

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра педагогіки та соціальної роботи**

**Профілактика професійного вигорання
фахівців соціальної роботи**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу, 401 групи
Кочерган Тетяна Валеріївна

Керівник:

кандидат педагогічних наук,
доцент **Равлюк Т.А.**

До захисту допущено

на засіданні кафедри

протокол № від «__» _____ 2025 року

Зав. кафедрою _____ проф. Тимчук Л.І.

АНОТАЦІЯ

Кочерган Т.В. Профілактика професійного вигорання фахівців соціальної роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Кафедра педагогіки та соціальної роботи, Чернівці, 2025.

Робота присвячена дослідженню профілактики професійного вигорання у фахівців соціальної роботи. Здійснено аналіз поняття професійного вигорання та чинників, які до цього призводять. Досліджено прояви та наслідки професійного вигорання у фахівців соціальної роботи Благодійного фонду «Рокада» Чернівецького офісу. Систематизовано методи профілактики професійного вигорання та розроблено Орієнтовну програму попередження професійного вигорання фахівців соціальної роботи. Охарактеризовано супервізію в соціальній сфері як систему профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи.

Ключові слова: профілактика, фахівець соціальної роботи, вигорання, супервізія, методи профілактики.

ABSTRACT

Kocherhan T.V. Prevention of professional burnout among social workers. Qualification thesis of the first (bachelor's) level of higher education in the speciality 231 Social Work. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Department of Pedagogy, Chernivtsi, 2025.

The work is dedicated to the study of the prevention of professional burnout among social workers. The concept of professional burnout and the factors that lead to it has been carried out. The manifestations and consequences of professional burnout among social workers of the Rokada Charitable Foundation, Chernivtsi office, have been examined. It was systematized methods for preventing professional burnout and proposes a Program of prevention of professional burnout among social workers.. The implementation of supervision in the social sphere has been described as a system for preventing professional burnout among social work professionals.

Keywords: prevention, social workers, burnout, supervision, methods of prevention.

Кваліфікаційна робота містить результати моїх власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Т.В. Кочерган

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПОНЯТТЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	6
1.1. Поняття та чинники професійного вигорання у фахівців соціальної роботи.....	6
1.2. Прояви та наслідки професійного вигорання фахівців соціальної роботи.....	15
Висновки до розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	29
2.1. Методи профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи.....	29
2.2. Супервізія фахівців соціальної роботи як система профілактики професійного вигорання.....	41
Висновки до розділу 2.....	49
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Соціально-економічні зміни, що відбуваються в нашій країні, впливають на всі сфери життя та загострюють проблеми різних соціальних груп, що, своєю чергою, підкреслює важливість роботи фахівців соціальної сфери. До таких професій належать соціальні працівники, фахівці соціальної роботи, медики, педагоги та ін. Особливість їхньої діяльності полягає в тому, що вона орієнтована на взаємодію з людьми. У процесі виконання своїх обов'язків, спілкуючись з різними людьми, фахівці соціальної роботи часто опиняються в емоційно напружених ситуаціях, які поступово призводять до емоційного виснаження.

Сьогодні в умовах війни фахівці соціальної роботи перебувають на першій лінії допомоги та підтримки і тим, хто безпосередньо постраждав від бойових дій і тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах.

Разом з тим, самі фахівці теж відчувають на собі наслідки військових дій і теж потребують підтримки. Саме тому представники соціальної сфери є особливо вразливими до синдрому професійного вигорання. Це і зумовило вибір нами теми дослідження **«Профілактика професійного вигорання фахівців соціальної роботи»**.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема професійного вигорання у сфері соціальної роботи висвітлена у працях таких науковців як І. Суровцева, О. Леонов, М. Авраменко, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, О. Бутиліна та ін.; вивченням супервізії фахівців соціальної роботи займаються такі вчені та дослідники як І. Астремська, В. Грицанюк, А. Іванів, В. Ісаченко, О. Савчук, І. Миргородська, Н. Кривоконь та ін.; методи профілактики професійного вигорання у фахівців соціальної роботи стали предметом досліджень Н. Коляди, С. Король, Н. Теслик, І. Лисенкової, Г. Гончарової, О. Бутиліної, Т. Скорик, Г. Рідкодубської, та ін.

Об'єкт – професійне вигорання фахівців соціальної роботи.

Предмет – зміст профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи.

Мета дослідження – проаналізувати поняття та дослідити вплив професійного вигорання на фахівців соціальної роботи, визначити методи профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати поняття та чинники професійного вигорання фахівців соціальної роботи.
2. Дослідити прояви та наслідки професійного вигорання фахівців соціальної роботи (на прикладі Благодійного фонду «Рокада», Чернівецький офіс).
3. Систематизувати методи профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи; розробити програму попередження професійного вигорання у фахівців соціальної роботи.
4. Охарактеризувати супервізію фахівців соціальної роботи як систему профілактики професійного вигорання.

Методи дослідження: аналіз соціологічної, психологічної та педагогічної літератури, нормативно-правових документів для розкриття базових понять дослідження «вигорання», «професійне вигорання», «супервізія», «профілактика», «соціально-психологічна профілактика»; спостереження, анкетування, використання тесту В. Щербатих на визначення рівня стресу у фахівців соціальної роботи, опрацювання результатів дослідження серед фахівців БФ «Рокада», Чернівецький офіс.

Наукова новизна дослідження полягає у розробці авторського опитувальника та Орієнтовної програми попередження професійного вигорання у фахівців соціальної роботи.

Практичне значення роботи: матеріали дослідження можна використовувати під час підготовки студентів напряму 231 «Соціальна робота».

Апробація результатів дослідження. Результати проведеного дослідження апробовані у вигляді тез на студентській науковій конференції Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича на тему «Професійне вигорання соціальних працівників у кризових умовах» (2025 р.).

Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 56 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи 54 сторінки.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПОНЯТТЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1 Поняття та чинники професійного вигорання у фахівців соціальної роботи

Глобалізаційні процеси та сучасні соціально-політичні трансформації, зокрема повномасштабна військова агресія проти України, зумовлюють виникнення нових викликів і ускладнених завдань для фахівців соціальної сфери. Це, у свою чергу, призводить до розмивання меж професійної ідентичності, недостатньої кількості ефективних технологій для розв'язання професійних завдань, а також ускладнення процедур оцінювання ефективності соціальних послуг.

Аналіз міжнародного досвіду засвідчує високу чутливість соціальних працівників до змін у соціальній політиці та нормативно-правовому регулюванні, що нерідко спричиняє знецінення практичних навичок на користь бюрократичної звітності та обмежує перспективи професійного розвитку. В таких умовах особистісні якості соціального працівника набувають особливої ваги, адже саме вони виступають ключовим інструментом надання якісної допомоги та підтримки клієнтам [54].

Підвищена значущість особистості соціального працівника в Україні зумовлюється, зокрема, домінуванням патерналістських установок серед отримувачів соціальних послуг. Клієнти, як правило, очікують підтримки з боку соціального працівника, сприймаючи його як представника соціально орієнтованої держави, що посилює тиск на фахівця у професійній взаємодії.

Професійна діяльність фахівця соціальної роботи потребує постійного емоційного залучення, що передбачає значні витрати ресурсів психіки і

внутрішньої енергії. Здатність до самоконтролю, ефективної комунікації з різними соціальними групами та індивідуального підходу до кожного клієнта є ключовими компетенціями, що визначають як рівень професійної ефективності, так і психоемоційне благополуччя працівника.

У своїй щоденній практиці фахівці соціальної роботи постійно взаємодіють з особами, які переживають складні життєві обставини: втрату близьких, хронічні захворювання, інвалідність, бідність, насильство тощо. Така інтенсивна емоційна залученість у професійні комунікації здійснює комплексний вплив на психологічний стан фахівця, спричиняючи зростання емоційного напруження та зниження здатності до саморегуляції.

Це явище отримало наукове визначення як синдром професійного вигорання, що проявляється у формі психоемоційного виснаження, розвитку психосоматичних порушень та зниження професійної продуктивності. Професійне вигорання розглядається як деструктивний чинник, що свідчить про кризу професійної ідентичності, втрату мотивації до самореалізації, а також призводить до погіршення фізичного та психічного здоров'я фахівців соціальної сфери [5].

Отже, проблема профілактики й подолання професійного вигорання фахівців соціальної сфери залишається актуальною і надалі.

Відповідно до визначення, наданого Всесвітньою організацією охорони здоров'я у 2001 році, синдром професійного вигорання (англ. burnout syndrome) являє собою фізичне, емоційне та мотиваційне виснаження, що супроводжується зниженням професійної ефективності, відчуттям хронічної втоми, порушенням сну, підвищеною вразливістю до соматичних захворювань [6]. Крім того, у таких станах спостерігається зростання ймовірності вживання алкоголю чи інших психоактивних речовин як способу тимчасового полегшення, що може призводити до формування залежності, а в окремих випадках — до суїцидальної поведінки.

Термін професійне вигорання було введено у науковий обіг американським психіатром Г. Дж. Фрейденбергером у 1974 році для опису

«психоемоційного стану осіб, які зазнають тривалого емоційного напруження внаслідок інтенсивної взаємодії з клієнтами або пацієнтами в межах професійної допомоги» [7].

Синдром професійного вигорання не є характерним виключно для фахівців соціальної роботи. Він може проявлятися у представників усіх так званих «допомагаючих» професій, що передбачають високий рівень емоційної залученості та міжособистісної взаємодії. Незважаючи на те, що вигорання вважається природною реакцією на хронічний стрес, у більшості випадків цей стан є тимчасовим і піддається корекції за умови своєчасного втручання.

Аналізуючи симптоматику, характерну для синдрому професійного вигорання, слід зазначити, що цей стан може проявлятися у формі підвищеної агресивності, конфліктності, емоційної нестабільності, а також у тенденції до невротичного перфекціонізму та трудоголізму.

Професійна діяльність фахівців соціальної сфери, по-перше, безпосередньо пов'язана з високим рівнем інтелектуального, психоемоційного та фізичного навантаження, що виникає в процесі встановлення довірчих стосунків з клієнтами та подолання проблемних ситуацій. По-друге, вона характеризується постійною наявністю низки чинників стресу, серед яких варто виокремити: недостатню професійну підготовку, щоденну роботу з складними життєвими ситуаціями клієнтів, а також необхідність міжособистісної взаємодії з особами, що відрізняються за рівнем підготовки, емоційної чутливості чи поведінки. У цьому контексті соціальні працівники виконують роль своєрідних емоційних та інтелектуальних «донорів» для своїх клієнтів [11, с. 23].

Фактори, що зумовлюють розвиток синдрому професійного вигорання, зазвичай класифікуються як зовнішні та внутрішні. До зовнішніх чинників відносяться:

- особливості організації праці (перевантаження, нечіткість функціональних обов'язків, рольовий конфлікт, відсутність професійного визнання);

- специфіка діяльності, що вимагає постійної концентрації, емоційної самовіддачі;
- дефіцит професійної мотивації та матеріальної стимуляції. Значний вплив на емоційний стан працівників також чинять деструктивні управлінсько-адміністративні взаємини;
- так звані «середовищні» фактори, які включають хронічне психоемоційне напруження, суперечності в управлінських рішеннях, завищені вимоги до персоналу, відсутність об'єктивних критеріїв оцінки результатів праці, низький рівень заробітної плати та нестабільність графіку роботи, є загальновизнаними стресогенами, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання.

До внутрішніх детермінантів синдрому професійного вигорання серед фахівців соціальної роботи належать:

- надмірна емоційна залученість у проблеми клієнтів, недостатній рівень професійно-комунікативних навичок;
- підвищений рівень тривожності та психоемоційного напруження;
- непропорційні особисті амбіції;
- трудовоголізм як форма самоексплуатації;
- емоційна нестабільність;
- внутрішньоособистісні конфлікти;
- нехтування власним фізичним і психоемоційним благополуччям.

Загалом, професійне вигорання можна охарактеризувати як процес виснаження внутрішніх ресурсів працівника, що виникає в умовах надмірного залучення до розв'язання чужих життєвих труднощів. Такий стан часто супроводжується хронічною тривожністю, відчуттям фрустрації, яке виникає внаслідок глибокої професійної відданості та очікування певного визнання чи винагороди, що не справджуються [21, с. 33].

Відсутність чітких меж професійних обов'язків, невизначеність ролей у трудовому середовищі створюють дисбаланс у розподілі навантаження між працівниками: частина з них зазнає перенавантаження, в той час як інші

залишаються малозалученими. Додатковими чинниками, що сприяють виникненню професійного стресу, є надмірна кількість робочих годин, високий обсяг клієнтського навантаження, формалізована й обтяжлива система звітності, обмеженість у прийнятті рішень, а також низький рівень матеріального стимулювання.

Постійне зіткнення з соціальними дисфункціями, обмежені можливості у наданні ефективної допомоги клієнтам, а також низький рівень соціального визнання професії негативно впливають на професійну діяльність фахівців соціальної роботи. Такі чинники призводять до трансформацій у мотиваційній сфері фахівців, розвитку професійної фрустрації та поступової деформації особистісної ідентичності.

За спостереженням О. Бутиліної, в умовах воєнного конфлікту емоційне навантаження фахівців соціальної роботи посилюється додатковими стресогенними обставинами: «тривогою за особисту безпеку, загрозами для родини та клієнтів, ускладненням виконання професійних функцій в умовах перебоїв електропостачання, зв'язку, опалення, частих повітряних тривог і посттравматичного стресового розладу» [5].

Закордонні дослідження зазначають, що хронічний професійний стрес і синдром вигорання мають суттєвий вплив не лише на професійну діяльність, але й на сімейне життя фахівців соціальної роботи. Зокрема, підвищені рівні вигорання корелюють з проявами депресії, тривожних розладів, дратівливості та зниженням рівня задоволеності подружніми стосунками [46, с. 97].

Фактори виникнення синдрому професійного вигорання поділяються на три основні категорії: особистісні, рольові та організаційні.

Особистісні чинники включають:

- схильність до інтровертності – знижену соціальну активність і адаптаційні можливості, орієнтацію на внутрішній світ;
- порушення емпатії – недостатній або надмірний рівень здатності до співпереживання та розуміння емоційних станів оточуючих;
- авторитарність та ригідність у міжособистісній взаємодії;

- недостатню самооцінку та відсутність самоповаги.

Згідно з дослідженнями науковців, особи, схильні до професійного вигорання, характеризуються як емпатійні, ідеалістично налаштовані, але водночас емоційно нестійкі, інтровертовані та схильні до нав'язливих ідей. Вони акцентують увагу на зв'язку між авторитарним стилем поведінки, зниженою емпатією та ризиком вигорання.

Рольові чинники охоплюють:

- рольові конфлікти та невизначеність функціональних обов'язків;
- відсутність професійного розвитку та особистісного зростання;
- низький соціальний статус професії;
- соціальну ізоляцію у референтній групі.

Наукові дані підтверджують взаємозв'язок між рольовою невизначеністю, конфліктністю та розвитком синдрому професійного вигорання. Чіткий розподіл відповідальності зменшує ймовірність вигорання, тоді як невизначеність або нерівномірне навантаження підвищують ризик навіть за умов помірної зайнятості. Крім того, порушення організації праці – зокрема відсутність координації, конкуренція замість кооперації – сприяє емоційному виснаженню, оскільки ефективність діяльності залежить від узгодженої взаємодії [27, с. 24].

Як зазначає С. Мащак, до організаційних чинників синдрому професійного вигорання належать:

- надмірне навантаження;
- хронічний дефіцит часу для виконання службових обов'язків;
- недостатній рівень соціальної підтримки з боку колег та керівництва;
- обмеженість участі у прийнятті стратегічних рішень;
- нечіткі або суперечливі вимоги до виконуваної діяльності;
- монотонність та відсутність перспектив професійного розвитку;
- неефективна організація трудового процесу та робочого простору;

- відсутність можливості для відпочинку та відновлення (включаючи відпустки) [28, с. 450].

О. Мірошниченко акцентує увагу на індивідуально-психологічних та соціальних факторах, такі як:

- вікова та гендерна характеристики;
- тривалість професійного стажу;
- сімейний стан, зокрема наявність дітей;
- соціальний статус та мотиваційна спрямованість працівника.

Дослідниця вказує, що нижчий ризик вигорання спостерігається у фахівців, які:

- перебувають у стабільних сімейних відносинах;
- мають значний професійний досвід;
- працюють із відносно постійною клієнтською аудиторією (наприклад, співробітники інтернатних чи геріатричних закладів).

Натомість, висока ймовірність вигорання характерна для працівників, які:

- діють у умовах нестабільності та тривалого стресу, пов'язаного із загрозою втрати роботи;
- належать до вікової категорії понад 45 років (через обмежені можливості трудоустрою);
- є жінками, що стикаються із конфліктом між професійними та сімейними ролями, а також із тиском у конкурентному середовищі;
- займають позиції зовнішніх консультантів, що потребують постійного пошуку замовлень [30, с. 75].

Враховуючи зазначені фактори, необхідно відзначити, що фахівці соціальної роботи щодня зіштовхуються з ситуаціями, що вимагають високого рівня особистісної відданості, психоемоційного напруження та інтенсивної психологічної взаємодії з клієнтами, що обумовлює високий ризик виникнення та прогресування синдрому професійного вигорання. Детальний аналіз причинно-наслідкових зв'язків у кожному окремому випадку дозволяє

визначити оптимальні стратегії профілактики професійного вигорання серед працівників соціальної сфери [17, с. 146].

Як зазначає З. Крупник, основними факторами стресу та професійного вигорання у фахівців соціальної сфери є:

1. Високий рівень емоційного навантаження: Постійна взаємодія з клієнтами, які переживають психологічні кризи, болісні стани та емоційну нестабільність, сприяє накопиченню стресу та емоційному виснаженню.

2. Надмірне професійне навантаження: Великий обсяг роботи, високі вимоги до виконання завдань у стислі терміни та мультизадачність призводять до відчуття непрацездатності через дефіцит часу та ресурсів.

3. Дефіцит соціальної та організаційної підтримки: Відсутність ефективної підтримки з боку колег та керівництва посилює стресові стани та знижує рівень професійної резильєнтності.

4. Конфліктні ситуації та складна клієнтура: Робота в умовах агресії, критики та соціальної напруги створює додатковий психоемоційний тиск, що збільшує ризик вигорання.

5. Порушення балансу між професійною та особистісною сферами: Відсутність чіткого поділу між робочими обов'язками та приватним життям сприяє розвитку хронічного стресу та деформації професійної ідентичності [21, с. 23].

Ці чинники в сукупності формують передумови для зниження професійної ефективності та погіршення психічного здоров'я соціальних працівників.

Джерела професійного вигорання соціальних працівників можуть бути обумовлені дисонансом між суспільними очікуваннями щодо соціальної роботи, її престижем та реальними умовами її реалізації на рівні територіальних громад. Низький рівень заробітної плати та недостатнє суспільне визнання є ключовими детермінантами, що сприяють розвитку синдрому професійного вигорання у представників цієї професії. Ефективність професійної діяльності значною

мірою залежить від конгруентності між прогнозованими результатами та реальними умовами праці.

Щодо вікової динаміки, ризик виникнення синдрому професійного вигорання підвищується на етапі вступу у професію та в передпенсійний період. Однак найбільш схильними до вигорання є соціальні працівники, які демонструють надмірну самовідданість, високий рівень відповідальності та прагнення допомагати на межі власних можливостей. Такі фахівці формують передумови для хронічного стресу та емоційного виснаження.

Дослідження свідчать, що фахівці соціальної роботи з високим рівнем вигорання характеризуються зниженим адаптаційним потенціалом, недостатньою поведінковою регуляцією та низькою нервово-психічною стійкістю. Вони частіше уникають складних ситуацій, демонструють обережну та імпульсивну поведінку, відчують відсутність задоволення від професійної діяльності та знижену соціальну активність у взаємодії з клієнтами. Порівняно з колегами, які мають нижчий рівень вигорання, такі фахівці частіше вдаються до стратегій уникнення та агресивних дій, рідше шукають соціальну підтримку.

Фактори професійного вигорання класифікуються на три групи:

1. Організаційні – пов'язані з управлінськими рішеннями та робочими умовами;
2. Діяльнісні – обумовлені специфікою професійних обов'язків;
3. Особистісні – залежать від індивідуально-психологічних особливостей та мотиваційної сфери фахівця [52, с. 111].

Отже, термін «синдром вигорання» означає фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, а професійне вигорання у фахівців соціальної роботи характеризується як підвищена агресивність, конфліктність і емоційність, а також невротичний перфекціонізм і трудоголізм. Чинників, які призводять до професійного вигорання у фахівців соціальної роботи є чимало, зокрема це: висока емоційна напруга, недостатність професійної підтримки, висока навантаженість на одного працівника.

1.2 Прояви та наслідки професійного вигорання фахівців соціальної роботи

Синдром професійного вигорання виникає внаслідок тривалого впливу хронічного стресу, пов'язаного з професійною діяльністю, зокрема в умовах інтенсивного емоційного навантаження у міжособистісній взаємодії. В науковій літературі його часто інтерпретують як пролонговану стрес-реакцію, спричинену постійними професійними стресами помірної інтенсивності, що призводить до деформації особистості фахівця.

Даний феномен розглядається як специфічна форма професійної дезадаптації, яка супроводжується зниженням продуктивності, втратою мотивації до виконання службових обов'язків, а в окремих випадках – зміною професійного шляху. Найбільш схильними до вигорання є представники комунікативних професій, що потребують високого рівня психоемоційної стійкості в умовах професійної комунікації [4, с. 3].

Зокрема, як уже зазначалось вище, у фахівців соціальної роботи професійне вигорання проявляється через комплексне фізичне, емоційне та когнітивне виснаження, що суттєво впливає на ефективність їхньої роботи. Враховуючи особливості професійного середовища, саме ця категорія фахівців належить до групи підвищеного ризику.

У науковому дискурсі західних дослідників синдром професійного вигорання розглядається як трикомпонентне явище, яке включає:

- емоційне виснаження, що характеризується хронічною втомою та відчуттям внутрішньої порожнечі;
- деперсоналізацію, що проявляється в цинічному, відчуженому або емоційно байдужому ставленні до професійних обов'язків та клієнтів;
- зниження особистісних досягнень, що виявляється у відчутті професійної некомпетентності, знецінення власних зусиль і втраті мотивації [55].

Синдром професійного вигорання має суттєвий негативний вплив на якість життя та професійну ефективність працівників соціальної сфери, викликаючи низку наслідків: соціальну дезадаптацію, психофізіологічні порушення, економічну нестабільність та емоційно-особистісні зміни. Внаслідок цього даний стан розцінюється як патологічний феномен, що вимагає оперативної діагностики, впровадження профілактичних заходів на індивідуальному та груповому рівнях, а також розвитку копінг-стратегій для протидії професійним стресам. Таким чином, актуальним є впровадження спеціалізованих програм, спрямованих на психологічну релаксацію та засвоєння методик, що мінімізують ймовірність виникнення даного синдрому.

Згідно з сучасними дослідженнями, синдром вигорання інтерпретується як пролонгована реакція на хронічний стрес середньої інтенсивності, пов'язаний з трудовою діяльністю. О. Мірошниченко визначає його як форму професійної деформації, що призводить до руйнування особистісного потенціалу фахівця. Особливу загрозу становить втрата здатності фахівців соціальної роботи до суб'єктної професійної активності, що суттєво знижує продуктивність їхньої діяльності [30].

Синдром професійного вигорання у фахівців соціальної роботи формується поступово та проявляється, проходячи ряд послідовних етапів.

Відповідно до концепції К. Масlach, на першій стадії спостерігається зменшення позитивних емоційних реакцій, поява емоційної відчуженості у взаєминах із близькими, а також відчуття тривоги та невдоволення.

Друга стадія характеризується виникненням конфліктних ситуацій із клієнтами, а також проявами зневаги до окремих колег. У міру прогресування стану спостерігається наростання роздратування під час взаємодії з клієнтами – від ледь помітної антипатії до відвертих емоційних спалахів.

На третій стадії відбувається втрата професійної мотивації, зниження зацікавленості не лише у трудовій діяльності, а й у власному житті [].

Сучасні соціально-економічні та політичні трансформації суттєво впливають на умови праці, що, у свою чергу, відбивається на психоемоційному

та соматичному стані індивіда. Синдром емоційного вигорання розглядається як професійно зумовлений розлад, який не лише знижує продуктивність, але й провокує розвиток психосоматичних патологій. Найбільша загроза полягає в його латентному перебігу: ігнорування ранніх симптомів призводить до прогресивного зниження професійної задоволеності, зростання труднощів у виконанні звичних завдань, девальвації досягнень, посилення конфліктності у професійному середовищі та погіршення фізичного стану, що в подальшому може спричинити втрату працездатності.

На думку деяких науковців, професійне вигорання не має прямолінійної залежності від таких об'єктивних показників, як трудовий стаж, вікова категорія або зовнішня ефективність професійної діяльності. Даний синдром може виникати не лише у представників соціонормованих професій, але й у фахівців інших сфер, особливо за умов високого рівня відповідальності, дисбалансу емоційного навантаження в комунікативній системі «людина–людина» тощо. При цьому формування вигорання є індивідуально детермінованим процесом, обумовленим взаємодією суб'єктивних (особистісні характеристики) та об'єктивних (професійне середовище, соціальний контекст) факторів [52, с. 109].

Актуальність дослідження цього феномену зумовлена його комплексною психофізіологічною природою, яка проявляється через когнітивну, емоційну та поведінкову дезадаптацію у відповідь на хронічний стресогенний вплив. У спеціалізованій літературі професійне вигорання часто інтерпретується як стан емоційного виснаження, що прогресує під впливом систематичних професійних стресових чинників.

Емоційне вигорання є складним феноменом у сфері психології, який переважно виявляється серед представників професій, орієнтованих на міжособистісну взаємодію. Їхня професійна діяльність відзначається високим рівнем емоційної залученості, інтенсивною комунікацією та постійною дією стресових чинників.

Особливості та характерні риси емоційного вигорання в представників вищезазначених професій розглядаються з позиції багатьох наукових підходів. Так, відповідно до концептуальної моделі, розробленої Е. Хартманом і Б. Перлманом, Н. Перхайло пояснює синдром вигорання як результат хронічного професійного стресу, що виникає внаслідок організаційних чинників. У межах цієї моделі виділяються основні типи реакцій, які супроводжують розвиток синдрому. В свою чергу це призводить до наслідків, які простежуються як відповідь на фактори вигорання та впливають на рівень життєдіяльності особистості. Відповідно, це такі реакції:

- фізіологічні реакції: проявляються у формі соматичного та фізичного виснаження, негативно впливають на виконання робочих задач та вчасність надання допомоги клієнтам;
- афективно-когнітивні реакції: характеризуються зниженням емоційної та мотиваційної активності, знижують якість розумової праці, підвищують ризик прийняття помилкових рішень у професійній взаємодії;
- реакції деперсоналізації: включають формування ірраціональних установок і емоційно неадаптивних переживань, сприяють професійній фрустрації;
- поведінкові реакції: охоплюють уникнення професійних обов'язків, емоційне дистанціювання та дезадаптивну поведінку [37, с. 208].

Емоційне вигорання формується внаслідок тривалого впливу психологічно напружених умов праці, зокрема в контексті емоційно насиченої взаємодії з іншими людьми. Провідним компонентом цього стану є емоційне виснаження, що може проявлятися як у вигляді емоційного спустошення, так і у формі перенасиченості емоційними переживаннями.

Деперсоналізація у контексті професійного вигорання проявляється через трансформацію ставлення до людей, з якими відбувається професійна взаємодія. Це включає формування залежності від зовнішніх оцінок, зростання негативізму, появу цинічного сприйняття клієнтів або учасників професійної взаємодії.

Зниження особистісних досягнень, або редукція професійної ефективності, виражається в неадекватній оцінці власних результатів діяльності, тенденції до заниженої самооцінки та формуванні уявлень про професійну неуспішність.

Відповідно до концептуальної моделі, запропонованої В. Бойком, емоційне вигорання розглядається як поступовий, динамічний процес, розвиток якого відбувається поетапно, у відповідності з основними фазами стресового реагування. Кожен етап цього процесу супроводжується характерними психоемоційними симптомами.

У межах даної моделі виділяють три послідовні фази формування синдрому емоційного вигорання:

1. Фаза напруги, яка супроводжується такими проявами, як постійне переживання психотравмуючих ситуацій, відчуття незадоволеності собою, емоційне виснаження у вигляді відчуття «загнаності в клітку», а також підвищений рівень тривожності та схильність до депресивних станів.

2. Фаза резистенції (опору), що характеризується розвитком неадекватних форм емоційного реагування, втратою емоційної чутливості, дезорієнтацією у професійних відносинах, звуженням емоційної залученості та уникненням частини професійних обов'язків.

3. Фаза виснаження, для якої типовими є симптоми емоційного дефіциту, емоційної ізоляції, прояви деперсоналізації, а також розвиток психосоматичних і вегетативних розладів.

У контексті соціально-психологічної діяльності виокремлюється низка чинників, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання:

- хронічний стрес, що виникає внаслідок постійного відчуття відповідальності за благополуччя інших людей;
- підвищене емоційне навантаження, яке обумовлене необхідністю взаємодії з клієнтами, що перебувають у кризових або психотравматичних ситуаціях;

- міжособистісні конфлікти, які можуть виникати в процесі взаємодії з клієнтами, колегами або керівниками;
- професійна невизначеність, що включає відсутність чітких критеріїв оцінювання ефективності діяльності та нестабільність результатів роботи;
- підвищені етичні стандарти, зумовлені необхідністю прийняття рішень у межах морально складних ситуацій, що значно посилює психологічне навантаження на фахівця [31, с. 104].

У процесі вивчення синдрому емоційного вигорання дослідники виокремлюють п'ять основних груп симптомів, що охоплюють різні сфери функціонування людини — фізіологічну, емоційну, поведінкову, когнітивну та соціальну.

1. Фізіологічні прояви включають хронічну втому, загальне виснаження організму, порушення сну (зокрема безсоння), коливання маси тіла, зниження імунного захисту, соматичний дискомфорт, зокрема нудоту, запаморочення, тремтіння, гіпергідроз, артеріальну гіпертензію, а також розвиток серцево-судинних і дерматологічних захворювань.

2. Емоційні симптоми виявляються у зниженні емоційного фону, формуванні цинічного або песимістичного ставлення до професійної діяльності й особистого життя, емоційній байдужості, відчуттях безсилля, безнадії, самотності. Можливі спалахи агресивності, підвищена тривожність, емоційна нестабільність, зниження здатності до концентрації уваги, депресивні стани, провини, внутрішні страждання та втрата життєвих і професійних орієнтирів. Часто відзначається деперсоналізація — як стосовно себе, так і до інших, що проявляється у відчуженні та знеособленні міжособистісних взаємин.

3. Поведінкові реакції включають втрату зацікавленості у професійній діяльності або навчанні, зниження фізичної активності, зміни харчової поведінки, схильність до шкідливих звичок (тютюнопаління, вживання алкоголю, медикаментів), підвищену імпульсивність, а також збільшення ризику нещасних випадків і травм.

4. Когнітивні (інтелектуальні) симптоми характеризуються зниженням інтересу до інновацій, нових підходів та ідей у професійній сфері або навчальному процесі. Спостерігається схильність до рутинного мислення, апатія, емоційна й ментальна втома, уникнення участі в тренінгах, експериментальних методах навчання, формальне ставлення до виконання завдань, а також байдужість до професійного розвитку.

5. Соціальні прояви включають зменшення кількості міжособистісних контактів, обмеження кола спілкування, втрату інтересу до дозвілля та хобі, погіршення стосунків як у професійному середовищі, так і в сім'ї. Частими є відчуття соціальної ізоляції, непорозуміння з боку оточення та недостатньої підтримки від близьких, друзів або колег [23].

У цілому, синдром емоційного вигорання репрезентує комплексну дисфункцію, що одночасно охоплює психічну, соматичну та соціальну складові життєдіяльності індивіда.

Отже, наслідки синдрому емоційного вигорання для фахівців соціальної сфери можуть мати суттєвий вплив як на професійну діяльність, так і на особистісне благополуччя. До основних негативних наслідків даного стану належать:

- зниження ефективності професійної діяльності, що зумовлене втратою мотивації, емоційного залучення та внутрішньої зацікавленості, що, у свою чергу, призводить до зниження якості надання соціально-психологічних послуг;
- підвищення рівня конфліктності у професійному середовищі, яке проявляється у зростанні кількості напружених ситуацій з колегами, клієнтами чи керівництвом;
- формування психологічних порушень, зокрема хронічної тривожності, депресивних станів, емоційної нестабільності;
- погіршення стану соматичного здоров'я, що пов'язане з тривалим впливом стресових чинників і може проявлятися у вигляді серцево-судинних, гастроентерологічних або психосоматичних захворювань.

Варто зазначити, що, згідно з концепцією В. Бойка, емоційне вигорання розвивається на тлі хронічного стресу та супроводжується виснаженням як емоційно-енергетичних, так і творчих ресурсів працівника [31].

Синдром емоційного вигорання часто є наслідком тривалого психоемоційного напруження, постійного перевантаження та виснаження. Особливо високий ризик його розвитку спостерігається в умовах соціальної нестабільності або екстремальних ситуацій, таких як військові дії. У подібних умовах вигорання може виникнути у представників будь-яких професій, однак особливо вразливими є ті, чия діяльність передбачає інтенсивну міжособистісну взаємодію, допомогу іншим та високий рівень емоційного залучення — соціальні працівники, медичні фахівці, освітяни тощо.

До групи підвищеного ризику належать особи з високим рівнем емпатії, схильні до глибокого емоційного переживання проблем інших, а також ті, хто постійно перебуває під впливом потоку інформації, зокрема новинного контенту, що додатково посилює психоемоційне навантаження.

Синдром емоційного вигорання характерний для осіб, чия професійна діяльність пов'язана з тривалим інтенсивним міжособистісним спілкуванням, зокрема з клієнтами або пацієнтами, в умовах підвищеного емоційного навантаження, що супроводжує процес надання допомоги.

В умовах воєнного стану емоційне вигорання, як і у звичних професійних обставинах, має поступовий характер розвитку. У ряді випадків особа, яка перебуває у стані вигорання, може продовжувати вести звичний спосіб життя, однак в окремих ситуаціях їй може знадобитися екстрена психологічна підтримка. Типовим для початкового етапу синдрому є короткочасне підвищення активності, що згодом змінюється різким спадом енергії, втратою емоційного інтересу, апатією та виснаженням.

Серед ознак, які можуть свідчити про розвиток генералізованого тривожного розладу, виокремлюють: постійне відчуття тривоги, швидку втомлюваність, труднощі з концентрацією уваги, підвищену дратівливість,

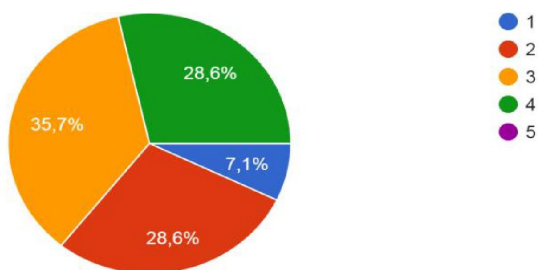
м'язову напругу, емоційну нестабільність, а також порушення сну — зокрема труднощі із засинанням та відчуття втоми після пробудження.

До основних чинників професійного вигорання належать перевантаження робочими обов'язками, відсутність належного відпочинку, обмеження в соціальній взаємодії, ускладнення у міжособистісних стосунках, а також хронічний дефіцит якісного сну. У реаліях сьогодення ці чинники посилюються такими зовнішніми обставинами, як часті повітряні тривоги, зміна життєвих умов, нестабільність та робота у безперервному режимі, часто без вихідних [29, с. 40].

Варто зазначити, що емоційне вигорання є не лише наслідком надмірної кількості виконаної роботи, а передусім — результатом тривалого впливу стресових факторів. Цей стан включає в себе хронічну втому, психоемоційне виснаження та поступове зниження енергії й професійної залученості.

У зв'язку з вищезазначеним виникає актуальна наукова потреба у вивченні психологічних особливостей прояву синдрому емоційного вигорання у фахівців соціально-психологічної сфери в умовах воєнного конфлікту.

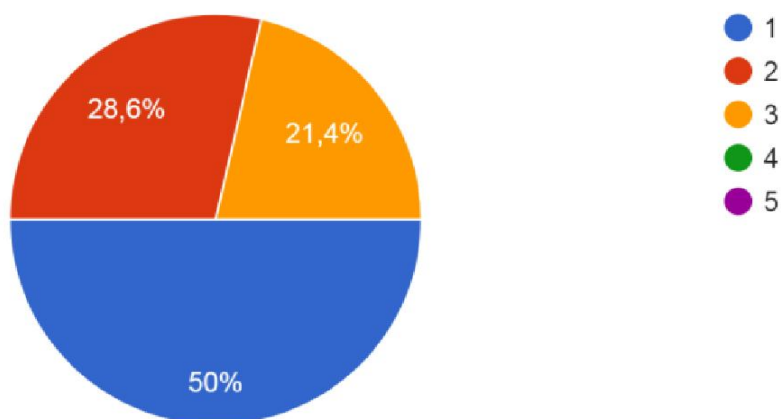
З метою вивчення проявів професійного вигорання серед соціальних працівників, нами було проведено авторський опитувальник (Додаток А), в якому взяли участь 14 фахівців БФ «Рокада» Чернівецького офісу. Дослідження охоплювало різні аспекти професійного вигорання, зокрема рівень фізичної та емоційної втоми, ставлення до роботи, труднощі у взаємодії з клієнтами та здатність до відновлення після робочого дня.



1 – ніколи; 2 – іноді; 3 – дуже часто; 4 – майже завжди; 5 – постійно.

Рис. 1.1. Відповідь на питання «Чи відчуваєте Ви фізичну втому після робочого дня?»

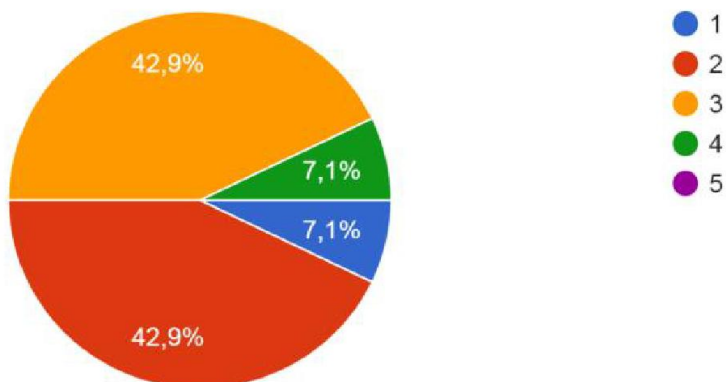
Результати опитування продемонстрували, що значна частина респондентів – 5 осіб (35,71%) часто, а 4 особи (28,57%) майже завжди – відчувають фізичну втому після робочого дня.



1 – ніколи; 2 – іноді; 3 – дуже часто; 4 – майже завжди; 5 – постійно.

Рис. 1.2. Відповідь на питання «Чи є у Вас відчуття, що робота втрачає сенс?»

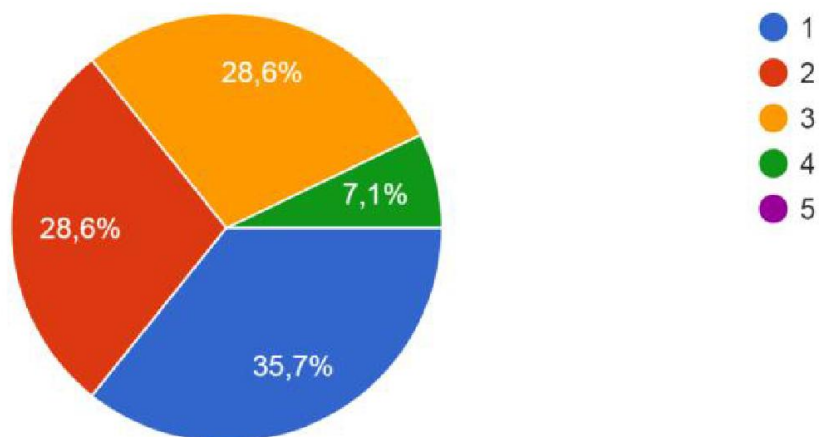
Водночас, як проілюстровано на рис. 1.2, половина опитаних 7 осіб (50,00%) не вважає свою роботу позбавленою сенсу, 4 осіб (28,57%) іноді мають таке відчуття і лише 3 осіб (21,42%) дуже часто мають таке відчуття.



1 – ніколи; 2 – іноді; 3 – дуже часто; 4 – майже завжди; 5 – постійно.

Рис. 1.3. Відповідь на питання «Чи відчуваєте Ви емоційне виснаження?»

Як видно на рис. 1.3, 6 осіб (42,85%) іноді відчувають емоційне виснаження, тоді як ще 6 осіб (42,85%) дуже часто стикаються з таким відчуттям.



1 – ніколи; 2 – іноді; 3 – дуже часто; 4 – майже завжди; 5 – постійно.

Рис. 1.4. Відповідь на питання «Чи є у Вас відчуття апатії до робочих обов’язків?»

Як видно на рис. 1.4, 4 осіб (28,57%) дуже часто відчувають апатію до робочих обов’язків, ще 4 осіб (28,57%) іноді мають таке відчуття, 1 особа (7,14%) майже завжди відчувають апатію до робочих обов’язків, а 5 осіб (35,71 %) ніколи такого не відчувають.

Водночас за результатами опитування, 6 осіб (42,85%) не втрачають інтерес до спілкування з клієнтами. Однак, чимало соціальних працівників – 4 осіб (28,57%) відчувають значне емоційне навантаження, а 7 осіб (50,00 %) іноді хочуть тимчасово уникнути роботи. Також було виявлено, що 8 осіб (57,24%) респондентів мають труднощі зі зняттям емоційного напруження, а 4 осіб (28,57%) дуже часто відчувають перевантаженість проблемами інших людей (Додаток Б).

Оскільки, стресові ситуації та фактори є основними чинниками професійного вигорання, нами було проведено Тест на визначення рівня стресу

за В. Щербатих (Додаток) серед соціальних працівників БФ «Рокада», Чернівецький офіс, результати якого наступні:

- 6 осіб (42,85%) набрали від 6 до 12 балів, що свідчить про помірний рівень стресу, який може бути ефективно нейтралізований завдяки раціональному плануванню часу, регулярному відпочинку та пошуку оптимальних шляхів вирішення проблемної ситуації;

- 6 осіб (42,85%) набрали від 13 до 24 балів, що свідчить про значне напруження емоційних та фізіологічних систем організму, що виникає у відповідь на потужний стресогенний чинник, який не піддався компенсації. У такій ситуації виникає необхідність у застосуванні специфічних методів подолання стресу;

- 2 осіб (14,28%) набрали від 25-40 балів, що свідчить про наявність інтенсивного стресового стану, подолання якого доцільно здійснювати за участю психолога або психотерапевта. Такий рівень стресового навантаження вказує на те, що адаптаційні ресурси організму перебувають на межі виснаження.

Узагальнюючи результати проведеного нами дослідження серед соціальних працівників БФ «Рокада», Чернівецький офіс, можемо зробити такі висновки: найчастіше фахівців стикаються із фізичним та емоційним виснаженням, мають труднощі у спілкуванні з клієнтами та важко справляються з емоційним навантаженням. Більшість із фахівців мають певні прояви проживання стресу, на які варто звернути увагу та навчитись із ними працювати чи справлятись. Деякі з них потребують підтримки та допомоги психологів чи психотерапевтів.

Отже, прояви професійного вигорання у фахівців соціальної роботи зустрічаються у фізіологічній, поведінковій, емоційній, когнітивній та соціальній сферах функціонування. Відповідно, наслідками такого стану є зниження ефективності професійної діяльності, підвищення рівня конфліктності у професійному середовищі, порушення у роботі психіки та соматичного здоров'я.

Результати проведеного дослідження проявів професійного вигорання серед соціальних працівників БФ «Рокада», Чернівецького офісу свідчать про те, що фахівці, хоч і не втрачають відданості своїй справі, часто відчують фізичну та емоційну втому, високий рівень стресу та труднощі у відновленні. Діяльність фахівців соціальної роботи в Україні під час військового стану, особливо у зоні наближеній до бойових дій, сприяє підвищенню рівня стресу та погіршенню емоційного стану, відповідно ймовірність професійного вигорання зростає. Це підтверджує необхідність впровадження систематичних заходів підтримки, таких як психологічне консультування, супервізія та тренінги з подолання стресу, які допоможуть зменшити ризик професійного вигорання.

Висновки до розділу 1

У результаті теоретико-методологічного вивчення поняття професійного вигорання фахівців соціальної роботи ми дійшли висновку, що це явище є характерним для професій типу «людина-людина», оскільки пов'язане з високою емоційною залученістю та витратою ресурсу.

Проаналізовано поняття та чинники професійного вигорання фахівців соціальної роботи. Найчастіше сьогодні зустрічаємо трактування професійного вигорання як фізичного, психологічного та особистісного виснаження, що супроводжується зниженням професійної ефективності, відчуттям хронічної втоми, порушенням сну, підвищеною схильністю до захворювань та поганого самопочуття.

Чинники, які призводять до ситуації професійного вигорання фахівців соціальної роботи можна об'єднати у три групи: організаційні (умови праці, що не відповідають функціям працівника, накази керівника та ін.), діяльнісні (висока емоційна залученість до складних життєвих обставин клієнтів),

особистісні (індивідуально-психологічні особливості та мотиваційна сфера фахівця). Також повномасштабна війна підвищила ризик

Нами було досліджено прояви та наслідки професійного вигорання у фахівців соціальної роботи Благодійного фонду «Рокада», Чернівецького офісу на основі авторського опитувальника та тесту В. Щербатих на визначення рівня стресу. У результаті проведення діагностичних методів ми дійшли висновку, що найчастіше фахівців стикаються із фізичним та емоційним виснаженням, мають труднощі у спілкуванні з клієнтами та важко справляються з емоційним навантаженням. Більшість із фахівців мають певні прояви проживання стресу, на які варто звернути увагу та навчитись із ними працювати чи справлятись. Деякі з них потребують підтримки та допомоги психологів чи психотерапевтів.

РОЗДІЛ 2.

ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1. Методи профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи

Професійне вигорання як психоемоційний стан має значний негативний вплив не лише на індивідуальне функціонування працівників у професійному та особистому контекстах, але й спричиняє суттєві соціально-економічні наслідки для організацій та суспільства. Як уже зазначалось, серед основних проявів даного феномена на роботі можна виділити зниження рівня працездатності, зростання кількості професійних помилок, погіршення якості надання послуг клієнтам, а також підвищення інтенсивності кадрової міграції. Окрім того, тривале перебування у стані професійного вигорання може стати причиною розвитку психосоматичних патологій, включаючи депресивні розлади, тривожні стани та інші захворювання, пов'язані з хронічним стресом.

Представники соціальної сфери, які регулярно стикаються зі складними умовами професійної діяльності, зокрема з проявами агресії, соціальною дезадаптацією клієнтів та іншими кризовими ситуаціями, особливо схильні до виснаження емоційних ресурсів і втрати мотивації до виконання службових обов'язків.

Незважаючи на високу ступінь актуальності проблеми професійного вигорання серед соціальних працівників, сучасна система профілактики цього явища залишається недостатньо розробленою. Існуючі підходи мають фрагментарний характер і не забезпечують комплексного впливу на усі чинники його виникнення. Для ефективного запобігання розвитку синдрому професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери необхідно реалізувати системну стратегію, що передбачає впровадження організаційних,

управлінських та психопрофілактичних заходів, спрямованих на усунення ключових стресових факторів професійного середовища.

Профілактика професійного вигорання соціальних працівників розглядається як комплекс організаційних, психологічних та управлінських заходів, спрямованих на мінімізацію впливу факторів, що провокують його розвиток. До таких факторів належать: тривале психоемоційне напруження, системні протиріччя в стратегічному та оперативному управлінні, занадто високі вимоги до працівників, відсутність чітких критеріїв оцінки ефективності діяльності, недостатня мотиваційна політика, нерегульований графік роботи, а також соціально-професійна ізоляція та дефіцит колективної взаємодії.

До ключових методів профілактики професійного вигорання на індивідуальному та груповому рівнях науковці відносять регулярне проведення супервізійних сесій, спеціалізовані психокорекційні програми тренінгового формату, надання консультативної допомоги, комплексне інформування щодо причин виникнення, клінічних ознак та способів усунення даного синдрому, зокрема методики оптимізації психоемоційного стану.

Важливим напрямом профілактики є впровадження у навчальні програми вищих навчальних закладів спеціальних модулів, спрямованих на вивчення особливостей соціальної роботи, можливих професійних загроз та розвиток практичних компетенцій для роботи в умовах високої нестабільності.

Для запобігання розвитку синдрому професійного вигорання необхідно реалізовувати системні заходи як на рівні окремої особи, так і на рівні організації. Серед таких заходів слід виділити: освоєння технік управління стресом, забезпечення соціальної підтримки з боку колег та керівного складу організації, створення належних умов трудової діяльності та розширення можливостей для професійного вдосконалення. Суттєву роль також відіграє реалізація спеціалізованих програм психологічного супроводу та організація системного відновлення працездатності співробітників.

Як зазначають науковці, соціально-психологічна профілактика професійного вигорання у фахівців соціальної роботи повинна реалізовуватися

за двома основними векторами: з одного боку, зниження впливу стресогенних факторів через формування у фахівців навичок протидії до них, з іншого боку – мобілізація внутрішніх ресурсів особистості для ефективного подолання негативних наслідків професійно-організаційного стресу.

Найбільш ефективними інструментами запобігання професійному вигоранню в даній категорії працівників виступають заходи, спрямовані на професійний розвиток, зокрема: програми підвищення кваліфікації, курси професійної перепідготовки, спеціалізовані тренінги з актуалізації професійного потенціалу. У той же час, важливо звернути увагу на такі ключові моменти як підвищення професійної зацікавленості у фахівців, досягнення оптимального балансу між витратою ресурсу та отримуваною віддачею.

Організаційна готовність керівництва соціальних служб до профілактики професійного вигорання персоналу проявляється у реалізації наступних заходів:

- задоволення професійно-психологічних потреб працівників;
- оптимізація розподілу службового навантаження;
- впровадження справедливої системи матеріального та нематеріального стимулювання;
- дотримання стандартів надання соціальних послуг та норм організації праці;
- розвиток корпоративної культури та запобігання конфліктним ситуаціям;
- системна підтримка молодих фахівців та новачків (наставництво, супервізія, адаптаційні програми).

У сучасній науковій літературі супервізія та спеціалізовані психологічні втручання (зокрема, арт-терапія) ідентифікуються як ключові інструменти профілактики синдрому професійного вигорання серед окремих працівників та трудових колективів.

Проведення психокорекційних тренінгів та систематичне підвищення рівня психологічної компетентності соціальних працівників розглядається як важливий чинник у запобіганні деструктивним наслідкам емоційного

вигорання. Згідно з рекомендаціями експертів, до ефективних організаційних заходів належать:

- впровадження тимблдингових практик, спрямованих на формування згуртованої командної взаємодії;
- організація майстер-класів з розвитку професійних навичок, включаючи кар'єрне планування, оптимізацію тайм-менеджменту та інші адаптивні стратегії.

Важливим аспектом профілактики є індивідуальна відповідальність працівника за власний психоемоційний стан. Міжнародні дослідження свідчать про ефективність таких особистих стратегій подолання стресу, як: регулярна фізична активність, релаксаційні техніки (аудіотерапія, креативні види діяльності), планове відновлення через відпочинок та залучення до позапрофесійних видів діяльності (хобі).

Ці підходи сприяють формуванню стійкості до хронічного професійного стресу та мінімізують ризики виникнення емоційного вигорання [46, с. 96].

Хронічний стрес і професійне вигорання серед працівників соціальної сфери мають негативні наслідки як для їх психоемоційного стану, так і для якості надання соціальних послуг. Враховуючи це, необхідно системно підходити до розробки та впровадження ефективних заходів, спрямованих на профілактику цих явищ. Серед ключових стратегій науковці виділяють наступні:

1. Розвиток емоційного інтелекту. Емоційний інтелект є важливим фактором у підвищенні ефективності професійної діяльності соціальних працівників, оскільки дозволяє краще усвідомлювати, регулювати власні емоції та оптимізувати взаємодію з клієнтами. Для його формування доцільно використовувати спеціалізовані тренінги та методи саморефлексії.

2. Оптимізація меж між професійною та особистою сферами. Важливим аспектом профілактики вигорання є вміння встановлювати чіткі межі між робочими та приватними обов'язками. Це передбачає регламентацію робочого графіку, обмеження комунікації з клієнтами поза службовими

годинами та дотримання балансу між професійною діяльністю і персональним відпочинком.

3. Залучення професійної підтримки. Систематична супервізія, консультації з колегами та участь у професійних спільнотах сприяють емоційній стабільності та зниженню стресового навантаження. Колективне обговорення складних кейсів і отримання експертної оцінки допомагають мінімізувати психологічний тиск.

4. Застосування технік стрес-менеджменту. Ефективними методами протидії стресу є практики релаксації, медитація, регулярна фізична активність і збалансоване харчування. Соціальним працівникам необхідно опановувати навички своєчасної ідентифікації стресових станів та застосування відповідних корекційних механізмів.

5. Професійний розвиток і навчання. Постійне підвищення кваліфікації, вивчення сучасних методик соціальної роботи та вдосконалення практичних навичок сприяють зростанню професійної впевненості та зниженню рівня стресу, пов'язаного з професійними викликами.

6. Організаційні заходи з підтримки працівників. Роботодавцям слід забезпечувати сприятливі умови праці, включаючи належне ресурсне забезпечення, адміністративну підтримку та можливості для професійного зростання. Формування організаційної культури, що базується на принципах відкритості, взаємодопомоги та психологічного супроводу, є ключовим чинником у профілактиці вигорання серед соціальних працівників.

Таким чином, комплексний підхід до соціально-психологічної профілактики стресу та професійного вигорання має включати як індивідуальні стратегії саморегуляції, так і організаційні заходи, спрямовані на створення оптимальних умов професійної діяльності.

Для ефективного управління та запобігання професійному вигоранню у фахівців соціальної сфери доцільно зосередитися на конкретних методах, що відповідають запропонованим стратегіям.

Професійна підтримка та супервізія передбачають:

- індивідуальні супервізії – систематичні зустрічі з експертом для аналізу складних кейсів, отримання фахової оцінки та емоційної підтримки;
- колегіальні групи підтримки – платформи для обміну професійним досвідом, колективного пошуку рішень та зменшення відчуття ізоляції.

Розвиток професійних компетенцій як метод соціально-психологічної профілактики професійного вигорання у фахівців соціальної роботи включає в себе:

- неперервну освіту – участь у спеціалізованих курсах, семінарах та тренінгах для оновлення знань і вдосконалення практичних навичок;
- тренінги з копінг-стратегій – опанування технік стресового менеджменту, релаксації, когнітивно-поведінкових методів та ефективного планування часу.

До організаційних заходів з профілактики відносяться:

- оптимізація навантаження – справедливий розподіл обсягів роботи з урахуванням індивідуальних можливостей працівників;
- чітке визначення функціональних обов'язків – визначення очікувань та критеріїв оцінки результативності;
- гнучкі форми зайнятості – адаптація графіків роботи з урахуванням особистих потреб співробітників.

Психологічний супровід як метод соціально-психологічної профілактики професійного вигорання включає в себе:

- індивідуальні консультації психолога – доступ до фахової допомоги для профілактики емоційного виснаження;
- корпоративні програми психологічної допомоги – впровадження структурних ініціатив, що включають терапевтичні сесії, тренінги та ресурсні матеріали [21, с. 33].

Також варто дотримуватись балансу професійної та особистої сфер функціонування, що передбачає регулярний відпочинок – забезпечення права на своєчасні відпустки та перерви для відновлення працездатності; підтримка сімейно-орієнтованої політики – індивідуалізація умов праці для співробітників

із родинними обов'язками; формування здорового робочого середовища; культура відкритого діалогу – створення умов для вільного обговорення проблем без ризику засудження чи санкцій; система мотивації – публічне визнання професійних досягнень через механізми внутрішньої оцінки та заохочень.

Ці підходи сприяють зниженню ризиків вигорання, підвищують ефективність роботи та забезпечують психологічний комфорт фахівців.

Також важливою частиною профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи є розвиток професійних компетенцій працівників, що включає в себе такі методи як техніки психоемоційної стабілізації, зокрема медитативні практики, дихальні вправи та інші методи, спрямовані на досягнення фізичного розслаблення. Необхідним також є опанування принципів тайм-менеджменту, що включає раціональне планування робочого часу, визначення пріоритетів виконання службових обов'язків.

Як стверджують практики, системне впровадження зазначених стратегій сприятиме зменшенню рівня професійного стресу, підвищенню адаптаційного потенціалу соціальних працівників та профілактиці емоційного вигорання, що є ключовою умовою підтримки їхньої професійної ефективності [26, с. 174].

Профілактика синдрому «емоційного вигорання» починається з аналізу професійного середовища. Вона передбачає когнітивну оцінку ситуації (визначення джерел стресу, аналіз індивідуальної сприйнятливості до стресу чи стійкості до нього тощо) та мінімізацію впливу стресових чинників. Це реалізується за допомогою спеціальних методів, що виконують роль профілактичних механізмів. До таких методів належать:

1. Діагностика стресових станів. Для цього необхідно опанувати навички розпізнавання сигналів, які свідчать про наявність стресу;
2. Поглиблений аналіз ситуації, зокрема виявлення ключових стресових факторів у професійній діяльності особистості та пошук шляхів їх нейтралізації;

3. Ведення «Щоденника стресових ситуацій», де систематизується інформація за сімома критеріями щодня (стресові події за день, реакції на кожен із них, способи адаптації, найбільш ефективні стратегії подолання стресу, методи релаксації, що застосовувалися, їх результативність, а також емоційний стан протягом дня).

4. Аналіз наявності глобальних професійних або життєвих змін у конкретній ситуації (наприклад, реорганізація діяльності підприємства, зміна місця проживання тощо);

5. Ідентифікація ключових стресогенних факторів, що сприяють виникненню емоційного вигорання, та складання індивідуальної угоди із собою щодо застосування певних стратегій подолання стресу протягом певного періоду, із зазначенням системи заохочень або санкцій для саморегуляції;

6. Визначення основних мотиваційних чинників професійної діяльності особистості шляхом систематизації переліку причин (як конкретних, так і абстрактних), що визначають вибір та виконання працівником певної трудової функції;

7. Прийняття стратегічного рішення щодо доцільності подальшої професійної реалізації на поточному робочому місці;

8. Тимчасове зменшення робочого навантаження та опанування технік ефективного тайм-менеджменту для оптимізації продуктивності;

9. Застосування спеціалізованих методів корекції поведінки, спрямованих на трансформацію іміджу «трудоголіка» та формування збалансованого підходу до професійної діяльності;

10. Створення структурованого переліку під назвою «Сфери моєї дійсної зацікавленості», що відображає особистісні та професійні пріоритети;

11. Розвиток асертивної поведінки, оскільки впевненість у собі є ключовою компетенцією для ефективного самовираження та задоволення власних потреб у соціальному та професійному середовищі;

12. Визначення індивідуального розуміння життєвого успіху. Успіх у житті є суб'єктивною категорією, яка визначається системою цінностей та

пріоритетів конкретної особистості. Він може полягати у досягненні поставлених цілей, реалізації потенціалу, гармонійному балансі між різними сферами життя або у внутрішньому почутті самореалізації;

13. Формування соціальної підтримки як чинника психологічної стійкості. Соціальна підтримка передбачає емоційне включення індивіда у соціальне середовище, де він відчуває прийняття, приналежність та беззастережну підтримку. Важливим аспектом є те, що ця підтримка ґрунтується на особистісних якостях індивіда, а не на його функціональній корисності для оточення [3].

У випадку сприйняття професійної ситуації як стресової варто застосовувати методи протидії стресогенним факторам застосовувати психологічні механізми, що виконують роль профілактичних бар'єрів проти стресу:

1. Селективне сприйняття – усвідомлений вибір інформації, що сприяє зменшенню стресового навантаження.
2. Позиціювання життя як ціннісного явища – орієнтація на позитивні аспекти досвіду, що сприяє зниженню рівня тривожності.
3. Використання гумору як захисного механізму – гумор виступає буфером, який зменшує негативний вплив стресової ситуації.
4. Ідентифікація індивідуальної стресової поведінки – аналіз типових реакцій на стрес для подальшої корекції.
5. Рефлексія власної впевненості – оцінка рівня самодостатності та прийнятих рішень, що сприяє ефективному самоконтролю.
6. Аналіз локусу контролю – визначення ступеня суб'єктивного контролю над життєвими подіями, що впливає на стресостійкість.
7. Застосування технік релаксації та фізичної активності – індивідуалізований підхід до вибору методів медитації, аутогенного тренування та фізичних вправ з урахуванням психофізіологічних особливостей особистості [9, с. 52].

Здійснивши аналіз наукової літератури, ми визначили, що одним із ключових засад профілактики синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної роботи є суворе дотримання норм психогігієни. Психогігієна являє собою систему заходів, спрямованих на зміцнення та підтримку психічного здоров'я, формування адекватних поведінкових реакцій у звичайних та стресових умовах, а також розвиток навичок регуляції емоційних станів.

Психічне здоров'я характеризується станом внутрішньої рівноваги, здатністю до самоконтролю, адаптації до стресових факторів, ефективного подолання складних ситуацій та швидкого відновлення психоемоційного балансу. Важливим завданням психогігієни є запобігання негативним психічним реакціям у соціальних працівників у процесі професійної взаємодії.

Стійкість до синдрому вигорання забезпечується психогігієнічними заходами, що передбачають розвиток емоційної стабільності, готовності до психічних навантажень та запобігання когнітивно-поведінковим відхиленням [16, с. 9].

Для профілактики даного синдрому ключове значення мають такі психологічні характеристики, як здатність до самоконтролю, адекватна самооцінка, стресостійкість, фізична витривалість, навички психорегуляції та емоційного самовпливу.

Особливу роль відіграє самовладання, яке в психології розглядається як індикатор соціальної та емоційної зрілості особистості. Важливо зазначити, що самовладання є не лише індивідуальною рисою, а й динамічним процесом управління власною поведінкою в умовах екстремальних ситуацій. Соціальним працівникам необхідно цілеспрямовано розвивати відповідні компетенції [10, с. 35].

Науковці виділяють дві категорії програм профілактики та подолання синдрому професійного вигорання: індивідуальні (спрямовані на окрему особу та включають психокорекційні методи) та групові (орієнтовані на колективну взаємодію).

До індивідуальних методів профілактики стресу та вигорання належать: раціональне планування позаробочого часу (фізична активність, збалансоване харчування, рекреація), а також неформальний відпочинок, хобі, соціальна підтримка з боку родини та оточення.

Серед психологічних підходів, як рекомендують дослідники, такі як: метод «вісім сходинок»; аутотренінг; когнітивно-поведінкові техніки усунення негативних установок; вправи з емоційної саморегуляції; антистресові стратегії тощо.

Дослідження зазначеної проблематики на колективному рівні продемонструвало зниження рівня стресового впливу, яке досягається шляхом розвитку системи соціальної підтримки – формування сприятливого середовища взаємної довіри та взаєморозуміння серед членів команди. Групова терапія та спеціально розроблені втручання сприяють ефективнішому застосуванню таких методів, як:

- вдосконалення комунікативних стратегій у групі (завдяки проходженню спеціалізованих тренінгів та курсів з розвитку міжособистісних навичок);
- колективне обговорення емоційно напружених ситуацій, пов'язаних із професійною діяльністю;
- індивідуальні консультативні сесії під керівництвом досвідченого супервізора;
- робота в парах із психологічно сумісними колегами;
- активна участь у спільній діяльності, що сприяє груповій згуртованості [14, с. 30].

Соціально-психологічна підтримка є неформалізованим процесом, який може реалізовуватися у різних формах та передбачає емоційну стабілізацію після завершення трудового дня. Вона може здійснюватися як між колегами на горизонтальному рівні, так і за участі керівників або супервізорів. Основна функція такої підтримки полягає у знятті психоемоційного напруження, що виникає в працівників у процесі виконання службових обов'язків. Тривалість

процедури становить 15-30 хвилин та проводиться наприкінці робочого дня. Формат може варіюватися від групових сесій до індивідуальних бесід, залежно від потреби або особистих переваг учасників.

Участь у підтримуючих групах сприяє усвідомленню як свідомих, так і несвідомих психологічних механізмів, які впливають на ефективність професійної взаємодії з клієнтами, а також можуть гальмувати особистісний розвиток і порушувати позитивну групову динаміку. У той же час, участь у таких групах часто супроводжується підвищеним рівнем тривожності, оскільки передбачає відкрите обговорення емоційних реакцій, спричинених взаємодією з клієнтами або колегами. Фахівці, які проводять подібні групи, а також їхні учасники відзначають значні труднощі в організації та проведенні таких заходів. Однак саме вони є ключовим інструментом у розвитку емоційної чутливості персоналу, підвищенні рівня особистої відповідальності та загального професійного зростання [18].

Узагальнивши різні підходи до попередження та подолання професійного вигорання фахівців соціальної роботи ми розробили Орієнтовну соціально-психологічну програму попередження професійного вигорання «Рівновага: ресурсний стан фахівця соціальної роботи» (Додаток). Метою та завданням стало запобігання проявам професійного вигорання у фахівців соціальної роботи та його негативному впливу на їх життєдіяльність та функціонування через комплексний розвиток особистісних ресурсів, формування навичок самодопомоги та створення соціальної підтримки. У програмі враховано методи впливу та підтримки таких сфер життєдіяльності фахівця, як фізіологічна, емоційна, когнітивна, поведінкова та соціальна. Очікуваний результат: запобігання, зменшення або подолання симптомів професійного вигорання у фахівців соціальної роботи, підвищення ефективності праці та якості життя фахівців.

Отже, стресогенні умови професійної діяльності та синдром емоційного вигорання становлять значну загрозу для психологічного благополуччя працівників соціальної сфери, знижуючи їхню продуктивність та якість надання

послуг. Для мінімізації цих негативних явищ необхідно впроваджувати комплексні підходи, зокрема: розвиток емоційного інтелекту для ефективного управління власними станами; формування навичок встановлення здорових меж у професійній взаємодії; забезпечення доступу до професійної підтримки (супервізія, психологічний супровід); організаційні заходи зі стрес-менеджменту на інституційному рівні.

2.2. Супервізія фахівців соціальної роботи як система профілактики професійного вигорання

Сьогодні супервізія є важливим інструментом у професійній діяльності соціальних працівників, психологів-консультантів та соціальних педагогів. Вона розглядається як елемент професійної культури, механізм підвищення кваліфікації та інституціоналізована форма наставництва. У сучасних дослідженнях з профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників супервізія визначається як один із найефективніших інструментів, що забезпечує комплексну підтримку фахівців на емоційному, професійному та організаційному рівнях.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», супервізія визначається як професійно організована підтримка фахівців соціальної сфери, спрямована на: подолання професійних труднощів; аналіз та корекцію професійних недоліків; оптимізацію організаційних аспектів роботи; підвищення трудової мотивації; дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг; профілактику професійного вигорання; надання емоційної підтримки [15].

Процес супервізії регламентується відповідними Методичними рекомендаціями щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги та може включати обговорення таких аспектів: індивідуально-психологічні та

професійні характеристики працівника; рівень професійної компетентності, знань і навичок; динаміка професійного розвитку; рівень емоційного вигорання; ефективність комунікації з колегами та клієнтами; відповідність наданих послуг потребам та особливостям отримувачів; задоволеність клієнтів якістю соціальних послуг.

Згідно з Методичними рекомендаціями до основних методів проведення супервізії належать: діалоговий формат обговорення; рольові ігри та симуляції; презентаційні техніки; інформаційні сесії; консультативні методи; аналіз документації (звітів, планів роботи тощо); інтерактивні методи навчання; спостереження за професійною діяльністю [38].

Як зазначають науковці, супервізія виконує стратегічну роль у професійному становленні фахівців соціальної сфери. Її основна мета полягає у оптимізації виконання службових обов'язків супервізованим спеціалістом через систематизовану професійну підтримку. Ключовим завданням даного процесу є гармонізація трьох взаємопов'язаних аспектів: організаційних вимог, професійних стандартів та індивідуальних потреб молодого фахівця.

Дослідниця Н. Кривоконь вважає, що супервізія являє собою спеціалізовану форму професійного супроводу, що реалізується через взаємодію між досвідченим фахівцем (супервізором) та працівником, який потребує підтримки. Відмінною рисою такого супроводу є людиноцентричний підхід, який передбачає обов'язкове врахування суб'єктивного досвіду, емоційних станів та професійних переконань супервізованого. Науковий аналіз демонструє, що ігнорування психоемоційного компоненту професійної діяльності може призвести до таких негативних наслідків, яких як синдром професійного вигорання, зниження продуктивності праці, деформації професійної ідентичності [19, с. 65].

Інституалізація супервізії як управлінської технології в системі соціальної роботи дозволяє оптимізувати використання внутрішньоорганізаційних ресурсів, створити ефективну систему колегіальної підтримки, забезпечити трансляцію професійного досвіду, сприяти розвитку громадянських якостей

фахівців. Важливим аспектом є відповідність принципів супервізії базовим засадам соціальної роботи, зокрема: принципу гуманізму; поваги до особистої гідності клієнта; орієнтації на розвиток соціального потенціалу; забезпечення прав та свобод особистості [1].

Таким чином, супервізія виступає інтегративною технологією, яка поєднує в собі елементи професійного наставництва, психологічної підтримки та управлінського супроводу, що робить її невід'ємною складовою сучасної системи соціального захисту.

Супервізія у сфері соціальної роботи виконує функцію інструменту професійного супроводу, спрямованого на оптимізацію діяльності соціальних працівників шляхом забезпечення підтримки, розвитку кваліфікації та підвищення рівня мотивації. В межах супервізійного процесу застосовуються різноманітні стратегії стимулювання професійної активності, що сприяють підвищенню ефективності виконання професійних обов'язків.

Одним із ключових елементів є систематичне визнання досягнень у роботі фахівців під час супервізійних сесій, оскільки навіть незначні успіхи, зафіксовані в офіційному контексті, можуть істотно впливати на рівень мотивації. Супервізор відіграє важливу роль у процесі формування чітко визначених цілей та операційних завдань, що виступає додатковим чинником професійної активізації.

Також до обов'язків супервізора входить надання експертної підтримки у подоланні професійних труднощів, з якими стикаються працівники. Важливим аспектом є організація професійного розвитку через спеціалізовані навчальні заходи, такі як тренінги, семінари та курси підвищення кваліфікації.

Створення сприятливого організаційного середовища, яке передбачає комфортні умови праці, інституційну підтримку з боку керівництва та конструктивну взаємодію в колективі, є обов'язковою складовою ефективною супервізії. Крім того, супервізор має забезпечувати дотримання балансу між професійною діяльністю та особистим життям працівників, що позитивно корелює з їхньою продуктивністю.

Додатковим мотиваційним чинником є залучення соціальних працівників до процесу прийняття управлінських рішень та розширення зони їхньої відповідальності, що сприяє підвищенню рівня професійної заангажованості [12, с. 34].

Використання супервізії як управлінської технології в соціальній роботі сприяє ефективному залученню внутрішніх організаційних ресурсів завдяки впровадженню механізмів взаємодопомоги та наставництва, коли більш кваліфіковані фахівці надають підтримку менш досвідченим колегам. Крім того, принципи, на яких ґрунтується супервізія як соціальний інститут, сприяють формуванню громадянських якостей у професійних працівників.

Важливість супервізії як інструменту управління в соціальній сфері полягає також у її відповідності базовим засадам соціальної роботи, таким як гуманістичні цінності, повага до особистості клієнта, заохочення його до активізації власного соціального потенціалу.

Дослідники та практики в галузі соціальної роботи зазначають, що недостатній контроль за професійною діяльністю фахівців може призвести до низки несприятливих наслідків, серед яких: зниження ефективності наданих послуг, обмеження можливостей для професійного вдосконалення, незадоволеність клієнтів, висока плинність кадрів та ризик розвитку синдрому професійного вигорання. Враховуючи специфіку роботи соціальних працівників, що включає складні умови праці, інтенсивне психоемоційне навантаження, постійну діяльність у стресовому середовищі, нерівномірний робочий графік та високу ймовірність вигорання, супервізія має стати обов'язковим елементом їхньої професійної практики [24, с. 535].

Однією з ключових функцій супервізії є розвиток навичок подолання вторинної травматизації, що набуває особливої актуальності в умовах надзвичайних ситуацій, зокрема під час війни. Навіть кваліфіковані фахівці можуть зазнавати емоційної дестабілізації в процесі супервізії, тому основним завданням супервізора є забезпечення безпечного та конструктивного простору для професійного розвитку. Для досягнення цієї мети необхідно дотримуватися

принципів групової роботи, таких як взаємна повага, відмова від оціночних суджень, запобігання конфліктам та формуванню передчасних припущень.

Крім того, супервізор повинен сприяти розвитку у підлеглих навичок рефлексії, зокрема вміння ідентифікувати та аналізувати власні емоційні стани. При дотриманні цих умов супервізія стає ефективним інструментом професійної підтримки, де зворотній зв'язок виступає ключовим компонентом удосконалення професійної майстерності. Разом з тим, важливо вміти застосовувати таку форму супервізії, яка є більш ефективною для фахівців соціальної роботи певної служби [12, с. 35].

На підставі аналізу наукової літератури було ідентифіковано ключові форми супервізії, до яких належать: рефлексивна, підтримуюча, адміністративна та освітня, кожна з яких має чітко визначені функціональні особливості.

Зокрема, рефлексивна супервізія передбачає систематичні сесії, спрямовані на аналіз робочих ситуацій, що дає змогу соціальним працівникам усвідомити власні емоційні реакції, критично оцінити професійний досвід та зменшити рівень психологічного напруження завдяки розвитку навичок саморефлексії та самоаналізу. В результаті фахівці отримують можливість глибшого осмислення взаємодії з клієнтами, більш свідомого виконання професійних функцій та об'єктивнішої оцінки результатів своєї діяльності. Це, у свою чергу, сприяє зниженню емоційного виснаження, попередженню професійної деформації та забезпечує умови для постійного професійного розвитку.

Підтримуюча супервізія має на меті формування безпечного комунікативного середовища, у межах якого соціальні працівники отримують можливість відверто аналізувати складності, пов'язані з професійною діяльністю. Дана форма супервізії відіграє ключову роль у запобіганні професійній ізоляції, оскільки передбачає надання емоційної підтримки як з боку супервізора, так і колег. Наукові дослідження та емпіричні дані підтверджують, що соціальні працівники, які мають доступ до регулярного

обговорення професійних труднощів у довірчій атмосфері, характеризуються менш вираженими проявами деперсоналізації та емоційного виснаження. Як наслідок, це сприяє підвищенню рівня професійної мотивації, що безпосередньо впливає на ефективність їхньої роботи.

Адміністративна супервізія орієнтована на оптимізацію організаційних процесів у сфері соціальної роботи, зокрема на управління персоналом, диференціацію функціональних обов'язків та контроль дотримання професійних стандартів. Застосування цього підходу сприяє зменшенню робочого навантаження за рахунок раціоналізації трудових функцій, дотриманню етичних принципів та організаційних норм, що є важливим чинником стабілізації професійного середовища та профілактики синдрому професійного вигорання. Систематичне проведення адміністративних супервізійних сесій дозволяє своєчасно ідентифікувати ознаки перевантаження серед працівників, вжити відповідних корективних заходів і, як результат, мінімізувати ризик розвитку емоційної деформації.

Освітня супервізія надає соціальним працівникам доступ до засвоєння нових знань та вдосконалення професійних умінь, що безпосередньо впливає на зростання їхньої кваліфікації. Формування та розвиток професійних компетенцій відіграє ключову роль у профілактиці стресових станів, оскільки зменшує відчуття недостатньої професійної підготовленості, яке часто провокує тривожність. Крім того, постійне професійне вдосконалення сприяє зміцненню самооцінки фахівців, підвищуючи їхню задоволеність трудовою діяльністю. Як наслідок, це знижує ймовірність виникнення синдрому емоційного вигорання серед представників соціальної сфери [49, с. 80].

На основі аналізу наукових джерел визначено ключові аспекти запобігання професійному вигоранню соціальних працівників за допомогою супервізії.

Перший аспект полягає у впливі супервізії на професійне вдосконалення соціальних працівників шляхом застосування рефлексивного підходу. Цей механізм дає змогу фахівцям ідентифікувати індивідуальні професійні

компетенції та дефіцити, оцінювати ефективність власної роботи та формувати стратегії її оптимізації. Рефлексивна практика сприяє критичному осмисленню досягнень і недоліків діяльності, що є важливим фактором зменшення стресового навантаження та підвищення рівня професійної самореалізації.

Другий аспект пов'язаний із груповою підтримкою, яка є структурним елементом супервізійного процесу. Взаємодія у межах професійного середовища забезпечує умови для колективного обговорення складних випадків, обміну фаховими знаннями та емоційної підтримки. Такі умови сприяють зменшенню відчуття професійної ізоляції та запобігають розвитку синдрому емоційного вигорання. Таким чином, супервізія виступає ефективним інструментом профілактики професійного вигорання, інтегруючи рефлексивні практики та механізми соціальної підтримки.

Третій аспект полягає в тому, що супервізія, заснована на виявленні та розвитку сильних сторін працівників, сприяє вдосконаленню їхніх професійних компетенцій. Такий підхід підвищує рівень самоефективності фахівців, що, у свою чергу, мотивує їх до подальшого професійного вдосконалення. Четвертий аспект пов'язаний із орієнтацією супервізії на пошук оптимальних рішень, що дозволяє соціальним працівникам застосовувати ефективні та прагматичні стратегії у вирішенні службових проблем. В результаті це сприяє зменшенню стресового навантаження та попередженню синдрому емоційного вигорання за рахунок посилення відчуття керованості ситуацією.

П'ятий аспект передбачає інтеграцію практик усвідомленості у процес супервізії, що дозволяє працівникам підтримувати когнітивну концентрацію, знижувати стресові реакції та зберігати психоемоційний баланс. Використання усвідомленості сприяє розвитку резильєнтності та підвищує здатність до подолання професійних труднощів [26, с. 175].

Супервізія є важливим інструментом запобігання професійного вигорання у соціальних працівників, оскільки вона забезпечує комплексну підтримку, спрямовану на зменшення емоційної напруги, стабілізацію психологічного стану, розвиток професійних компетенцій. Систематичні

супервізійні сесії також сприяють вирішенню конфліктних ситуацій у професійній діяльності та зниженню стресового впливу. Ключовим елементом супервізії є рефлексивна практика, яка дозволяє соціальним працівникам аналізувати власні професійні можливості та дефіцити. Це, у свою чергу, стимулює професійне вдосконалення та підвищує продуктивність роботи.

Окрім того, як зазначають дослідники, супервізія є інструментом організаційного управління, за допомогою якого призначений установою супервізор сприяє підвищенню ефективності професійної діяльності працівників як на індивідуальному, так і на груповому рівні, а також забезпечує відповідність їхньої роботи встановленим нормативам. Дане поняття розкривається через застосування спеціальних моделей аналізу та вмотивованого вирішення проблемних ситуацій, що виникають у процесі комунікації з клієнтами. У сучасній практиці виділяють дві основні форми супервізії – формальну та неформальну, кожна з яких застосовується відповідно до конкретних професійних потреб.

Формальна супервізія є систематизованим процесом, який здійснюється у запланований час між керівником та підлеглим. Вона передбачає комплексний аналіз професійних навичок соціального працівника, оцінку необхідності його професійного розвитку, а також обговорення організаційних аспектів діяльності. Дана форма супервізії сприяє рефлексії фахівця, розкриваючи його потенціал та стимулюючи до професійного вдосконалення. Неформальна супервізія являє собою процес вивчення впливу професійної діяльності на психоемоційний стан соціальних працівників. Вона може реалізовуватися у груповому або індивідуальному форматі за участю незалежного експерта, що забезпечує неупереджену оцінку якості виконуваної роботи [2, с. 58].

Окремим різновидом супервізії є самосупервізія, яка ґрунтується на здатності фахівця до критичного аналізу власної роботи, самостійного виявлення слабких місць та оперативного коригування помилок у процесі надання соціальних послуг.

Отже, здійснивши аналіз супервізії у соціальній роботі, ми дійшли висновку, що даний метод є важливим інструментом професійного розвитку фахівців соціальної роботи, оскільки вона забезпечує не лише отримання експертної оцінки та вдосконалення практичних компетенцій, але й психологічну підтримку у стресових умовах професійної діяльності. Даний механізм відіграє ключову роль у дотриманні високих стандартів якості соціальних послуг та забезпеченні ефективності роботи спеціалістів. У зв'язку з цим необхідно розвивати інститут супервізії та забезпечувати його доступність для всіх представників соціальної сфери, що сприятиме їхньому професійному становленню та особистісному розвитку.

Висновки до розділу 2

Здійснивши аналіз шляхів профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи ми дійшли наступних висновків. Методи попередження професійного вигорання фахівців соціальної роботи передбачають комплексний підхід до соціально-психологічної профілактики стресу та професійного вигорання та включають як індивідуальні стратегії саморегуляції, так і організаційні заходи, спрямовані на створення оптимальних умов професійної діяльності.

Найбільш поширеними сьогодні є такі шляхи попередження професійного вигорання фахівців соціальної роботи – професійна підтримка та супервізія, організаційні заходи з профілактики, психологічний супровід, баланс професійної та особистої сфер робітника. Окрім цього, необхідний розвиток професійних компетенцій працівників, що включає в себе методи та техніки психоемоційної стабілізації, зокрема медитативні практики, дихальні вправи та інші методи, спрямовані на досягнення фізичного розслаблення.

Узагальнивши різні підходи до попередження та подолання професійного вигорання фахівців соціальної роботи ми розробили Орієнтовну соціально-психологічну програму попередження професійного вигорання - «Рівновага: ресурсний стан фахівця соціальної роботи».

Відповідно до «Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги», з метою запобігання професійному вигоранню та надання емоційної підтримки працівникам, надавач соціальних послуг має організовувати систему супервізійних сесій та зустрічей. Супервізія є важливим інструментом запобігання професійного вигорання у фахівців соціальної роботи, оскільки вона забезпечує комплексну підтримку, спрямовану на зменшення емоційної напруги, стабілізацію психологічного стану, розвиток професійних компетенцій.

ВИСНОВКИ

Здійснивши теоретико-методологічний аналіз профілактики професійного вигорання у фахівців соціальної роботи ми дійшли попередніх висновків.

Проаналізовано поняття та чинники професійного вигорання фахівців соціальної роботи. Синдром професійного вигорання проявляється у формі психоемоційного виснаження, розвитку психосоматичних порушень та зниження професійної продуктивності. Дане явище розглядається як деструктивний чинник, що свідчить про кризу професійної ідентичності, втрату мотивації до самореалізації, а також призводить до погіршення фізичного та психічного здоров'я фахівців соціальної роботи.

Професійна діяльність фахівців соціальної роботи пов'язана з високим рівнем інтелектуального, психоемоційного та фізичного навантаження, що виникає в процесі встановлення довірчих стосунків з клієнтами та подолання проблемних ситуацій, а також характеризується постійною наявністю низки чинників стресу. У цьому контексті фахівці виконують роль своєрідних емоційних та інтелектуальних «донорів» для своїх клієнтів.

Фактори, що зумовлюють розвиток синдрому професійного вигорання, зазвичай класифікуються як зовнішні (особливості організації праці, специфіка діяльності, дефіцит професійної мотивації та матеріальної стимуляції, «середовищні» фактори) та внутрішні (надмірна емоційна залученість у проблеми клієнтів, підвищений рівень тривожності та психоемоційного напруження, непропорційні особисті амбіції, трудовголізм, нехтування власним фізичним і психоемоційним благополуччям та ін.). Загалом, професійне вигорання можна охарактеризувати як процес виснаження внутрішніх ресурсів працівника, що виникає в умовах надмірного залучення до розв'язання чужих життєвих труднощів. Такий стан часто супроводжується хронічною тривожністю, відчуттям фрустрації, яке виникає внаслідок глибокої

професійної відданості та очікування певного визнання чи винагороди, що не справджуються.

У процесі вивчення синдрому емоційного вигорання дослідники виокремлюють п'ять основних груп симптомів, що охоплюють різні сфери функціонування людини — фізіологічну, емоційну, поведінкову, когнітивну та соціальну. З метою вивчення проявів професійного вигорання серед соціальних працівників, нами було проведено авторський опитувальник, в якому взяли участь 14 фахівців Благодійного фонду «Рокада» Чернівецького офісу. Дослідження охоплювало різні аспекти професійного вигорання, зокрема рівень фізичної та емоційної втоми, ставлення до роботи, труднощі у взаємодії з клієнтами та здатність до відновлення після робочого дня.

Результати опитування продемонстрували, що значна частина респондентів – 5 осіб (35,71%) часто, а 4 особи (28,57%) майже завжди – відчують фізичну втому після робочого дня. Також 6 осіб (42,85%) іноді відчують емоційне виснаження, тоді як ще 6 осіб (42,85%) дуже часто стикаються з таким відчуттям. Окрім цього, чимало фахівців – 4 особи (28,57%) відчують значне емоційне навантаження, а 7 осіб (50,00 %) іноді хочуть тимчасово уникнути роботи. Також було виявлено, що 8 респондентів (57,24%) мають труднощі зі зняттям емоційного напруження, а 4 особи (28,57%) дуже часто відчують перевантаженість проблемами інших людей.

З метою діагностики рівня стресу нами було проведено Тест на визначення рівня стресу за В. Щербатих, результати якого засвідчили, що 6 осіб (42,85%) відчують напруження емоційних та фізіологічних систем організму, що виникає у відповідь на потужний стресогенний чинник, який не піддався компенсації. А у 2-ох осіб (14,28%) наявний інтенсивний стресовий стан, подолання якого доцільно здійснювати за участю психолога або психотерапевта. Такий рівень стресового навантаження вказує на те, що адаптаційні ресурси організму перебувають на межі виснаження.

Систематизовано методи профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи. Профілактика професійного вигорання фахівців соціальної

роботи розглядається як комплекс організаційних, психологічних та управлінських заходів, спрямованих на мінімізацію впливу факторів, що провокують його розвиток. До ключових методів профілактики професійного вигорання на індивідуальному та груповому рівнях науковці відносять регулярне проведення супервізійних сесій, спеціалізовані психокорекційні програми тренінгового формату, надання консультативної допомоги, комплексне інформування щодо причин виникнення, клінічних ознак та способів усунення даного синдрому, зокрема методики оптимізації психоемоційного стану. Важливим напрямом профілактики є впровадження у навчальні програми вищих навчальних закладів спеціальних модулів, спрямованих на вивчення особливостей соціальної роботи, можливих професійних загроз та розвиток практичних компетенцій для роботи в умовах високої нестабільності.

З метою запобігання розвитку синдрому професійного вигорання фахівців соціальної роботи необхідно реалізовувати системні заходи як на рівні окремої особи, так і на рівні організації. Серед таких заходів слід виділити: освоєння технік управління стресом, забезпечення соціальної підтримки з боку колег та керівного складу організації, створення належних умов трудової діяльності та розширення можливостей для професійного вдосконалення. Суттєву роль також відіграє реалізація спеціалізованих програм психологічного супроводу та організація системного відновлення працездатності співробітників.

Нами було розроблено Орієнтовну програму попередження професійного вигорання «Рівновага: ресурсний стан фахівця соціальної роботи», метою та завданням якої є запобігання проявам професійного вигорання у фахівців соціальної роботи та його негативному впливу на їх життєдіяльність та функціонування через комплексний розвиток особистісних ресурсів, формування навичок самодопомоги та створення соціальної підтримки. У програмі враховано методи впливу та підтримки таких сфер життєдіяльності фахівця, як фізіологічна, емоційна, когнітивна, поведінкова та соціальна. Очікуваний результат: запобігання, зменшення або подолання симптомів

професійного вигорання у фахівців соціальної роботи, підвищення ефективності праці та якості життя фахівців.

Охарактеризовано супервізію фахівців соціальної роботи як систему профілактики професійного вигорання. Супервізія визначається як професійно організована підтримка фахівців соціальної сфери, що спрямована на: подолання професійних труднощів; аналіз та корекцію професійних недоліків; оптимізацію організаційних аспектів роботи; підвищення трудової мотивації; дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг; профілактику професійного вигорання; надання емоційної підтримки.

Супервізія у сфері соціальної роботи виконує функцію інструменту професійного супроводу, спрямованого на оптимізацію діяльності фахівців соціальної роботи шляхом забезпечення підтримки, розвитку кваліфікації та підвищення рівня мотивації. В межах супервізійного процесу застосовуються різноманітні стратегії стимулювання професійної активності, що сприяють підвищенню ефективності виконання професійних обов'язків. Окрім цього, супервізія є важливим інструментом запобігання професійному вигоранню у фахівців соціальної роботи, оскільки забезпечує комплексну підтримку, спрямовану на зменшення емоційної напруги, стабілізацію психологічного стану, розвиток професійних компетенцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. *Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі: навчальний посібник*. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.
2. Астремська І. В. Супервізія у практиці соціальної роботи та підготовці соціальних працівників. *Теорія і практика сучасної психології*. 2012. Вип. 5. С. 55–59. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tpcp_2012_5_11
3. Балакірева К. О. *Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання»*. URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/ss-48391940/48391940>
4. Близнюк Н. П. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання» // *Трудове навчання в школі*. – 2013. – № 18. – С. 3.
5. Бутиліна О. В. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/21436/19985>
6. Вигорання на роботі: причини, ознаки та способи подолання. Міністерство охорони здоров'я. URL: <https://moz.gov.ua/uk/vigorannya-na-roboti-prichini-oznaki-ta-sposobi-podolannya>
7. Герберт Фрейденбергер. Вікіпедія. Вільна енциклопедія: вебсайт. URL: <http://surl.li/ukuxe>.
8. Гирняк К. М. Причини емоційного вигорання особистості: теоретичний аспект управління. *Науковий вісник ЛНУВМБТ*. Том 17. №1 (61). Частина 4. 2015. С. 183-188
9. Гігіна О. Профілактика та подолання синдрому професійного вигорання. *Соціальний педагог*, 2014. №10. С. 52
10. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. 2019, с. 34-40

11. Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників // *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. (Запоріжжя, 2 листоп. 2022 р.) / редкол.: В. Л. Погребна, В. В. Кузьмін, Н. В. Островська, Т. О. Бородулькіна та ін. – Запоріжжя : НУ «Запоріз. політехніка», 2022. – С. 20-22. – 363 с.
12. Грицанюк В. В., Іванів А. А. Супервізія як метод професійного зростання фахівців соціальної сфери. *Науковий часопис Українського державного університету імені Михайла Драгоманова. Серія 5: Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2024. Вип. 98. С. 33–36.
13. Гузь А. Профілактика синдрому професійного вигорання в педагогів // *Вихователь-методист дошкільного закладу*. – 2012. – №6. – С. 56-63.
14. Дударьов, В. В. Форми попередження професійного вигорання соціальних працівників // «Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів: матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції (27.09.2019 р.)» (С. 29–31). РІК-У.
15. Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII // Офіційний вісник України. – 2019. – № 20. – Ст. 81. – [Чинний від 17.01.2019].
16. Коляда, Н. В., Король, С. М., Теслик, Н. М. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров'я соціальних працівників та психологів. // *Проблеми соціальної роботи: філософія, соціологія, психологія*. – 2019 - №1 – С. 7-12 - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prcr_2019_1_3
17. Кононенко О. О. Професійне вигорання у педагогів: сутність, ознаки, профілактика // *Актуальні проблеми психології в закладах освіти*. – 2020. – Вип. 10. – С. 145–153.

18. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. *Професійне вигорання працівників освіти: монографія*. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.
19. Кривоконь Н. Супервізія як чинник вдосконалення соціальної роботи. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Психологія*. 2016. Вип. 61. С. 64–68.
20. Крупник З. І. Соціальна та психологічна компетентності як умова професійного становлення працівника соціальної сфери. *Інноваційна педагогіка: науковий журнал Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій*. Випуск 46. Видавничий дім «Гельветика» 2022. С.194-198.
21. Крупник З. Стрес та професійне вигорання серед фахівців соціальної сфери: причини і способи профілактики. *Трансформаційні процеси соціальногуманітарної освіти сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми та перспективи*. 2024. С.31-35.
22. Левкіна Г., Конончук А., Миколіук Н., Руденко Б., Улько Н.. Посібник «Практичне керівництво для ефективної організації та реалізації заходів із неформальної освіти та активного довголіття», 2023. С. 46. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-11/guide_on_effective_organization_and_implementation_of_non_formal.pdf
23. Лисенкова І. П., Гончарова Г. В. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2018. Вип. 3. URL: https://nadpsu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/09/visnik_3_2018_psh.pdf
24. Литвинюк Г. Корпоративна школа супервізії як інструмент управління професійним розвитком педагогів. *Social Work and Education*. 2022. Т. 9, № 4. С. 530–541.
25. Любченко Н. В., Білик Н. І. Супервізія як технологія післядипломної освіти педагогічних працівників у контексті Концепції «Нова українська школа» // *Імідж сучасного педагога*. – 2021. – № 5 (200). – С. 5–13.

26. Малишко О. С. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників засобами супервізії // *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. 220-річчю від дня засн. Ун-ту (Харків, 7 листоп. 2024 р.). – Харків, 2024. – С. 171–176.

27. Матвієнко Л. І., Коваленко А. І. Чинники емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування // *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації освіти* : матеріали X міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 21 трав. 2021 р.). – Київ, 2021. – С. 201–206.

28. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема // *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія: психологічна*. – 2012. – № 2 (1). – С. 444–452.

–

URL:

https://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/02_2012_1/12msospp.pdf

29. Миколук С. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни // *Ввічливість. Humanitas*. – 2022. – № 6. – С. 38–43.

30. Мірошніченко О. А. *Профілактика синдрому "професійного вигорання" у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник*. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.

31. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка. *Молодий вчений*. 2015. № 4(3). С. 103-105.

32. Мозгова Г. П., Ханецька Т. І., Якимчук О. І. *Психосоматика: психічне, тілесне, соціальне. Хрестоматія: навч. посібник*. – Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. – 383 с.

33. Мокряк А. Г. Профілактика професійної деформації соціальних працівників територіальних центрів для людей похилого віку: соціально-педагогічний аспект // *Вісник Харківської державної академії культури*. – 2009. – Вип. 28. – С. 218–225.

34. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів // *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки. Серія: Педагогіка і психологія.* – 2017. – № 1 (13). – С. 118-125.
35. Опалюк Т. Л., Супервізорство як чинник неперервності професійної освіти соціального працівника. *Інноваційна педагогіка.* 2020. Випуск 21. Т. 3.
36. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. 2018. № 11. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/715424/1/Павлюк3.pdf>.
37. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. *Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія».* Харків, 2016. Вип. 55, с. 204-210
38. Про затвердження методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги. Наказ Міністерства соціальної політики України 12 червня 2020 року № 414. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>
39. Прокопенко І. А. Професійне вигорання педагогів як психолого-педагогічна проблема. *Наукові записки кафедри педагогіки,* 2019. Вип. 45. С 59-64.
40. Рідкодубська Г. А. *Професійна мобільність майбутнього працівника соціальної сфери: теорія та практика: монографія.* Хмельницький: ФОП Мельник А. А., 2018. 296 с.
41. Русанов В. Професійне вигорання медичних працівників в умовах війни: історичний аналіз, сучасні дослідження та авторське визначення. *Психосоматична медицина та загальна практика* Том 9 № 3 (2024). URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/529>
42. Сіпко Л. О., Бузницька Л. С. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій // *Психологічний часопис.* 2019. Т. 5, № 9. С. 220-233.

43. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Психологопедагогічні науки. 2011. № 3. С. 98-100
44. Слосанська Г. Супервізія в соціальній роботі : основні підходи та принципи. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. 2014. Вип. 30. С. 155–159. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2014_30_58.
45. Ставкова С. Г. Неперервна професійна підготовка соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді : дис.. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Львів. 2018. 374 с. URL : <https://ena.lpnu.ua/handle/ntb/41263>
46. Суровцева І, Леонов О. Передумови професійного вигорання фахівців із соціальної роботи та шляхи його подолання - Вісник Приазовського державного технічного університету : зб. наук. праць. Вип. 10. Дніпро : ДВНЗ «Приазов. держ. техн. ун-т», 2023. С. 95-101.
47. Тавровецька Н. Взаємозв'язок професійного вигорання педагогів з особливостями ціннісно-сміслової сфери і життєвої позиції. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць. 2020. № 49. С. 296-321.
48. Усатенко О. Супервізія як метод підвищення професіоналізму психолога-практика. Психологія і суспільство. 2008. № 2. С. 168–172 URL : <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/30379/1/%D0%A3%D1%81%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.pdf>
49. Ушакова І. В. Особливості супервізії в соціальній роботі. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили. Сер.: Соціологія. 2011. Т. 156, Вип. 144. С. 80-84. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdusoc_2011_156_144_19
50. Хохленко А. Профілактика синдрому емоційного вигорання. Дитячий садок управління, 2014. №12. С. 30.

51. Юрків Я. І. Теоретичні аспекти профілактики професійного вигорання соціальних працівників. URL: <https://cusu.edu.ua/images/files-2018/conf-18-05-2018/Yurkiv.pdf>
52. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки : зб. наук. праць / за наук. редакцією І. С. Булах. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. Вип. 16 (61). 125 с.
53. Kadushin A., Harkness D. Supervision in Social Work (4th ed.). New York, NY: Columbia University Press, 2002.
54. Lister K. Stress and Burnout in Social Workers: Perceptions of Supervision and the Role of Self-Compassion and Shame. URL: <https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/77544/1/2020ListerKClinPsyD.pdf>
55. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job Burnout. Annual Review of Psychology. 2001. № 52. P. 397-422.
56. Measuring burnout among UK social workers. A Community Care study. URL: <https://www.qub.ac.uk/sites/media/Media,514081,en.pdf>

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник

«Визначення ознак професійного вигорання»

Місце проведення: БФ «Рокада» Чернівецький офіс

Учасники: 14 соціальних працівників БФ «Рокада» Чернівецький офіс.

Мета: визначення ознак професійного вигорання.

Форма проведення: опитування у Google Форм

Вступна частина: учасники отримали коротку інформацію про мету опитування; інструкція: оцініть, будь ласка наскільки часто ви відчуваєте наступні стани, за шкалою від 1 до 5, де 1-ніколи, 2-іноді, 3-дуже часто, 4-майже завжди, 5-постійно

1. Чи відчуваєте Ви фізичну втому після робочого дня?
2. Чи є у Вас відчуття, що Ваша робота втрачає сенс?
3. Чи відчуваєте Ви постійне емоційне виснаження?
4. Чи відчуваєте Ви злість та роздратування без чіткої причини?
5. Чи відчуваєте Ви втрату інтересу до спілкування з клієнтами?
6. Чи відчуваєте Ви труднощі із зосередженням на роботі?
7. Чи є у Вас відчуття апатії до робочих обов'язків?
8. Чи відбувається у Вас зменшення задоволення від досягнень у роботі?
9. Чи відчуваєте Ви часті головні болі, порушення сну або іншу фізичну втому?
10. Чи є у Вас відчуття, що Ви не отримуєте підтримки від колег та керівництва?
11. Чи є у Вас відчуття, що робота стає менш значущою?
12. Чи відчуваєте Ви, що емоційне навантаження на роботі надто велике для Вас?
13. Чи можете Ви зриватись після робочого дня на близьких?

14. Чи складно Вам зняти емоційне напруження, яке виникає після робочого дня?
15. Чи відчуваєте Ви себе перевантаженими проблемами інших людей?
16. Чи в виникає у Вас бажання «втекти» від своєї роботи або зникнути на деякий час?

Результати опитування фахівців БФ Рокада Чернівецький офіс

№ з/п	Питання	Осіб (%)				
		1 - ніколи	2 – іноді	3 – дуже часто	4 – майж е завжд и	5 - пост ійно
1.	Чи відчуваєте Ви фізичну втому після робочого дня?	1 (7,14)	4 (28,57)	5 (35,71)	4 (28,57)	
2.	Чи є у Вас відчуття, що Ваша робота втрачає сенс?	7 (50,00)	4 (28,57)	3 (21,42)		
3.	Чи відчуваєте Ви постійне емоційне виснаження?	1 (7,14)	6 (42,85)	6 (42,85)	1 (7,14)	
4.	Чи відчуваєте Ви злість та роздратування без чіткої причини?	5 (35,71)	4 (28,57)	5 (35,71)		
5.	Чи відчуваєте Ви втрату інтересу до спілкування з клієнтами?	6 (42,85)	5 (35,71)	3 (21,42)		
6.	Чи відчуваєте Ви труднощі із зосередженням на роботі?	4 (28,57)	6 (42,85)	3 (21,42)	4 (28,57)	
7.	Чи є у Вас відчуття апатії до робочих обов'язків?	5 (35,71)	4 (28,57)	4 (28,57)	1 (7,14)	
8.	Чи відбувається у Вас зменшення задоволення від досягнень у роботі?	6 (42,85)	4 (28,57)	3 (21,42)	1 (7,14)	
9.	Чи відчуваєте Ви часті головні болі, порушення сну або іншу фізичну втому?	4 (28,57)	4 (28,57)	3 (21,42)	3 (21,42)	

10.	Чи є у Вас відчуття, що Ви не отримуєте підтримки від колег та керівництва?	4 (28,57)	6 (42,85)	2 (14,28)	1 (7,14)	1 (7,14)
11.	Чи є у Вас відчуття, що робота стає менш значущою?	7 (50,00)	4 (28,57)	2 (14,28)	1 (7,14)	
12.	Чи відчуваєте Ви, що емоційне навантаження на роботі надто велике для Вас?	2 (14,28)	4 (28,57)	6 (42,85)	2 (14,28)	
13.	Чи можете Ви зриватись після робочого дня на близьких?	7 (50,00)	2 (14,28)	3 (21,42)	2 (14,28)	
14.	Чи складно Вам зняти емоційне напруження, яке виникає після робочого дня?	2 (14,28)	8 (57,24)	2 (14,28)	2 (14,28)	
15.	Чи відчуваєте Ви себе перевантаженими проблемами інших людей?	4 (28,57)	4 (28,57)	4 (28,57)	2 (14,28)	
16.	Чи в виникає у Вас бажання «втекти» від своєї роботи або зникнути на деякий час?	3 (21,42)	7 (50,00)	2 (14,28)		2 (14,28)

Тест на визначення рівня стресу (за В. Ю. Щербатих)

Інструкція: перед вами ознаки стресу - інтелектуальні, поведінкові, емоційні та фізіологічні. За наявність у себе одного із інтелектуальних і поведінкових ознак - ставте собі 1 бал; емоційних - 1.5 бали, а фізіологічних - 2 бали.

Карта опитувальника

Інтелектуальні ознаки стресу:

1. Переважання негативних думок
2. Труднощі зосередження
3. Погіршення показників пам'яті
4. Постійне і безплідне обертання думок навколо однієї проблеми
5. Підвищена відволікання
6. Труднощі прийняття рішень, тривалі коливання при виборі
7. Погані сни, кошмари
8. Часті помилки, збої в обчисленнях
9. Пасивність, бажання перекласти відповідальність на когось іншого
10. Порушення логіки, сплутане мислення
11. Імпульсивність мислення, поспішні і необґрунтовані рішення
12. Звуження «поля зору», коли «бачиться» менше можливих варіантівдії

Поведінкові ознаки стресу:

1. Втрата апетиту або переїдання
2. Зростання помилок при виконанні звичних дій
3. Більш швидка або, навпаки, уповільнена мова
4. Тремтіння голосу
5. Збільшення конфліктних ситуацій на роботі або в сім'ї
6. Хронічна нестача часу
7. Зменшення часу, що приділяється на спілкування з близькими і друзями

8. Втрата уваги до свого зовнішнього вигляду, неухоженість
9. Антисоціальна, конфліктна поведінка
10. Низька продуктивність діяльності
11. Порушення сну або безсоння
12. Більш інтенсивне куріння і вживання алкоголю

Емоційні симптоми:

1. Занепокоєння, підвищена тривожність
2. Підозрілість
3. Похмурий настрій
4. Відчуття постійної туги, депресія
5. Дратівливість, напади гніву
6. Емоційна «тупість», байдужість
7. Цинічний, недоречний гумор
8. Зменшення почуття впевненості в собі
9. Зменшення задоволеності життям
10. Почуття відчуженості, самотності
- 11 Втрата інтересу до життя
12. Зниження самооцінки, поява почуття провини або невдоволення собою або своєю роботою

Фізіологічні симптоми

1. Болі в різних частинах тіла невизначеного характеру, головні болі
2. Підвищення або зниження артеріального тиску
3. Прискорений або неритмічний пульс
4. Порушення процесів травлення (запор, діарея, підвищене газоутворення)
5. Порушення свободи дихання
6. Відчуття напруги в м'язах
7. Підвищена стомлюваність
8. Тремтіння в руках, судом
9. Поява алергії чи інших шкірних висипань

10. Підвищена пітливість 11. Швидке збільшення або втрата ваги тіла

12. Зниження імунітету, часті нездужання

РЕЗУЛЬТАТИ. Таким чином, загальна максимальна сума за всім списком теоретично може досягати 66 балів.

Показник від 0 до 5 балів вважається хорошим - означає, що в даний момент життя вагомий стрес відсутній.

Показник від 6 до 12 балів означає, що людина відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, періодичного відпочинку і знаходження оптимального виходу з ситуації, що склалася.

Показник від 13 до 24 балів вказує на досить виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорні фактор, який не вдалося компенсувати. В цьому випадку потрібно застосування спеціальних методів подолання стресу.

Показник від 25 до 40 балів вказує на стан сильного стресу, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу говорить про те, що організм вже близький до межі можливостей чинити опір стресу.

Показник понад 40 балів свідчить про перехід організму до третьої, найбільш небезпечною стадії стресу - виснаження запасів адаптаційної енергії.

**ОРІЄНТОВНА ПРОГРАМА
ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
«РІВНОВАГА: РЕСУРСНИЙ СТАН
ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»**

АКТУАЛЬНІСТЬ, МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПРОГРАМИ

Професійна діяльність фахівця соціальної роботи потребує постійного емоційного залучення, що передбачає значні витрати ресурсів психіки і внутрішньої енергії. Здатність до самоконтролю, ефективної комунікації з різними соціальними групами та індивідуального підходу до кожного клієнта є ключовими компетенціями, що визначають як рівень професійної ефективності, так і психоемоційне благополуччя працівника.

У своїй щоденній практиці фахівці соціальної роботи постійно взаємодіють з особами, які переживають складні життєві обставини: втрату близьких, хронічні захворювання, інвалідність, бідність, насильство тощо. Така інтенсивна емоційна залученість у професійні комунікації здійснює комплексний вплив на психологічний стан фахівця, спричиняючи зростання емоційного напруження та зниження здатності до саморегуляції.

Це явище отримало наукове визначення як синдром професійного вигорання, що проявляється у формі психоемоційного виснаження, розвитку психосоматичних порушень та зниження професійної продуктивності. Професійне вигорання розглядається як деструктивний чинник, що свідчить про кризу професійної ідентичності, втрату мотивації до самореалізації, а також призводить до погіршення фізичного та психічного здоров'я фахівців соціальної сфери.

Мета та завдання програми: запобігання проявам професійного вигорання у фахівців соціальної роботи та його негативному впливу на їх життєдіяльність та функціонування через комплексний розвиток особистісних

ресурсів, формування навичок самодопомоги та створення соціальної підтримки.

Цільова група: фахівці соціальної роботи (соціальні працівники, соціальні менеджери, кейс-менеджери).

Орієнтовна тривалість: 8-12 тижнів (за можливості – з подальшим супроводом у форматі білінг-груп).

План програми

№ п/п	Сфера відновлення	Завдання	Методи
1.	Фізіологічна сфера	Відновлення енергетичного ресурсу, регуляція стресу через тіло	Динамічні вправи: щоденна розминка (10–15 хв., наприклад, стретчинг, йога для офісу). Дихальні техніки (діафрагмальне дихання, метод «4-7-8»).Робота з напругою: прогресивна м'язова релаксація (за Е. Джекобсоном). Техніки «якір» через сенсори (ароматерапія, контрастний душ). Гігієна режиму: тренінги з тайм-менеджменту для відновлення сну. Рекомендації з балансу «робота/відпочинок».
2.	Емоційна сфера	Розвиток	Рефлексія емоцій: ведення

		емоційного інтелекту, зниження тривожності	щоденника емоцій (техніка «Стоп-кадр»). Вправи на ідентифікацію емоцій («Яка емоція прихована за моєю скаргою?»). Техніки самодопомоги: «Контейнерування» стресу (метафоричне уявлення емоцій у «скриньці»). Позитивне переформулювання (копінг-твердження: «Я роблю те, що можу»). Арт-терапія: вільний малюнок емоцій, робота з глиною.
3.	Когнітивна сфера	Зміна деструктивних установок, профілактика когнітивних викривлень	Робота з думками: техніка «Докази за/проти» (для установок типу «Я повинен допомогти всім»). Тренінг когнітивної гнучкості (альтернативні сценарії ситуацій). Навички фокусування: практики усвідомленості (mindfulness) — концентрація на «тут і зараз». Інформаційна гігієна:

			обмеження зайвих соціальних зв'язків, «детокс» від негативу.
4.	Поведінкова сфера.	Формування здорового функціонування в професійному середовищі	Аналіз звичок: ведення «журналу вигорання» (фіксація тригерів втоми). Відпрацювання меж: тренінг асертивності (відмова без почуття провини). Рольові ігри «Складний клієнт». Планування змін: Метод «Дрібних кроків» (SMART-цілі для балансу)
5.	Соціальна сфера	Зміцнення соціальної підтримки, запобігання ізолюваності та самотності.	Групові сесії: балінт-групи (обговорення складних випадків без оцінок). Формат «Кола підтримки» (обмін досвідом). Мережування: створення партнерських пар «Бадді» для взаємодопомоги. Супервізія: регулярні зустрічі з супервізором для розбору випадків.

Організаційні аспекти.

Формат: офлайн/онлайн (поєднання лекцій, тренінгів, практик).

Періодичність: 2-3 заняття на тиждень, також домашні завдання.

Зворотній зв'язок через анонімні анкети. Можливість корегування методів програми в залежності від запитів учасників та ефективності застосування методів.

Очікувані результати: запобігання, зменшення або подолання симптомів вигорання, підвищення ефективності праці та якості життя фахівців.



БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «РОКАДА»
А/с 108, Київ-65, 03065, Україна
Тел.: (044) 501 56 96, 067 406 89 39,
093 736 36 34

✉ office@rokada.org.ua

CHARITABLE FOUNDATION «ROKADA»
P.O. box 108, Kyiv-65, 03065, Ukraine
Tel.: (044) 501 56 96, 067 406 89 39,
093 736 36 34

🌐 rokada.org.ua

Характеристика студента-практиканта за результатами професійно-орієнтованої стажерської практики

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра педагогіки та соціальної роботи

Студентка Кочерган Тетяна Валеріївна проходила професійно-орієнтовану стажерську практику в Благодійній організації «Благодійному фонді «Рокада» в період з «30» вересня 2024 р. по «27» жовтня 2024 р.

За час практики Тетяна ознайомилася з діяльністю Благодійної організації «Благодійного фонду «Рокада», специфікою роботи соціальних працівників, психологів, а також особливостями надання підтримки вразливим категоріям населення. Вона продемонструвала ґрунтовне розуміння процесів роботи з бенефіціарами фонду та успішно інтегрувалася в колектив.

За час стажерської практики Тетяна зарекомендувала себе як відповідальна, ініціативна та цілеспрямована студентка. Вона проявила високий рівень теоретичних знань, практичних умінь та навичок, активно засвоювала нову інформацію та використовувала її на практиці. Студентка відзначилася вмінням швидко адаптуватися до нових ситуацій, виявляючи при цьому креативність та впевненість у роботі з фахівцями різного профілю.

Серед досягнень Тетяни під час практики було проведення ряд заходів, зокрема тренінг для соціальних працівників на тему «Стрес та емоційне вигорання: інструменти для соціальних фахівців». В рамках цього тренінгу вона провела опитування на тему: «Оцінка стану емоційного вигорання фахівців». Крім того, Тетяна активно асистувала у підготовці та проведенні інших заходів фонду. Вона показала високу дисциплінованість, старанність і здатність працювати в команді, що сприяло успішному досягненню поставлених цілей.

Рекомендована оцінка: «відмінно»

Керівник від бази практики:
психолог Наталія ЦИМБАЛЮК