

Протокол аналізу звіту подібності

Заявляю, що я ознайомився (-лась) з Повним звітом подібності, який був згенерований Системою виявлення і запобігання щодо роботи:

Автор: ДУДКІНА Рита Олександрівна, група ПС-24-13-зМ

Назва: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Керівник: Рибалка Валентин Васильович

Підрозділ: Bila Tserkva institute of continuous professional education

Коефіцієнт подібності 1: 5.22%

Мікропробіли: 16

Заміна букв: 0

Інтервали: 0

Після аналізу Звіту подібності констатую наступне:

Запозичення, виявлені в роботі є законними і не є плагіатом. Рівень подібності не перевищує допустимої межі. Таким чином робота незалежна і приймається.

Запозичення не є плагіатом, але перевищено граничне значення рівня подібностей. Таким чином робота повертається на доопрацювання.

Виявлено запозичення і плагіат або навмисні текстові спотворення (маніпуляції), як передбачувані спроби укриття плагіату, які роблять роботу невідповідною вимогам законодавства (Ст. 26. ЗУ Про фахову передвищу освіту, пункт 3.1, Ст. 42. ЗУ Про освіту) та вимог НАЗЯВО (Критерій 5), а також кодексу етики і процедур. Таким чином робота не приймається.

Висновок:

Високий рівень оригінальності за системою Strike Plagiarism 5.22% визнається

встановленими вимогами. Високий рівень оригінальності. Допускається

до захисту/рецензування.

Дата 05.05.2026 р.

Відповідальний за антиплагіатну технічну експертизу у Білоцерківському інституті неперервної професійної освіти ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України:

Підпис

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ ДЗВО
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»


БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність: 053 Психологія

Освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

Терасимонко
2026 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу здобувачці освіти

Дудкіна Рита Олександрівна

Тема роботи «Психологічні особливості емоційного виснаження соціальних працівників в умовах воєнного стану».

Науковий керівник РИБАЛКА Валентин Васильович, доктор психологічних наук, професор. Затверджені наказом БІНПО від «12» січня 2026 року №01-06/01.

Строк подання здобувачем освіти роботи _____.

Вихідні дані до роботи: дослідження психологічних особливостей емоційного виснаження соціальних працівників в умовах воєнного стану ґрунтується на аналізі нормативно-правових актів України, наукових праць, публікацій у фахових періодичних виданнях, монографій вітчизняних і зарубіжних учених, а також власних емпіричних спостережень.

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Проаналізувати наукові підходи, які вивчають емоційне виснаження особистості та визначити специфіку проявів емоційного виснаження у соціальних працівників у воєнний період.

2. Дослідити індивідуально-особистісні чинники, які впливають на розвиток емоційного виснаження.

3. Розробити та апробувати тренінгову програму профілактики емоційного виснаження соціальних працівників.

Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Рибалка В.В., доктор психологічних наук, професор	13.01.2026 р.	13.01.2026 р.
2	Рибалка В.В., доктор психологічних наук, професор	10.02.2026 р.	10.02.2026 р.
3	Рибалка В.В., доктор психологічних наук, професор	17.03.2026 р.	17.03.2026 р.

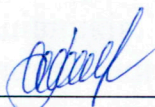
Дата видачі завдання 13.01.2026 р.

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 матеріалу на	січень	Виконано

	підприємстві		
4	Обробка матеріалу	лютий	Виконано
5	Виконання розділу 1	лютий	Виконано
6	Виконання розділу 2	березень	Виконано
7	Виконання розділу 3	квітень	Виконано
8	Формулювання висновків	квітень	Виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	травень	Виконано
10	Подання роботи на кафедру	травень	Виконано

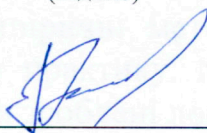
Здобувачка освіти



(підпис)

Рита ДУДКІНА

Керівник роботи



(підпис)

Валентин РИБАЛКА

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

ВІДГУК

наукового керівника на кваліфікаційну роботу здобувача освіти другого
(магістерського) рівня

Дудкіної Рити Олександрівни

за темою: «Психологічні особливості емоційного виснаження соціальних
працівників в умовах воєнного стану»

Актуальність даної теми полягає у необхідності розробки психологічних програм профілактики емоційного виснаження соціальних працівників, професійна діяльність яких пов'язана з багатозадачністю, роботою з різними

У кваліфікаційній роботі магістра проаналізовано наукові підходи, які вивчають емоційне виснаження особистості та визначити специфіку проявів емоційного виснаження у соціальних працівників у воєнний період; досліджено індивідуально-особистісні чинники, які впливають на розвиток емоційного виснаження; розроблено та апробовано тренінгову програму профілактики емоційного виснаження соціальних працівників.

Рівень підготовленості магістрантки до виконання наукового дослідження високий; вона опрацьовано понад 50 літературних джерел; застосовано різні теоретичні та емпіричні методи дослідження; теоретично обґрунтовані наукові ідеї втілено у практику. Матеріал викладений логічно, послідовно, аргументовано; висновки зроблені логічно і обґрунтовано.

Кваліфікаційна робота відповідає всім вимогам щодо виконання таких робіт. Під час виконання роботи магістрантка показала високий ступінь самостійності. Відсоток оригінальності кваліфікаційної роботи за допомогою комплексу StrikePlagiarism становить 94,8%.

Вважаємо, що кваліфікаційна робота Дудкіної Рити Олександрівни розкрита на належному теоретичному та практичному рівнях, містить елементи наукової новизни, оформлена згідно встановлених вимог та рекомендується до захисту на засіданні екзаменаційної комісії. Кваліфікаційна робота заслуговує 90 балів (рівень А, «відмінно»).

Науковий керівник:

доктор психологічних наук, професор
професор кафедри педагогіки, психології
та менеджменту



Валентин РИБАЛКА

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота: 108 сторінок, 9 рисунків, 5 таблиць, 6 додатків, 42 літературних джерел.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості емоційного виснаження соціальних працівників в умовах воєнного стану та розробити ефективні методи його профілактики і корекції.

Об'єкт дослідження: емоційне виснаження соціальних працівників.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного виснаження соціальних працівників у період воєнного стану.

У кваліфікаційній роботі магістра розглядається проблема емоційного виснаження соціальних працівників в умовах воєнного стану. Визначено основні чинники, що впливають на розвиток емоційного виснаження у професійній діяльності, зокрема інтенсивне емоційне навантаження, робота з травматичними ситуаціями клієнтів, перевантаження та недостатній рівень психологічної підтримки. Проаналізовано особливості прояву синдрому емоційного виснаження у соціальних працівників. Запропоновано тренінгову програму профілактики емоційного виснаження та надано практичні рекомендації щодо його попередження і подолання.

Основні методи дослідження. Для реалізації поставленої мети та завдань використано теоретичні та емпіричні методи: аналіз і узагальнення наукової літератури, анкетування, тестування, спостереження, бесіди, а також методи математичної статистики для обробки результатів дослідження.

Експериментальна база дослідження: комунальна установа Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр соціальних послуг та реабілітації «Шанс». В експериментальному дослідженні брали участь соціальні працівники віком від 20 до 60 років.

Основний науковий результат роботи полягає у наступному: узагальнено теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного виснаження;

експериментально досліджено рівень емоційного виснаження соціальних працівників та визначено чинники його розвитку; розроблено та апробовано програму психологічної профілактики емоційного виснаження; запропоновано практичні рекомендації щодо збереження психологічного здоров'я соціальних працівників в умовах воєнного стану.

У роботі запропоновано комплексний підхід до профілактики емоційного виснаження соціальних працівників, який враховує специфіку їх професійної діяльності та вплив кризових умов воєнного часу. Результати дослідження можуть бути використані у практиці соціальної роботи, діяльності психологів, а також при розробці тренінгових програм для фахівців соціальної сфери.

Гіпотеза дослідження про те, що емоційне виснаження соціальних працівників пов'язане з індивідуально-психологічними та організаційними чинниками професійної діяльності в умовах воєнного стану, підтвердилась.

Ключові слова: емоційне виснаження, соціальні працівники, стрес, психологічне здоров'я, профілактика, воєнний стан, психокорекція.

ABSTRACT

Master's thesis: 108 pages, 9 figures, 5 tables, 6 appendices, 42 references.

The aim of the research is to theoretically substantiate and empirically investigate the psychological features of emotional exhaustion of social workers under martial law and to develop effective methods for its prevention and correction.

The object of the research is emotional exhaustion of social workers.

The subject of the research is the psychological features of emotional exhaustion of social workers during the period of martial law.

The master's qualification paper examines the problem of emotional exhaustion of social workers under martial law. The main factors influencing the development of emotional exhaustion in professional activity are identified, including intense emotional workload, working with clients' traumatic experiences, overload, and insufficient psychological support. The peculiarities of the manifestation of emotional exhaustion syndrome in social workers are analyzed. A training program for the prevention of emotional exhaustion is proposed, and practical recommendations for its prevention and overcoming are provided.

Research methods. To achieve the aim and objectives, both theoretical and empirical methods were used, including analysis and generalization of scientific literature, questionnaires, testing, observation, interviews, as well as methods of mathematical statistics for data processing.

Experimental base of the research: Municipal Institution of the Bila Tserkva City Council "Bila Tserkva Center for Social Services and Rehabilitation 'Chance'". The study involved social workers aged 20 to 60.

The main scientific results of the study are as follows: theoretical approaches to the study of emotional exhaustion have been generalized; the level of emotional exhaustion among social workers has been empirically investigated and the factors of its development have been identified; a psychological prevention program has been developed and tested; practical recommendations for maintaining the psychological well-being of social workers under martial law have been proposed.

The paper presents a comprehensive approach to the prevention of emotional exhaustion of social workers, taking into account the specifics of their professional activity and the impact of crisis conditions caused by wartime. The results of the research can be used in social work practice, in the activities of psychologists, as well as in the development of training programs for social sector specialists.

The research hypothesis that emotional exhaustion of social workers is related to individual psychological and organizational factors of professional activity under martial law has been confirmed.

Keywords: emotional exhaustion, social workers, stress, psychological well-being, prevention, martial law, psychological correction.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	12
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	16
1.1. Сутність та зміст феномена «емоційне виснаження» у психології.....	16
1.2. Психологічні особливості професійної діяльності соціальних працівників.....	24
1.3. Особливості емоційне виснаження у соціальних працівників.....	30
Висновки до розділу 1.....	42
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	44
2.1. Організація та методика дослідження емоційного виснаження соціальних працівників.....	44
2.2. Аналіз результатів дослідження емоційного виснаження соціальних працівників.....	50
2.3. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей емоційного виснаження соціальних працівників та факторів його виникнення.....	57
Висновки до розділу 2.....	60
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	63
3.1. Принципи та методи психокорекційної та психопрофілактичної роботи з соціальними працівниками.....	63
3.2. Програма психологічної корекції емоційного виснаження соціальних працівників.....	65

3.3. Рекомендації для профілактики емоційного виснаження соціальних працівників.....	75
Висновки до розділу 3.....	78
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ.....	87

ВСТУП

Протягом тривалого часу наше життя минає в умовах повномасштабної війни, і ми відчуваємо досить тривале психологічне напруження. Тривалі безсонні ночі, сигнали повітряної тривоги, вибухи, обстріли та небезпека для життя формують досить сильний стрес у людини. Стрес негативно впливає на психічне здоров'я.

У зв'язку з воєнними діями в нашій країні все більшої актуальності набувають дослідження, які присвячені негативним наслідкам процесів емоційного виснаження у представників різних професій. В першу чергу які працюють у системі «людина-людина».

Актуальним це є також і для соціальних працівників. Вміння виробити конструктивне ставлення до службових ситуацій та зведення до мінімуму негативного впливу наслідків, на мою думку, мають становити одну з професійно важливих якостей.

Професійна діяльність соціальних працівників пов'язана з постійною моральною відповідальністю за іншу людину, або навіть сім'ю та значним емоційним напруженням. В умовах воєнного стану ці навантаження дуже зростають через нестабільність робочих умов, підвищення рівня соціальних ризиків і ускладнення міжособистісних взаємодій.

Емоційне виснаження тісно пов'язане з феноменом професійного вигорання та формується в умовах довготривалого та інтенсивного спілкування з людьми, що потребує високого рівня емоційної залученості.

На практиці ця проблема дуже проявляється у професійній діяльності соціальних працівників. Вони стикаються з травматичними випадками клієнтів, а саме: визнання особи померлою чи безвісти відсутньою, різні складні соціально-правові ситуації, втрати через воєнні дії нерухомості, тощо. Недостатня увага до психологічних особливостей емоційного виснаження у

соціальних працівників ускладнює розробку ефективних програм психологічної підтримки та профілактики.

Питаннями діагностики, профілактики та попередження емоційного виснаження займалися численні вітчизняні та зарубіжні дослідники, зокрема М. Л. Авраменко, В. А. Лисенко, Т. В. Климчук та М. Б. Кліманська, С. Maslach, Н. Freudenberger, М. Leiter, D. Goleman, W. Schaufeli та інші.

Актуальність дослідження зумовлена надзвичайно складними соціально-психологічними умовами, в яких соціальні працівники здійснюють професійну діяльність в період воєнного стану в Україні, в такий тяжкий час для всіх.

Постійна взаємодія з особами, що пережили втрату, травматичні події, полон, вимушене переміщення, втрату свого житла та інші кризові ситуації, дуже підвищує емоційне навантаження та сприяє розвитку емоційного виснаження, що призводить до професійного вигорання.

Водночас брак достатньо опрацьованих психологічних підходів до профілактики та подолання емоційного виснаження в умовах воєнного стану спричиняє потребу глибшого теоретичного й емпіричного аналізу цієї проблеми. Дослідження психологічних особливостей емоційного виснаження соціальних працівників має важливе значення не лише для збереження їхнього психічного добробуту, а й для забезпечення належної якості соціальних послуг у контексті сучасних суспільних викликів.

Об'єкт дослідження: емоційне виснаження соціальних працівників.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного виснаження соціальних працівників у воєнний період.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні психологічних особливостей емоційного виснаження соціальних працівників та розробці ефективних методів його психологічної корекції.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукові підходи, які вивчають емоційне виснаження особистості та визначити специфіку проявів емоційного виснаження у соціальних працівників у воєнний період.
2. Дослідити індивідуально-особистісні чинники, які впливають на розвиток емоційного виснаження.
3. Розробити та апробувати тренінгову програму профілактики емоційного виснаження соціальних працівників.

Методи дослідження

Теоретичні: аналіз наукової, методичної та навчальної літератури, систематизація та узагальнення вітчизняних і зарубіжних наукових підходів.

Емпіричні: анкетування, інтерв'ювання, бесіди, спостереження, тестування, експеримент.

Методи математичної статистики: критерії значущості відмінностей, порівняння середніх значень, виявлення тенденцій змін ознак.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про феномен емоційного виснаження як складової синдрому професійного вигорання соціальних працівників в умовах війни.

У роботі систематизовано сучасні наукові підходи до вивчення емоційного виснаження у професіях типу «людина - людина», уточнено психологічні особливості його проявів у соціальних працівників з урахуванням впливу воєнних дій.

Отримані результати розширюють теоретичні положення психології праці та організаційної психології про чинники розвитку емоційного виснаження та можуть бути використані як теоретичне підґрунтя для подальших наукових досліджень проблем професійного вигорання.

Наукова новизна: у рамках дослідження було розроблено авторський опитувальник для визначення рівня емоційного вигорання соціальних

працівників і створено та апробовано тренінгову програму профілактики ЕВ СП, що дозволяє виявляти та зменшувати симптоми вигорання.

Практичне значення: отримані результати можуть бути використані для розробки методичних рекомендацій та профілактичних заходів, які будуть спрямовані на зміцнення психічного здоров'я соціальних працівників.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Сутність та зміст феномена «емоційне виснаження» у психології

У сучасних умовах воєнного стану спостерігається підвищений рівень хронічного стресу серед населення, що зумовлено порушеннями сну, постійною загрозою безпеці та переживаннями за близьких. Тривалий вплив психотравмуючих факторів призводить до емоційної втоми, зниження віри у позитивне майбутнє та загального психологічного виснаження. У таких умовах ускладнюється процес регуляції емоцій, посилюються тривожні реакції та страхові переживання. Це створює потребу у формуванні адаптаційних механізмів і підвищенні психологічної стійкості до стресогенних чинників.

Постійний стан стресу та відсутність нормального сну, навантаження емоціями та інформацією через війну - це доволі тяжко для нервової системи людини. Перші місяці майже всі жили надією на швидке завершення бойових дій, а зараз у багатьох з'явилася виснаженість, втома та внутрішні страхи.

Занепокоєння щодо емоційного та фахового виснаження є світовим явищем у соціальній сфері. На прикладі дослідження кадрової агенції Realm Recruit, яке було надруковано у 2024 року, показало, що дві третини фахівців зазнали виснаження.

Виснаження, або стан більш відомий психологам і вченим як «безпорадність» це психологічний стан, який виникає внаслідок тривалого стресу, переживань та перевантаження [42].

З точки зору психології, виснаження може бути реакцією організму на довгий надмірний стрес, тому що жоден з нас на жаль сьогодні не відчуває стабільності та впевненості у завтрашньому дні [42].

М. Л. Авраменко досліджував психологічні механізми виникнення та проявів емоційного вигорання в професійній діяльності та розробив засади

діагностики та рекомендації щодо корекції психоемоційного стану працівників саме у сфері обслуговування. Праці цього дослідника містять описи показників емоційного та когнітивного виснаження [1].

Т. В. Климчук у своїх дослідженнях приділяла увагу психологічним аспектам емоційного виснаження, узагальнювала емпіричні дані щодо впливу робочого середовища на психоемоційний стан працівників і пропонувала моделі профілактики стресових реакцій у колективах. Сучасні дослідження підтверджують важливість цих факторів: Павлюк, Журавська та Клімишина у статті *Psychological factors of emotional burnout in professional work* аналізують психологічні чинники професійного вигорання та окреслюють шляхи його подолання, наголошуючи на значенні організаційних умов та підтримки емоційного виснаження працівників [6].

М. Б. Кліманська вивчала особистісно-психологічні грані сприйняття професії та їхній зв'язок із симптомами напруги й емоційним перенапруженням, особливо у фахівців "допомагаючих" професій. Вона наголошувала на значенні мотиваційних складових та самооцінки у формуванні емоційного стану персоналу і висувала поради щодо підвищення психологічної стійкості.

Христина Маслач є однією з найвідоміших закордонних науковців у сфері професійного вигорання; вона створила та валідизувала «Maslach Burnout Inventory» (MBI) – еталонний засіб для визначення ступеня емоційного виснаження, деперсоналізації та зменшення особистих звершень. Маслач також у своїх працях окреслила основні складові синдрому вигорання та виокремила головні інституціональні й персональні чинники небезпеки [35].

Герберт Фройденбергер запровадив поняття «вигорання» у психологічну літературу та описав його як стан фізичного й емоційного виснаження внаслідок тривалого стресу при професійній діяльності. Він наголосив на важливості розпізнавання перших ознак вигорання та потреби у

профілактичних заходах, що заклало концептуальні основи для наступних досліджень у цій сфері [27].

Майкл Лейтер разом із Христиною Маслач проводив емпіричні дослідження чинників робочого середовища, що сприяють вигоранню, і розробив теоретичні моделі, які охоплюють шість ключових сфер взаємодії працівника з організацією (навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість, цінності). Його праці посприяли розумінню механізмів профілактики та організаційного управління ризиками вигорання [34].

Вілмар Б. Шоффелі проводив широкомасштабні дослідження професійного вигорання, зокрема адаптував та розвинув вимірювальні шкали (включно з Utrecht Work Engagement Scale) для оцінювання вигорання і «залученості до праці». Він наголосив на значенні балансу між ресурсами та вимогами в робочому середовищі для профілактики емоційного виснаження [35].

Дуже вразливою до емоційного виснаження є професійна діяльність соціальних працівників. Вони в умовах війни виконують надзвичайно складні та багатогранні функції при роботі з людьми, які опинилися в складних життєвих умовах.

Соціальні працівники займаються налагодженням та узгодженням соціального захисту, наданням психологічної, соціальної підтримки багатьом категоріям, згідно законодавства України, а саме: особам похилого віку; самотнім особам; особам які втратили часткову або повну втрату рухової активності, пам'яті; особам, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; особам які мають психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; особам з інвалідністю; бездомним особам; безробітним; малозабезпеченим особам; особам які мають поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; особам які втратили соціальні зв'язки, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; особам, які зазнали насильства за ознакою статі; особам які

зазнали домашнього насильства; особам які потрапили в ситуацію торгівлі людьми; внутрішньо-переміщеним особам, тощо [18].

Соціальні працівники розподіляють ресурси та контролюють ефективність надання послуг. Їм приходиться часто виступати психологами, консультантами та посередниками, які допомагають людям адаптуватися та вийти з складних життєвих обставин. Тому часто це приводить до виснаження працівників.

Емоційне виснаження, або стан більш відомий психологам і вченим як «безпорадність» - це психологічний стан, який виникає внаслідок тривалого інтенсивного стресу чи перевантаження [6].

Виснаження - цей стан, який характеризується втомуою, емоційними виснаженням, зниженою продуктивністю, втратою інтересу та мотивації [6].

З точки зору психології, виснаження це реакція організму на надмірний стрес або неврівноваженість між навантаженням та ресурсами для його подолання [42].

Ключову роль у становленні досліджень відіграв Х. Дж. Фройденберг, саме він присвятив опис психологічного стану людини, яка за родом своїм професійної діяльності постійно вступає в активний діалог з клієнтами, що надає їм професійну допомогу. Він став батьком терміну «емоційне вигорання» і трактував його як «негативний стан людини, що розвивається в умовах трудової діяльності, що призводить до психічного та емоційного виснаження особи».

У термін «вигорання» вкладали наступний зміст - стан фізичного та психічного виснаження з великим відчуттям власної нездатності та марності [13].

Водночас у науковій літературі були сформовані різні підходи до розуміння терміну професійного вигорання. Протягом тривалого часу поширеною залишалася концепція вигорання, яка була розроблена американськими психологами К. Маслач та С. Джексон [33].

У межах цієї теорії вигорання розглядається як неспецифічна реакція організму на тривалий міжособистісний стрес, зумовлений виконанням професійних обов'язків. На думку авторів, структура вигорання включає три взаємопов'язані складові.

Першою складовою є емоційне виснаження, воно проявляється у відчутті емоційної перенапруги, спустошеності та вичерпаності ресурсів людини. Коли людина починає втрачати здатність емоційно включатися у професійну діяльність так, як це було раніше, та починає переживати стан приглушеності або притуплення почуттів, що може спричинити емоційні зриви. Таким чином працівник сам потребує допомоги та не може допомогти людині, яку консультує.

Другою складовою є деперсоналізація, вона характеризується формуванням негативного, відчуженого або навіть цинічного ставлення до клієнтів чи інших учасників професійної взаємодії.

Спілкування набуває формального, бездушного характеру. Початково такі установки можуть мати прихований характер і проявлятися у внутрішньому роздратуванні, однак з часом вони дедалі частіше виявляються у відкритих конфліктах або спалахах роздратування.

Третя складова - редукція особистих досягнень, що виявляється у зниженні відчуття професійної компетентності та ефективності. У людини починається з'являтися невдоволення собою, знецінюються результати власної діяльності, формується негативне сприйняття себе як фахівця і як особистості загалом. Це супроводжується зниженням професійної та особистісної самооцінки, відчуттям власної малозначущості та втратою інтересу до діяльності й життя загалом [40].

Великий внесок у дослідження професійного вигорання: розробку змістовного апарату його симптомів, методики діагностування цього феномена зробила професор психології Крістіна Маслач [33].

Згідно до її висновків «burn-out - це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісної результативності, який може виникати серед фахівців, які займаються різними видами «допомогаючих професій».

Згідно з підходом С. Maslach та S. Jackson, професійне вигорання є негативним психологічним синдромом, що проявляється емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності у осіб без психопатологічних порушень [34].

Також використовується термін «синдром емоційного вигорання» як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (пониження енергетики) у відповідь на вибрані психотравмуючі дії [23].

З цієї причини синдром емоційного виснаження вивчається психологами як насамперед «синдром професійного вигорання», до цього синдрому схильні представники які працюють у системі «людина-людина» (до яких належать працівники соціальної сфери, вчителі, співробітники правоохоронних органів, психологи, психіатри, медичні працівники, працівники сфери обслуговування, соціальні педагоги, тощо) [29].

Варто зазначити, що професійне вигорання також може виглядати як депресія. На початковому рівні варто отримати правильну професійну діагностику, щоб полегшити вигорання за допомогою відпочинку. Проте депресію, як медичне захворювання необхідно лікувати за допомогою терапії та, за потреби, медикаментів. Вигорання зазвичай стосується лише одного аспекту життя - наприклад, роботи, догляду за іншими або іншої тривалої стресової діяльності. На відміну від цього, депресія зачіпає всі сфери життя людини. Ігнорування симптомів вигорання може підвищити ризик розвитку депресії.

У статті Булигіної та Петеліної у 2020 році було проведено аналітичний огляд досліджень емоційного вигорання серед фахівців загальної практики.

Автори розглядають основні фактори, що сприяють розвитку синдрому вигорання, зокрема високі навантаження, емоційний стрес та недостатню соціальну підтримку. У роботі підкреслюється, що емоційне вигорання негативно впливає на ефективність професійної діяльності, якість надання медичної допомоги та психологічний стан лікарів. Дослідження також висвітлює сучасні підходи до профілактики та подолання вигорання, акцентуючи увагу на важливості розвитку емоційної компетентності та організаційної підтримки персоналу.

Праця Літовченко О. Л., Капустника В. А., Завгороднього І. В., Меркулової Т. В., Лисака М. С., Перової І. Г. та Беккельманна І. продемонструвала, що фахівці соціальної сфери у часі кризових обставин, як - от пандемія та воєнний конфлікт, дотикаються суттєвого емоційного напруження та професійного навантаження. Дослідники вказують, що ступінь емоційного згорання залежить від подробиць фахової праці та управлінських обставин, а високий рівень стресового тиску згубно позначається на душевному стані та продуктивності службовців. У матеріалі також наголошується на потребі запровадження запобіжних кроків, формування емоційної витривалості й психологічної допомоги, аби знизити небезпеку емоційного перевантаження у колективах соціальної сфери [11].

Проблемою професійної типізації особистості також займалися О.О. Крилова та А.А. Коростильова. Вони припускали, що деякі відхилення від соціально прийнятих форм активності можуть розглядатися як науковий феномен «норм відхилення». На думку цих дослідників, психологічно благополучне функціонування особистості можливе лише за умови гармонійного поєднання властивостей різних рівнів особистісної організації - насамперед психодинамічного, нейродинамічного та власне особистісних характеристик певного соціального типу людини.

Їх професійна діяльність вимагає постійного балансу між високими службовими вимогами, емоційною залученістю та обмеженими ресурсами часу

й особистої енергії. Часті непередбачувані завдання, потреба швидко ухвалювати рішення у кризових ситуаціях, багатозадачність та надмірна відповідальність формують додатковий емоційний та психофізичний тиск. Цей стан посилюється постійним контактом з людьми, які переживають травматичні події, що може спричиняти ефект вторинної травматизації, коли професіонал усвідомлює біль та страждання інших.

В умовах тривалої війни соціальні працівники часто працюють понаднормово, нехтуючи власними потребами, що підвищує ризик хронічної втоми, професійного вигорання та розвитку психосоматичних захворювань. Додатковим фактором стресу є необхідність дотримання високих етичних та професійних стандартів, адже будь-яка помилка або затримка у наданні допомоги може мати серйозні наслідки для тих, хто опинився у кризовій ситуації.

Емоційне виснаження є реальним і досить поширеним наслідком тривалої професійної діяльності соціальних працівників, особливо в умовах воєнного часу, коли збільшуються обсяги роботи, зростає емоційне навантаження та погіршуються умови праці. Воно проявляється у фізичній та психічній втомі, відчутті виснаження навіть після відпочинку, зниженні мотивації та інтересу до виконання професійних обов'язків, формуванні цинічного або негативного ставлення до роботи та оточення, порушенні емоційної регуляції, підвищеній дратівливості та тривожності, а також у втраті задоволення від особистих і професійних досягнень [42].

Емоційне виснаження часто супроводжується психосоматичними симптомами, такими як порушення сну, головні болі, ослаблення імунного захисту, зміни апетиту та серцево-судинні порушення, що дуже погіршує загальний стан здоров'я соціального працівника. Крім того, воно може стати передумовою професійного вигорання, яке проявляється у зниженні продуктивності, недостатній концентрації уваги, ухилянні від відповідальності,

униканні контактів з клієнтами та колегами, а також у формуванні відчуття власної некомпетентності та безпорадності.

Розуміння сутності цього явища є необхідною передумовою для розробки ефективних заходів профілактики та психологічної корекції, які будуть спрямовані на збереження психологічного здоров'я соціальних працівників. До таких заходів належать:

- формування навичок саморегуляції емоційного стану;
- організація збалансованого робочого навантаження;
- надання психологічної підтримки;
- розвиток соціальної взаємної підтримки в колективі;
- підвищення професійної компетентності;
- адаптація умов праці до сучасних вимог соціальної сфери.

Системне розуміння природи емоційного виснаження та виявлення факторів, що сприяють його розвитку, дозволяє не лише своєчасно діагностувати і запобігати йому, а й підтримувати високий рівень професійної ефективності та психологічного благополуччя працівників. Збереження психічного здоров'я фахівців соціальної сфери у воєнний час є важливою складовою ефективної реалізації державної політики соціального захисту населення та забезпечення стабільного функціонування соціальної системи країни [4].

1.2. Психологічні особливості професійної діяльності соціальних працівників

Такі фахівці з психології як Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн часто наголошували, що формування методичних засад психології мусить стартувати з глибинного вивчення практичної трудової діяльності особистості, адже саме в цій царині розкриваються головні принципи психологічного буття індивіда [10].

Соціальний працівник як митець. «Мистецтво - це майстерність, пов'язана із розвитком інтуїтивних здібностей. Він повинен бути в змозі впоратися з іноді жахливими людськими проблемами, не відволікаючись на власні емоційні реакції».

Соціальний працівник - це фахівець який працює в сфері соціальної роботи та соціального управління та організовує, координує, контролює процеси надання соціальних послуг населенню, що спрямована на підтримку, захист і розвиток людини, сімей та соціальних груп, які опинилися в складних життєвих обставинах. Він виконує роль посередника між державними, громадськими та приватними інституціями, клієнтами та їхніми родинами, забезпечуючи реалізацію соціальної підтримки, прав і потреб людей, які цього потребують.

Державна служба статистики України опублікувала збірник «Соціальний захист населення України, 2025», який містить офіційну статистику за напрямом соціального захисту та соціальних послуг. Згідно з цим збірником, загальна кількість соціальних працівників в Україні становить 175 800 осіб, що свідчить про масштаби залучення фахівців у сфері надання соціальних послуг населенню. Такі дані дозволяють оцінити кадровий потенціал соціальної сфери та планувати подальший розвиток системи соціального захисту, включаючи підготовку та підвищення кваліфікації кадрів, а також забезпечення доступності соціальних послуг у різних регіонах країни [5].

Соціальний працівник поєднує компетентності у сферах організаційної діяльності, аналітичної роботи, комунікації та психологічної підтримки, етичної та правової діяльності, освітньої та просвітницької діяльності, інноваційної та проєктної діяльності, а також кризового управління та профілактики професійного вигорання [12].

Організаційна діяльність - включає планування, координацію та контроль місцевих соціальних програм і проєктів; управління ресурсами, фінансами; забезпечення ефективного розподілу обов'язків та контролю за виконанням

завдань; розробку та впровадження стратегій підвищення якості надання соціальних послуг; оцінку ризиків і розробку заходів для їх мінімізації, написання місцевих програм для підтримки населення, які опинилися в складних життєвих обставинах [12].

Аналітична робота - передбачає оцінку потреб клієнтів, їх родин та соціальних груп; аналіз ефективності місцевих програм і соціальних послуг; збір, систематизацію та обробку даних для прийняття обґрунтованих управлінських рішень; підготовку звітів, аналітичних записок і пропозицій щодо вдосконалення соціальних процесів; прогнозування наслідків впровадження соціальних ініціатив та виявлення проблемних зон у діяльності установ та громади [12].

Комунікація та психологічна підтримка - забезпечує встановлення професійного контакту з клієнтами, ефективну взаємодію з колегами та організаціями-партнерами; надання консультативної, інформаційної та психологічної допомоги; підтримку клієнтів у складних життєвих ситуаціях, включаючи кризові стани; розвиток навичок активного слухання, емпатії та конструктивного вирішення конфліктів; роботу з мотивацією та підвищенням рівня соціальної адаптації осіб, екстрено кризове втручання [12].

Етична та правова діяльність - включає дотримання етичних та правових норм, професійних стандартів, постанов, методики та кодексу поведінки; захист прав, законних інтересів клієнтів та представництво інтересів отримувачів соціальних послуг; забезпечення конфіденційності та справедливого ставлення до всіх учасників соціальної взаємодії; роботу відповідно до законодавства та нормативних актів; оцінку етичних дилем у професійній діяльності та ухвалення обґрунтованих рішень у складних ситуаціях, де потрібне термінове втручання [12].

Освітня та просвітницька діяльність - постійне навчання, проведення навчальних заходів для колег, клієнтів та мешканців громади; підвищення рівня обізнаності про соціальні проблеми та шляхи їх вирішення; поширення

інформації про права, ресурси та соціальні можливості; сприяння розвитку соціальної відповідальності та активної громадянської позиції [12].

Інноваційна та проектна діяльність - розробка нових соціальних програм і проектів для громади; впровадження сучасних технологій у сферу надання послуг; закупівля соціальних послуг; застосування інноваційних методів роботи з клієнтами та колективом; оцінка ефективності впроваджених змін і вдосконалення процесів, оцінка потреб громади [12].

Кризове управління та профілактика вигорання - уміння працювати в умовах стресу та надзвичайних ситуацій; екстрено-кризове втручання, сумісно з іншими установами; своєчасне виявлення ознак емоційного виснаження у себе та колег; застосування методів саморегуляції і психологічної підтримки для запобігання професійному вигоранню; ефективне прийняття рішень у кризових ситуаціях, зберігаючи продуктивність і психологічну стабільність [12].

Соціальний працівник також повинен володіти високим рівнем стресостійкості та емоційної стабільності, оскільки його робота пов'язана з постійним контактом людей із різними соціальними групами, які часто знаходяться у складних або кризових ситуаціях. Вміння до саморегуляції та контролю власних емоцій є критично важливим для того, щоб приймати обґрунтовані рішення, залишатися ефективним у стресових умовах та уникати емоційного виснаження [20].

Крім того, соціальний працівник повинен мати високорозвинені комунікативні навички такі як уміння слухати, емпатично сприймати переживання клієнтів, налагоджувати довірливі взаємовідносини, швидко вирішувати конфлікти та доносити складну інформацію зрозумілою мовою для людини. Організаторські навички включають в себе планування та координацію роботи, управління часом та ресурсами, розподіл обов'язків серед інших працівників та контроль за виконанням соціальних програм та проектів. [20].

Діяльність соціального працівника характеризується високою мобільністю. Вона передбачає швидке реагування на звернення громадян, участь у міжвідомчій взаємодії, мультидисциплінарних команд, виїзди за місцем проживання отримувачів послуг, роботу в умовах дефіциту часу, власних сил та ресурсів.

Крім того, у практиці соціального працівника часто виникають екстрені ситуації, які пов'язані з насильством у сім'ї, бездомністю, кризами, спричиненими воєнними діями, що потребує від фахівця постійної психологічної готовності та здатності до швидкої мобілізації внутрішніх ресурсів та вирішення ситуацій.

Важливою особливістю професійної діяльності соціального працівника є її творчий характер. Попри наявність нормативних вимог і стандартів, кожен випадок є унікальним і потребує індивідуального підходу. Соціальний працівник змушений постійно шукати оптимальні способи розв'язання проблем клієнтів, поєднувати правові, соціальні та психологічні механізми впливу, адаптуючи їх до конкретної життєвої ситуації.

Однією з ключових вимог до діяльності соціального працівника є дотримання принципів конфіденційності та етичності. Робота з персональними даними, інформацією про особисте життя, стан здоров'я та соціальні проблеми клієнтів створює значне психологічне навантаження. Збереження конфіденційності є необхідною умовою формування довіри між спеціалістом і отримувачем соціальних послуг, без якої неможливе ефективне соціальне супроводження.

Розглядаючи діяльність соціального працівника з позиції професіограми, доцільно виділити такі основні компоненти: пізнавальний компонент, комунікативно-моральний компонент, організаторський компонент, соціально-просвітницький компонент, документаційно-аналітичний компонент.

1. Пізнавальний компонент, що включає:

- спостережливість та здатність до активного сприйняття соціально значущої інформації;
- високу концентрацію та стійкість уваги;
- розвинену пам'ять, необхідну для роботи з великим обсягом інформації;
- аналітичне мислення, уміння системно оцінювати ситуації;
- інтуїцію як результат професійного досвіду;
- сформовану соціальну відповідальність і правосвідомість.

2. Комунікативно-моральний компонент, який передбачає здатність:

- розуміти внутрішній світ клієнтів, їхні мотиви, емоційні стани;
- встановлювати та підтримувати психологічний контакт;
- виявляти емпатію, співпереживання, моральну підтримку;
- ефективно слухати та користуватися вербальними й невербальними засобами спілкування;
- долати емоційне напруження та контролювати власні переживання.

3. Організаторський компонент, що проявляється у вмінні:

- координувати діяльність учасників соціального процесу;
- приймати управлінські рішення та прогнозувати їх наслідки;
- підтримувати сприятливий психологічний клімат у колективі;
- запобігати конфліктним ситуаціям.

4. Соціально-просвітницький компонент, який полягає у здатності доступно роз'яснювати клієнтам їхні права, можливості отримання допомоги, особливості соціальних програм і послуг, а також у готовності підтримувати людину в складній життєвій ситуації.

5. Документаційно-аналітичний компонент, що включає володіння письмовою мовою, навички складання звітів, актів, планів соціального супроводу, уміння узагальнювати та фіксувати інформацію.

Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що ефективна професійна діяльність соціального працівника потребує сформованості таких якостей:

- професійних (активність, відповідальність, комунікабельність);
- психічних (уважність, витривалість, емоційна стабільність);
- інтелектуальних (аналітичність, гнучкість мислення);
- особистісних (толерантність, оптимізм, наполегливість);
- досвідних (професійна та психологічна компетентність, саморегуляція).

Отож, вага завдань, покладених на соціальних працівників, та їхня особлива місія у системі соціального захисту населення зумовлюють підвищені вимоги до рівня їхньої фахової та психологічної готовності. Водночас на початкових етапах професійної праці багато соціальних працівників зустрічаються зі складнощами, пов'язаними не лише з браком досвіду, а й з недостатньою психологічною спроможністю до інтенсивної комунікативної, емоційно напруженої й обов'язкової роботи, що загострює потребу в цілеспрямованій психологічній допомозі та професійному зростанні [20].

Тому ще раз варто зазначити, що професія соціального працівника - це досить важка та емоційно насичена робота, яка потребує високого рівня емпатії, терпіння та професійних навичок. Вона допомагає людям вирішувати свої проблеми, знаходити гідне рішення та підтримує їх у складних життєвих ситуаціях, роблячи внесок у покращення якості життя суспільства загалом.

1.3. Особливості емоційне виснаження у соціальних працівників

До емоційного виснаження ставляться по-різному, тому що формально людина не недужає, але при цьому вона не може повноцінно виконувати свою працю, проте емоційне виснаження це проблема, до якої слід ставитися уважно. Дискусія щодо терміну, діагностичних ознак та потрібних кроків поки триває, але вже зараз можна сказати про головні передумови, ознаки та необхідні дії при стиканні із синдромом вигорання [15].

Емоційне виснаження - психологічний процес, що виникає через стрес або надмірну перенапругу нервової системи.

Емоційне виснаження може мати багато симптомів та його можна сплутати зі стресом. Виснаження може прогресувати у депресію. На думку іноземних психологів, першими ластівками емоційного виснаження на роботі є [19]:

1. Втома: ви можете відчувати себе емоційно виснаженим і емоційно неспроможним впоратися з проблемами навколо вас, як професійними, так і особистими. Ви можете відчувати сонливість, слабкість і сильну втому, які залишають вас без енергії. Ці симптоми можуть проявлятися через фізичний біль.

2. Відчуження від діяльності: з'являється розчарування щодо своєї роботи та людей. З часом ви віддаляєтеся від улюблених справ та звичних процесів.

3. Знижена працездатність: ви стали з меншою зацікавленістю виконувати звичні процеси, відчуваєте тільки апатію та знесилення, важко стає зосередитися на якомусь процесі.

4. Знецінення себе: ви можете відчувати невпевненість у собі, що ви самі по собі, втратити цілеспрямованість і почуватися все більш цинічним, незадоволеним і неспроможним.

5. Симптоми фізичного виснаження: ви можете відчувати сильну втому та відсутність енергії: ви можете часто хворіти, мати болі в тілі та періодичні головні болі, втратити апетит або відчувати безсоння.

Профільні фахівці поділяють усі ознаки емоційного виснаження на три класи: фізичні, емоційні та поведінкові.

Фізичні ознаки емоційного виснаження [35] :

- відчуття втоми більшу частину часу;
- проблеми зі сном;
- зміна апетиту;
- зниження імунітету та часті захворювання.

Емоційні ознаки виснаження [25] :

- невпевненість у собі;

- відчуття самотності та відстороненості;
- безпорадність;
- втрата мотивації;
- негативний та цинічний погляд на речі;
- втрата відчуття задоволення від життя.

Поведінкові ознаки емоційного вигорання:

- відсторонення від оточуючих;
- перенесення власного негативного досвіду на інших;
- довше виконання поставленого завдання;
- бажання усунутися від відповідальності;
- емоційна нестабільність.

Г.А. Робертс визначив такі ознаки та симптоми вигорання [38] :

- зміни у поведженні - фахівець часто поглядає на годинник; посилюється його опір виходу на працю; відкладає побачення та переговори з клієнтами, часто спізнюється; не підходить креативно до розв'язання питань; працює довше, але його здобутки стають меншими; уникає спілкування з колегами; зростає споживання психоактивних речовин, які змінюють стан (включно з кофеїном та нікотином); втрачає спроможність задовольняти свої потреби у відпочинку та відновленні стану;

- зміни у відчуттях - зникнення почуття гумору; незмінне відчуття провалу, провини, злості, скривдженості та гіркоти; самокритика; підвищена дратівливість, яка відображається на праці і в родинному колі; відчуття прискіпливого відношення; почуття розгубленості та апатії; безпорадність;

- зміни у мисленні - виникнення нав'язливих роздумів про те, щоб залишити працю; нездатність утримувати увагу; жорстке мислення; посилення підозріливості та недовіри; зневажливе, нечуйне ставлення до клієнтів, менталітет потерпілого; заклопотаність власними потребами й індивідуальним виживанням;

- зміни у самопочутті - порушений спокій; часті незначні нездужання, що

затягуються на довгий час; підвищена схильність до інфекційних хвороб; знесиленість (втома і виснаження впродовж цілого дня); зростання проблем психосоматичного здоров'я.

Дослідження психологічних особливостей ставлення до професії соціального працівника, проведене М.Б. Кліманською, демонструє, що мотивація до професії, рівень професійної самореалізації та психологічне ставлення до роботи значно впливають на здатність соціальних працівників ефективно виконувати свої обов'язки. У умовах воєнного стану ці фактори набувають особливого значення, тому що соціальні працівники перебувають під впливом стресових і кризових ситуацій, які підвищують ризик емоційного виснаження.

Психодіагностичні інструменти, використані Кліманською для оцінки ставлення даної професії, можуть бути адаптовані для виявлення ознак емоційного виснаження у соціальних працівників. Зокрема, оцінювання рівня професійної мотивації, задоволеності роботою та стресостійкості дозволяє виявляти групи працівників, які найбільше схильні до емоційного виснаження.

Таким чином, ці результати підтверджують, що психологічне ставлення до професії та внутрішня мотивація є факторами, які впливають на розвиток емоційного виснаження. Використання психодіагностичних методик для оцінки цих характеристик дозволяє прогнозувати рівень емоційне виснаження.

Деніел Гоулман у своїй праці «Working with Emotional Intelligence» (2020) підкреслює, що успіх у професійній діяльності значною мірою залежить від рівня емоційної інтелігентності. Автор зазначає, що здатність розпізнавати та керувати власними емоціями, розуміти емоції інших людей, ефективно взаємодіяти в колективі та приймати зважені рішення безпосередньо впливає на продуктивність праці та якість міжособистісних відносин. Крім того, розвиток емоційних компетенцій сприяє профілактиці професійного вигорання та підвищує рівень мотивації працівників. Гоулман наводить приклади

застосування емоційної інтелігентності у різних сферах діяльності, що підтверджує її практичну значущість для сучасних професіоналів [28].

Згідно з ВООЗ, існує три основні симптоми емоційного вигорання:

- почуття виснаження або втоми (призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією уваги);
- 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 (відчуття неспроможності справитися зі своїми робочими обов'язками, внаслідок цього з'являються сумніви у власних здібностях і професійній компетентності також відіграють важливу роль у формуванні емоційного виснаження [21].

В.В. Куліченко та В.П. Столбовий пропонують виокремлювати загальні та внутрішні чинники професійного вигорання.

До загальних належать негативні процеси, що відбуваються на рівні суспільства, зокрема порушення принципів соціальної справедливості, несвоєчасне вирішення важливих соціальних проблем, а також авторитарний і волюнтаристський стилі державного управління. Зазначені чинники виступають зовнішніми умовами розвитку професійного вигорання працівників карного розшуку [10].

Згідно з концепцією професійного вигорання, розробленою С. Maslach та S. Jackson, найбільш уразливими до розвитку синдрому вигорання є представники допомагаючих професій типу «людина–людина» [33].

Макрорівень охоплює суспільні умови впровадження професійної ролі фахівця, зокрема аспекти соціального запиту, мірила громадської оцінки фахової праці та сутність соціально-професійного адміністрування. До мікрорівня відносять чинники, котрі стосуються індивідуальних ознак працівника, на зразок емоційної витримки й особливості розуміння інших осіб.

О. Мірошниченко у навчально-методичному посібнику «Профілактика “синдрому” фахового емоційного виснаження у тих, хто зайнятий у надзвичайних умовах» виділяє декілька груп ознак професійного згорання.

До психофізичних належать хронічна втома, емоційне та фізичне виснаження, зниження чутливості до змін зовнішнього середовища, порушення сну, запаморочення та тремтіння.

Емоційні симптоми проявляються у байдужості, депресивних станах, підвищеній дратівливості, почуттях провини, невпевненості, сорому, втраті почуття гумору та песимізмі.

Поведінкові прояви включають зміну режиму праці, виконання службових обов'язків удома, уникнення прийняття рішень, зниження ентузіазму щодо роботи та байдужість до отримання результатів.

До соціально-психологічних симптомів належать часті нервові зриви, підвищена тривожність, відчуття гіпервідповідальності, втрата ідеалів, професійних перспектив і відчуття власної непотрібності.

Інтелектуальні порушення проявляються у труднощах концентрації уваги, зростанні апатії, цинізмі та формальному виконанні професійних обов'язків.

Чинники розвитку емоційного виснаження:

- Організаційні чинники: перевантаження роботою та відсутність підтримки з боку керівництва.
- Індивідуальні чинники: емоційна чутливість, низькі навички саморегуляції та стресостійкості.
- Соціально-психологічні чинники: конфлікти в колективі та недостатня соціальна підтримка.
- Професійні чинники: робота з високим емоційним навантаженням та одноманітність завдань.

Крім того, розроблена робоча схема чинників, що впливають на розвиток емоційного виснаження та професійного вигорання [24].

Таблиця 1.1

Чинники, що здійснюють вплив на вигорання

Індивідуальні чинники	Організаційні чинники
Соц-демографічні характеристики	Умови роботи
Вік	Робоче перевантаження
Стать	Дефіцит часу
Рівень освіти	Тривалість робочого дня
Особистісні особливості	Зміст праці
Витривалість	Кількість клієнтів
Локус контролю	Гострота проблем клієнтів
Стиль опору	Глибина контакту з клієнтом
Самооцінка	Участь у прийнятті рішень
Тип поведінки А	Самостійність у своїй роботі
Нейротизм (тривожність)	Зворотний зв'язок
Професійна мотивація	Соціально-психологічні
Рівень домагань	Соціальна підтримка

Вважається, що найважливішими чинниками емоційного вигорання є [30]:

1) соціально-економічні детермінанти (економічна нестабільність; складні політичні процеси; інтенсифікація професійної діяльності; соціальний статус професії; рівень соціального захисту; рівень оплати праці в даній галузі тощо);

2) соціально-психологічні детермінанти (бажання працювати в обраній установі чи сфері діяльності; погляд співробітника на взаємовідносини в колективі; фактори ефективності праці; мотиви праці; конфліктність колективу; задоволеність життєдіяльністю колективу тощо);

3) індивідуально-психологічні детермінанти (особистісні: рівень тривожності, агресивності, ригідності, рівень суб'єктивного контролю тощо);

4) соціально-демографічні та професійні (вік, стать, досвід професійної діяльності, сімейний статус тощо).

Розвитку професійного вигорання, крім особистісних якостей, сприяють також організаційні чинники, пов'язані з особливостями управлінської діяльності. До них можна віднести [17]:

- публічність професії;
- широка мережа контактів різного рівня;
- високий рівень відповідальності за прийняття рішень;
- великий потік інформації;
- мобільний характер управлінської діяльності;
- підвищені навантаження в діяльності, понаднормова робота.

Вигорання не відбувається відразу, а це поступовий процес. Ознаки та симптоми спочатку можуть бути незначними. Але чим довше вони залишаються без уваги, тим гірше вони можуть стати, що може призвести до поломки.

Зарубіжні вчені виділяють такі види емоційного виснаження [31]:

1. Вигорання від перевантаження: це трапляється, коли ви працюєте все наполегливіше й наполегливіше, стаючи шаленими у своєму прагненні до успіху. Якщо ви відчуваєте це, ви можете ризикнути своїм здоров'ям і особистим життям, щоб почуватися успішним.

2. Вигорання від професійного регресу: це трапляється, коли ви відчуваєте, що вас недооцінюють і вам нудно. Можливо, ваша робота не дає можливостей для навчання чи професійного зростання. Якщо ви відчуваєте недостатність виклику, ви можете дистанціюватися, стати цинічним і уникати відповідальності.

3. Вигорання від невпевненості в собі: це трапляється, коли ви відчуваєте безпорадність. Якщо справи йдуть не так, ви можете вважати, що ви некомпетентні або не в змозі виконувати свої обов'язки. Таке вигорання може

бути тісно пов'язане із синдромом самозванця, психологічним шаблоном, за якого ви сумніваєтеся у своїх здібностях, талантах або досягненнях.

Виявлення професійного вигорання є досить складним процесом, оскільки синдрому вигорання не існує як окремого медичного діагнозу. Крім того, багато його проявів можуть бути пов'язані з іншими захворюваннями. Саме тому у випадку появи подібних симптомів рекомендується звернутися до лікаря для консультації. Водночас дослідники виокремлюють низку поширених ознак, які можуть свідчити про наближення професійного вигорання [32].

По-перше, однією з основних ознак є постійне відчуття виснаження. Навіть за умови достатнього сну соціальний працівник може відчувати сильну втому, що не зникає після відпочинку і виходить за межі звичайного перевантаження на роботі.

По-друге, з'являється емоційна відстороненість від професійної діяльності. Робота, яка раніше приносила задоволення, починає викликати байдужість, цинізм або навіть страх. Соціальному працівнику стає важко змусити себе виконувати повсякденні робочі обов'язки, вони стають нецікавими.

Ще однією характерною ознакою є порушення концентрації уваги. Зниження здатності зосереджуватися на деталях може негативно впливати на якість професійної діяльності та призводити до помилок.

У деяких випадках соціальні працівники вдаються до самолікування, зокрема до вживання алкоголю або інших речовин з метою зменшення напруги чи полегшення емоційного стану. Як зазначає Браян К'юбан, професійна діяльність пов'язана з підвищеним ризиком формування залежностей, що може бути ознакою глибших психологічних проблем.

Важливим сигналом наближення вигорання є порушення балансу між роботою та особистим життям. Надмірне навантаження призводить до браку часу для родини та відпочинку, що викликає постійний стрес, почуття провини та емоційну нестабільність.

Також страждають особисті стосунки. Соціальні працівники, які перебувають на межі вигорання, часто стають дратівливими, конфліктними, проявляють нетерпимість до близьких, навіть маючи можливість провести з ними час, цього уникають.

Поширеним є і відчуття «застрягості», коли, незважаючи на значні зусилля та постійну зайнятість, соціальний працівник не відчуває результатів своєї роботи. Це супроводжується сумнівами у власних можливостях та зниженням самооцінки.

Окрім того, хронічний стрес і його фізичні прояви, такі як прискорене серцебиття, підвищена пітливість та постійна напруга, можуть свідчити про розвиток професійного вигорання.

Загалом професійне вигорання формується поступово і на початкових етапах може залишатися непомітним. Гейл Норт і Герберт Фройденбергер у своїх дослідженнях виокремлюють 12 стадій розвитку професійного вигорання, що дозволяє глибше зрозуміти цей процес [31].

Потреба постійно доводити свою спроможність. На цій стадії соціальний працівник прагне досягти успіху будь-якою ціною, часто проявляє перфекціонізм і боїться не виправдати очікування.

Збільшення обсягу роботи. З'являється бажання виконувати всі завдання самостійно та якнайшвидше, без залучення інших.

Ігнорування власних потреб. Робочий стрес починає сприйматися як норма. Соціальний працівник менше уваги приділяє відпочинку й спілкуванню, поступово починає припускатися дрібних помилок.

Зростання міжособистісних конфліктів. Погіршуються стосунки з колегами, друзями або близькими. Можуть з'являтися проблеми зі сном, фізичне нездужання та забудькуватість.

Переоцінка життєвих цінностей. Соціальний працівник стає більш байдужою до оточення, а особисті стосунки відходять на другий план порівняно з робочими цілями.

Прояви цинізму в поведінці. Відбувається емоційне відсторонення від інших, з'являється дратівливість і нетерпіння. При цьому знижується продуктивність і виникає фізичний дискомфорт.

Сприйняття взаємодії з іншими як тягаря. Критика викликає роздратування, можливі відчуття розгубленості або безпорадності. Іноді соціальний працівник може намагатися зняти напругу шкідливими способами.

Зміни в поведінці. З'являється апатія, зникає інтерес до роботи, соціальний працівник уникає нових завдань і додаткової відповідальності.

Деперсоналізація. Втрачається відчуття власної унікальності, соціальний працівник сприймає себе лише як виконавця обов'язків. Знижується увага до власного здоров'я.

Відчуття внутрішньої порожнечі. Посилюється емоційне виснаження, виникає тривога та напруженість.

Стан відчаю. Можуть з'являтися глибокі негативні переживання, зниження самооцінки та депресивні настрої.

Повне професійне вигорання. Ця стадія характеризується глибоким психічним і емоційним виснаженням та потребує негайної допомоги фахівцям.

Р. Л. Венінга та Дж. П. Спредлі розглядають синдром емоційного виснаження п'ятиступеневим процесом. Він згодом був розвинений у працях Джеррі Грінберг [37].

Перший етап (I–II стадії) це початкове залучення та виснаження ресурсів. На цьому етапі (стадії «медового місяця» та «нестачі палива») соціальний працівник відзначає високий рівень мотивації та своєї професійної активності. Під впливом постійних стресових ситуаціях, в умовах воєнного стану, починається виснаження внутрішніх ресурсів працівника. Починають з'являтися перші ознаки втоми, емоційного виснаження, зниження інтересу до роботи. Працівник продовжує виконувати свої обов'язки, але продовжується виснаження.

Другий етап (III–IV стадії) це хронічне виснаження. Цей етап охоплює стадії «хронічних симптомів» та «кризи», характеризується суттєве погіршення психоемоційного стану. У соціальних працівників починає формуватися стійкі прояви емоційного виснаження: дратівливість, апатія, пригніченість. З'являється відчуття постійного дефіциту часу та перевантаження стає типовим. Знижується працездатність, можуть виникати хронічні захворювання, зростає незадоволеність професійною діяльністю та якістю життя загалом.

Третій етап (V стадія) це стадія деструкції. Стадія «пробивання стіни» є завершальною і критичною. Вона характеризується загостренням фізичних і психологічних проблем, які можуть набувати небезпечного характеру. Відбувається повне виснаження ресурсів організму працівника.

Таким чином, синдром емоційного виснаження розвивається поступово, від високого рівня залученості та ентузіазму до глибокого психоемоційного та фізичного виснаження. Особливо швидко цей процес проявляється у соціальних працівників в умовах воєнного стану.

Одним із важливих чинників, що впливають на ефективність професійної діяльності та профілактику вигорання, є розвиток емоційної інтелігентності. Визначають емоційну інтелігентність як здатність розпізнавати власні емоції та емоції інших людей, використовувати емоції для покращення мислення та прийняття рішень, а також регулювати емоції у себе та оточуючих для досягнення особистих і соціальних цілей. Автори наголошують, що високий рівень емоційної інтелігентності сприяє підвищенню професійної ефективності, покращенню міжособистісної взаємодії та зменшенню ризику стресу й емоційного виснаження. Розвиток емоційних компетенцій у працівників є важливим засобом запобігання професійному вигоранню та підвищення адаптивності в умовах складної або напруженої роботи [37].

Отже, емоційне виснаження та професійне вигорання призводять до викривлення мислення, внаслідок чого соціальний працівник починає неадекватно оцінювати результати своєї роботи. Вона висуває до себе надмірно високі вимоги та стандарти, що зумовлює неефективну поведінку і має переважно негативні наслідки, в тому числі для її здоров'я.

Висновки до першого розділу

У першому розділі було здійснено теоретичний розгляд психологічних аспектів фахової діяльності соціальних працівників та проблеми емоційного перевтомлення, яке постає в процесі виконання ними їх службових обов'язків.

У перебігу вивчення було з'ясовано, що професійна діяльність соціального працівника належить до соціальних видів праці, які відрізняються високим ступенем відповідальності, емоційного напруження та безперервною міжособистісною комунікацією. Праця з людьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, ставить вищі вимоги до психологічної стійкості, спроможності до емоційного керування, комунікативного хисту та морально-етичної зрілості фахівця.

З'ясовано, що професіограма соціального працівника охоплює пізнавальні, комунікативні, організаційні, моральні та аналітично-документаційні складові. Достатній рівень опанування цих компонентів є обов'язковою умовою успішної фахової діяльності, тоді як їх недостатній розвиток збільшує загрозу виникнення професійних змін та емоційного перевтомлення.

Огляд наукових поглядів на питання емоційного перевтомлення свідчить, що воно є тривалим психічним процесом, який спричинений хронічним стресом та надмірним психоемоційним навантаженням, і не з'являється раптово. Емоційне перевтомлення виявляється на фізичному, чуттєвому та поведінковому рівнях і супроводжується зниженням професійної

продуктивності, зацікавлення до роботи, емоційною відстороненістю та погіршенням загального стану здоров'я.

У процесі теоретичного аналізу було виділено головні групи чинників, що сприяють розвитку емоційного перевтомлення у соціальних працівників, а саме: особистісні, організаційні та професійно-характерні. Особливу вагу мають умови праці, спосіб керування, обсяг і складність службових завдань, а також індивідуальні психічні особливості фахівця, ступінь його стресостійкості та сформованість умінь саморегуляції.

Емоційне вигорання має покроковий характер розвитку, що відображено у напрацюваннях вітчизняних та іноземних науковців. Оцінка етапів вигорання дає змогу вчасно помітити початкові знаки емоційного перевтомлення та передбачити можливі небажані наслідки для фахової діяльності й особистісного благополуччя соціального працівника.

Узагальнення наукових поглядів дозволило мені зробити висновок, що в умовах сучасних соціальних викликів, зокрема воєнних подій в Україні, ймовірність емоційного перевтомлення соціальних працівників значно зростає. Це зумовлює потребу у створенні та впровадженні дієвої системи запобіжних і відновлювальних заходів, спрямованих на збереження психічного здоров'я фахівців соціальної галузі.

Отримані теоретичні положення формують науково-методичну базу для подальшого емпіричного вивчення рівня емоційного перевтомлення соціальних працівників, визначення причин його виникнення та формування практичних порад щодо його недопущення і подолання. У наступному розділі роботи будуть представлені результати емпіричного дослідження з окресленої проблематики.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація та методика дослідження емоційного виснаження соціальних працівників

Експериментальний метод у психології - це основний метод наукового дослідження, який застосовується для вивчення психологічних явищ шляхом створення спеціальних умов. Цей метод ґрунтується на положенні, що психіка людини проявляється в діяльності та спілкуванні з людьми. Через діагностику цих проявів можна зробити висновок щодо внутрішнього психологічного стану людини.

На відміну від спостереження, експериментальний метод передбачає активну роль дослідника. Експеримент цілеспрямовано створює ситуації, змінює окремі умови та фіксує, вплив людини на психічні стани та поведінку інших учасників. Завдяки цьому надається можливість встановити причинно-наслідкові зв'язки між умовами та результатами. Це дозволяє виявити чинники, які зумовлюють досліджуване явище [19].

Експериментальний метод має аналітичний характер. Увага дослідника зосереджується на одному конкретному феномені та його аспекті. Значущим є вплив взаємодії дослідника та учасника, який потрібно враховувати під час організації процедури.

У науковому пізнанні експериментальний метод виконує роль окремого методу та виступає основою перевірки гіпотез і поєднання теорії з практикою. Через експериментальні дослідження уточнюються теоретичні положення та розробляються прикладні психологічні методи [19].

Застосування експериментального підходу є доцільним і в межах даної роботи. Він дозволяє не лише теоретично виявити проблему, а й емпірично дослідити прояви у різних умовах професійної діяльності.

Мета дослідження: виявлення рівня емоційного виснаження соціальних працівників.

Дослідження проводилося в комунальній установі Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр соціальних послуг та реабілітації «Шанс», яка надає комплекс соціальних послуг та реабілітаційної допомоги різним категоріям населення, які потрапили у складні життєві обставини. В установі налічується 61 особа, які працюють у соціальній сфері.

Відбір респондентів проводився з дотриманням засад добровільності та інформованої згоди. Кожному учаснику, які проходили дослідження, було роз'яснено мету дослідження, гарантована конфіденційність і анонімність здобутих висновків. У дослідженні прийняли участь 58 соціальних працівників, це складає 95% від загальної кількості робітників установи, що забезпечило високу репрезентативність вибірки та об'єктивність отриманих даних.

Дослідження було здійснено в робочих умовах комунальної установи, що дозволяє об'єктивно оцінити психоемоційний стан соціальних працівників та ступінь схильності до емоційного виснаження, беручи до уваги специфіку роботи та навантаження, типові для сучасної соціальної сфери в період війни в Україні.

Важливість дослідження зумовлена підвищеним рівнем психологічного навантаження на соціальних працівників в умовах війни, що супроводжується зростанням кількості клієнтів, кризових ситуацій та емоційно складних випадків. Узагальнення результатів дослідження створює підґрунтя для розробки практичних настанов, які спрямовані на зміцнення психологічної стійкості соціальних працівників та профілактику емоційного виснаження.

Серед опитуваних робітників 67,2% відсотка мають стаж роботи більше 10 років, 13,8% соціальних працівників мають стаж роботи від 1 до 10 років, інші - працюють в комунальній установі більше 20 років. З них - 13 чоловіків та 45 жінок.

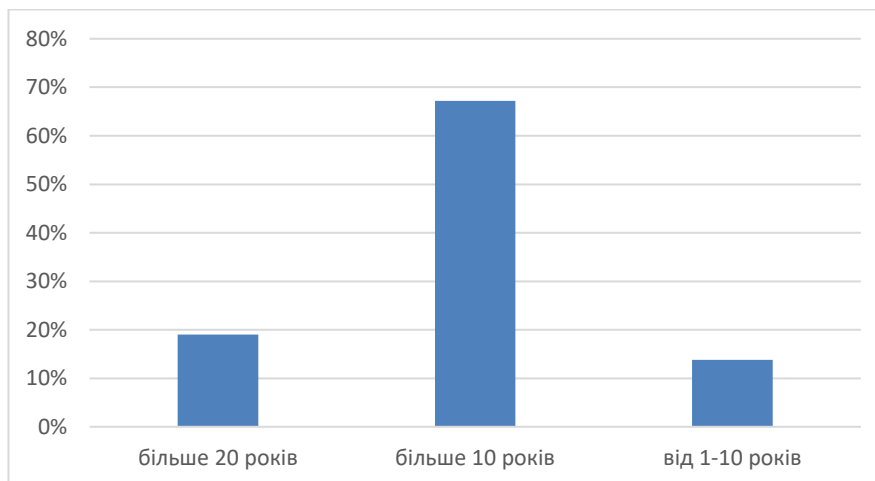


Рис. 2.1. Стаж роботи досліджуваних

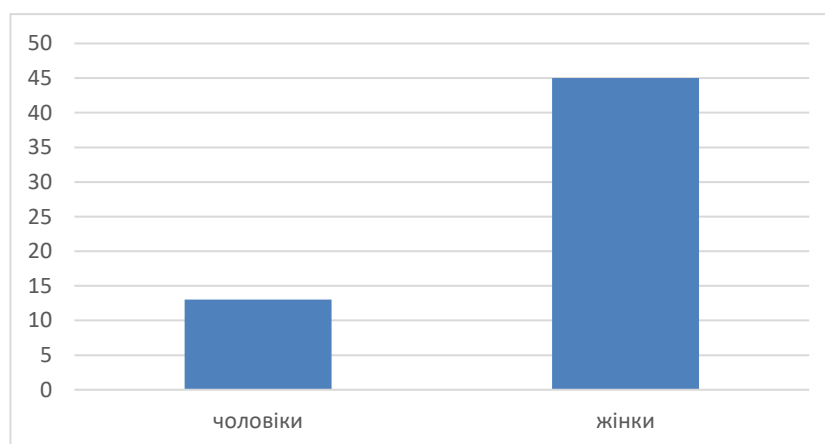


Рис. 2.2. Гендерний розподіл респондентів

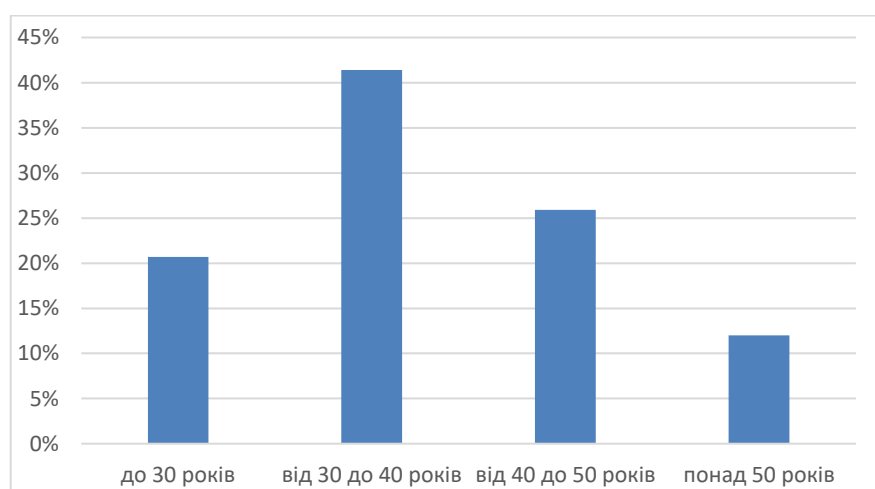


Рис. 2.3. Вік опитаних

Середній вік респондентів становив 38 років, з них 37 респондентів перебувають у шлюбі, 21 респонденти - не одружені.

Дослідження включало декілька етапів. На першому етапі було проведено теоретичний аналіз наукової літератури на тему дослідження. Було визначено мету, завдання, предмет, об'єкт дослідження схильності до емоційного виснаження працівників установи. Уточнено проблему, висунуто гіпотези дослідження, здійснено підбір психодіагностичного матеріалу, визначено вибірку респондентів та базу дослідження. Здійснювався пошук проблеми дослідження схильності до емоційного виснаження працівників соціальної сфери, було визначено первинну проблему та сформульовано тему дослідження.

На другому етапі роботи було здійснено дослідження схильності до емоційного виснаження соціальних працівників комунальної установи.

Третій етап роботи включав обробку результатів дослідження. На цьому етапі здійснювалася систематизація одержаних результатів та оформлення їх у вигляді тексту магістерської роботи.

Соціальні працівники через специфіку своєї професійної діяльності проходять через стресові ситуації. Підвищується рівень тривожності та сприяє проявам емоційного виснаження.

Для підтвердження даних гіпотез були вибрані такі методики:

1. Діагностика професійного вигорання - С. Маслач, С. Джексон (адаптації в Україні: Н.Є. Водоп'янова, Е.С. Старченкова) (Додаток А);
2. Опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» - В. Капоні, Т. Новак (адаптована Н.Є. Водоп'яновою) (Додаток Б);
3. Опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович (Додаток В).

Діагностика професійного вигорання К. Маслач та С. Джексон (адаптована Н.Є. Водоп'яновою) дозволила визначити, якою мірою в опитуваних виражені комунікативні ознаки вигорання. Автори методики

виділяють три шкали: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

Шкала «Емоційне виснаження» дозволяє побачити зв'язок між емоціями респондента та його діяльністю у професійній сфері. За цією шкалою показники розподілені між низьким рівнем (0-7 бали), середнім (8-17 балів) та високим (18 балів і більше). Найбільш небезпечним є високий рівень, він вказує на надмірну втому респондента, його байдужість, а також загальну депресію.

Шкала «деперсоналізація» показує ступінь задоволеності своєю професійною діяльністю. Як і в попередній шкалі, тут визначено три рівні: низький, середній, високий. Для високого рівня характерним є прояв формального і навіть жорсткого ставлення до колег, відчуженість від колективу, а також присутність думки, що тебе несправедливо оцінюють колеги та клієнти.

Редукція особистих досягнень - ця шкала відображає рівень власної самооцінки, любові до життя та людей, загального оптимізму та впевненості у своїх силах. На відміну від першої та другої шкали, тут занепокоєння викликає низький рівень (понад 31 бал). Рівні на цій шкалі розташовані у зворотному порядку: високий рівень редукції особистих досягнень - 0-22 бали, середній - 23-30 балів, загалом за шкалою можна набрати до 40 балів.

Проведення анкетування за методикою опитувальника «Експрес-оцінка вигорання» В. Капоні, Т. Новак (адаптована Н. Є. Водоп'яною) дозволило визначити початкові симптоми емоційного виснаження.

Опитувальник включає 10 питань з варіантами відповідей так/ні. Інтерпретація результатів: при підрахунку враховуються лише позитивні відповіді, і тому респонденти практично відразу визначили, чи є у них перші ознаки виснаження та вигорання. Мінімальна кількість балів (0-1) свідчить про те, що у опитуваного немає жодних ознак вигорання. При кількості 2-6 балів рекомендовано відпочинок на кілька днів. Від 7 до 9 балів - слід замислитись, внести у своє життя певну різноманітність. Тривогу викликають респонденти,

які відповіли на всі питання позитивно (10 балів), адже у них наявні симптоми вигорання.

Здійснення опитувальника для виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович дозволяє з'ясувати ступінь професійного та емоційного виснаження. Результати тестування можна застосовувати для планування запобіжних кроків та психологічного супроводу респондентів.

Анкетування містить 50 тверджень із варіантами відповіді «так/ні». Пункти охоплюють ключові вияви виснаження: емоційне перевтомлення, ставлення до робочих обов'язків, соціальні контакти з колегами та клієнтами, фізичний стан і поведінкові реакції.

Тлумачення результатів виконується підрахунком схвальних відповідей. Найменша кількість балів (0-5) засвідчує відсутність ознак вигорання. Кількість 6-15 балів свідчить про присутність первинних проявів, які вимагають уваги та відновлення. Від 16 до 30 балів - помірний рівень вигорання, рекомендовано виправлення робочого графіка та психологічну допомогу. Понад 30 балів - значний рівень вигорання, варто звернутися до психолога чи фахівця для уникнення серйозних наслідків.

Дослідження проводилося в груповій формі з дотриманням принципів добровільності, конфіденційності та етичних норм психологічної діагностики. Перед початком роботи учасникам було роз'яснено мету дослідження та гарантовано анонімність отриманих результатів.

Отримані дані підлягали кількісній та якісній обробці. Кількісний аналіз передбачав підрахунок первинних балів, визначення рівнів показників (низький, середній, високий), обчислення середніх значень та відсоткового розподілу. Аналіз дозволив інтерпретувати отримані результати з урахуванням специфіки професійної діяльності соціальних працівників в умовах воєнного стану в Україні.

Застосований комплекс методик забезпечив об'єктивність і надійність емпіричних результатів та дозволив створити підґрунтя для розробки практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного виснаження соціальних працівників комунального закладу.

2.2. Аналіз результатів дослідження емоційного виснаження соціальних працівників

У підсумку проведеного у першому розділі теоретичного дослідження дійшли висновку, що соціальні працівники, схильні відчувати високий рівень емоційного виснаження. Специфіка діяльності провокує конфліктні та стресові обставини. Під час виконання робочих завдань вони перебувають у постійному тиску. У зв'язку з цим соціальні працівники дуже схильні до емоційного виснаження, причому початкові ознаки часто проходять непомітно.

У якості гіпотези дослідження припустимо, що найбільшу схильність до емоційного виснаження мають соціальні працівники, які опікуються групами підвищеного ризику (наприклад, внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, родини у складних життєвих обставинах) та жінки-соціальні працівники.

Різниця у вираженості синдрому емоційного виснаження зумовлена специфікою роботи: соціальні працівники, які працюють із «ризиковими» групами населення, стикаються з важкими емоційними важкими ситуаціями, великим навантаженням, часто недостатньою підтримкою з боку колег та керівництва. В таких умовах починає зростати їх емоційне виснаження.

Соціальна праця передбачає взаємодію з клієнтами, від яких залежить результат професійної діяльності. Соціальному працівнику доводиться виконувати багато ролей: консультанта, психолога, координатора допомоги. Це може супроводжуватися високим рівнем відповідальності та перенасиченням комунікацією, що підвищує ризик емоційного виснаження.

Дослідження показують, що чоловіки-соціальні працівники більшою мірою схильні до проявів деперсоналізації та прагнуть контролювати ситуацію, знижуючи прояви своїх емоцій. Жінки-соціальні працівники частіше відчують емоційне виснаження, адже їхня робота вимагає більшого співчуття, виховних навичок та уваги до клієнтів.

Важливим чинником є роль родини та соціальної підтримки: чоловіки частіше отримують допомогу в подоланні напруги, що сприяє зниженню емоційного виснаження. Жінки можуть стикатися з роллю «сім'я-робота», коли до професійних обов'язків додаються домашні та сімейні завдання, що збільшує ризик емоційного виснаження.

Таким чином, фахівці із соціальної роботи, які працюють із групами підвищеного ризику та мають високий емоційний контакт із клієнтами, більшою мірою схильні до емоційного виснаження, при цьому жінки частіше відчують емоційне виснаження, а чоловіки - деперсоналізацію.

Щоб підтвердити чи спростувати цей факт, було використано діагностику професійного вигорання К. Маслач та С. Джексон.

У групі піддослідних було отримано високі показники за шкалами «Емоційне виснаження» (середній бал - 28%), «Редукція особистих досягнень» (середній бал - 38%) та «Деперсоналізація» (низький бал - 10%). Таким чином, у групі соціальних працівників явно виражені показники схильності до емоційного виснаження.

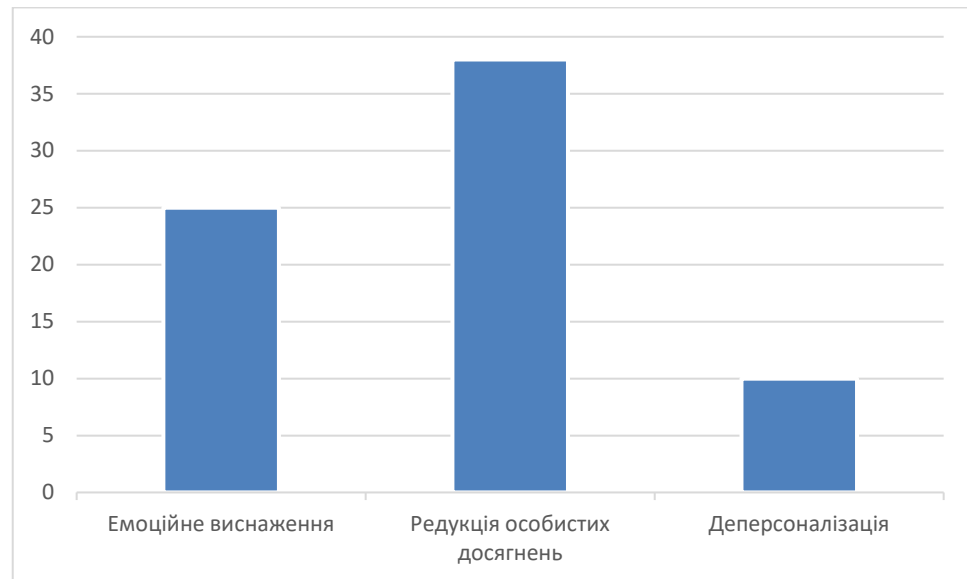


Рис. 2.4. Показники емоційного вигорання досліджуваних

Високий рівень за шкалою «Емоційне виснаження» у жінок порівняно з чоловіками свідчить про те, що у респондентів досить знижений емоційний тонус, підвищена психічна виснаженість, відбувається втрата інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, спостерігається відчуття «перенасиченості» роботою та загальне незадоволення життям.

Респонденти, які схильні до емоційного виснаження підтверджували це у своїх висловлюваннях, зазначаючи, що почуваються на межі можливостей, можуть зірватися, не мають сил на спілкування з колегами та клієнтами, думають лише про відпустку, скаржаться на надмірний обсяг роботи, брак часу для аналізу та зниження якості виконання завдань.

Використання у роботі методу спостереження дозволило виявити низку значних відмінностей у вибірці респондентів зі схильністю до емоційного виснаження. Було встановлено, що респонденти без схильності до емоційного виснаження характеризуються більшою послідовністю у відповідях, плавністю мови. Їм потрібно менше часу на обмірковування та надання відповіді. Вони є менш емоційними. Водночас респонденти зі схильністю до емоційного виснаження давали емоційно насиченіші відповіді, були менш послідовними,

їхні коментарі нагадували спроби виправдати не завжди високу якість своєї роботи і не завжди були відповідями на поставлені запитання.

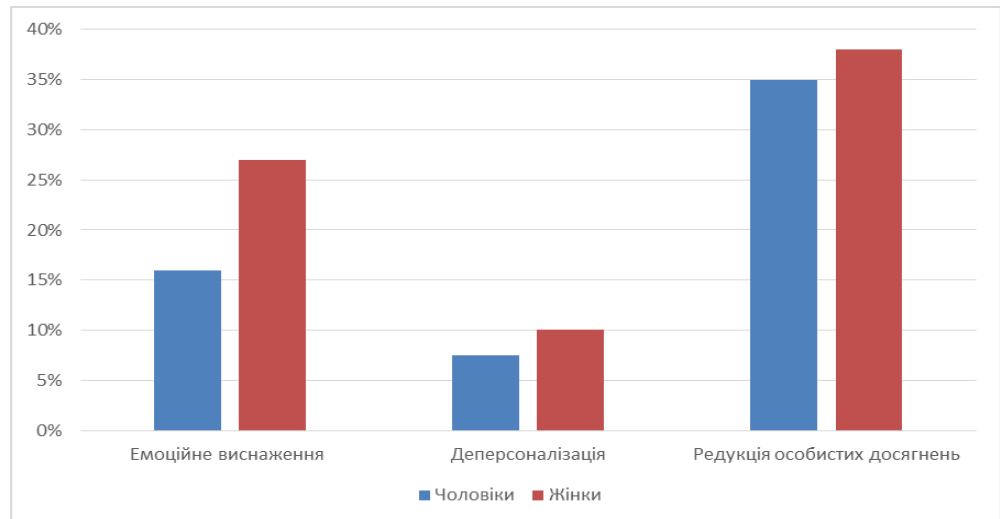


Рис. 2.5. Показники емоційного вигорання досліджуваних чоловіків та жінок

Високий рівень за шкалою «Редукція особистих досягнень» свідчить про те, що соціальні працівники негативно оцінюють себе, свої професійні досягнення та успіхи, або йдеться про редукцію власної гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків.

Найвищий рівень даного компоненту можна пояснити тим, що справи, де був негативний результат, соціальні працівники можуть сприймати, як повний провал.

Для оцінки рівня емоційного виснаження та професійного вигорання серед соціальних працівників було використано опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» V. Caronі та T. Novak (адаптований українською мовою Н. Є. Водоп'яною). Дана методика призначена для оперативного виявлення початкових ознак професійного вигорання, емоційного виснаження та дозволяє здійснити швидкий скринінг емоційного стану соціальних працівників.

Опитувальник складається з 10 запитань, на які респондент відповідає «так» або «ні». Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку кількості позитивних відповідей.

Інтерпретація результатів:

- 0-1 бал - відсутність ознак професійного вигорання;
- 2-6 балів - наявність окремих симптомів, рекомендовано відпочинок або профілактичні заходи;
- 7-9 балів - виражені ознаки вигорання;
- 10 балів - високий рівень вигорання, що потребує психологічного втручання.

Опитування проводилося у спокійній та комфортній обстановці. Кожному респонденту було роз'яснено мету дослідження та гарантовано конфіденційність відповідей.

Опитувальник заповнювався індивідуально кожним респондентом (у паперовому форматі). Середній час заповнення становив 5-7 хвилин.

Отримані результати свідчать, що половина соціальних працівників перебувають у зоні помірному ризику розвитку професійного вигорання. У 25,9% респондентів виявлено високий або критичний рівень вигорання, що може негативно впливати на ефективність професійної діяльності та психоемоційний стан.

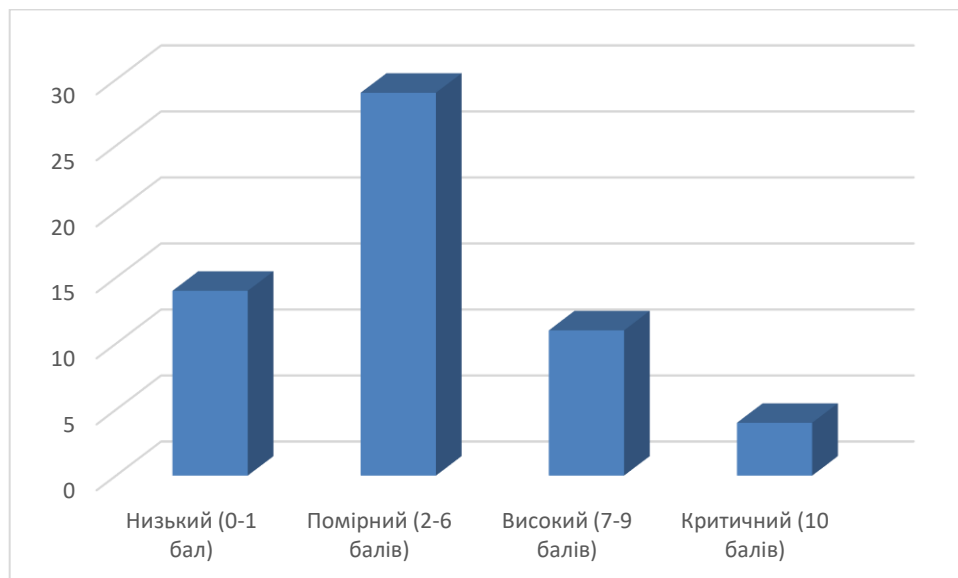


Рис. 2.6. Рівні емоційного вигорання досліджуваних (опитувальник V. Caroni та T. Novak)

Виявлені показники підтверджують необхідність впровадження профілактичних заходів, зокрема психологічної підтримки, програм управління стресом, супервізії та оптимізації професійного навантаження.

Таким чином, застосування опитувальника «Експрес-оцінка вигорання» дозволило оперативно визначити рівень сформованості симптомів емоційного виснаження, професійного вигорання серед соціальних працівників і може бути рекомендоване як ефективний інструмент первинної психологічної діагностики.

Для виявлення рівня сформованості синдрому емоційного виснаження було використано опитувальник, який був розроблений О. С. Чабан, О. О. Хаустова та В. Ю. Омелянович. Ця методика спрямована на комплексну оцінку психоемоційного стану фахівців у контексті професійної діяльності та дозволяє виявити основні прояви емоційного виснаження.

Опитувальник містить систему тверджень, що відображають типові симптоми емоційного виснаження, зниження професійної мотивації, психічної перевтоми, емоційної відчуженості та незадоволеності результатами праці.

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку сумарних балів за відповідними шкалами. Отримані показники інтерпретуються як низький, середній або високий рівень емоційного виснаження залежно від кількісних значень сумарного індексу.

Респондентам було роз'яснено мету дослідження та гарантовано анонімність отриманих результатів.

Опитування здійснювалося індивідуально у паперовому форматі. Середній час заповнення методики становив 10-15 хвилин.

Отримані дані дозволили визначити рівень вираженості синдрому емоційного виснаження та професійного вигорання серед соціальних працівників, оцінити ризик його подальшого розвитку. Аналіз результатів дає можливість виявити групи ризику, які потребують психологічної підтримки та впровадження профілактичних заходів.

Таким чином, застосування опитувальника авторів Чабана, Хаустової та Омелянович забезпечує системний підхід до діагностики емоційного виснаження та професійного вигорання. Це дозволяє отримати емпірично обґрунтовані дані для подальшого аналізу й розробки рекомендацій щодо збереження психічного здоров'я фахівців.

Для виявлення рівня сформованості синдрому професійного вигорання було використано опитувальник, розроблений О. С. Чабан, О. О. Хаустова та В. Ю. Омелянович та отримані такі результати:

Отримані результати свідчать про те, що половина опитаних соціальних працівників перебувають у зоні помірному ризику розвитку виснаження. У 22,40% респондентів було зафіксовано високий рівень синдрому, що може негативно впливати на ефективність професійної діяльності, якість надання соціальних послуг та психоемоційний стан фахівців.

Водночас у 27,6% респондентів було виявлено низький рівень виснаження, що свідчить про достатній рівень професійної адаптації та збережені психологічні ресурси.

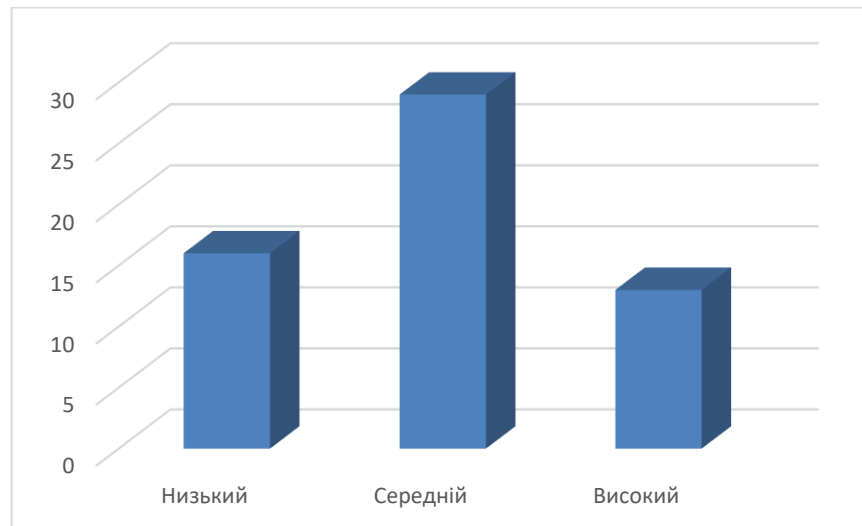


Рис. 2.7. Рівні емоційного вигорання досліджуваних (опитувальник О.С. Чабан, О.О. Хаустова, В.Ю. Омелянович)

Аналіз отриманих даних дозволяє зробити висновок про наявність у значної частини соціальних працівників ознак емоційного та професійного виснаження, що потребує своєчасного моніторингу та впровадження профілактичних заходів. Зокрема, доцільним є організація програм психологічної підтримки персоналу, впровадження регулярної супервізії, проведення тренінгів з управління стресом та оптимізація професійного навантаження.

Таким чином, результати дослідження підтверджують актуальність проблеми емоційного виснаження серед соціальних працівників та обґрунтовують необхідність системного підходу до збереження їхнього психічного здоров'я.

2.3. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей емоційного виснаження соціальних працівників та факторів його виникнення

Проведене теоретичне та емпіричне дослідження дозволяє зробити висновок, що соціальні працівники перебувають у групі підвищеного ризику розвитку емоційного виснаження. Особливості їх професійної діяльності включають постійний контакт із клієнтами, що знаходяться у складних життєвих обставинах, необхідність швидкого прийняття рішень та виконання багатьох професійних ролей одночасно.

Гіпотетично передбачалося, що найбільшу схильність до емоційного виснаження мають соціальні працівники, які працюють із групами підвищеного ризику, а також жінки-соціальні працівники, що пов'язано з високим емоційним навантаженням та необхідністю прояву емпатії.

Аналіз даних показав, що специфіка професійної діяльності соціальних працівників обумовлює формування таких проявів емоційного виснаження, а саме: емоційна перевтома - відчуття постійного стресу, зниження енергії та життєвого тону; деперсоналізація - прояви дистанціювання та зниження емпатії, більш характерні для чоловіків у вибірці; редукція особистих досягнень - негативна самооцінка професійної ефективності та зниження почуття власної значущості.

Соціальні працівники, які виконують завдання із високим емоційним навантаженням, частіше відчувають початкові ознаки вигорання, які можуть залишатися непомітними на ранніх етапах.

Виявлено, що рівень емоційного виснаження залежить від:

- специфіки роботи - робота з «ризиковими» групами населення супроводжується значним психологічним навантаженням та необхідністю високої відповідальності;
- стать і соціальна роль - жінки частіше відчувають емоційне виснаження через потребу у співчутті та багатозадачність, чоловіки демонструють більшу схильність до деперсоналізації;

- соціальна підтримка та сімейні обов'язки - чоловіки частіше отримують допомогу у подоланні стресу, тоді як жінки можуть стикатися з подвійним навантаженням «робота-сім'я».

Для оцінки рівня професійного вигорання було використано три методики та отримані результати:

Таблиця 2.1

Результати професійного вигорання досліджуваних (опитувальник Маслач та Джексон)

Компонент виснаження	Середній бал	Високий рівень (%)
Емоційне виснаження	28%	28
Редукція особистих досягнень	38%	38
Деперсоналізація	10%	10

Результати свідчать, що група соціальних працівників має високий рівень виснаження та редукції особистих досягнень, тоді як деперсоналізація проявляється менш виражено.

Таблиця 2.2

Результати емоційного виснаження досліджуваних (опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» V. Caroni та T. Novak)

Рівень виснаження	Кількість осіб	%
Низький (0-1 бал)	14	24,1%
Помірний (2-6 балів)	29	50,0%
Високий (7-9 балів)	11	19,0%
Критичний (10 балів)	4	6,9%
Разом	58	100%

Більшість респондентів перебувають у зоні помірному ризику, тоді як високий або критичний рівень вигорання виявлено у 25,9% учасників.

Таблиця 2.3

Результати емоційного виснаження досліджуваних (опитувальник О.С. Чабан, О.О. Хаустова, В.Ю. Омелянович)

Рівень виснаження	Кількість осіб	%
Низький	16	27,6%
Середній	29	50,0%
Високий	13	22,4%
Разом	58	100%

У значної частини соціальних працівників були виявлені ознаки виснаження та редукції особистих досягнень, що свідчить про наявність початкових проявів виснаження. Аналіз отриманих даних показав, що жінки частіше демонструють емоційне виснаження, тоді як у чоловіків переважають прояви деперсоналізації. Основними чинниками, що сприяють розвитку емоційного виснаження, є високе професійне навантаження, інтенсивний емоційний контакт із клієнтами та недостатній рівень соціальної підтримки. У зв'язку з цим доцільним є впровадження профілактичних заходів, серед яких - організація психологічної підтримки, регулярна супервізія, проведення тренінгів із управління стресом та оптимізація професійного навантаження.

Таким чином, результати дослідження підтверджують актуальність системного моніторингу емоційного виснаження соціальних працівників та дозволяють розробити емпірично обґрунтовані рекомендації щодо збереження психічного здоров'я фахівців.

Висновки до другого розділу

У другому розділі магістерської роботи було здійснено емпіричне дослідження рівня емоційного виснаження серед соціальних працівників комунальної установи. Дослідження проводилося в комунальній установі Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр соціальних послуг та

реабілітації «Шанс», у якому взяли участь 58 соціальних працівників. Це становить 95 % від загальної кількості працівників установи та забезпечує достатній рівень проведення дослідження.

У дослідженні були використані методики: діагностика професійного вигорання К. Маслач та С. Джексон, опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» В. Капоні та Т. Новак, а також опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання авторів О.С. Чабан, О. О. Хаустова та В.Ю. Омелянович.

Використання декількох взаємодоповнюючих методик дало можливість здійснити комплексну оцінку рівня емоційного виснаження та професійного вигорання у соціальних працівників.

Аналіз результатів дослідження виявив, що значна частина соціальних працівників проявляє емоційне виснаження. За результатами опитувальника «Експрес-оцінка вигорання» встановлено, що у 50% респондентів було виявлено помірний рівень проявів професійного та емоційного виснаження, у 19% - високий рівень, а у 6,9% - критичний рівень емоційного виснаження. Це свідчить про те, що майже чверть опитаних соціальних працівників перебувають у групі підвищеного ризику розвитку професійного та емоційного виснаження, які потребують психологічної підтримки.

Результати, отримані за допомогою опитувальника авторів О. С. Чабан, О. О. Хаустова та В. Ю. Омелянович, підтверджують виявлену тенденцію: у 50% соціальних працівників зафіксовано середній рівень емоційного виснаження, у 22,4% - високий рівень, тоді як у 27,6% респондентів ознаки емоційного виснаження проявляються мінімально або відсутні. Результати, які ми отримали, свідчать про наявність у значної частини працівників початкових або сформованих проявів професійного та емоційного виснаження.

Застосування методики К. Маслач та С. Джексон дозволило визначити особливості структури синдрому професійного та емоційного виснаження. Найбільш вираженими компонентами синдрому виявилися емоційне

виснаження та редукція особистих досягнень, що проявляється у зниженні професійної мотивації та відчутті професійної перевтоми. Водночас показники деперсоналізації мають нижчий рівень вираженості, що свідчить про збереження професійної емпатії та орієнтації на допомогу клієнтам у більшості соціальних працівників.

Порівняльний аналіз отриманих результатів показує, що прояви емоційного виснаження певною мірою залежать від гендерних особливостей. Зокрема, жінки-соціальні працівники частіше демонструють ознаки емоційного виснаження. У чоловіків більшою мірою проявляються ознаки деперсоналізації, це може виступати психологічним механізмом захисту від надмірного емоційного навантаження.

Отримані результати дають показують, що соціальні працівники належать до професійних груп із підвищеним ризиком розвитку емоційного виснаження. Основними чинниками, що сприяють виникненню цього явища, є високе професійне навантаження, інтенсивний емоційний контакт із клієнтами, робота з особами, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Результати проведеного дослідження підтверджують актуальність проблеми емоційного виснаження серед соціальних працівників та необхідність впровадження системних профілактичних заходів для них, а саме: організація програм психологічної підтримки персоналу, проведення тренінгів із управління стресом, впровадження регулярної професійної супервізії, а також оптимізація професійного навантаження.

Реалізація цих заходів буде сприяти збереженню психічного здоров'я соціальних працівників та підвищенню ефективності їх професійної діяльності.

РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Принципи та методи психокорекційної та психопрофілактичної роботи з соціальними працівниками

Професійна діяльність соціальних працівників тісно пов'язана з високим рівнем емоційного виснаження та постійною взаємодією з особами та сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах під час воєнних дій в Україні. Важливе значення для соціальних працівників набуває психокорекційна та психопрофілактична робота, що буде спрямована на підтримку їх психічного здоров'я та попередження емоційного виснаження [1].

Психопрофілактична робота - це заходи, які спрямовані на попередження зниження рівня емоційного виснаження та стресу, під час виконання службових обов'язків.

Психокорекційна робота буде спрямована на подолання наявних негативних психоемоційних станів соціальних працівників, а саме: хронічної втоми, емоційного виснаження та тривожності.

Психокорекційна та психопрофілактична робота із соціальними працівниками повинна ґрунтуватися на таких принципах як принцип добровільності - участь соціальних працівників у психологічних заходах та тренінгах має здійснюватися тільки за добровільною згодою; конфіденційності - інформація, яка була отримана під час психологічної роботи, не повинна бути розголошена; індивідуального підходу - психологічна допомога має враховувати індивідуальні особливості особи; системності - психологічна підтримка повинна здійснюватися систематично та комплексно; професійної підтримки - психокорекційна робота має сприяти професійній стійкості та розвитку навичок емоційної саморегуляції.

Для реалізації психокорекційної та психопрофілактичної роботи можуть бути застосовані різні методи та форми психологічної допомоги.

До таких методів належать: психологічне консультування, тренінги, супервізія, групи психологічної підтримки, методи релаксації та саморегуляції, арт-терапевтичні методи, психоосвітні заходи.

Психологічне консультування дає можливість соціальним працівникам обговорити будь-які професійні ситуації, їх вирішення та отримати емоційну підтримку від своїх колег. Психологічні тренінги спрямовані на розвиток навичок ефективного спілкування, управління емоціями, подолання конфліктів та формування стресостійкості. Супервізія, форма професійної підтримки передбачають аналіз складних випадків із практики колег під керівництвом досвідченого фахівця установи.

Групи психологічної підтримки створюються для можливості обміну професійним досвідом, взаємної підтримки та зниження емоційного напруження в колективі. До методів релаксації та саморегуляції належать: дихальні вправи, медитація, вправи на м'язову релаксацію, які сприяють зниженню рівня напруги та відновленню емоційного виснаження.

Арт-терапевтичні методи, використання творчих форм діяльності допомагає виражати свої емоції, знижувати рівень тривожності та сприяти відновленню емоційного виснаження. Психоосвітні заходи, лекції, семінари допомагають соціальним працівникам розуміти стан стресу, емоційного виснаження та способи його профілактики.

Психокорекційна та психопрофілактична робота із соціальними працівниками повинна базуватися на комплексному підході та поєднувати різноманітні методи психологічної підтримки. Застосовувати заходи щодо збереження та відновлення психічного здоров'я.

Особлива увага приділяється формуванню у соціальних працівників усвідомленості власних емоцій, розвитку навичок самоконтролю та стресостійкості. Такий комплексний підхід забезпечує не лише зниження

негативних наслідків емоційного виснаження, а й сприяє підвищенню професійної ефективності та загального рівня психологічного благополуччя соціального працівника.

3.2. Програма психологічної корекції емоційного виснаження соціальних працівників

Професійна діяльність соціальних працівників характеризується емоційним навантаженням та необхідністю прийняття відповідальних рішень щодо своїх клієнтів.

Перебування в стресових умовах та ситуаціях може призвести до розвитку емоційного виснаження. Це негативно впливає на психічне здоров'я соціального працівника та на його виконання професійних обов'язків [1].

Важливим завданням є розроблення та впровадження програми психологічної корекції, яка буде спрямована на зниження рівня емоційного виснаження соціальних працівників.

Програма психологічної корекції емоційного виснаження соціальних працівників передбачає комплекс заходів, які будуть спрямовані на формування навичок емоційної саморегуляції, зниження рівня емоційного виснаження, відновлення внутрішніх ресурсів особистості та підвищення психологічного благополуччя. Вона ґрунтується на принципах добровільності, конфіденційності, системності, активності учасників та орієнтації на розвиток особистих ресурсів.

Загальна мета програми є зниження рівня емоційного виснаження соціальних працівників, формування навичок подолання стресу та розвиток психологічної стійкості у їх професійній діяльності.

Для досягнення поставленої мети визначено основні завдання:

- збільшення обізнаності соціальних працівників стосовно чинників та ознак емоційного виснаження;
- формування умінь керувати своїми емоціями;
- розвиток стресостійкості та спроможності до психологічного саморегулювання;
- формування шляхів подолання емоційного напруження;
- підвищення професійної мотивації;
- поліпшення психологічної атмосфери в колективі.

Цільовою аудиторією програми є соціальні працівники комунальної установи, діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з клієнтами, які потребують вирішення проблем під час воєнних дій в Україні.

Кількість учасників групи становить 12 соціальних працівників, що дозволяє забезпечити ефективну групову взаємодію та створити атмосферу довіри в цій групі.

Програма проводиться у формі групових занять тривалістю 60-90 хвилин 5 разів на тиждень. Загальна тривалість програми становить 9 занять. У процесі програми використовуються методи психологічної допомоги такі як психоосвітні бесіди, тренінгові вправи, групові дискусії, техніки релаксації, арт-терапевтичні методи та вправи на розвиток емоційної компетентності.

Програма психологічної корекції складається з кількох взаємопов'язаних етапів, а саме: діагностичний, психоосвітній, психокорекційний, рефлексивно-підсумковий.

Перший етап - діагностичний: на цьому етапі проводиться первинна оцінка психоемоційного стану соціального працівника, визначення його рівня емоційного виснаження. Використовуються психодіагностичні методики, анкетування та індивідуальні бесіди. Отримані результати дозволять виявити проблеми та спланувати подальшу корекційну роботу.

Другий етап - психоосвітній: на цьому етапі соціальному працівнику надається інформація про сутність емоційного виснаження, причини, основні

симптоми та його наслідки. Розглядається особливість професійного стресу у сфері соціальної роботи, фактори ризику розвитку емоційного виснаження та способи його профілактики. Важливим завданням є формування у соціальних працівників усвідомлення потреби дбати про власне психологічне здоров'я.

Третій етап – психокорекційний, є головним у реалізації програми. Він спрямований на розвиток практичних умінь подолання емоційного виснаження.

У процесі роботи застосовуються тренінгові вправи, націлені на розвиток емоційної компетентності, формування навичок дієвого спілкування та підвищення рівня стійкості до стресу соціальних працівників.

Суттєва увага приділяється застосуванню технік розслаблення та саморегулювання. Вони допомагають зменшити ступінь психоемоційного напруження. До таких технік відносяться дихальні вправи, прогресивна м'язова релаксація, методи уявлення та короткі медитативні заняття. Постійне використання цих технік сприяє поновленню емоційної сталості та поліпшенню загального стану здоров'я.

В межах програми застосовуються арт-терапевтичні техніки, які допомагають виказувати свої почуття через мистецтво, зменшувати ступінь тривожності.

Важливе місце у програмі займають вправи, які спрямовані на усвідомлення власних ресурсів та підвищення фахової мотивації соціальних працівників. Учасники мають нагоду проаналізувати свої сильні сторони, визначити джерела підтримки та сформувані індивідуальні стратегії подолання труднощів на роботі.

Четвертий етап - рефлексивно-підсумковий, фінальний етап. На цьому етапі підводяться підсумки виконаної роботи. Соціальні працівники аналізують власний досвід участі у програмі, обговорюють зміни у своєму емоційному стані та формують індивідуальні поради щодо подальшої профілактики емоційного виснаження.

Зміст програми містить проведення низки тематичних занять, серед яких: знайомство та творення довірливої атмосфери у групі; ознайомлення з поняттям емоційного виснаження; розвиток умінь усвідомлення та висловлювання власних емоцій; формування навичок конструктивного подолання напруги; оволодіння методами релаксації; розвиток умінь ефективного спілкування; усвідомлення особистісних можливостей та формування індивідуального плану запобігання емоційному виснаженню.

Очікуваними результатами впровадження програми є зменшення рівня емоційного виснаження соціальних працівників, зростання рівня їх психологічної витривалості, розвиток умінь емоційної саморегуляції та поліпшення психологічного клімату у колективі.

Запропонована програма психологічної корекції емоційного виснаження соціальних працівників є комплексною системою заходів, які будуть спрямовані на підтримку психічного здоров'я. Її впровадження дозволить зменшити негативні прояви емоційного виснаження та буде сприяти формуванню у соціальних працівників умінь ефективного подолання професійних труднощів.

У рамках даної роботи був розроблений тренінг «Профілактика та подолання емоційного виснаження соціальних працівників». Зважаючи на результати проведеного дослідження у розділі 2, було розроблено тренінгову програму для зниження проявів емоційного виснаження та сформована тренінгова група з 12 осіб, які в результаті дослідження опинилися в зоні виснаження (Додаток Г).

Мета програми: розвинути навички саморегуляції у соціальних працівників які схильні до емоційного виснаження.

Тривалість одного заняття становила 2,5 академічних години. Загальна тривалість програми - 9 занять.

Таблиця 3.1

**Календарно-тематичне планування реалізації психокорекційної програми
«Профілактика та подолання емоційного виснаження»**

№	Найменування роботи	Мета
1.	Вступне заняття	Представлення учасників. Пояснення правил. Розуміння ролі психолога у реалізації психокорекційної програми.
2.	Тренінг	Розвиток комунікативних навичок. Вміння працювати в команді. Зняття емоційної напруги. Розвиток образу «Я реальний - Я - ідеальний». Розвиток регуляторних навичок.
3.	Тренінг	Зняття напруги. Розвиток уміння працювати в команді без напруги та взаємних претензій. Створення групової довіри. Розвиток навичок саморегуляції, самоконтролю та самовиховання.
4.	Тренінг	Зняття емоційного напруження. Навчання різним способам спілкування. Розвиток навичок роботи у команді. Розвиток навичок саморегуляції, самоконтролю та самовиховання.
5.	Тренінг	Встановлення міжособистісного контакту учасників тренінгу. Отримання зворотного зв'язку. Розвиток навички аналізувати свої відчуття від іншої людини, розвиток навичок саморегуляції, самоконтролю та самовиховання.
6.	Тренінг	Зняття емоційного затиску. Розвиток навички невербального спілкування. Розвиток навичок саморегуляції та самоконтролю.
7.	Тренінг	Розвиток навичок саморегуляції та самоконтролю. Згуртування команди, розкріпачення учасників. Покращення психоемоційної атмосфери групи.
8.	Тренінг	Розвиток командної взаємодії, навичок ефективного спілкування, довіри та креативного мислення.
9.	Круглий стіл	Отримання зворотного зв'язку. Обмін враженнями. Підбиття підсумків тренінгу.

Програма психокорекції емоційного виснаження соціальних працівників була реалізована у формі тренінгових занять, які проводилися в груповому форматі. Загальна тривалість становила 9 занять.

Вони були спрямовані на формування довіри в групі, зниження рівня емоційної напруги, підвищення рівня саморефлексії та усвідомлення власного емоційного стану.

На 1-2 заняттях увага приділялася вітанню учасників, створення безпечної атмосфери, встановленню правил групової взаємодії та актуалізації очікувань від тренінгу. Були використані вправи на самопрезентацію, усвідомлення власних потреб та формування довіри між соціальними працівниками.

На 3-5 занятті акцент був спрямований на розвиток міжособистісної взаємодії, навичок спілкування та усвідомлення власних емоцій. Соціальні працівники виконували вправи на самопрезентацію, отримання та надання зворотного зв'язку.

На 6-7 заняттях увага приділялася згуртуванню групи, розвитку навичок невербального спілкування, довіри та взаємопідтримки. Соціальні працівники були залучені до виконання вправ, які сприяють формуванню командної взаємодії, зниженню психологічних бар'єрів та розкріпаченню.

8 заняття було акцентоване на розвиток креативного мислення, навичок спільного вирішення проблем та комунікації в групі. Увага приділялася здатності слухати інших.

Останнє, 9 заняття, проходило у формі круглого столу та були підбиті підсумки тренінгу, рефлексії отриманого досвіду та закріпленню позитивних змін. Соціальні працівники мали можливість проаналізувати свої досягнення та визначити напрями подальшого особистісного та професійного розвитку.

Кожне заняття включало вступну частину - налаштування на роботу, основну частину - виконання вправ відповідно до мети заняття та завершальну частину - рефлексію та підбиття підсумків.

Детальний опис вправ, використаних у програмі, подано в додатку Г.

Після реалізації психокорекційної програми «Профілактика та подолання професійного виснаження» було проведено повторне діагностичне дослідження серед учасників експериментальної групи, до складу якої входили 12 соціальних працівників. Були використані такі методики: діагностика професійного вигорання - С. Маслач, S. Джексон (адаптації в Україні: Н.Є. Водоп'янова, Е.С. Старченкова), опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» - В. Капоні, Т. Новак (адаптована Н.Є. Водоп'яною), опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович.

Результати повторного діагностичного дослідження (опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович).

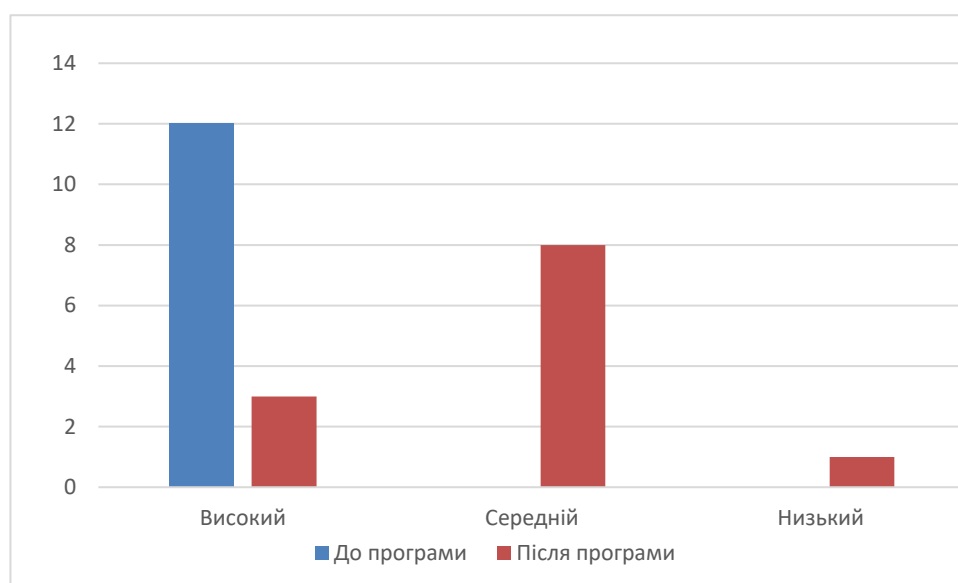


Рис. 3.1. Динаміка рівня емоційного виснаження досліджуваних до та після реалізації психокорекційної програми (опитувальник професійного вигорання О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович).

До початку проходження програми всі 100% учасників мали високий рівень досліджуваного показника. Після її проходження показники суттєво змінилися: частка соціальних працівників із високим рівнем зменшилася до

25%. 66,7% учасників перейшла до середнього рівня, а також з'явилася невелика частка з низьким рівнем - 8,3%.

Отже, отримані результати демонструють позитивну динаміку та свідчать про помітне покращення стану учасників під впливом програми.

Результати повторного діагностичного дослідження (опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» - В. Капоні, Т. Новак)

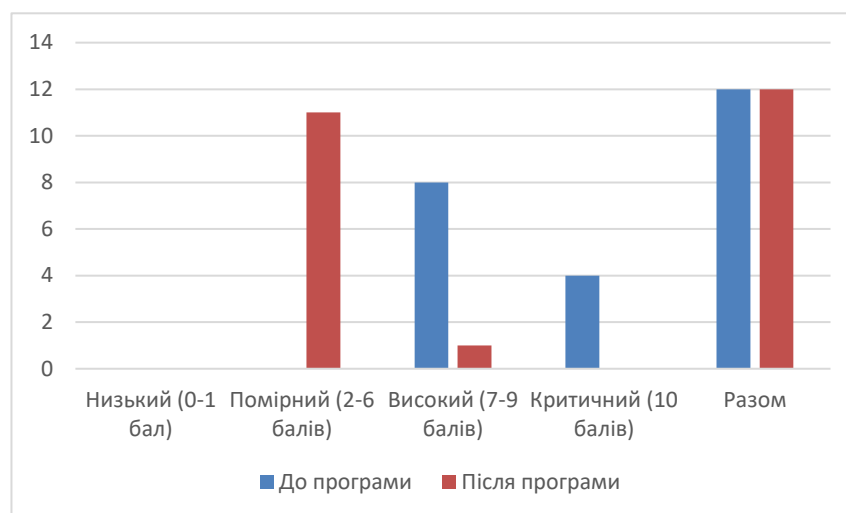


Рис. 3.2. Динаміка рівня емоційного виснаження досліджуваних до та після реалізації психокорекційної програми (опитувальник «Експрес-оцінка вигорання» В. Капоні, Т. Новак).

До проходження програми більшість учасників мала високий 66,7% або критичний 33,3% рівень емоційного виснаження. Після програми значна частина 91,7% перемістилася до помірному рівня, високий рівень залишився лише у 8,3% учасників, а критичний рівень зник.

Це свідчить про зниження рівня емоційного виснаження у групі після проходження програми.

Результати повторного діагностичного дослідження (діагностика професійного вигорання - С. Маслач, S. Джексон) (Додаток Е).

Після проходження програми: емоційне виснаження зменшилося на 20%, деперсоналізація знизилася на 27%, професійні досягнення зросли на 13%.

Це свідчить про помітне покращення психологічного стану працівників та зниження проявів професійного вигорання.

Також був проведений розрахунок t-критерію Стьюдента для визначення змін рівня професійного виснаження соціальних працівників до та після реалізації психокорекційної програми (Додаток Д).

Аналіз результатів дослідження показав, що психокорекційна програма ефективно впливає на зниження рівня емоційного виснаження серед соціальних працівників.

За даними опитувальника для виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович до проведення програми 12 соціальних працівників 100 % перебували на високому рівні емоційного виснаження. Після її проходження показники суттєво змінилися: частка соціальних працівників із високим рівнем зменшилася до 25%.

Підтвердилась статистична значущість цього зниження ($t = 5,00$; $p = 0,0004$), це свідчить про ефективність програми у зниженні емоційного навантаження.

За даними опитувальника «Експрес-оцінка вигорання» (V. Caroni та T. Novak) до програми більшість соціальних працівників демонстрували високий або критичний рівень виснаження.

Після програми 91,6% учасників перейшли до помірного рівня, лише 8,4%- на високому рівні, критичний рівень зник повністю. Розрахунок t-критерію Стьюдента підтвердив надзвичайну статистичну значущість змін ($t = 13,0$), що відображає суттєве зниження рівня емоційного виснаження.

Емоційне виснаження (EE): виявлено статистично значуще зниження показників після програми ($p < 0,05$), що свідчить про зменшення емоційного виснаження у соціальних працівників.

Деперсоналізація (DP): зафіксовано статистично значуще зниження рівня деперсоналізації ($p < 0,05$), що вказує на покращення ставлення до клієнтів та професійної взаємодії соціальних працівників.

Редукція особистих досягнень (РА): встановлено статистично значуще підвищення показника ($p < 0,05$), що свідчить про зростання відчуття професійної ефективності та задоволеності працею.

Психокорекційна програма ефективно сприяла зменшенню симптомів емоційного виснаження та покращенню психологічного стану соціальних працівників, що важливо для підтримки їхньої мотивації та якості надання соціальних послуг.

Таким чином, дані всіх трьох методик узгоджуються між собою і демонструють помітне покращення емоційного стану соціальних працівників після психокорекційної програми.

Також учасники тренінгової програми, соціальні працівники, відзначили покращення свого загального емоційного стану, підвищення рівня психологічного комфорту та зниження проявів стресу.

Соціальні працівники відзначили підвищення здатності керувати своїми емоціями, спокійно реагувати на професійні труднощі.

Відзначено покращення атмосфери в колективі, підвищився рівень довіри між учасниками групи, що сприяло створенню сприятливого психологічного клімату серед соціальних працівників.

Результати повторного дослідження підтверджують ефективність запропонованої психокорекційної програми, тому що її реалізація сприяла зниженню рівня емоційного виснаження, покращенню психоемоційного стану учасників та розвитку навичок саморегуляції, необхідних для успішного виконання професійних обов'язків.

Отже, отримані результати дають підстави стверджувати, що впровадження подібних психокорекційних програм є доцільним та ефективним засобом профілактики емоційного виснаження серед соціальних працівників.

3.3. Рекомендації для профілактики емоційного виснаження соціальних працівників

Емоційне виснаження виникає як захисна реакція на стресові ситуації. Це негативно впливає на психофізичне здоров'я та ефективність праці. Починає проявлятися почуття емоційного виснаження та відстороненості від суб'єктів діяльності, це призводить до зниження мотивації у виконанні професійних обов'язків [9].

Для перевтомлених соціальних працівників, які перебувають на межі виснаження, важливо діяти швидко. Рекомендовано уповільнити темп і відновитися, щоб не довести себе до повного емоційного виснаження.

Якщо нехтувати емоційним виснаженням, це може вплинути на професійну діяльність та психічне здоров'я, призвести до депресії та тривоги.

На робочому місці тривале емоційне виснаження може призвести до незадоволення роботою. Фізично виснаження може спричинити: збільшення ваги, головні болі, високий рівень холестерину, хвороби серця, проблеми зі шлунком і шлунково-кишковим трактом, біль у м'язах і суглобах, проблеми з диханням.

Емоційне виснаження виникає, коли ви перевантажені та не в змозі впоратися з нескінченними життєвими вимогами. Це забирає енергію та знижує ефективність праці [9].

Якщо соціальний працівник відчуває себе на межі виснаження, є певні правила та техніки, що допомагають зниженню градусу напруги. Проаналізувавши літературу зарубіжних та вітчизняних вчених, ми дійшли висновку, що при виявленні ознак виснаження головне пам'ятати три правила [17]:

- Крок назад.
- Оцінка ситуації.
- Пошук способів зменшити рівень емоційного виснаження.

Профілактика емоційного виснаження соціальних працівників полягає у створенні у колективі умов, що протидіють можливій появі його симптомів. До таких заходів відноситься створення позитивного соціально-психологічного мікроклімату [17].

Проаналізувавши літературу психологічного спрямування, можна виділити такі тактики самопомоги:

1. Визначення ситуації. Першим кроком до боротьби з емоційним виснаженням є визнання ситуації такою, якою вона є та не боятися визнати це.

2. Попросіть допомоги, якщо вона вам потрібна. Коли ви помічаєте зміни навколо чи зміни в собі, треба поговорити з кимось.

3. Подивіться, що потрібно змінити, щоб виправити ситуацію. Знайшовши систему підтримки, з якою можна поговорити, ставте запитання, щоб розкрити ситуацію.

4. Зробіть перерву. Звичайно, звучить очевидним зробити перерву, якщо ви перевтомлені. Іноді це легше сказати, ніж зробити. Але перерва може бути найкращим рішенням для перевантаженого соціального працівника.

5. Складіть план. Складіть свій особистий план процвітання, який допоможе вам уникнути емоційного виснаження.

6. Поговоріть зі своїм керівником: якщо ви перебуваєте в середовищі, де це можливо, спробуйте пояснити, як ви себе почуваєте, і обговоріть більш кероване навантаження. Спілкування є важливим для створення здорового робочого середовища.

7. Висипайтесь: сон є життєво важливим для фізичного та психічного здоров'я.

8. Змініть своє ставлення до роботи. Ви не завжди можете змінити свою роботу, але ви можете змінити своє ставлення до неї. Знайдіть те, що варто цінувати у своїй роботі.

9. Займіться своїм тілом. Фізичні вправи допомагають підняти настрій. Прагніть до 30 хвилин на день, але навіть 10-хвилинна прогулянка може підняти настрій на кілька годин. Харчуйтеся здорово.

Крім індивідуальних стратегій самодопомоги, має бути впровадження системних заходів профілактики емоційного виснаження на рівні установи. Профілактика виснаження передбачає створення таких умов, які сприяють підтримці психологічного благополуччя та підвищенню професійної стійкості.

- Психологічна підтримка у колективі. Дуже важливим чинником профілактики емоційного виснаження є можливість отримати професійну психологічну допомогу. Регулярні консультації з психологом сприяють зниженню рівня емоційного виснаження.

- Проведення супервізії. Супервізія є дуже ефективним інструментом професійної підтримки. Передбачає обговорення складних професійних випадків з досвідченими фахівцями. Це допомагає зменшити емоційне виснаження та отримати професійну підтримку.

- Розподіл робочого навантаження. Значне навантаження є ключовим фактором виникнення емоційного виснаження. Важливо забезпечення оптимального розподілу обов'язків, дотримання режиму відпочинку та зниження перевантаження.

- Професійний розвиток і підвищення кваліфікації. Безпосередня участь у семінарах та навчальних програмах. Формування нових навичок подолання стресових ситуацій.

- Створення позитивного робочого середовища. Підтримка керівництва та колег, відкрите спілкування, взаємодопомога зменшує ризик емоційного виснаження.

Запобігання емоційному виснаженню соціальних працівників має проводитися комплексно та включати як особисті стратегії самодопомоги, так і інституційні заходи підтримки. Втілення зазначених порад сприятиме

збереженню ментального здоров'я фахівців, зростанню результативності їхньої професійної праці та поліпшенню якості надання соціальних послуг.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі дослідження були розглянуті практичні аспекти запобігання та подолання емоційного виснаження у соціальних працівників. Були визначені важливі напрями психологічної допомоги та сформовані поради щодо уникнення та подолання ознак емоційного виснаження.

Встановлено, що робота соціальних працівників зумовлена високою мірою емоційного навантаження, постійною комунікацією з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, потребою у прийнятті рішень, що вимагають відповідальності. Такі умови професійної діяльності формують підвищений ризик виникнення емоційного виснаження, що може негативно впливати на психічний стан, робочу мотивацію та якість виконання службових обов'язків.

У процесі дослідження було підтверджено необхідність впровадження поетапних кроків профілактики емоційного виснаження, які мають охоплювати як індивідуальні методи самопомоги, так і організаційні дії підтримки з боку керівництва та колективу. Велике значення має формування сприятливого налаштування у колективі, оптимізація навантаження, надання можливостей для фахового зростання та забезпечення психологічної підтримки.

У розділі було окреслено головні принципи та техніки психокорекційної і психопрофілактичної діяльності із соціальними працівниками. З'ясовано, що психологічна допомога повинна базуватися на засадах добровільності, конфіденційності, індивідуального підходу, комплексності та професійної підтримки. Це гарантує створення безпечного психологічного оточення, у якому соціальні працівники можуть відкрито обговорювати службові труднощі та отримувати потрібну допомогу, з боку колег і керівництва.

Також у розділі була розроблена програма психологічної корекції емоційного виснаження соціальних працівників, яка передбачає сукупність дій, спрямованих на підвищення рівня психічної стійкості, розвиток умінь емоційної саморегуляції та формування дієвих способів подолання професійного напруження. Запропонована програма містить декілька стадій: діагностичну, психоосвітню, психокорекційну та рефлексивно-підсумкову.

Впровадження програми передбачає використання різноманітних технік психологічної роботи, зокрема з тренінговими вправами, груповими обговореннями, техніками заспокоєння, арт-терапевтичними методами та вправами, спрямованими на зростання емоційної обізнаності.

Очікується, що впровадження розробленої програми сприяє зниженню рівня емоційного виснаження серед соціальних працівників, підвищенню їх здатності протистояти стресу, розвитку навичок самокорекції та покращенню психологічного клімату у професійному колективі. Крім того, реалізація окреслених дій дозволить підняти ефективність професійної праці соціальних працівників та забезпечити більш якісне надання соціальних послуг мешканцям громади.

Таким чином, комплексний підхід до запобігання та корекції емоційного виснаження соціальних працівників є важливою умовою збереження їх психічного здоров'я, підвищення професійної ефективності та забезпечення якісної роботи системи соціальної підтримки населення в умовах воєнних дій в Україні.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У процесі дослідження вивчалася проблема схильності до емоційного виснаження соціальних працівників в умовах воєнного стану. У результаті проведеної роботи були реалізовані всі поставлені завдання, а саме: проаналізовано наукові підходи до вивчення емоційного виснаження особистості, визначено специфіку його проявів у соціальних працівників в умовах воєнного періоду, досліджено індивідуально-особистісні чинники, що впливають на розвиток емоційного виснаження, а також розроблено й апробовано тренінгову програму його профілактики.

Під час теоретичного аналізу було встановлено, що емоційне виснаження є ключовим компонентом синдрому професійного вигорання, який виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу та перевантаження у соціальних працівників. Проявляється у зниженні емоційної енергії, відчутті спустошеності, втраті інтересу до своєї професійної діяльності та зниженні ефективності праці.

Доведено, що вразливими до розвитку емоційного виснаження є соціальні працівники, діяльність яких передбачає постійну взаємодію з особами та сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Визначено, що основними чинниками розвитку емоційного виснаження є високий рівень відповідальності, емоційна насиченість професійної діяльності, перевантаження, недостатній рівень психологічної підтримки та несприятливі умови праці. В умовах воєнного стану ці фактори посилюються, а це підвищує ризик виникнення емоційного виснаження у соціальних працівників.

У ході дослідження узагальнено теоретичні засади виникнення емоційного виснаження у соціальних працівників, було проведено емпіричне дослідження його особливостей та сформульовано відповідні висновки. На основі отриманих результатів були запропоновані практичні рекомендації, а

також психопрофілактичні та психокорекційні заходи, які будуть спрямовані на зниження рівня емоційного виснаження у соціальних працівників.

Результати емпіричного дослідження показали, що у більшості респондентів виявлено середній та високий рівні емоційного виснаження, а це підтверджує актуальність досліджуваної проблеми та необхідність впровадження спеціально розроблених заходів психологічної підтримки для даної професії.

По результатах дослідження було розроблено програму психологічної корекції та профілактики емоційного виснаження соціальних працівників, яка спрямована на стабілізацію їх емоційного стану, розвиток навичок саморегуляції, підвищення стресостійкості та покращення психологічного клімату в колективі. Програма включала комплекс тренінгових занять і реалізовувалася поетапно впродовж 9 днів.

Результати повторного діагностичного дослідження показали позитивну динаміку змін, а саме: зниження рівня емоційного виснаження, зменшення проявів деперсоналізації та підвищення показників професійних досягнень. Зокрема, зменшилася кількість соціальних працівників із високим рівнем емоційного виснаження, більшість учасників перейшла до середнього або помірному рівня, а критичні показники не спостерігаються.

Статистичний аналіз результатів (з використанням t-критерію Стюдента) підтвердив достовірність отриманих змін, це свідчить про ефективність розробленої програми. У результаті її впровадження у соціальних працівників якісно покращилися показники.

Крім того, соціальні працівники відзначили покращення свого емоційного стану, підвищення здатності до саморегуляції, зниження рівня стресу та покращення взаємин у колективі.

Проведення рекомендованих профілактичних заходів сприяє створенню оптимальних умов для підвищення стресостійкості соціальних працівників,

збереження їх психічного здоров'я та підвищення ефективності професійної діяльності.

Отже, результати дослідження підтверджують, що впровадження комплексних психокорекційних і психопрофілактичних програм є ефективним засобом зниження рівня емоційного виснаження соціальних працівників і важливою умовою забезпечення якості надання соціальних послуг в громаді в умовах воєнного стану.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації / за ред. М. Л. Авраменко. Лютіж: Всеукр. центр проф. реабілітації інвалідів, 2018. 72 с.
2. Булигіна В. Г., Петеліна А. С. Емоційне вигорання у фахівців загальної практики (аналітичний огляд). *Психіатричний журнал*. 2020. № 6. С. 45–52.
3. Всесвітня організація охорони здоров'я. WHO's response to health emergencies in Ukraine: annual report 2024. Geneva: WHO, 2024. 26 с.
4. Гусак Н. та ін. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс: навч.-метод. посіб. Київ: НаУКМА, 2017. 88 с.
5. Державна служба статистики України. Соціальний захист населення України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 01.04.2026)
6. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І. Психологія управління: стрес, вигорання, ресурси. Київ, Міленіум. 2021. 256 с.
7. Клименко Ю. Професія соціального працівника: творча та наукова складові. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2019. Вип. 2. С. 19–28.
8. Ковровський Ю. Г. Психологічні чинники професійного вигорання персонала: дис. канд. психол. наук. Київ, Інститут психології, 2016. 180 с.
9. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навч. посіб. Київ: Ніка-Центр, 2016. 580 с.
10. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти: монографія. Київ: КНТЕУ, 2017. 304 с.
11. Літовченко О. Л. та ін. Емоційне вигорання та професійний стрес серед працівників соціальних сфер під час кризових подій: пандемії та воєнного конфлікту. *Ukrainian Journal of Occupational Health*. 2023. Т. 19, № 3. С. 172–180.

12. Максименко С. Д. Психологія особистості. Київ, Центр навчальної літератури. 2020. 276 с.
13. Максименко С. Д. та ін. Практикум із групової психокорекції. Мелітополь: 2015. 414 с.
14. Малига В. А., Станкевич В. Л. «Конфіденційність» та «професійна таємниця»: зміст та співвідношення. *Європейські перспективи*. 2014. С. 55–61.
15. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: сучасні підходи. Київ: Либідь, 2021. 448 с.
16. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Psychological factors of emotional burnout in professional work. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Вип. 18 (11). С. 226–244.
17. Психодіагностика мотивації та саморегуляції: практикум. Київ, 2020. 127 с.
18. Про соціальні послуги: Закон України від 17.09.2015 № 2671-VIII.
19. Савчин М. В., Василенко Л. П. Загальна психологія: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2020. 344 с.
20. Сапіга С. В., Спіріна Т. П., Горчинський Р. А., Дорошок Д. В. Соціально-педагогічна та психосоціальна підтримка дітей із числа внутрішньо переміщених осіб у період літнього оздоровлення в умовах воєнного часу. Київ: ФОП Буря О. Д., 2023. 182 с.
21. Сучасний стан проблеми емоційного вигорання у працівників сфери охорони психічного здоров'я (аналітичний огляд літератури). *Ukrainian Visnyk Psykhonevrolohii*. № 18. 2025. С. 102.
22. Arnold B. Bakker, Evangelia Demerouti. Job Demands–Resources Theory. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2017. Vol. 22, № 3. P. 273–285.
23. Book review: Working with Emotional Intelligence, by Daniel Goleman. New York: Bantam Books, 1998. 383 p.
24. Communication and Cognition in Social Interaction. Oxford: Oxford University Press, 2018. 111 p.

25. Emotional burnout syndrome: the essence of the concept and the history of its study. *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*. 2021. P. 101–111.
26. Charles R. Figley. *Compassion Fatigue*. New York: Routledge, 2013. 288 p.
27. Herbert J. Freudenberger. *Burn-out: The High Cost of High Achievement*. Garden City, NY: Doubleday, 1974. 433 p.
28. Daniel Goleman. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, 2020. 352 p.
29. Stevan E. Hobfoll. *Conservation of Resources Theory: Its Implication for Stress, Health, and Resilience*. Oxford: Oxford University Press, 2010. 320 p.
30. International Labour Organization. *Work-related stress: A collective challenge*. Geneva: ILO, 2020. 111 p.
31. Michael P. Leiter, J. Durup. Work, home, and burnout. *Journal of Applied Behavioral Science*. 2019. Vol. 32. P. 30–45.
32. Erik Lindsäter. *Cognitive Behavioral Therapy for Stress Related Disorders*. Stockholm, 2020. 210 p.
33. Christina Maslach, Susan Jackson. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 2016. 271 p.
34. Christina Maslach, J. Goldberg. Prevention of burnout. *Applied and Preventive Psychology*. 2016. Vol. 7. P. 63–74.
35. Christina Maslach, Michael P. Leiter. *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass, 2008. 304 p.
36. John D. Mayer, Peter Salovey, David R. Caruso. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2016. Vol. 15 (3). P. 197–215.
37. John D. Mayer, Peter Salovey, David R. Caruso. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2016. 215 p.

38. Wilmar B. Schaufeli, Dirk Enzmann. *The Burnout Companion to Study and Practice*. London: Taylor & Francis, 2019. 320 p.
39. Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach. Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*. 2002. Vol. 14, № 3. P. 204–220.
40. Wilmar B. Schaufeli, D. van Dierendonck, K. van Gorp. Burnout and reciprocity. *Work & Stress*. 2016. Vol. 10. P. 225–237.
41. Sabine Sonnentag, Charlotte Fritz. Recovery from job stress: the stressor-detachment model. *Journal of Organizational Behavior*. 2015. Vol. 36. P. 72–103.
42. World Health Organization. *Burn-out is an occupational phenomenon: ICD-11*. Geneva: WHO, 2019. 111 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест на виявлення професійного вигорання

Автори: К. Маслач, С. Джексон , адаптація: Н.Е. Водопьянної

Діагностика рівня професійного вигорання та визначення трьох основних компонентів: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

Прочитайте кожне твердження та оберіть варіант відповіді, який найбільше відповідає вашому стану на роботі:

Шкала відповідей:

- 0 — ніколи
- 1 — рідко
- 2 — іноді
- 3 — часто
- 4 — завжди

Компонент 1 — Емоційне виснаження:

1. Я відчуваю емоційну втому після роботи.
2. Мене виснажує робочий день.
3. Часто почуваюся виснаженим(-ою) на роботі.
4. Мені важко почуватися енергійним(-ою) для виконання обов'язків.
5. Відчуваю зниження мотивації до роботи.

Компонент 2 — Деперсоналізація:

6. Відчуваю відчуження або байдужість до клієнтів.
7. Стаю більш цинічним(-ою) або критичним(-ою) щодо клієнтів.
8. Мені важко співчувати людям, з якими я працюю.

Компонент 3 — Редукція особистих досягнень:

9. Вважаю, що мої професійні досягнення недостатні.

10. Мені важко оцінити власну ефективність на роботі.

11. Відчуваю, що моя робота не приносить значущих результатів.

Обробка результатів:

- Підраховується сумарний бал за кожним компонентом.
- Інтерпретація результатів:

Емоційне виснаження: високий рівень ≥ 27 балів;

Деперсоналізація: високий рівень ≥ 10 балів;

Редукція особистих досягнень: високий рівень ≥ 33 бали.

- Високі показники за шкалами «Емоційне виснаження» та «Редукція особистих досягнень» свідчать про наявність ознак професійного вигорання;
- Високий показник деперсоналізації вказує на схильність до емоційного дистанціювання від клієнтів.

Додаток Б

Опитувальник «Експрес-оцінка вигорання»

Автори: V. Caponi, T. Novak

Адаптація українською: Н.Є. Водоп'янова

Оперативне виявлення початкових ознак професійного вигорання та швидкий скринінг емоційного стану фахівців.

Будь ласка, ознайомтеся з наведеними твердженнями та оберіть відповідь «Так» або «Ні», залежно від того, наскільки твердження відповідає вашому стану протягом останнього часу.

№	Твердження	Так	Ні
1	Відчуваю постійну втому від роботи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Важко підтримувати позитивне ставлення до клієнтів	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Втрачаю інтерес до професійних завдань	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Відчуваю, що емоційно виснажений(-а)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Часто відчуваю роздратування на роботі	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Мені важко справлятися з робочими обов'язками	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Втрачаю мотивацію до професійного розвитку	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Відчуваю напруження під час спілкування з клієнтами	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Втрачаю задоволення від досягнень на роботі	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Відчуваю, що не справляюся з емоційними вимогами роботи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Обробка результатів:

- 0–1 бал — відсутність ознак вигорання;
- 2–6 балів — наявність окремих симптомів, рекомендовано відпочинок або профілактичні заходи;
- 7–9 балів — виражені ознаки вигорання;
- 10 балів — високий рівень вигорання, що потребує психологічного втручання.

Додаток В

Опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання

Автори: О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович

Комплексна оцінка психоемоційного стану фахівців у контексті професійної діяльності, виявлення основних проявів синдрому професійного вигорання, зокрема емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

Прочитайте кожне твердження та оцініть, наскільки воно відповідає вашому стану протягом останнього часу, обравши відповідь за запропонованою шкалою:

№	Твердження	0 — ніколи	1 — рідко	2 — іноді	3 — часто	4 — завжди
1	Відчуваю емоційну втому від роботи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Втрачаю інтерес до професійної діяльності	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Важко справлятися з робочими завданнями	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Відчуваю відчуження від клієнтів або колег	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Часто відчуваю роздратування або напруження на роботі	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Мені важко оцінити власні професійні досягнення позитивно	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Втрачаю мотивацію до роботи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Відчуваю постійне перевантаження обов'язками	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Важко підтримувати емоційний контакт із клієнтами	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Маю відчуття, що моя робота не має значення	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Підрахунок сумарного балу за всіма твердженнями. Інтерпретація:

0–10 балів — низький рівень синдрому професійного вигорання;

11–20 балів — середній рівень;

21–30 балів — високий рівень;

31–40 балів — критичний рівень, рекомендується психологічне втручання та профілактичні заходи.

Додаток Г

Тренінг «Профілактика та подолання емоційного виснаження соціальних працівників»

Заняття № 1

Психолог: «Я пропоную кожному з вас взяти собі бейджик і написати на ньому своє ім'я. Почнемо з того, що кожен по колу привітається, назве своє ім'я і коротко розкаже про себе».

Учасникам потрібно відповісти на запитання: ім'я, стан зараз, запит до тренінгу, що саме він хоче отримати від тренінгу, страхи та його сильні сторони.

Обговорення правил роботи групи. Психолог: «Зараз будуть оголошені правила поведінки для учасників групи та ведучого».

Правила роботи в групі:

1. Говоріть про те, що відбувається в групі зараз, про свої дії, переживання та почуття. Знайте, все заслуговує на увагу.
2. Довіряйте своїм почуттям. Вони є цінним матеріалом для нашої роботи групи та допомагають глибше зрозуміти, що відбувається з нами та між нами.
3. Намагайтеся бути відкритими, коли говорите та слухаєте колег, тому що результати роботи групи залежать наскільки кожен учасник готовий говорити про свої почуття, приймати зворотний зв'язок.
4. Звертайте увагу на те, що говорять і роблять інші.
5. Не уникайте ризику. Прагнучи пізнати нове, людина завжди ризикує.
6. Не змушуйте інших робити те, на що вони не готові наважитися.

Вправа «Довіра»

Учасники ходять по кімнаті, підходять один до одного та кажуть: «Я тобі довіряю, тому що...»

Обговорення між учасниками вправи: що в цій вправі було найскладнішим? Які емоції відчували?

Техніка «Картонні чоловічки»

Психолог: «Візьміть у руки картон того кольору, який вам найбільше подобається. На зворотному боці намалюйте контур людини, виріжте його одним рухом руки. Подивіться на нього і напишіть його історію».

Історію потрібно скласти за планом: як його звать? Скільки йому років? Де він живе? У чому його унікальність? Його місія на землі? Чого він найбільше боїться? Чого він хоче від інших людей?

Після цього етапу кожен соціальний працівник представляє свого чоловічка та розказує його історію. Іншим можна задавати питання.

Далі учасники поділяються на дві групи та створюють спільний світ для своїх чоловічків, враховуючи історію кожного.

Далі складається історія: де вони познайомилися та роль кожного в цьому світі.

Психолог: «Тепер підб'ємо підсумки. Кожному потрібно поділитися своїм станом та емоціями: що було найскладнішим у цьому завданні та яке відкриття кожен зробив для себе».

Вправа «Дерево»

Учасники сідають та закривають очі, психолог читає текст релаксації.

Після вправи кожен учасник має намалювати своє дерево.

Інструкція: візьміть фарбу та аркуш паперу, щоб намалювати своє дерево.

Після цього дайте письмові відповіді: де росте ваше дерево? Яку користь воно приносить? Що йому потрібно для зростання? У яких умовах воно росте? Що є важливим для його виживання?

Після завершення роботи учасники стають у коло та розміщують перед собою малюнки, презентуючи їх.

Кожен учасник має сказати про своє дерево: «Я потрібне і важливе у цьому лісі, тому що...»

Проводиться обговорення. Завершення заняття. Підбиття підсумків заняття та рефлексія учасників. Прощання учасників.

Заняття № 2

Мета цього заняття: розвиток комунікативних навичок, згуртованість групи та зняття емоційної напруги.

Вправа «Я знаю, я вмію, я люблю...»

Мета вправи це усвідомити власні якості, прийняти себе.

Інструкція: кожен соціальний працівник по черзі підходить до інших учасників групи та обмінюється фразою:

«Привіт, мене звать ... Я люблю робити ...»

Питання для обговорення:

- Хто відчував незручність або труднощі під час виконання вправи?
- Кому здалося, що хтось із учасників хвалиться?
- Чи дізналися ви щось нове про інших людей?
- Як ви думаєте, якби фраза була побудована навпаки (наприклад: «Я не вмію...»), чи виникли б труднощі? Якщо так, тоді чому?

Вправа «Хочу - не хочу, але роблю...»

Соціальним працівникам пропонується написати на аркушах:

- три речі, які їм хотілося б робити частіше;
- три речі, які вони хотіли б робити рідше або зовсім припинити робити.

Після цього учасники пояснюють:

- чому вони не роблять достатньо того, що їм хотілося б робити частіше;
- чому вони продовжують робити те, що хотіли б робити менше.

Проводиться обговорення того, чи виникав дискомфорт під час виконання цієї вправи.

Вправа «Різнобарвні королівства»

Мета вправи: формування згуртованості групи.

Хід вправи: у казковому світі існували два королівства - Синє та Зелене. Ці королівства були добрими сусідами. У столиці кожного з них стояв палац, у якому жили: король і королева, принц і принцеса, головний міністр, фрейлі, начальник варти, кухар, садівник, астролог.

У Синьому королівстві всі мешканці носили синій одяг, а в Зеленому - зелений.

Одного разу зла чарівниця нанесла на королівства ураган. Він був такий сильний, що розкидав мешканців по всьому казковому світу. Коли ураган стих, жителі не могли зрозуміти, де вони опинилися.

Ураган позбавив їх можливості розрізняти кольори, а також позбавив слуху, тому вони не могли розмовляти один з одним.

При цьому кожен мешканець пам'ятав: ким він є, у якому королівстві жив, але не знав, хто знаходиться поряд із ним.

Соціальним працівникам пропонується уявити себе жителями цих королівств.

Кожен учасник отримує картку з відповідною роллю.

Колір напису на картці визначає королівство, але показувати картку іншим учасникам заборонено.

Після сигналу ведучого учасники повинні за допомогою лише невербального спілкування визначити, до якого королівства вони належать та вишикуватися в шеренгу відповідно до ролей.

Порядок ролей заздалегідь зазначений на дошці. Після завершення вправи проводиться обговорення.

Психолог підсумовує: «Сьогодні ми побачили, що без слів можна зрозуміти одне одного. Для цього потрібно уважно спостерігати за людьми та намагатися відчувати їх».

Підбиття підсумків заняття. Ведучий пропонує учасникам відповісти на запитання:

- Що вам найбільше сподобалося сьогодні?

- Що було складним?
- Що викликало напруження або збентеження?

Кожен учасник по колу висловлює свою думку.

Заняття № 3

Мета заняття: зняття накопиченої напруги, згуртування групи, формування довіри та взаємного прийняття, активізація міжособистісного спілкування.

Вправа «Вітання»

Психолог: «Для початку я пропоную висловити один одному радість зустрічі. Всім потрібно привітатися по-різному - придумати свій спосіб вітання. Покажіть його, а інші учасники повторять».

Обговорення: яке вітання вам найбільше сподобалося? Що ви відчували під час виконання вправи?

Вправа «Перше враження»

Мета вправи це розвиток навичок самопрезентації та усвідомлення того, яке враження людина справляє на інших.

Інструкція: соціальним працівникам треба описати себе для незнайомої людини, з якою доведеться вперше зустрітися в людному місці та описати: свою поведінку, місце перебування, жести, міміку, зовнішній вигляд.

Після цього учасники діляться своїми враженнями один про одного.

Вправа «Біла ворона»

Мета вправи це розвиток спостережливості, гнучкості поведінки та вміння взаємодіяти в групі.

Хід вправи: обирається ведучий, який демонструє певну дію. Інші учасники повинні виконувати протилежні дії.

Через деякий час ведучий змінюється і вправа повторюється з новим учасником.

Рефлексія.

Психолог: «Дякую вам за приємну зустріч» та пропонує учасникам стати в коло.

«Я пропоную вам взяти участь у невеликій церемонії, яка допоможе висловити дружні почуття та подяку один одному».

Один із учасників стає в центр кола. Інший підходить до нього, тисне руку і говорить: «Дякую за приємне заняття!»

Після цього вони залишаються в центрі кола та тримаються за руки. Потім підходить третій учасник, бере за вільну руку одного з них, тисне її і також говорить: «Дякую за приємне заняття!» Група в центрі кола поступово збільшується. Усі учасники тримаються за руки.

Коли до групи приєднається останній учасник, коло замикається, і церемонія завершується потисканням рук.

Заняття № 4

Мета заняття це зняття емоційної напруги, розвиток навичок невербального спілкування, формування навичок спільної діяльності.

Вправа «Мовчазне вітання»

Хід вправи: учасники рухаються по кімнаті під музику та вітають один одного невербально.

- Якщо прозвучала повільна музика, учасники кланяються один одному, роблять реверанси, посміхаються.
- Під маршову музику- вітаються віддаючи честь або як політичні діячі - злегка нахиляють голову, роблять вітальні жести.
- Під швидку музику машуть один одному руками, вітаються за допомогою танцювальних рухів.

Після завершення вправи учасники обговорюють, який спосіб привітання сподобався найбільше.

Вправа «Метафоричний образ мого настрою»

Інструкція: учасникам пропонується підійти до столу, на якому лежать картинки з різними образами.

Ведучий говорить: «Подивіться на ці зображення та оберіть ту картинку, яка відповідає вашому настрою».

Під спокійну музику учасники обирають зображення та повертаються до кола.

Після цього кожен учасник: показує свою картинку, розповідає, які асоціації вона викликає, пояснює, як вона пов'язана з його настроєм.

Питання для обговорення: як ви себе зараз відчуваєте? Що дала вам ця вправа?

Ведучий підсумовує результати роботи та дякує учасникам за активну участь.

Заняття № 5

Мета заняття це встановлення міжособистісного контакту між учасниками тренінгу, отримання зворотного зв'язку, розвиток навичок аналізу власних відчуттів під час взаємодії з іншими людьми.

Вправа «Будемо знайомі»

Хід вправи: соціальні працівники сидять у колі. Кожен учасник називає позитивну та негативну рису свого характеру. Інші учасники можуть ставити уточнювальні запитання.

Завдання ведучого - підтримувати доброзичливу атмосферу та не допускати коментарів, які можуть порушити довіру в групі.

Вправа «Рукоштовпання наосліп»

Хід вправи: одному з учасників зав'язують очі, після чого він сідає в центр кімнати. Інші учасники по черзі кладуть свої долоні на його руки.

Учасник із зав'язаними очима повинен: описати свої відчуття від дотику рук та спробувати відгадати, кому належать ці руки.

Після цього учасники змінюються ролями. Після останньої вправи всі учасники беруться за руки та разом говорять: «Дякуємо за заняття».

Заняття № 6

Мета заняття це розкріпачення учасників тренінгу, розвиток навичок невербального спілкування, актуалізація особистісного потенціалу соціальних працівників.

Вправа «Комплімент»

Хід вправи: учасники налаштовуються на спільну роботу, по черзі звертаючись один до одного та висловлюють комплімент.

Метою вправи є створення позитивної атмосфери та підвищення рівня довіри в групі.

Рефлексія

Психолог: «Будь ласка, станьте в коло. Я пропоную вам взяти участь у невеликій церемонії, яка допоможе висловити дружні почуття та подяку один одному».

Один із учасників стає в центр кола. Інший підходить до нього, тисне руку і говорить: «Дякую за приємне заняття!»

Після цього вони залишаються в центрі, тримаючись за руки. Потім підходить третій учасник, бере за вільну руку одного з них, тисне її та також говорить: «Дякую за приємне заняття!».

Таким чином група в центрі кола поступово збільшується. Усі учасники тримаються за руки.

Коли до групи приєднається останній учасник, коло замикається, і церемонія завершується потисканням рук.

Заняття № 7

Мета заняття це згуртування колективу, розкріпачення учасників, поліпшення атмосфери в групі.

Вправа «Привітання у парах»

Для того щоб досягти кращого порозуміння під час спілкування, бажано проаналізувати, як ми вітаємо одне одного. Група розбивається на пари, після чого учасники мають привітати один одного.

За сигналом пари змінюються: один із партнерів у кожній парі переходить у наступну пару і привітання продовжується з новим партнером.

Щоб урізноманітнити вітання, можна програти різні ситуації та ролі, наприклад: ви несподівано зустріли давнього друга; приходите до керівника; зустрічаєтеся з підлеглими; вітаєтеся з людиною поважного віку; з дитиною; зустрічаєтеся в селі; вітаєтеся з першим зустрічним.

Після завершення вправи проводиться обмін думками.

Вправа «Змійка»

Усі учасники стають один за одним і заплющують очі. Той, хто стоїть першим у ланцюжку, залишається з відкритими очима.

Учасникам пропонується таке завдання: «Ви - єдине ціле, ви зараз змійка. Вам потрібно пройти смугу перешкод, довірившись собі».

Після виконання вправи учасникам ставляться запитання:

- Що ви відчували, коли йшли із заплющеними очима?
- Як вам було вести за собою кількох людей із заплющеними очима?
- Де вам було комфортніше: вести інших чи коли вели вас?

Рефлексія «Сигнал»

Учасники стають у коло, досить близько один до одного, і тримаються за руки. Один із учасників, легко стискаючи руку сусіда, посилає сигнал у вигляді послідовності швидких або довших стисків. Сигнал передається по колу доти, доки не повернеться до автора.

Для ускладнення можна одночасно передавати кілька сигналів - в одному або в різних напрямках руху.

Заняття № 8

Мета заняття це розвиток командної взаємодії, навичок ефективного спілкування, довіри та креативного мислення.

Вправа «Ланцюг ідей»

Мета вправи: розвиток креативності та навичок слухання.

Опис: учасники стають у коло. Ведучий називає тему або проблему (наприклад: «Як зробити наше місто більш дружнім до людей?» або «Нова ідея для командного проекту»). Кожен учасник по черзі додає одну ідею, яка логічно продовжує попередню.

Питання для обговорення після вправи:

- Які труднощі виникли при створенні ланцюга ідей?
- Чи вдалося підтримати ідеї інших учасників?
- Що допомагає слухати і будувати на ідеях інших?

Рефлексія «Колесо емоцій»

Мета: розвиток самосвідомості та емоційного інтелекту.

Опис: учасники стають у коло. Кожен по черзі називає емоцію, яка описує його стан після тренінгу, і пояснює чому. Потім коло обговорює, як змінилось їхнє ставлення до комунікації, співпраці та взаємодії в команді.

Питання для обговорення: які емоції ви відчули під час вправ? Що найбільше допомогло вам працювати в команді? Що б ви хотіли взяти з цього заняття у своє повсякденне життя або роботу?

Заняття № 9

Круглий стіл «Обмін враженнями»

Мета заняття це отримання зворотного зв'язку, підбиття підсумків тренінгу, закріплення отриманих результатів.

Опис: учасники сідають у коло. Кожен по черзі відповідає на питання:

- Що нового я дізнався сьогодні про себе або про команду?
- Які вправи були найбільш корисними або цікавими?
- Що я хочу застосувати у своїй роботі чи повсякденному житті після тренінгу?

За бажанням учасники можуть написати анонімні відгуки на папірцях із пропозиціями для майбутніх тренінгів.

Додаток Д

Розрахунок t-критерію Стьюдента для визначення змін рівня професійного виснаження соціальних працівників до та після реалізації психокорекційної програми
(за результатами опитувальника для виявлення синдрому професійного вигорання О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович)

№ респондента	До програми (бали)	Після програми (бали)	Різниця d	d ²
1	3	3	0	0
2	3	3	0	0
3	3	3	0	0
4	3	2	-1	1
5	3	2	-1	1
6	3	2	-1	1
7	3	2	-1	1
8	3	2	-1	1
9	3	2	-1	1
10	3	2	-1	1
11	3	2	-1	1
12	3	1	-2	4
Σ	36	26	-10	12

Середня різниця:

$$d = \frac{\sum d}{n} = \frac{-10}{12} = -0,83$$

Стандартне відхилення різниць:

$$Sd = \frac{\sum d^2 - (\sum d)^2/n}{n - 1}$$

$$Sd = \frac{12 - 100/12}{11} = 0,58$$

Розрахунок t-критерію:

$$t = \frac{\frac{d}{\sqrt{n}}}{\frac{Sd}{\sqrt{12}}} = \frac{-0.83}{\frac{0,58}{\sqrt{12}}} = \sqrt{12} = 3,46$$

$$0,58/3,46=0,167, t = -0.83/0.167 = -5$$

Ступені свободи: $df = n-1=12-1=11$

$$5,0 > 2,20$$

Отримане значення t-критерію Стьюдента ($t = 5,0$) перевищує критичне значення ($t_{кр} = 2,20$), що свідчить про статистично значущі відмінності між показниками до та після реалізації психокорекційної програми. Це підтверджує ефективність програми щодо зниження рівня емоційного виснаження соціальних працівників.

Розрахунок t-критерію Стьюдента для визначення змін рівня професійного виснаження соціальних працівників до та після реалізації психокорекційної програми

(за результатами опитувальника «Експрес-оцінка вигорання» V. Caponi та T. Novak)

№	До програми	Після програми	d = після - до	d ²
1	8	4	-4	16
2	8	4	-4	16
3	8	4	-4	16
4	8	4	-4	16
5	8	4	-4	16
6	8	4	-4	16
7	8	4	-4	16
8	8	4	-4	16
9	10	4	-6	36

10	10	4	-6	36
11	10	4	-6	36
12	10	8	-2	4

Сума та середня різниця:

$$\sum d = (-4 * 8) + (-6 * 3) + (-2 * 1) = -52$$

$$d = \frac{\sum d}{n} = \frac{-52}{12} = -4,33$$

Стандартне відхилення різниць:

$$Sd = \frac{\sum d^2 - (\sum d)^2/n}{n-1} = (16*8) + (36*3) + (4*1) = 128+108+4=240$$

$$Sd = \sqrt{\frac{240 - (-52)^2/12}{11}} = 1,155$$

Розрахунок t-критерію:

$$t = \frac{d}{Sd/\sqrt{n}} = \frac{-4,33}{1,155/\sqrt{12}} = \frac{-4,33}{1,155/3,464} = \frac{-4,33}{0,333} = -13,0$$

Ступені свободи: $df = n-1=12-1=11$

$13,0 > 2,20$

Отримане значення t-критерію Стьюдента ($t = 13,0$) перевищує критичне значення ($t_{кр} = 2,20$), що свідчить про статистично значущі відмінності між показниками до та після реалізації психокорекційної програми. Це підтверджує ефективність програми щодо зниження рівня емоційного виснаження соціальних працівників.

Розрахунок t-критерію Стьюдента для визначення змін рівня професійного виснаження соціальних працівників до та після реалізації психокорекційної програми

(за результатами опитувальника для виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О. Хаустова, В. Ю. Омелянович)

Емоційне виснаження (ЕЕ)

Працівник	ЕЕ До проходження програми	ЕЕ Після проходження програми	d
1	28	22	6
2	35	28	7
3	30	25	5
4	25	20	5
5	32	26	6
6	27	22	5
7	40	32	8
8	29	23	6
9	33	27	6
10	26	21	5
11	31	25	6
12	24	19	5

$N=12$, сума різниць = 70. Середня різниця: $70/12 = 5,83$, стандартне відхилення = 0,94. Стандартна помилка: $SE = 0,94/\sqrt{12} = 0,27$

Обчислення t-критерію:

$$T = \frac{d}{SE} = \frac{5,83}{0,27} = 21,56$$

Критичне значення ($p \leq 0,05$): $t_{кр} = 2,20$, отримане значення: $t = 21,56 > 2,20$

Деперсоналізація (ДР)

Працівник	ДР До проходження програми	ДР Після проходження програми	d
1	10	7	3
2	14	10	4
3	12	9	3
4	8	6	2
5	15	11	4
6	11	8	3
7	16	12	4
8	9	6	3
9	13	10	3
10	10	7	3
11	12	9	3
12	8	5	3

$N=12$, сума різниць = 38.

Середня різниця: $38/12 = 3,17$, стандартне відхилення = 0,58.

Стандартна помилка:

$$SE = 0,58/\sqrt{12} = 0,17$$

Обчислення t-критерію:

$$T = \frac{d}{SE} = \frac{3,17}{0,17} = 18,65$$

ткр ($p \leq 0,05$) = 2,20, $t = 18,65 > 2,20$

Редукція особистих досягнень (РА)

Працівник	РА До проходження програми	РА Після проходження програми	d
1	32	36	4
2	28	32	4
3	30	34	4
4	35	38	3
5	27	31	4
6	31	35	4
7	25	30	5
8	34	37	3
9	29	33	4
10	33	36	3
11	30	34	4
12	36	39	3

$N=12$, сума різниць = 45.

Середня різниця: $45/12 = 3,75$, стандартне відхилення = 0,62.

Стандартна помилка:

$$SE = 0,62/\sqrt{12} = 0,18$$

Обчислення t-критерію:

$$T = \frac{d}{SE} = \frac{3,75}{0,18} = 20,83$$

ткр ($p \leq 0,05$) = 2,20, $t = 20,83 > 2,20$

Додаток Е

**Отримані результати досліджуваних за опитувальником для
виявлення синдрому професійного вигорання - О. С. Чабан, О. О.**

Хаустова, В. Ю. Омелянович

Працівник	ЕЕ (До програми)	ЕЕ (Після програми)	ДР (До програ- ми)	ДР (Після програми)	РА (До програми)	РА (Після програ- ми)
1	28	22	10	7	32	36
2	35	28	14	10	28	32
3	30	25	12	9	30	34
4	25	20	8	6	35	38
5	32	26	15	11	27	31
6	27	22	11	8	31	35
7	40	32	16	12	25	30
8	29	23	9	6	34	37
9	33	27	13	10	29	33
10	26	21	10	7	33	36
11	31	25	12	9	30	34
12	24	19	8	5	36	39
Середнє значення	30	24.1	11.3	8.2	30.4	34.3