. №1. С. 33–36.
29. Коломієць Ю. Групова робота як профілактика емоційного вигорання. *Психологія і соціальна робота*. 2019. №4. С. 27–31.
30. Коляда Н.В., Король С.М., Теслик Н.М. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров'я соціальних працівників та психологів. URL: http://journals.stu.cn.ua/problemny_sotsialnoyi_roboty/article/view/177378 (дата звернення 16.04.2025).
31. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

32. Крамаренко С. Роль професійної мотивації в подоланні вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2021. №6. С. 72–76.
33. Крук І. Вплив особистісних якостей на рівень професійного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Т. 2. С. 51–56.
34. Кузьменко Л. Феномен професійного вигорання та шляхи його подолання. *Психологія і сучасність*. 2022. №1. С. 30–35.
35. Левченко О. Досвід використання методів релаксації в практиці соціального працівника. *Психологія і професія*. 2023. №1. С. 14–18.
36. Лисенкова І. П., Гончарова Г. В. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*, 2018. Вип. 3. С. 59-69.
37. Литвин Т. Особливості профілактики емоційного вигорання жінок у соцсфері. *Гендер і психологія*. 2022. №3. С. 22–26.
38. 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.
39. Мельник О. М. Роль саморегуляції в профілактиці емоційного вигорання. *Психологічний часопис*. 2019. №4. С. 89–94.
40. Микитенко К. Психологічна допомога як інструмент профілактики вигорання. *Психологія і консультування*. 2019. №5. С. 90–94.
41. Мітчел Дж. Стратегії подолання стресу для соціальних працівників. Київ : Видавництво «К.М.», 2020. 144 с.
42. Мірошниченко О.А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах : навчально-методичний посібник. Житомир : Видво ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
43. Мовчан В. Вигорання в умовах надмірного навантаження. *Психологічна підтримка фахівців*. 2021. №4. С. 58–62.
44. Нестеренко Л. Соціальна робота в умовах ризику: вигорання та адаптація. Харків : ХНУ, 2022. 166 с.

45. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи: навчальний посібник / За заг. ред. Л. Гридковець. Том 3. Київ : ОБСЄ, 2018. 236 с.
46. Павлюк Я. Професійне вигорання і стиль лідерства. *Психологія лідерства*. 2023. №1. С. 30–34.
47. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти: навчальний посібник. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 114 с.
48. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія»*. – Харків, 2016. Вип. 55. С. 205-211.
49. Поліщук Г. Використання коучингу у профілактиці вигорання. *Психологія і розвиток*. 2020. №3. С. 75–78.
50. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. 2022, № 12. С. 24–32.
51. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. URL: <http://journalsofznu.zp.ua/index.php/pedagogics/article/view/1471/1413> (дата звернення 22.04.2025).
52. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я: методичні рекомендації. Миколаїв : Слово, 2020. 41 с.
53. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С.70-85.
54. Старусева В.В., Гладка Ю.В. Актуальність психогігієни та психопрофілактики в наш час. *Modalități conceptuale de dezvoltare a științei moderne. Volumul 2. 20 noiembrie 2020*. București, România. P. 102-103.
55. Суровцева І. Ю., Леонов О.Ю. Передумови професійного вигорання фахівців із соціальної роботи та шляхи його подолання. URL:

[file:///C:/Users/User/Downloads/303854%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-701903-2-10-20240511%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/303854%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-701903-2-10-20240511%20(1).pdf) (дата звернення 22.04.2025).

56. Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А. Професійне вигорання – одна з невирішених проблем системи охорони здоров'я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2021. № 2 (88). С. 29-33.

57. Уайт М. Нарративна практика для соціальних працівників. Київ : Дух і Літера, 2023. 212 с.

58. Шевченко І. Профілактика професійного вигорання в закладах соціального захисту. *Психологія і практика*. 2021. №2. С. 60–64.

59. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. Випуск 16 (61). 2021. С. 110-119.

60. Яковенко Т. Психологічна підтримка соціальних працівників як ресурс у подоланні професійного вигорання. *Соціальна педагогіка*. 2022. №3. С. 71–75.

61. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27–31.

62. Beer O. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers. A National Survey. URL: <https://swhelper.org/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf> (дата звернення 22.04.2025).

63. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-global-definition/> (дата звернення 22.04.2025).

64. Measuring burnout among UK social workers. A *Community Care* study. URL: <https://www.qub.ac.uk/sites/media/Media,514081,en.pdf> (дата звернення 22.04.2025).

65. Lister K. Stress and Burnout in Social Workers : Perceptions of Supervision and the Role of Self-Compassion and Shame. URL:

<https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/77544/1/2020ListerKClinPsyD.pdf>

(дата

звернення 25.04.2025).

66. Lloyd C., King R, Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. Social_Work_stress_and_burnout. URL:

<https://www.researchgate.net/publication/29464897> (дата звернення 08.04.2025).

67. West C., Dyrbye L., Shanafelt T., Intern J. Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Med.* 2018. №. 283 (6). P. 516-529.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Методика «Діагностики рівня професійного вигорання» (В. Бойко)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні».

Текст опитувальника:

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається тієї роботи, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей

Назва установи: _____

Повних років: _____

Дата діагностування: _____

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	Сума балів 1-7
-------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

Відповідь + або -								
№ з/п	8	9	10	11	12	13	14	Сума балів 8-14
Відповідь + або -								
№ з/п	15	16	17	18	19	20	21	Сума балів 15-21
Відповідь + або -								
№ з/п	22	23	24	25	26	27	28	Сума балів 22-28
Відповідь + або -								
№ з/п	29	30	31	32	33	34	35	Сума балів 29-35
Відповідь + або -								
№ з/п	36	37	38	39	40	41	42	Сума балів 36-42
Відповідь + або -								
№ з/п	43	44	45	46	47	48	49	Сума балів 43-49
Відповідь + або -								
№ з/п	50	51	52	53	54	55	56	Сума балів 50-56
Відповідь + або -								
№ з/п	57	58	59	60	61	62	63	Сума балів 57-63
Відповідь + або -								
№ з/п	64	65	66	67	68	69	70	Сума балів 64-70
Відповідь + або -								
№ з/п	71	72	73	74	75	76	77	Сума балів 71-77
Відповідь + або -								
№ з/п	78	79	80	81	82	83	84	Сума балів 78-84
Відповідь + або -								

Обробка та інтерпретація результатів:

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів – зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку –

10 балів –отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «професійного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

«Загнаність у кут»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

Тривога і депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

Емоційно-моральна дезорієнтація: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

Редукція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

Емоційне відчуження: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «професійного вигорання». Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

- 0-9 балів – симптом не сформований;
- 10-15 балів – симптом на стадії формування;
- 16 і більше балів – симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «професійного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «професійного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів – осмислення показників фаз розвитку – «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна сказати про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою: 36 і менше балів – фаза не сформована; 37- 60 балів – фаза на стадії формування; 61 і більше балів – фаза сформована.

Діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон)

Підраховуються бали за трьома шкалами:

- Емоційне виснаження: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Деперсоналізація: 5, 10, 11, 15, 22.
- Редукція особистих досягнень: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

- «ніколи» - 0 балів;
- «дуже рідко» - 1 бал;
- «іноді» - 3 бали;
- «часто» - 4 бали;
- «дуже часто» - 5 балів;
- «кожен день» - 6 балів.

Рівні вигорання:

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

РЕЗУЛЬТАТИ

	Працівники соціальної сфери	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Примітка
1					

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Почуття виснаження або втоми призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією. Інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності. Зниження професійної ефективності: внаслідок цього розвивається відчуття неспроможності, з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (дітей, колег, підлеглих). Емоції можуть притуплюватися, а концентрація та пам'ять погіршуватися. Характерною рисою є усвідомлення порушеного сприйняття реальності, що нерідко супроводжується реакцією тривоги.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. Редукція особистих досягнень – це поява у людини негативного ставлення до самого себе. Це можна описати як низьку самооцінку, низьку оцінку ефективності своєї роботи і загальне негативне сприйняття власних можливостей. Незважаючи на всі свої досягнення, людина все одно незадоволений своєю продуктивністю праці.

Наочні приклади редукції особистих досягнень:

1. Почуття безпорадності й безвиході,
2. Зниження впевненості в собі, пов'язане зі здатністю виконати завдання.

Інтерпретація даних згідно з моделлю синдрому вигорання К. Масlach і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Діагностика професійного вигорання

П.І.Б. _____

Посада _____

Стаж роботи на посаді _____

Дата заповнення _____

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюйтесь, відповідайте, керуючись першим враженням.

Працівники соціальної сфери	ніколи	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	кожен день
1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним						
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон»						
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу						
4. Я добре розумію, що відчувають колеги та використовую це в інтересах справи						
5. Я спілкуюся з колегами цілком формально, без зайвих емоцій і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму						
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього						
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях						
8. Я відчуваю пригніченість і апатію						
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність						

роботи колег						
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю						
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене						
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення						
13. У мене все більше життєвих розчарувань						
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше						
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими колегами						
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх						
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з колегами						
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру						
19. Я багато встигаю зробити						
20. Я відчуваю себе на межі можливостей						
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті						
22. Іноді колеги перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків						

РЕЗУЛЬТАТИ

№	Працівник соціальної сфери	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Примітка
1					

Методика «Визначення професійного вигорання»

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді.

№ з/п	Питання	Зазвичай	Часто	Рідко	Ніколи
1	Я легко дратуюсь				
2	Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати				
3	Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу				
4	Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми				
5	Мене непокоїть безсоння				
6	Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи				
7	Я працюю з великою напругою				
8	Моя робота приносить мені задоволення				
9	Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене				
10	Переконаний, що моя робота є важливою				

11	Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі				
12	Я задоволений професією, яку обрав				
13	Некмітливність моїх колег дратує мене				
14	Я емоційно стомлююся на роботі				
15	Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії				
16	Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня				
17	Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі				
18	Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі				
19	Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі				
20	Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим				
21	Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав				
22	У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя				
23	Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи				
24	Мені подобається моя робота				
25	Я стомився весь час старатися				
26	Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми				

27	Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі				
28	Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри				
29	Я відчуваю фізичну напругу, втому				
30	Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх колег				
31	Робота емоційно виснажує мене				
32	Я використовую ліки для покращення самопочуття				
33	Я цікавлюся результатами роботи моїх колег				
34	Вранці мені важко вставати з думкою, що треба йти на роботу				
35	На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день				
36	Навантаження на роботі практично нестерпне				
37	Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню				
38	Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи				
39	Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок				
40	Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до колег				
41	Я люблю свою роботу				
42	У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно-незахищений				
43	Мене дратує поведінка моїх колег				
44	Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до				

	мене				
45	Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця				
46	Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей				
47	Я відчуваю емоційну напругу				
48	Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою				
49	Я почуваю себе виснаженим				
50	Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь				
51	Часом я сумніваюся у своїх здібностях				
52	Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує				
53	Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення				
54	Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі				
55	Я відчуваю задоволення від обраної професії				
56	Хочеться «плюнути» на усе				
57	Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів				
58	Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві				
59	Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу				
60	Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї				
61	У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи				
62	Я відчуваю почуття				

	ентузіазму стосовно своєї роботи				
63	Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки				
64	Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі				
65	Відчуваю, що можу дати колегам більше, ніж даю				
66	Мені майже доводиться примушувати себе працювати				
67	У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом				
68	Мені подобається віддавати роботі всі сили				
69	Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування				
70	Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи				
71	Вірю, що можу виконати все, що задумано				
72	У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх клієнтів				

Обробка та інтерпретація результатів:

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

✓ ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

✓ ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

✓ ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка професійного вигорання у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» – 3 бали, «зазвичай» – 2 бали, «рідко» – 1 бал, «ніколи» – 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень професійного вигорання у кожній шкалі.

Таблиці норм

Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)				
Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище
Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)				
Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище
Норми для індексу професійного вигорання (ІПВ)				
Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
31 і нижче	32-51	52-92	92-112	113 і вище

Змістовні характеристики шкал

Професійне вигорання – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація – рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Життєві прояви професійного вигорання на системно-структурних рівнях

Шкали ПВ	Прояви професійного вигорання на рівнях:		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному
ПВ	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
ОВ	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до

		правоти	свої кар'єри
ПМ	Незадоволеність роботою і стосунками в колективі	Знижена самооцінка: незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях

Анкета працівника соціальної сфери

Шановні друзі!

Просимо Вас взяти участь у дослідженні, яке спрямоване на вивчення деяких сторін діяльності працівників соціальної сфери.

Пропонуємо Вам відповісти на низку питань анкети. Це відповідальна робота, яка потребує щирості та доброзичливого стосунку з Вашого боку.

Вся інформація, що стосується Вас, особисто не підлягає розголошенню.

При відповідях на запитання будьте уважні, спочатку прочитайте саме питання, потім варіанти відповідей, виберіть відповідний знаком "+".

1. П.І.Б. _____

2. Вік _____ років.

3. Ваша стать:

а) жіноча

б) чоловіча

4. Сімейний стан _____

5. Освіта:

а) середнє

б) середньотехнічне

в) незакінчена вища

г) вища

д) друга вища

6. Місце проживання

а) м. Фастів

б) село Київської області

в) інші села України

г) районний центр

д) село

7. Місце роботи _____

8. Посада _____

9. Стаж професійної діяльності:

а) від 0 до 5 років.

г) від 5 до 10 років.

д) понад 10 років.

10. Задоволеність обраної професією:

а) повністю задоволений

б) швидше задоволений, ніж незадоволений

в) щось середнє між задоволеністю та незадоволеністю

г) скоріше незадоволений ніж задоволений

д) зовсім незадоволений

11. Вкажіть, будь ласка, якою мірою Ви задоволені різними умовами роботи:

	Повністю задовольняє	Скоріше задовольняє	Важко відповісти	Скоріше не задовольняє	Повністю не задовольняє
Умови роботи					
Розмір заробітної плати					
Можливість підвищення кваліфікації					
Різноманітність виконуваної роботи					
Відносини з безпосереднім керівником					
Відносини у колективі					
Організація роботи					

12. Як часто у своїй професійній діяльності Ви відчуваєте негативні стани?

	Завжди	Інколи	Ніколи
Фізичні			
Інтелектуальні			
Психоемоційні			

Арт-терапевтичні техніки

«ТЕХНІКА: «ГРУПОВА МАНДАЛА»

У перекладі із санскриту слово «мандала» означає коло, диск.

Мета: згуртування команди, визначення особистісних стратегій поведінки в колективі. Інвентар: Лист формату А-1 (один на мікрогрупу) + олівець + фарби

гуаш + пензлі + ємкість для води + природні матеріали (палички, сухоцвіти, камінці + мушля і т.д.) + клей ПВА + вологі серветки. Час проведення: 90 хвилин.

Алгоритм роботи:

1. Ведучий пропонує учасникам об'єднатися в мікрогрупи по 4 особи. Кожній мікрогрупі дається завдання на Листі формату А-1 олівцем намалювати коло.

2. Ведучий пропонує кожній мікрогрупі за допомогою природніх та художніх матеріалів створити творчу роботу.

Час виконання 30 хвилин.

3. Після створення творчої роботи ведеться обговорення в групі. Кожна мікрогрупа презентує свою творчу роботу.

4. Питання для обговорення:

- Розкажіть, що ви створили. Дайте назву творчій роботі.
- Яким чином відбувався процес створення роботи?
- Чи всі учасники були залучені до процесу створення творчої роботи?
- Що в процесі створення мандали було неочікуваним?
- Що підтримувало в процесі створення групової роботи?
- Що було проявлено в творчому процесі?
- Які висновки можна зробити про себе, про роботу в групі?
- На що саме варто звернути увагу перш за все в роботі в колективі?

- Що допоможе в робочому процесі працювати більш згуртовано, більш ефективно? Висновок: Групова робота з мандалою дає можливість кожному учаснику мікрогрупи проявитися в творчому процесі, а також актуалізувати навички конструктивної взаємодії в процесі створення творчої роботи.

ТЕХНІКА: «БУДИНОК, ДЕ ЖИВЕ ПРОФЕСІЯ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»

Мета: згуртування команди, визначення особистісних стратегій поведінки в колективі.

Інвентар: Командний малювальник Ніколаєва Леоніда + Лист формату А-1 + фарби гуаш + пензлі + ємкість для води + вологі серветки.

Час проведення: 90 хвилин.

Алгоритм роботи:

1. Ведучий пропонує групі користуючись командним малювальником Ніколаєва Леоніда на листі формату А-1 намалювати «Будинок, де живе професія фахівця соціальної роботи» - 15 хвилин.

2. Ведучий пропонує розфарбувати фарбами створений образ-30 хвилин.

3. Після створення творчої роботи йде групове обговорення:

- Розкажіть, що ви створили. Дайте назву творчій роботі.
- Яким чином відбувалася взаємодія в процесі створення творчої роботи?
- Опишіть створений образ Будинку.
- Які цінності береже Будинок? Що відрізняє цей Будинок від інших? В чому унікальність даного Будинку?

- Яке послання від цього Будинку Ви могли б почути для себе?

- Яким чином це послання можливо реалізувати в робочому процесі?

Примітка: Командний малювальник можливо зробити самостійно із гофрокартону та шпагату джутового. Для цього потрібно із гофрокартону вирізати коло, діаметром 20-25 см, в центрі якого робиться маленький отвір для маркера. По діаметру кола робляться маленькі отвори, до яких прив'язуються

розміром по два метри мотузки із шпагату. В отвір, що в центрі вставляється маркер, яким і здійснюється групове малювання.

Висновок: дана техніка дозволяє учасникам згуртуватися в процесі створення творчої роботи.

ТЕХНІКА: «КАРТЕЗІАНСЬКІ ЗАПИТАННЯ»

Мета: сприяння у прийнятті рішення.

Інвентар: Лист формату А-4 + ручка + набір метафоричних асоціативних картинок.

Час: 45 хвилин.

Алгоритм роботи:

1. Ведучий пропонує окреслити питання в якому складно прийняти рішення (тут можуть бути як професійні питання, так і особистісні).

2. Ведучий пропонує учасникам розділити лист формату А-4 на чотири сектора.

3. Ведучий пропонує в кожному секторі записати запитання, відповідно:

- Сектор 1: Що я отримаю, якщо не зроблю цього?
- Сектор 2: Що я отримаю, якщо зроблю це?
- Сектор 3: Що я втрачу, якщо не зроблю це?
- Сектор 4: Що я втрачу, якщо зроблю це?

4. Ведучий пропонує наосліп вибрати чотири картки і викласти їх не перевертаючи в кожних сектор.

5. Учасникам пропонується об'єднатися в пари та по чергово відкриваючи картинку в кожному секторі дати відповіді на запитання, взаємодіючи із образами на картинці.

6. Після роботи в парах підводиться підсумок в групі:

- який висновок ви зробили?
- яке рішення ви прийняли?
- як ви себе відчуваєте зараз з даним рішенням?

Висновок: дана техніка допомагає прийняти рішення в тих питаннях, де є сумніви та нерішучість.

ТЕХНІКА «КАРАКУЛЬНІ ІСТОРІЇ»

Мета: зняття м'язових, емоційних напружень, розслаблення.

Інвентар: Лист А-4 + кольорові олівці + два вирізаних кола: одне коло діаметром 10 см із картону, інше коло із паперу, діаметром 20 см + ножиці + клей + гуаш + пензлі.

Час проведення: 90 хвилин.

Алгоритм проведення:

Етап 1:

1. Ведучий пропонує вибрати той колір олівця, який асоціюється із злістю, напруженням, стресом. На Аркуші А-4 ведучий пропонує малювати лінії,

«передаючи» паперу свій стан.

2. Обговорення:

- Які відчуття в тілі після малювання?
- Чи змінилися емоції? Як саме?
- Які зараз думки?
- Що хочеться тобі зробити зараз?

Етап 2:

1. Ведучий пропонує на малюнок каракуль накласти коло із картону, діаметром 10 см, обвести олівцем і вирізати фрагмент малюнку каракуль.

2. Ведучий пропонує вибрати кольори олівців, які асоціюються із спокоєм, балансом та розмалювали створені каракулі так, щоб кольори не повторювалися в комірках.

3. Ведучий пропонує розфарбоване коло каракуль приклеїти на вирізане коло діаметром 20 см і за допомогою фарб створити рамку.

4. Після створення творчої роботи ведучий пропонує презентувати створені роботи, відповідаючи на запитання:

Етап 1:

- Розкажи, що ти створив. Дай назву своїй роботі.
- Які відчуття зараз, коли споглядаєш свою роботу?
- Як відчуває себе твоя робота в рамці? Яка твоя рамка? Які функції цієї рамки? Які емоції та почуття викликає у тебе рамка?
- Якщо б твоя робота мала для тебе якесь послання, то якби воно звучало?

Запиши його.

Етап 2:

- Якщо уявити, що створена картина із каракулями – це ти, а рамка – це твій трудовий колектив, то що Ви можете сказати про себе і про свій колектив?
- Яку функцію відіграє робочий колектив в твоєму професійному розвитку?
- Про що можливо поміркувати після створеної роботи? На що варто звернути увагу в першу чергу?

Висновок: Дана техніка допомагає стабілізувати внутрішній стан та поміркувати про роль колективу в професійному розвитку.

ТЕХНІКА: «МАЛЮВАННЯ ДИХАННЯ»

Мета: стабілізація стану особистості.

Інвентар: Листи А-4-2 шт + фарби гуаш + пензлі + баночка для води.

Час проведення: 60 хвилин.

Алгоритм роботи:

Етап 1:

Учасникам пропонується прислухатися до свого дихання і відобразити процес дихання на Аркуші А-4 - 10 хвилин.

Етап 2:

Учасникам пропонується змінити характер дихання, зробити дихання більш повільним та глибоким. Продовжуючи дихати глибше, учасникам пропонується подумки вимовляти: «Я вдихаю спокій, я видихаю напругу», «Спокій приходить. Напруга йде» - 5 хвилин.

Учасникам пропонується взяти чистий Аркуш А-4 і протягом 5 хвилин супроводжувати глибоке дихання зображенням ліній, що відповідають його характеру.

Етап 3:

Запитання для обговорення:

- Опишіть особливості ліній, які ви намалювали на першому малюнку та на другому Малюнку.

- Опишіть відмінності та подібності, які ви виявили, порівнюючи лінії на двох малюнках. Зверніть увагу не тільки на особливості самих ліній, а й те, як вони розташовуються на папері.

- Визначте, як лінії можуть відображати різний рівень внутрішньої напруги.

- Чи вдалося вам довільно змінити характер дихання та вплинути на свій стан?

Висновок: дана техніка використовується з метою гармонізації стану особистості» [13, с. 5-18].

Тренінгова програма попередження професійного вигорання у працівників соціальної сфери

Заняття 1. «Професійне вигорання» – семінар-практикум з елементами тренінгу.

Мета: знайомство учасників з поняттям професійного вигорання, його формами, симптомами та методами самостійної діагностики.

Вправи: «Вправа «Подарунок», «Сигнал», «Іншими словами», «Листи-побажання», «Мішень», «Рефлексія».

Заняття 2. Поняття про стрес. Як впоратися зі стресом?

Мета: ознайомити учасників із поняттями «стрес»; розширити уявлення про професійне вигорання; ознайомити із деякими способами емоційної саморегуляції.

Вправи: «Асоціації», малюнок «Символ стресу», вправа «Слова підтримки», міні-лекція «Фази стресу», вправа «Дихальна релаксація», «Маски», «Рефлексія».

Заняття 3. Управління стресом розвиток позитивного ставлення до себе та оточуючих.

Мета: підвищення впевненості у собі, у своїх силах; актуалізація внутрішніх ресурсів.

Вправи: «Я люблю... Я можу... Я хочу», міні-лекція «Впевненість», вправа «Мої ресурси», «Образ впевненості», малюнок «Символ впевненості», «Рефлексія».

Заняття 4. Ефективна комунікація

Мета: усвідомлення своїх комунікативних особливостей. Формування навичок ефективного спілкування в різних сферах діяльності розширення уявлення про поняття конструктивні/неконструктивні стратегії поведінки в конфлікті; формування навичок конструктивної поведінки у конфліктах.

Вправи: «П'ять хороших слів», міні-лекція на тему ефективних комунікацій та поведінки у конфлікті, вправи «Прокурори та адвокат», «Ввічлива відмова», «Активне слухання», «Згода», «Рефлексія».

Заняття 5. Збережи себе

Мета: поліпшення суб'єктивного самопочуття та зміцнення психологічного здоров'я; зняття емоційної та м'язової напруги; згуртування колективу, формування довірчого ставлення один до одного; усвідомлення стереотипів поведінки та розширення репертуару поведінкових стратегій; усвідомлення та прийняття своїх почуттів; робота з негативними почуттями; зміцнення установки на позитивний настрій.

Вправи: «Ехо», «Очікування», «Підкреслення значущості», «Список емоцій», «Передача почуттів», «М'язова зарядка», «Напруження-розслаблення», «Рефлексія».

Заняття 6. Я в ресурсі

Мета: формування умінь та навичок щодо збереження та зміцнення психічного здоров'я працівників соціальної сфери через опанування ними способами психічної саморегуляції та активізацію особистісних ресурсів.

Вправи: «Валіза», «Фокусування», «Побажання по колу», «Радість життя», «Рефлексія».

Заняття 7. Підсумок

Мета: навчити працівників соціальної сфери способам регулювання психоемоційного стану; сформувати у робочому колективі сприятливий психологічний мікроклімат, що сприяє збереженню та зміцненню психічного здоров'я; розвинути систему профілактики стресових ситуацій, професійного вигорання.

Вправи: «Мийка», «Кішка», «Золотий та чорний стілець», «Я вчусь у тебе», «Я маю право бути ...», «Що я майже забув?», «Рефлексія», пам'ятки з рекомендаціями.