

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

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

**Соціально-психологічні та організаційні
характеристики персоналу кризового центру як
умови формування психологічно безпечного
середовища**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:

студентка 2 курсу, 212 м групи
Белінська Альбіна Олегівна

Керівник:

Кандидат психологічних наук,
доцент **Собкова С. І.**

*До захисту допущено
на засіданні кафедри*

протокол № _____ від _____ 2025 р.

Зав. кафедрою _____ доц. Андрєєва Я. Ф.

Чернівці – 2025

АНОТАЦІЯ

Белінська А.О. Соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу кризового центру як умови формування безпечного середовища. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «магістр» зі спеціальності 053 Психологія. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2025. 85 сторінок.

У роботі досліджено соціально-психологічні та організаційні чинники формування психологічно безпечного середовища у кризових центрах. Дослідження спрямоване на виявлення взаємозв'язків між вигоранням, копінг-стратегіями, сприйнятою організаційною підтримкою, психологічною безпекою та ставленням до травмоінформованих практик. Методами дослідження стали аналіз літератури, психодіагностика (MBI, Brief COPE, POS, Psychological Safety, ARTIC) та статистична обробка. Отримані результати показали, що психологічна безпека, організаційна підтримка та адаптивні копінг-стратегії є ключовими чинниками позитивного ставлення персоналу до травмоінформованого підходу, які можуть визначати якість допомоги цільовій категорії осіб.

Ключові слова: психологічна безпека, кризовий центр, вигорання, копінг, організаційна підтримка, травмоінформовані практики.

ABSTRACT

Belinska A.O. Social-psychological and organizational characteristics of crisis center staff as conditions for the formation of a safe environment. – Manuscript. Master's Qualification Thesis for obtaining the higher education degree "Master" in specialty 053 Psychology. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Chernivtsi, 2025. 85 pages.

The study examines the social-psychological and organizational factors involved in the formation of a psychologically safe environment in crisis centers. The research is aimed at identifying the relationships among burnout, coping strategies, perceived organizational support, psychological safety, and attitudes toward trauma-informed practices. The study methods included literature analysis, psychodiagnostic tools (MBI, Brief COPE, POS, Psychological Safety, ARTIC), and statistical processing. The results showed that psychological safety, organizational support, and adaptive coping strategies are key factors in fostering positive staff attitudes toward the trauma-informed approach, which may determine the quality of assistance provided to the beneficiary group.

Keywords: psychological safety, crisis center, burnout, coping, organizational support, trauma-informed practices.

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

_____ А.О. Белінська

ЗМІСТ

Вступ.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ХАРАКТЕРИСТИК	
1.1. Психологічне благополуччя та безпечне середовище клієнток, що пережили насильство: визначення, складові, гендерний аспект.....	9
1.2. Соціально-психологічні характеристики професійної діяльності персоналу: сутність, структура та чинники детермінації.....	13
1.3. Організаційні характеристики: психологічна безпека колективу та сприйнята підтримка в системі управління.....	17
1.4. Травма-інформований підхід (ARTIC) як критерій якісної допомоги: теоретичне обґрунтування та вимоги до персоналу.....	20
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ КРИЗОВОГО ЦЕНТРУ ТА ЕМПІРИЧНА ПРОГРАМА ДОСЛІДЖЕННЯ	
2.1. Кризовий центр як соціально-психологічна організація: моделі функціонування та нормативно-правова база діяльності.....	26
2.2. Роль персоналу у забезпеченні відчуття безпеки клієнток: вимоги, професійна компетентність та система підтримки (супервізія).....	30
2.3. Програма та методи емпіричного дослідження: обґрунтування вибірки, гіпотези та методичного інструментарію.....	37
Висновки до розділу 2.....	41
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ПЕРСОНАЛУ	
3.1. Опис вибірки та аналіз середніх показників соціально-психологічних та організаційних характеристик персоналу.....	43
3.2. Аналіз даних емпіричного дослідження.....	47

Висновки до розділу 3.....	65
Висновки.....	68
Список використаних джерел.....	71
Додатки.....	76

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасна українська реальність, що характеризується соціальними трансформаціями, воєнним станом і економічною нестабільністю, призвела до загострення проблеми домашнього насильства та негативно вплинула на психологічне благополуччя жінок. Це питання виходить за межі статистичних даних і охоплює реальні життєві ситуації, які потребують колективної відповідальності та розробки ефективних механізмів допомоги. У цьому контексті кризові центри та притулки, що функціонують в Україні, відіграють ключову роль, забезпечуючи комплексну підтримку для фізичного захисту та психологічного відновлення постраждалих жінок.

Створення психологічно безпечного середовища у кризовому центрі є визначальною умовою для відновлення довіри, почуття підтримки та власної цінності жінок, які пережили травматичний досвід. Безпечний простір включає не лише інфраструктурні аспекти, а й систему взаємодії, емоційну чутливість і професійну компетентність персоналу. Саме працівники центру формують це середовище. Їхня емоційна ресурсність, професійна стійкість, орієнтація на травмоінформований підхід і сприйняття організаційної підтримки визначають якість надання допомоги та психологічне благополуччя клієнток. У разі емоційного виснаження працівника, неефективної комунікації або відсутності підтримки, безпека для клієнток стає формальною. Отже, дослідження соціально-психологічних і організаційних характеристик персоналу як чинників формування психологічно безпечного середовища є не лише актуальним, а й необхідним для вдосконалення системи допомоги жінкам, які пережили насильство.

Стан дослідження проблеми. Питаннями психологічної безпеки та організаційного клімату займалися такі знакові постаті, як Р. Айзенбергер [28], А. Едмондсон [27], Ч. Карвер [24], С. Маслач [40], К. Ріфф [48], а також вітчизняні науковці – О. Бондарчук [4], Л. Карамушка [7]. Н. Пов'якель [15],

Т. Титаренко [20]. Складні проблеми гендерно зумовленого насильства та відновлення жінок після травми вивчали І. Грабовська [5], О. Кочемирова [9], Л. Марценюк [11], а також міжнародні інституції (UNFPA, UN Women) [57]. Проте ми стоїмо перед певною прогалиною: в наявних дослідженнях недостатньо комплексного аналізу того, як конкретні організаційні характеристики (підтримка, внутрішній клімат) та психологічний стан (вигорання, копінг) персоналу напряму пов'язані із головною метою роботи – психологічним благополуччям жінок, що пережили насилля. Саме цю критичну взаємозалежність прагне розкрити це дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тема кваліфікаційної роботи виконана відповідно до плану науково-дослідної роботи кафедри психології Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича в рамках комплексної наукової теми: «Соціально-психологічні чинники впливу на самоздійснення особистості в епоху глобалізації». Актуальність дослідження також зумовлена його відповідністю пріоритетам Державної соціальної програми запобігання та протидії домашньому насильству, оскільки робота спрямована на підвищення ефективності діяльності установ, які надають допомогу постраждалим.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу кризового центру й визначити їхній зв'язок із умовами формування психологічно безпечного середовища допомоги жінкам, які пережили насильство.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі ключові завдання:

1. Проаналізувати наукові концепції психологічного благополуччя та безпечного середовища, інтегруючи їх із підходами соціальної психології управління.
2. Систематизувати соціально-психологічні та організаційні чинники (вигорання, підтримка, клімат), які безпосередньо визначають якість та успішність роботи персоналу з цільовою групою.

3. Окреслити організаційні рамки та функції кризового центру як інституції, що стратегічно забезпечує безпечне середовище клієнтів.
4. Вивчити роль ставлення персоналу до травмоінформованого підходу та його зв'язок із психологічною безпекою та внутрішніми ресурсами працівників.
5. Провести емпіричне оцінювання ключових характеристик персоналу (рівня психологічної безпеки, сприйнятої організаційної підтримки, ставлення до травма-інформованого підходу, копінг-стратегій і професійного вигорання).

Об'єкт дослідження – професійна діяльність персоналу кризових центрів, які надають соціально-психологічну допомогу особам, постраждалим від насильства.

Предмет дослідження – соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу кризового центру як внутрішні чинники забезпечення психологічно безпечного середовища в організації.

Гіпотеза дослідження. В роботі зроблене припущення, що соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу кризових центрів, зокрема рівень професійного вигорання, домінуючі копінг-стратегії та сприйнята організаційна підтримка, можуть бути позитивно пов'язані з рівнем психологічної безпеки в колективі та ставленням працівників до травмоінформованих практик, що є необхідною умовою для забезпечення психологічно безпечного середовища в кризовому центрі.

Методи дослідження. Для реалізації теми дослідження використано комплекс методів, який містить їх три групи:

1. *Теоретичні методи* для обґрунтування понять, визначення структури дослідження та формулювання гіпотез: аналіз, синтез, порівняння та систематизація (для вивчення наукової літератури, визначення категоріального апарату та узагальнення теоретичних підходів українських та зарубіжних науковців), узагальнення та класифікація (для структурування та класифікації соціально-психологічних та організаційних характеристик персоналу).

2. *Емпіричні методи* для збору первинної інформації про персонал кризового центру, серед яких: *організаційні методи* (підбір інструментарію,

визначення респондентів), діагностичні методи (тестування за допомогою стандартизованих методик) та додаткові методи (аналіз анкетних даних).

3. Методи математичної обробки та інтерпретації даних. Для перевірки гіпотези, встановлення взаємозв'язків та надання науково обґрунтованих висновків використано: первинну статистичну у, а саме – обчислення середніх значень, стандартних відхилень, частот розподілу – *кореляційний аналіз* (коефіцієнт кореляції Спірмена) *порівняльний аналіз* (U-критерій Манна-Уїтні, критерій Краскала-Уолліса) *якісний аналіз* (для інтерпретації отриманих статистичних даних, формулювання висновків та розробки практичних рекомендацій).

Теоретичне значення результатів дослідження полягає у поглибленні наукового розуміння взаємозалежності соціально-психологічних та організаційних чинників персоналу кризового центру та умов формування психологічно безпечного середовища. Дослідження поглиблює категоріальний апарат соціальної психології та психології праці шляхом уточнення змісту понять «психологічна безпека в колективі», «травмоінформовані практики» та «сприйнята організаційна підтримка» у контексті діяльності кризових центрів. Воно обґрунтовує та емпірично перевіряє теоретичну модель зв'язку (підтвердження або спростування) між внутрішніми характеристиками персоналу (рівень професійного вигорання, домінуючі копінг-стратегії) та організаційними показниками (сприйнята організаційна підтримка, психологічна безпека в колективі). Дослідження демонструє механізми забезпечення стійкості, дозволяючи теоретично обґрунтувати, як внутрішні ресурси персоналу (копінг) та організації (підтримка) стримують деструктивні процеси (професійне вигорання) і тим самим створюють необхідні умови для формування психологічно безпечного середовища. Воно робить внесок у розвиток теорії безпечного організаційного клімату та концепції професійної стійкості (резильєнтності) у специфічних умовах кризових організацій, де рівень емоційного та травматичного навантаження є екстремально високим, а також розширює знання про соціально-психологічні механізми функціонування

невеликих колективів, що працюють у стресових, травматичних умовах. Отже, дослідження поглиблює наукове розуміння взаємозалежності організаційної культури та умов для якісної психосоціальної допомоги, забезпечуючи місток між соціальною психологією управління та практикою протидії насильству.

Практичне значення результатів дослідження полягає у наданні конкретних емпірично обґрунтованих рекомендацій для управлінців та адміністрації кризових центрів що безпосередньо спрямовані на оптимізацію внутрішнього організаційного клімату та професійної стійкості персоналу. Результати можуть бути використані для управлінської діяльності – втручання на підвищення психологічної безпеки в колективі та посиленні сприйнятої організаційної підтримки як ключового чинника профілактики вторинної травматизації. Також вони можуть бути імплементовані у процеси підготовки адаптації та супервізійної підтримки працівників кризових центрів а також у розроблення внутрішніх політик безпечної комунікації та управління емоційним навантаженням. Отже дослідження пропонує практичний інструментарій для перетворення кризового центру на стійку травмоінформовану та психологічно безпечну організацію.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить **85** сторінок. Основний зміст роботи викладено на 63 сторінках. Список використаних джерел налічує **60 позицій**. Додатки містять допоміжні матеріали до роботи.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ХАРАКТЕРИСТИК

1.1. Психологічне благополуччя та безпечне середовище клієнток, що пережили насильство: визначення, складові, гендерний аспект.

Проблематика безпеки людини у сучасному суспільстві має міждисциплінарний характер, охоплюючи правові, соціальні, культурні та психологічні аспекти. Це питання є особливо важливим для жінок, які пережили насильство, оскільки для них відчуття безпеки є не лише базовою потребою, а й необхідною умовою відновлення психологічного здоров'я, соціальної активності та довіри до навколишнього світу [49, с. 17].

У наукових джерелах психологічне благополуччя визначається як стан внутрішньої стабільності, що виникає за відсутності загрози, емоційного тиску або насильницьких дій, а також за наявності можливості задовольняти базові потреби у захисті, повазі та самореалізації. Згідно з концепцією А. Маслоу, безпека є другою за значенням потребою після фізіологічних, а її нестача призводить до виникнення глибокої тривоги [41, с. 49]. Для жінок, які пережили насильство, психологічна безпека пов'язана з подоланням наслідків травми, відновленням контролю над власним життям і довіри до оточення [36, с. 41].

Соціальна безпека стосується функціонування соціальних структур і систем, які забезпечують людині доступ до захисту, правової допомоги, соціальних послуг і недопущення дискримінації. Це поняття охоплює інституційний (законодавча база, система соціального захисту, політики протидії насильству), та міжособистісний рівень (підтримка сім'ї, громади, професійного кола) [23, с. 12]. В Україні, за даними дослідження ОБСЄ

«Добробут і безпека жінок» (2019 р.), майже 67 % опитаних жінок хоча б раз у житті стикалися з психологічним або фізичним насильством, що свідчить про системну вразливість жіночого населення та недостатній рівень реалізації їхнього права на безпеку.[13, с. 45].

Психологічна та соціальна безпеки тісно взаємопов'язані. За відсутністю належної соціальної підтримки та стабільного середовища неможливо забезпечити внутрішній спокій, а відсутність відчуття психологічної стабільності заважає людині інтегруватися у соціальні структури. Згідно зі звітом UN Women (2020), жінки, які не мають доступу до якісних послуг кризових центрів або підтримки громади, демонструють у 2-3 рази вищий рівень тривоги та депресивних симптомів порівняно з тими, хто перебуває в умовах безпечного середовища [53, с. 21].

Основними складовими психологічної безпеки є такі аспекти:

- відчуття контролю над власним життям і ситуацією;
- довіра до себе та до інших людей;
- емоційна стабільність та самоповага;
- усвідомлення власної цінності;
- доступ до підтримки та допомоги.

Тобто, соціальна безпека включає компоненти соціальної підтримки, доступності до ресурсів і сервісів допомоги, захисту прав та можливості безперешкодного звернення по допомогу.

Формування безпечного середовища передбачає не лише створення умов фізичного захисту, а й розвиток психологічного клімату довіри, у якому жінки можуть вільно висловлювати емоції, почуття та переживання без страху осуду чи недовіри. У діяльності кризових центрів цей аспект є особливо важливим, оскільки перший контакт із персоналом часто визначає подальшу готовність жінки приймати допомогу та брати участь у реабілітаційних програмах. Для досягнення цього фахівці повинні володіти не лише професійними знаннями, а й розвиненою емоційною чутливістю, здатністю до емпатії та саморегуляції.

Психологічно безпечний клімат у кризовому центрі забезпечується впровадженням травмоорієнтованого підходу, що ґрунтується на принципах безпеки, довіри, співчуття, вибору та посилення автономії жінки. Працівники повинні усвідомлювати, що насильство залишає не лише фізичні, а й глибокі психологічні наслідки, тому будь-яка взаємодія має уникати повторної травматизації. Це вимагає від персоналу навичок емпатійного слухання, що включає повну присутність, визнання досвіду клієнтки та утримання від оцінних суджень. Важливим є також володіння методами ненасильницької комунікації, які дають змогу підтримувати діалог у спокійному, доброзичливому тоні навіть у складних емоційних ситуаціях [60, с. 78].

Ефективність психологічно безпечного простору значною мірою визначається організаційною культурою кризового центру. Повага, колегіальність і підтримка всередині команди безпосередньо впливають на якість взаємодії з клієнтками. Працівники, які відчують безпеку та прийняття у професійному середовищі, більш схильні передавати це відчуття у роботі з жінками. З огляду на це, міжнародні стандарти, зокрема рекомендації ВООЗ і UN Women, підкреслюють важливість регулярної супервізії, профілактики професійного вигорання та постійного підвищення кваліфікації персоналу у сфері кризової допомоги.

У практиці кризових центрів важливо дотримуватися принципу партнерської взаємодії з клієнткою, коли фахівець не виступає у ролі «того, хто рятує», а співпрацює з жінкою як із рівноправною стороною, що має право на вибір і самостійність. Такий підхід сприяє не лише відновленню почуття контролю, а й формуванню внутрішнього ресурсу довіри до світу. Професійна компетентність персоналу кризового центру є ключовою умовою створення атмосфери, у якій безпека сприймається не як зовнішня послуга, а як глибинне переживання прийняття, підтримки та гідності.

Важливою складовою безпеки є гендерний аспект, який підкреслює необхідність врахування специфічних соціокультурних ролей, очікувань і дискримінаційних практик, що підсилюють вразливість жінок. Гендерна

безпека передбачає рівний доступ жінок до ресурсів, участь у прийнятті рішень, відсутність стигматизації та ефективну інституційну відповідь на прояви насильства [56, с. 25]. Як зазначає Рут'ян Л. (2019), гендерна нерівність є структурним фактором ризику насильства, а її подолання є передумовою формування психологічно безпечного суспільства [18, с. 13].

У сфері національної політики дотримання положень Стамбульської конвенції (Рада Європи, 2011) та Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» (2018) є ключовою передумовою для гарантування права кожної особи на захист від насильства та отримання комплексної допомоги. За спостереженнями Кириченко, основною проблемою залишається фрагментарна реалізація цих норм і недостатня кількість гендерно орієнтованих програм на місцевому рівні [37, с. 68].

Окрім нормативної бази, суттєвим чинником соціальної безпеки виступають суспільні цінності. Культура ненасильницької комунікації, толерантність і повага до гідності людини є визначальними для забезпечення безпеки жінок. Синишина В. М. (2022) наголошує, що психологічна допомога постраждалим повинна бути не лише корекційною, а й просвітницькою, спрямованою на зміну суспільного ставлення до проблеми гендерного насильства [19, с. 20].

Психологічна та соціальна безпеки є взаємозалежними складовими процесу відновлення та реінтеграції жінок, які пережили насильство. Їх забезпечення вимагає системної взаємодії між державними структурами, фахівцями соціальної та психологічної сфер, громадами і самими жінками. Гендерно чутливий підхід, заснований на повазі, підтримці та розширенні можливостей, повинен стати основною умовою формування безпечного середовища у кризових центрах і суспільстві в цілому.

1.2. Соціально-психологічні характеристики професійної діяльності персоналу: сутність, структура та чинники детермінації

Професійна діяльність персоналу кризових центрів, які працюють із жінками, що пережили насильство, характеризується багатовимірною соціально-психологічною природою. Вона включає не лише виконання функціональних обов'язків, а й постійну емоційну взаємодію, високий рівень емпатії, здатність до саморегуляції та ефективного управління стресом. У цьому контексті соціально-психологічні характеристики визначають особливості професійної поведінки, взаємодії з клієнтками, а також внутрішні психологічні якості, що забезпечують ефективність надання допомоги та стійкість фахівця до емоційного навантаження.

Соціально-психологічні характеристики професійної діяльності визначаються як сукупність особистісних рис, когнітивних установок, емоційних і мотиваційних особливостей, що проявляються під час виконання професійних обов'язків і визначають стиль взаємодії спеціаліста з оточенням [3, с. 34]. Для працівників кризових центрів ці характеристики формуються під впливом специфічного соціального контексту, зокрема роботи з травмованими клієнтками, необхідності приймати складні етичні рішення, підтримувати баланс між емпатією та професійною дистанцією, а також взаємодіяти з представниками інших інституцій, таких як соціальні служби, поліція, медичні працівники та юристи.

Основні компоненти соціально-психологічних характеристик професійної діяльності включають такі аспекти:

Когнітивний компонент: система професійних знань, уявлень і переконань, що визначають сприйняття власної роботи, клієнток і колективу;

Емоційно-регуляторний компонент: здатність до контролю емоцій, рівень емпатії, саморегуляції, стресостійкості та толерантності до фрустрації;

Мотиваційно-ціннісний компонент: професійні цінності, ставлення до клієнтів, рівень внутрішньої мотивації, альтруїзму та усвідомлення соціальної значущості праці;

Комунікативно-поведінковий компонент: особливості міжособистісної взаємодії, стиль спілкування, здатність працювати в команді та вирішувати конфлікти [8, с. 41].

Дослідження у сфері соціальної психології праці свідчать, що соціально-психологічні характеристики є ключовими предикторами ефективності діяльності у професіях типу «людина-людина», де основним інструментом впливу виступає особистість фахівця [10, с. 18]. Для персоналу кризових центрів це означає, що емоційна зрілість, усвідомлення власних меж і навички етичної комунікації безпосередньо впливають не лише на ефективність надання допомоги жінкам, а й на ступінь їхнього психологічного відновлення.

Соціально-психологічний профіль персоналу кризових центрів характеризується поєднанням високої емпатійності та відповідальності. Постійне співпереживання клієнткам вимагає значних енергетичних і психоемоційних ресурсів, що підвищує вразливість до професійного вигорання та вторинної травматизації. Стійкість персоналу значною мірою визначається рівнем сформованості механізмів саморегуляції, адаптивних копінг-стратегій і наявністю підтримувального колективу.

У структурі професійної діяльності працівників кризових центрів виокремлюють три рівні соціально-психологічного функціонування:

1. Індивідуальний рівень: особистісні характеристики, самооцінка, рівень рефлексії, відчуття професійної ідентичності;
2. Міжособистісний рівень: якість комунікації з колегами, рівень згуртованості команди, підтримка та супервізія;
3. Організаційно-інституційний рівень: наявність системи професійного розвитку, розподіл ролей, чіткість управління, культура взаємоповаги та турботи про персонал [27, с. 22].

Отже, соціально-психологічні характеристики персоналу формуються як у процесі професійної підготовки, так і під впливом організаційної культури, стилю керівництва та умов праці. Ці характеристики визначають не лише ефективність надання допомоги, а й рівень психологічної безпеки в колективі та довіру клієнтів до системи підтримки.

Важливим аспектом дослідження професійної діяльності персоналу кризових центрів є аналіз чинників, які визначають їхнє емоційне благополуччя, зокрема таких, як професійне вигорання та копінг-стратегії. Оцінка цих показників дає змогу визначити здатність фахівців справлятися зі стресом, зберігати емпатійність і стабільність у взаємодії з клієнтами.

Професійне вигорання, за визначенням К. Маслач та С. Джексона (Maslach & Jackson, 1981), є синдромом емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження почуття професійних досягнень, що виникає внаслідок тривалого стресу в міжособистісно насиченій діяльності [39, с. 99].

Копінг-стратегії (від англ. coping – «подолання») є механізмами адаптації до стресових ситуацій, які визначають, як особа регулює власні емоції та поведінку під впливом напруження. Найпоширенішим інструментом для їх вимірювання є Brief COPE, розроблений Ч. Карвером (Carver, 1997) [24, с. 92]. Адаптивні копінг-стратегії (активне вирішення, планування, позитивна переоцінка) пов'язані з нижчим рівнем емоційного виснаження, тоді як дезадаптивні (уникнення, відмова, самозвинувачення) – з підвищеним ризиком вигорання [59, с. 95].

Дослідження свідчать, що фахівці, які застосовують конструктивні копінг-стратегії та отримують підтримку від колег, демонструють нижчий рівень деперсоналізації та кращі показники емоційної стабільності [27, с. 4]. Отже, аналіз вигорання та копінг-стратегій є ключовим для розуміння психологічного функціонування персоналу кризових центрів і розробки програм профілактики емоційного виснаження.

Отже, соціально-психологічні характеристики професійної діяльності персоналу включають систему особистісних якостей, емоційних ресурсів,

ціннісних орієнтацій і поведінкових стратегій, що визначають ефективність допомоги та здатність підтримувати безпечне середовище для жінок, які пережили насильство. Усвідомлення взаємозв'язку між емоційним станом працівників, їхніми копінг-стратегіями та рівнем професійного вигорання дозволяє створити систему супервізійної та психологічної підтримки, спрямовану на збереження психічного здоров'я й ефективності персоналу.

1.3. Організаційні характеристики: психологічна безпека колективу та сприйнята підтримка в системі управління

У сучасній психології праці та управління зростає інтерес до аналізу організаційних змінних, що впливають на якість командної взаємодії, рівень професійного благополуччя працівників і стабільність колективу. Для персоналу кризових центрів, які працюють в умовах постійної емоційної напруги та високої соціальної відповідальності, особливого значення набувають дві змінні: психологічна безпека колективу і сприйнята організаційна підтримка. Ці змінні дозволяють оцінити, наскільки внутрішня структура організації сприяє формуванню довіри, командної згуртованості та профілактиці професійного вигорання.

Термін *psychological safety* був запропонований А. Едмонсон для опису сприйняття працівниками безпечності соціального середовища в команді, тобто впевненості у можливості відкрито висловлювати думки, ставити запитання та визнавати помилки без страху осуду чи покарання [27, с. 354]. У психологічно безпечному колективі працівники не бояться проявляти ініціативу, ділитися ідеями, звертатися по допомогу та повідомляти про проблеми, що є особливо важливим для сфер, де взаємодія з людьми є основною діяльністю.

Для працівників кризових центрів наявність психологічної безпеки є необхідною умовою ефективної командної взаємодії та емоційної стабільності. За умови, що фахівці відчують себе почутими, комунікація стає відкритішою, знижується ризик помилок і конфліктів, а рішення приймаються колегіально. А. Едмонсон довела, що високий рівень психологічної безпеки в команді сприяє підвищенню інноваційності, задоволенню від роботи та довірі до керівництва [27, с. 356].

У контексті кризових центрів цей показник набуває особливого значення, оскільки емоційна робота з клієнтками часто супроводжується моральними дилемами, інтенсивними переживаннями та необхідністю оперативного прийняття рішень. Можливість звернення до колег або керівництва без страху

критики сприяє підвищенню якості прийнятих рішень, зниженню рівня тривожності та запобіганню вторинній травматизації персоналу.

Психологічна безпека пов'язана з формуванням культури довіри, що знижує бар'єри у спілкуванні між різними рівнями управління. Згідно з дослідженнями Д. Ньюман, команди з високим рівнем психологічної безпеки демонструють вищу ефективність, розвиненіші механізми взаємопідтримки та нижчий рівень плинності кадрів [44, с. 525].

Вимірювання цього показника у дослідженні дає змогу оцінити, наскільки керівництво кризового центру забезпечує атмосферу довіри та відкритості. Зокрема, це стосується свободи висловлювань працівників, можливості визнавати труднощі без страху осуду та наявності простору для конструктивного діалогу. Такий підхід безпосередньо впливає на внутрішню згуртованість команди та якість надання допомоги клієнтам.

Другою важливою управлінською змінною є сприйнята організаційна підтримка, концепція, запропонована Р. Айзенберг та співавторами. Вона відображає ступінь, до якого працівники переконані, що організація цінує їхній внесок і піклується про їхнє благополуччя [28, с. 501]. Цей показник виступає індикатором довіри між працівниками та системою управління, що має вирішальне значення для емоційно навантажених професій, зокрема соціальної роботи та психологічної допомоги.

Високий рівень сприйнятої організаційної підтримки асоціюється з підвищеним рівнем лояльності, задоволенням роботою, зниженням ризику професійного вигорання та більшою готовністю залишатися в організації [46, с. 712]. У контексті кризового центру цей чинник проявляється через регулярні супервізійні зустрічі, підтримку керівництва у складних випадках, справедливий розподіл навантаження, а також доступ до навчання та ресурсів для психологічного відновлення.

Працівники, які відчують підтримку з боку організації, частіше проявляють ініціативу, ефективно взаємодіють у команді та демонструють стійкість у стресових ситуаціях [28, с. 503]. Натомість низький рівень

сприйнятої організаційної підтримки пов'язаний із недовірою до керівництва, конфліктами, зниженням мотивації та підвищеним ризиком емоційного вигорання.

У теоретичній моделі дослідження змінні «психологічна безпека» та «сприйнята організаційна підтримка» визначаються як ключові організаційні детермінанти формування безпечного середовища для персоналу кризових центрів. Їхнє вимірювання дає змогу оцінити не лише індивідуальний рівень благополуччя фахівців, а й ефективність системи управління, стиль лідерства та внутрішню культуру колективу.

Підтримуюче середовище, в якому керівництво активно сприяє довірі, відкритій комунікації та взаємоповазі, є основою для профілактики професійного вигорання, розвитку командної стійкості та формування психологічної безпеки як для працівників, так і для клієнтів центру.

1.4. Травма-інформований підхід (ARTIC) як критерій якісної допомоги: теоретичне обґрунтування та вимоги до персоналу

У сучасних системах кризової допомоги травма-інформований підхід відіграє ключову роль, оскільки визначає якість взаємодії між персоналом і жінками, які пережили насильство. Цей підхід ґрунтується на розумінні того, що значна частина клієнток має досвід травматичних подій, тому всі форми взаємодії повинні бути організовані для запобігання вторинній травматизації, формування атмосфери довіри та підтримки відновлення автономії й контролю жінки над ситуацією. Травма-інформованість передбачає, що фахівець усвідомлює вплив травми на поведінку, емоційні реакції та когнітивні процеси клієнтки і відповідно адаптує свої методи роботи [52, с. 63].

Одним із надійних інструментів для оцінювання готовності персоналу до впровадження травма-інформованого підходу є шкала ARTIC (Attitudes related to trauma-informed care), розроблена С. Бейкером та колегами у 2016 році. ARTIC оцінює ставлення фахівців до ТІС, зокрема переконання щодо впливу травматичного досвіду на поведінку клієнтів, готовність забезпечувати психологічну безпеку, підтримку вибору клієнта та схильність до емпатійної комунікації [21, с. 64]. На відміну від суто поведінкових або компетентнісних оцінок, ARTIC дозволяє виявити глибинні переконання персоналу, які впливають на взаємодію з жінками, що пережили насильство.

ARTIC існує у кількох версіях: ARTIC-45, ARTIC-35 та скорочена ARTIC-10. Вона охоплює такі змістові домени, як ставлення до причин поведінки клієнтів, готовність розпізнавати у поведінці прояви травми, переконання щодо реагування на складні емоції клієнток, сприйняття ефективності власної роботи в умовах ТІП, а також ставлення до професійних обмежень і емоційного навантаження [21, с. 68]. Отже, шкала не лише визначає рівень компетентності, а й відображає загальну культуру допомоги, сформовану в організації.

У діяльності кризових центрів застосування ARTIC є особливо важливим, оскільки дослідження демонструють тісний зв'язок між ставленням персоналу до ТІС, їхнім емоційним станом, рівнем професійного вигорання та здатністю забезпечувати безпечний простір для клієнток. Зокрема, К. Мендес і співавтори виявили, що високі показники ARTIC корелюють із нижчими рівнями емоційного виснаження та вищою стресостійкістю персоналу [42, с. 7]. Працівники, які поділяють принципи ТІС, рідше проявляють цинізм і деперсоналізацію, частіше використовують емпатійні та конструктивні підходи у взаємодії з клієнтками, а також краще усвідомлюють власні емоційні межі.

Низькі показники ARTIC можуть свідчити про підвищений ризик повторної травматизації клієнток. Працівники, які інтерпретують поведінку жінок як «власну провину» або «недостатню мотивацію», частіше застосовують авторитарні чи директивні моделі взаємодії, що призводить до зростання недовіри та ускладнює процес надання допомоги. Це підтверджується дослідженням медсестер, у якому встановлено, що нижчі значення ARTIC-35 асоціюються з меншою готовністю персоналу підтримувати клієнтів у кризових ситуаціях та вищим рівнем емоційного виснаження [35, с. 190].

ARTIC також тісно пов'язана з організаційними характеристиками середовища. Високий рівень травма-інформованого ставлення серед працівників зазвичай спостерігається в організаціях, які забезпечують навчання, супервізію, відкритість, психологічну безпеку колективу та наявність механізмів підтримки персоналу. У структурах із жорсткою ієрархією, нестабільними умовами праці та недостатньою управлінською підтримкою рівень травма-інформованості працівників є нижчим. Це свідчить про те, що ARTIC слід розглядати не лише як характеристику окремого працівника, а й як організаційний індикатор, який відображає загальний стан середовища та умови професійної діяльності.

Отже, травма-інформований підхід є ключовим критерієм якісної допомоги у кризових центрах, а шкала ARTIC виступає науково обґрунтованим інструментом для оцінки відповідності переконань персоналу принципам

травма-інформованого підходу. Зміна ставлення працівників до клієнтів і прагнення будувати взаємодію на основі безпеки, підтримки та емпатії формують основу для створення психологічно безпечного середовища у кризовому центрі. Показники ARTIC мають діагностичне значення для виявлення професійних ризиків, оцінки рівня емоційного благополуччя персоналу та визначення ефективності управлінських стратегій.

Висновки до розділу 1

Теоретичний аналіз, представлений у першому розділі, забезпечив комплексний розгляд ключових характеристик, що забезпечують формування безпечного середовища у кризових центрах для жінок, які пережили насильство. Отримані результати слугують основою для низки узагальнень, важливих як для глибшого розуміння природи безпеки, так і для побудови подальшої емпіричної моделі дослідження.

Психологічна та соціальна безпека розглядаються як багатовимірні феномени, що охоплюють індивідуальний, міжособистісний та структурно-організаційний рівні. У контексті пережитого насильства безпека виходить за межі фізичного захисту та включає доступ до емоційної підтримки, відчуття прийняття, зниження ризику повторної травматизації, а також наявність стабільної та прогнозованої системи допомоги. Аналіз наукових джерел засвідчив, що для жінок, які пережили насильство, ключовими є психологічні відчуття, зокрема можливість вільно висловлювати емоції та отримувати підтримку від фахівців, які демонструють емпатію і професіоналізм.

У розділі також проведено ґрунтовний аналіз соціально-психологічних характеристик професійної діяльності персоналу кризових центрів. Ця група чинників є критично важливою, оскільки саме персонал формує цінності, принципи та практики, що визначають якість наданої допомоги. Фахівці кризових центрів працюють у середовищі з високою емоційною напругою, складними випадками, необхідністю прийняття етичних рішень і взаємодією з людьми, які мають тяжкий травматичний досвід. Встановлено, що ефективність їхньої діяльності значною мірою залежить від таких характеристик, як емоційна стійкість, емпатійність, рівень саморегуляції, навички ненасильницької комунікації та здатність підтримувати професійні межі.

Особливу увагу приділено теоретичному обґрунтуванню змінних, що характеризують внутрішній стан персоналу, зокрема професійному вигоранню та копінг-стратегіям. Аналіз наукових досліджень засвідчив, що професійне

вигорання є одним із ключових ризиків для фахівців кризових центрів, оскільки супроводжується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та втратою відчуття професійної ефективності. Його наслідки можуть не лише впливати на якість роботи, а й становити загрозу для психологічної безпеки клієнтів. У цьому контексті включення до дослідження Методики діагностики професійного вигорання (MBI) Маслач є обґрунтованим, оскільки вона дозволяє комплексно оцінити три ключові виміри вигорання.

Також було розглянуто аналіз копінг-стратегій персоналу за допомогою методики аналізу копінг-стратегій Brief COPE, що дозволяє ідентифікувати механізми подолання стресу, які застосовують фахівці у професійній діяльності. Дослідження показали, що адаптивні копінг-стратегії, такі як позитивна переоцінка, планування та звернення по соціальну підтримку, асоціюються з нижчими показниками вигорання. Натомість дезадаптивні стратегії, зокрема уникнення, заперечення та самозвинувачення, підвищують ризик емоційної нестабільності. Таким чином, аналіз копінг-механізмів дозволяє визначити чинники, що сприяють збереженню психологічної стійкості працівників. У теоретичній моделі значну роль відіграють організаційні чинники, що визначають якість внутрішнього середовища кризового центру. Проаналізовано дві ключові змінні: психологічну безпеку колективу та сприйняту організаційну підтримку. Дослідження переконливо свідчать, що атмосфера підтримки, відкритості та довіри в колективі є критично важливою для стійкості персоналу, його мотивації та професійного благополуччя. Високий рівень психологічної безпеки сприяє обговоренню складних професійних ситуацій, зверненню по допомогу, зниженню рівня тривоги та спільному ухваленню важливих рішень. Аналогічно, сприйнята організаційна підтримка формує у персоналу відчуття цінності їхньої праці, що підвищує задоволення роботою, знижує ризики плинності кадрів і підтримує професійне благополуччя.

Завершальним аспектом теоретичного аналізу стало обґрунтування значення травма-інформованого підходу (TIC) та оцінювання ставлення

персоналу до нього за допомогою Шкали автентичної травмо-інформованої допомоги (ARTIC Scale). З огляду на специфіку діяльності кризових центрів, саме травма-інформованість персоналу визначає якість взаємодії з жінками, які пережили насильство. ARTIC дозволяє оцінити, наскільки працівники розуміють природу травми, здатні адаптувати комунікаційні та професійні практики і створювати атмосферу безпеки, вибору та поваги до досвіду клієнтки. Включення ARTIC у дослідження сприяє оцінюванню не лише індивідуальних переконань, а й ширших організаційних практик, що впливають на реальне функціонування центру.

У цьому контексті застосування методик Опитувальник вигорання Масlach (MBI), Короткий опитувальник копінг-стратегій (Brief COPE), Сприйнята організаційна підтримка (Perceived organizational support), Психологічна безпека (Psychological safety) та Шкала автентичної травмо-інформованої допомоги (ARTIC Scale) у подальшому емпіричному дослідженні є обґрунтованим, оскільки вони відповідають цілям роботи та дозволяють охопити різні рівні функціонування персоналу. Комплексне використання цих інструментів створює умови для багатовимірного аналізу як індивідуальних особливостей фахівців, так і організаційних характеристик середовища. Це дає змогу глибше зрозуміти чинники, що впливають на здатність персоналу забезпечувати послідовну, якісну та психологічно безпечну допомогу жінкам, які пережили насильство.

У підсумку формування безпечного середовища в кризових центрах є складним інтегрованим процесом, що охоплює:

- індивідуальні психологічні ресурси фахівців,
- характеристики професійної діяльності,
- управлінські та організаційні практики,
- ціннісні орієнтації та ставлення персоналу до травми,
- структурну взаємодію інституцій, що забезпечують підтримку жінкам.

Теоретичний розділ окреслив цю багатовимірну структуру та забезпечив підґрунтя для подальшої емпіричної перевірки моделі.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ КРИЗОВОГО ЦЕНТРУ ТА ЕМПІРИЧНА ПРОГРАМА ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Кризовий центр як соціально-психологічна організація: моделі функціонування та нормативно-правова база діяльності

Кризові центри для жінок, які пережили домашнє, сексуальне чи психологічне насильство, належать до спеціалізованих соціально-психологічних організацій, що діють у сфері захисту прав людини, надання комплексної допомоги та відновлення психологічної безпеки особи. Їхня діяльність поєднує структурні характеристики державних соціальних служб та принципи психологічного консультування, кризових інтервенцій і травмоінформованих практик. У сучасній науковій літературі кризові центри визначають як багатофункціональні системи, орієнтовані на стабілізацію стану постраждалої особи, створення безпечного середовища та сприяння її подальшій соціальній інтеграції [1].

Функціонування кризового центру тісно пов'язане з концепцією психологічної безпеки, яка є ключовою у роботі з жінками, що пережили травму. О. Бондаревська визначає психологічну безпеку як відчуття стабільності, передбачуваності та контролю, що виникає внаслідок створення спеціального середовища, де особа позбавлена зовнішньої загрози та внутрішньої напруги [2]. У цьому контексті кризовий центр не є звичайною соціальною установою; він функціонує як психологічний простір для лікування травми, заснований на мінімізації тригерів, створенні емоційно безпечної атмосфери, підтримувальній комунікації та уважному ставленні персоналу до емоційного стану клієнток.

У роботах Дж. Герман наголошується, що першим етапом подолання наслідків травми є відновлення базового почуття безпеки та створення умов для стабілізації психіки [33]. Відповідно, організаційна модель кризового центру повинна забезпечувати не лише фізичну охорону, але й психологічну підтримку, сформовану на принципах недискримінації, поваги до гідності клієнтки, конфіденційності та гуманності. Це зумовлює необхідність спеціальної підготовки персоналу, який має володіти знаннями про реакції на травму, емоційну регуляцію, кризові інтервенції та методи запобігання повторній травматизації [26].

Кризовий центр як організаційна система складається з кількох взаємопов'язаних рівнів. На адміністративному рівні здійснюється координація роботи персоналу, взаємодія з поліцією, соціальними службами, медичними закладами та громадськими організаціями. На професійному рівні надається психологічне консультування, соціальний супровід, юридичний захист і допомога у вирішенні побутових та життєвих питань. На соціально-побутовому рівні персонал забезпечує комфортне та безпечне перебування клієнток, організовує харчування, умови проживання та дотримання санітарно-гігієнічних вимог. Отже, кризовий центр функціонує як динамічна система, у якій кожна складова впливає на загальний клімат організації та якість надання послуг [22].

Травмоінформований підхід (trauma-informed approach) займає ключове місце у функціонуванні кризових центрів, оскільки вимагає від організації глибокого розуміння природи травматичних реакцій та впровадження відповідних стратегій допомоги. За Р. Фаллот та Б. Харіс, травмоінформована організація – це інституція, у якій усі працівники обізнані з наслідками травми, враховують можливі тригери та будують комунікацію так, щоб не завдавати додаткової шкоди [29]. Це передбачає, що навіть на рівні організаційних процедур, таких як реєстрація, поселення чи заборона на контакти з кривдником, діє принцип «не нашкодь».

У цьому контексті визначальною є роль організаційної культури кризового центру. Дослідження К. Вільямс, Ш. Кук, Б. Сміт свідчать, що внутрішній психологічний клімат, стиль керівництва та якість комунікації у колективі визначають загальний рівень ефективності взаємодії з клієнтками [25]. Персонал кризових центрів часто працює в умовах емоційного напруження, стикається з травматичним контентом і має підвищений ризик професійного вигорання. Відтак організаційна культура має включати системи підтримки працівників, супервізію, інтервізію та можливості для емоційної розрядки.

В українському контексті діяльність кризових центрів регулюється розгалуженою нормативно-правовою базою, що включає державні стандарти, положення та законодавчі акти. Центральним документом є Постанова Кабінету Міністрів України № 655 (2018), що затверджує Державний стандарт соціальних послуг притулку. Документ визначає структуру соціальних послуг, вимоги до персоналу, критерії якості, порядок взаємодії з іншими інституціями та стандарти конфіденційності [16]. Особливу увагу приділено забезпеченню безпеки клієнток, включно із вимогами до створення умов, вільних від будь-яких форм насильства та дискримінації.

Постанова КМУ № 608 (2004) регулює організацію та діяльність центрів соціально-психологічної допомоги, визначає їхнє призначення, загальну структуру, повноваження персоналу та вимоги до матеріально-технічного забезпечення [17]. Відповідно до документа, центри спрямовані на надання цілодобової підтримки особам, які опинилися у складних життєвих обставинах. Однак практичний аспект показує, що у випадку з жінками, які пережили насильство, акцент зміщується на психологічну реабілітацію та відновлення внутрішніх ресурсів.

Наказ Міністерства соціальної політики № 716 (2016) визначає порядок взаємодії суб'єктів системи запобігання насильству, що створює чітку модель міжвідомчої координації, у якій кризовий центр виступає ключовою ланкою

[12]. Саме центр є тим місцем, де відбувається перша стабілізація емоційного стану постраждалої та формується її подальша траєкторія відновлення.

Функціонування кризових центрів в Україні також визначається Законом «Про запобігання та протидію домашньому насильству» (2017), у якому підкреслюється важливість створення мережі притулків та кризових установ і гарантується їхня доступність для постраждалих осіб [6]. Закон також встановлює зобов'язання держави щодо забезпечення якісних психологічних та соціальних послуг.

В умовах війни та масового переміщення населення кризові центри стикаються з новими викликами, зокрема зі зростанням кількості звернень, коморбідністю травматичних переживань і підвищеним рівнем стресу серед клієнток і персоналу. За даними UNFPA, кількість жінок, які звертаються до притулків у воєнний період, зростає до 60%, а їхній психологічний стан характеризується тяжкими проявами тривоги, депресії, гіпервігілантності та порушенням відчуття безпеки [58]. Це вимагає від кризових центрів підвищеної адаптивності, розвитку програм психотерапевтичної підтримки, тісної співпраці з медичними та реабілітаційними установами, а також підвищення кваліфікації персоналу для роботи з травмою війни.

Отже, кризовий центр є складною соціально-психологічною системою, діяльність якої ґрунтується на принципах безпеки, гуманістичної взаємодії, травмоінформованості та професійної відповідальності персоналу. Модель функціонування визначається не лише нормативно-правовими актами, а й глибоким розумінням психологічних потреб клієнток, організаційних механізмів підтримки та ефективної командної взаємодії. Якість роботи кризового центру безпосередньо залежить від того, наскільки ефективно поєднуються адміністративні, соціальні та психологічні функції, забезпечується професійний розвиток працівників і створюється атмосфера довіри та стабільності.

2.2. Роль персоналу у забезпеченні відчуття безпеки клієток: вимоги, професійна компетентність та система підтримки (супервізія)

Персонал кризового центру є ключовою ланкою, що визначає якість і ефективність допомоги жінкам, які пережили насильство. На відміну від більшості соціальних установ, де взаємодія між фахівцем і клієнтом часто є формальною та обмеженою у часі, у кризових центрах персонал забезпечує постійну присутність і виконує підтримувальні, стабілізувальні, організаційні, консультативні та терапевтичні функції одночасно. Відтак, роль працівників у формуванні психологічного благополуччя клієток є фундаментальною та багатовимірною [1].

Клієнтки кризових центрів – це жінки, які зазнали домашнього, психологічного, фізичного або сексуального насильства, часто неодноразового чи системного характеру. Їхній психологічний стан зазвичай характеризується високим рівнем стресу, внутрішньою дезорганізацією, страхом, соромом, почуттям провини, порушеннями сну та концентрації, а також симптомами посттравматичного стресового розладу, що детально описано у класичній праці Дж. Герман [33]. Тому професійна діяльність персоналу не може обмежуватися виконанням інструкцій або стандартних соціальних процедур. Вона потребує глибокого розуміння природи травми, динаміки посттравматичних реакцій, особливостей емоційних і поведінкових проявів жертв насильства, а також високого рівня психологічної культури.

У роботах К. Куртуа і Д. Форд підкреслюється, що взаємодія з жінками, які пережили складні травматичні події, вимагає не лише емпатії, а й спеціальної професійної компетентності, заснованої на знаннях про етапи відновлення, механізми дисоціації, формування безпеки та стабілізацію емоційного стану [26]. Працівник кризового центру має не лише слухати клієнтку, а й орієнтуватися в її психологічному стані, адекватно реагувати на дистрес, пропонувати інструменти самовідновлення та створювати простір, що мінімізує ризики повторної травматизації [29].

З точки зору соціальної психології, персонал кризового центру формує основу соціальної підтримки, яка включає емоційну підтримку, інформативну підтримку, практичну допомогу та підтримку автономії клієнтки. Дослідження Т. Бонд і К. Шеа підтверджують, що характер взаємодії між працівником і клієнткою є вирішальним чинником у процесі переходу від кризи до стабілізації [22]. У кризовому центрі жінка часто вперше за тривалий період зустрічає людину, яка сприймає її переживання без осуду, визнає травму реальним досвідом і створює атмосферу довіри. Це особливо важливо, оскільки довіра є ключовим елементом у роботі з особами, які пережили насильство, адже їхній травматичний досвід супроводжується глибоким порушенням безпеки та міжособистісних меж.

Емоційний компонент відіграє важливу роль у роботі працівників. Персонал кризового центру щодня стикається з історіями болю, страху, приниження, втрати та небезпеки. Такі контакти призводять до явища, відомого як «вторинна травматизація» або «емпатичне страждання», коли фахівець, співпереживаючи клієнтці, починає відчувати симптоми, подібні до посттравматичних [31]. За даними Ч. Фіглі, працівники допоміжних сфер є найбільш вразливими до compassion fatigue через постійну участь в емоційно насичених взаємодіях [31].

Це підкреслює важливість професійної емоційної регуляції, здатності відокремлювати власний досвід від досвіду клієнтки та підтримувати врівноважену поведінку. Основою такого підходу є травмоінформована практика, яка визначає принципи безпечної взаємодії: передбачуваність, прозорість процедур, повага до особистих кордонів, мінімізація владних позицій і підтримка автономії клієнтки [29].

Професійна компетентність працівників кризового центру охоплює кілька основних рівнів:

1. *Теоретичний рівень*: розуміння природи насильства, моделей кривдної поведінки, психологічних наслідків травми, процесів відновлення, механізмів стресу та дисоціації.

2. *Практичний рівень*: навички кризового консультування, техніки стабілізації, деескалації, ведення складних розмов, робота з панічними станами, агресією та апатією.

3. *Емоційно-регулятивний рівень*: здатність працювати в умовах високої емоційної напруги, зберігати професійну дистанцію, усвідомлювати власні реакції та своєчасно отримувати підтримку.

4. *Етичний та юридичний рівень*: знання законодавства, правил документування, вимог конфіденційності, процедур взаємодії з поліцією та іншими службами [6].

Міжнародна практика (UN Women, UNFPA, WHO) підкреслює необхідність постійного навчання, підвищення кваліфікації та тренінгів для працівників кризових центрів з питань роботи з травмою, кризових інтервенцій, управління стресом і профілактики професійного вигорання [32].

В українських нормативних документах ця вимога закріплена у Державному стандарті соціальних послуг притулку (Постанова КМУ №655) [16], де передбачено обов'язковість супервізії, навчання персоналу та дотримання етичних норм. Крім того, Наказ №716 регламентує порядок взаємодії, який вимагає від персоналу глибокого знання міжвідомчої координації та навичок роботи з ризиками [12].

Супервізія є важливою складовою, оскільки це систематична форма підтримки, що дозволяє працівникам розглядати складні випадки, вирішувати етичні дилеми, аналізувати власні емоційні реакції та підвищувати компетентність. Дослідження П. Гокіса і Р. Шогета визначають супервізію як процес із трьома функціями: підтримувальною, освітньою та регулятивною [17]. Супервізія не лише зменшує рівень вигорання, а й забезпечує професійну якість, етичність і психологічну безпеку.

Працівники кризових центрів діють у ситуаціях високої невизначеності та емоційної складності. Вони повинні вміти працювати в команді, обмінюватися інформацією, координувати дії та надавати взаємну підтримку. У кризових і потенційно небезпечних ситуаціях злагоджена командна робота запобігає

помилкам і сприяє безпеці. Дослідження Ф. Ортіс та М. Мартінеса показують, що позитивна командна культура знижує ризики конфліктів, підвищує ефективність і зменшує професійне вигорання [6].

Важливим елементом роботи персоналу є побудова ефективної комунікації з клієнтками. У кризовому центрі комунікація має бути трансформаційною, а не директивною. Працівник не нав'язує рішення, а допомагає клієнтці знайти внутрішні ресурси, оцінити ризики, зрозуміти власні потреби та прийняти рішення, що підтримують її автономність [22]. Такий підхід відрізняється від патерналістичних моделей і базується на повазі, підтримці та партнерстві.

У цьому контексті важливим є емоційний клімат, який створює персонал. Клієнтки часто мають підвищену чутливість до емоційних сигналів. Неконструктивна поведінка, конфлікти в колективі або емоційна відстороненість можуть негативно вплинути на жінок і викликати у них відчуття небезпеки або відторгнення. Дослідники довели, що позитивний організаційний клімат у притулках підвищує задоволеність клієнток і зменшує ймовірність повторних кризових станів [25].

Сучасні підходи до організації допомоги особам, які пережили насильство, акцентують на важливості психологічної безпеки персоналу. Працівник, який перебуває у стані виснаження, травмований або емоційно нестабільний, не може забезпечити безпечне середовище для клієнток. Це зумовлює необхідність розвитку внутрішніх систем підтримки, зокрема регулярних тренінгів, супервізій, інтервізій, груп підтримки, терапевтичних зустрічей для персоналу та належних умов праці. Дослідження UNFPA свідчать, що у кризових центрах із впровадженими системами підтримки персоналу рівень вигорання зменшується в середньому на 33%, а задоволеність роботою зростає більш ніж на 40 % [58].

У роботі кризового центру ключовим є встановлення професійних меж, що є необхідною умовою для забезпечення безпеки клієнток і збереження психологічної стабільності персоналу. Працівники, які щоденно взаємодіють із

жінками, що пережили насильство, часто стикаються з інтенсивними емоційними проявами, такими як розпач, безсилля, агресія або недовіра. В умовах такої емоційної взаємодії існує ризик порушення меж, коли працівник надмірно залучається в історію клієнтки, приймає рішення замість неї або несвідомо бере на себе роль рятівника. Дж. Нокрос підкреслює, що чіткі професійні межі є основою здорових терапевтичних стосунків, оскільки вони дозволяють уникати емоційного злиття, зберігати об'єктивність і підтримувати стабільність процесу допомоги [45]. Це особливо актуально у випадках, коли клієнтки мають досвід залежних або токсичних стосунків і можуть відтворювати ці патерни у взаємодії з працівниками.

Ефективна робота персоналу вимагає глибокого розуміння культурного контексту, оскільки клієнтки можуть мати різний рівень освіти, соціальної адаптації, належати до вразливих груп, бути внутрішньо переміщеними особами або втратити житло внаслідок війни. Працівники повинні враховувати, що культурні чинники, такі як уявлення про роль жінки, сім'ю, насильство, авторитет і звернення по допомогу, суттєво впливають на поведінку клієнтки та її готовність до відкритості. Надан Ю. зазначає, що травмоінформований підхід має бути культурно чутливим, оскільки досвід насильства тісно пов'язаний із соціальними нормами, вихованням і життєвим контекстом жінки [43]. Персонал повинен не лише володіти знаннями про психологічні особливості, а й розвивати навички культурної компетентності, працювати без упереджень і уникати моральних оцінок поведінки клієнток.

Психологічна безпека клієнток значною мірою залежить від здатності персоналу формувати атмосферу співучасті та партнерства, а не контролю чи патерналізму. Багато жінок, які пережили насильство, мають досвід тривалого контролю та втрати автономії, тому жорсткі адміністративні дії можуть спричинити у них відчуття небезпеки або повторення насильницької динаміки. Працівники повинні застосовувати підхід, орієнтований на сильні сторони клієнтки («strength-based»), підкреслюючи її здатність приймати рішення та самостійно відновлювати своє життя. За даними Д. Саллібі, такий підхід

підвищує самооцінку, сприяє формуванню відчуття контролю та зменшує емоційні симптоми посттравматичного стресу [50].

Дотримання конфіденційності та етичної відповідальності є не менш важливим аспектом роботи. Для жінок, які пережили насильство, довіра є одним із найбільш вразливих психологічних станів. Персонал повинен гарантувати абсолютну конфіденційність даних, обмежувати доступ сторонніх осіб до інформації, зберігати приватність клієнтки та особливо ретельно працювати з документами, заявами і свідченнями. Відповідно до Кодексу етики соціальних працівників (IFSW), порушення конфіденційності у сфері допомоги постраждалим від насильства може призвести до серйозних наслідків, включаючи повторну травматизацію та втрату довіри до системи допомоги загалом [34]. У кризовому центрі конфіденційність є не лише формальним правилом, а й основною передумовою безпеки.

Сучасні психологічні моделі підкреслюють важливість професійної рефлексії серед працівників допоміжних професій. Фахівці цієї сфери повинні вміти аналізувати власні емоційні реакції, усвідомлювати особисті обмеження, розпізнавати ознаки виснаження та своєчасно звертатися по підтримку до колег або на супервізію. Рефлексія виступає ключовим компонентом професійної компетентності, оскільки сприяє уникненню проєкцій, запобігає перенесенню особистого досвіду у взаємодію з клієнтками та забезпечує емоційну стабільність. Як зазначає Д. Шон, рефлексивний фахівець здатний адаптуватися до складних ситуацій, приймати гнучкі рішення та уникати шаблонних підходів у наданні допомоги [51].

Питання внутрішньої організаційної підтримки є особливо важливим, оскільки навіть висококваліфіковані працівники не можуть ефективно виконувати свої обов'язки в умовах системної перевтоми, нестачі ресурсів або адміністративної дезорганізації. Організації з налагодженими системами взаємодії, чіткими процедурами, зрозумілими правилами комунікації, передбачуваними робочими графіками та підтримкою керівництва демонструють вищу ефективність у роботі з клієнтками. П. Нордгаус

підкреслює, що стиль лідерства визначає рівень згуртованості команди, її мотивацію та здатність долати складні професійні виклики [45]. У кризових центрах демократичний стиль керівництва, орієнтований на підтримку та співпрацю, сприяє формуванню атмосфери психологічної безпеки як для клієнток, так і для персоналу.

Отже, персонал кризового центру виступає основним ресурсом, що забезпечує ефективне функціонування установи та сприяє відновленню клієнток. Професійна компетентність, емоційна стійкість, етичність, здатність до емпатійної взаємодії, навички роботи з травмою, а також доступ до супервізій і підтримки стають базою для надання допомоги. Організації, які системно інвестують у розвиток персоналу, створюють умови для ефективної та безпечної підтримки жінок, які пережили насильство.

2.3. Програма та методи емпіричного дослідження: обґрунтування вибірки, гіпотези та методичного інструментарію

Емпірична частина дослідження була спрямована на аналіз соціально-психологічних та організаційних характеристик персоналу кризових центрів, які потенційно впливають на формування психологічно безпечного середовища для жінок, що пережили насильство. Основна гіпотеза полягає в тому, що соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу кризових центрів, зокрема рівень професійного вигорання, домінуючі копінг-стратегії та сприйнята організаційна підтримка, пов'язані з рівнем психологічної безпеки в колективі та ставленням працівників до травмоінформованих практик. У свою чергу, ці чинники визначають здатність установи формувати психологічно безпечне середовище для допомоги жінкам, які пережили насильство [3; 5; 7].

Вибірка дослідження складалася з 40 працівників кризових центрів з різних регіонів України, що забезпечило ширший контекст і врахування відмінностей організаційних культур. До опитування були залучені співробітники Чернівецького центру соціально-психологічної допомоги, Верховинського центру соціально-психологічної допомоги, Харківського соціального центру для жінок та Київського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Така мультицентрова вибірка є релевантною для соціально-психологічних досліджень, оскільки дозволяє врахувати територіальні, управлінські та контекстуальні відмінності, які впливають на роботу персоналу.

До вибірки увійшли фахівці різних професійних категорій: соціальні працівники, психологи, адміністратори, кейс-менеджери, керівники структурних підрозділів, директори центрів і представники громадських організацій, які співпрацюють із кризовими установами. Усі респонденти мали безпосередній досвід роботи з жінками, які пережили насильство, та брали участь у наданні соціально-психологічних послуг. Це забезпечило формування вибірки, чутливої до особливостей професійного середовища, в якому

формується психологічна безпека клієнток, а також репрезентативність основних ролей, задіяних у функціонуванні кризового центру.

Для діагностики було використано комплекс стандартизованих психодіагностичних інструментів, які охоплюють ключові аспекти професійного та організаційного функціонування працівників. Зокрема, Професійне вигорання досліджувалося за допомогою **Опитувальника вигорання Маслач (К. Маслач, С. Джексон та М. Ляйтер)**, що є міжнародним стандартом для оцінки емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійних досягнень. Ці показники мають вирішальне значення для професійно-емоційної стійкості працівників кризових центрів, оскільки їхня діяльність пов'язана з постійним контактом із травматичними історіями та високим рівнем емоційної напруги [25; 40].

Сприйнята організаційна підтримка оцінювалася за допомогою **Шкали сприйнятої організаційної підтримки (Р. Айзенбергер та співавтори)**, яка дозволяє визначити рівень суб'єктивного відчуття турботи, поваги та справедливості з боку керівництва й організації загалом. Цей показник є особливо важливим для працівників соціальної сфери, оскільки низький рівень організаційної підтримки у поєднанні з високим стресом сприяє розвитку вигорання та зниженню залученості до роботи [22].

Психологічна безпека колективу, яку Е. Едмонсон визначає як можливість відкрито висловлювати думки та повідомляти про проблеми без страху негативних наслідків, оцінювалася за допомогою **Шкали психологічної безпеки (Е. Едмондсон)** [27]. У діяльності кризових центрів цей показник є ключовим, оскільки командна взаємодія, довіра між колегами та можливість обговорювати складні випадки безпосередньо впливають на якість роботи з клієнтками.

Ставлення до травмоінформованого підходу оцінювалося за допомогою **Шкали ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC Scale) (К. Мендес, С. Кауфман, Р. Філіпс)** [52]. Цей інструмент дозволяє визначити, наскільки працівники поділяють принципи травмоінформованості, розуміють

причини реакцій клієнток і готові впроваджувати практики, спрямовані на запобігання повторній травматизації. Оскільки вітчизняні кризові центри поступово інтегрують цей підхід, вимірювання рівня травмоінформованості є важливим елементом аналізу якості послуг.

Для оцінки стратегій подолання стресу, які працівники застосовують у професійній діяльності, використовувався **Короткий опитувальник копінг-стратегій (Brief COPE) (Ч. Карвер)** [24]. Оскільки робота в кризовому центрі супроводжується високим рівнем емоційного напруження, адаптивні копінг-стратегії є важливим ресурсом захисту від вигорання, тоді як дезадаптивні стратегії можуть посилювати емоційні труднощі та знижувати ефективність роботи.

Процедура дослідження передбачала дистанційний формат опитування, що було зумовлено як географічною розподіленістю вибірки, так і необхідністю забезпечити анонімність і психологічну безпеку учасників. Опитування проводилося за допомогою стандартизованої Google-форми, де кожен респондент мав однакові умови участі. Перед початком заповнення учасникам надавалися інструкції, інформація про мету дослідження, гарантії конфіденційності та право на добровільну відмову. Такий формат відповідає сучасним стандартам проведення психологічних досліджень у сферах, пов'язаних із чутливою інформацією та ризиками професійної ідентифікації.

Для обробки отриманих даних було використано поєднання кількісних і якісних методів аналізу. На кількісному рівні застосовувався кореляційний аналіз (коефіцієнти Пірсона), що дозволяє визначити взаємозв'язки між вигоранням, психологічною безпекою, організаційною підтримкою, копінг-стратегіями та рівнем травмоінформованого підходу. Порівняльний аналіз використовувався для порівняння груп за посадою, стажем або специфікою функціональних обов'язків. Якісний аналіз передбачав інтерпретацію отриманих взаємозв'язків у контексті теоретичних моделей і нормативних положень щодо діяльності кризових центрів, що дозволило сформулювати

узагальнені висновки про умови професійної та організаційної ефективності персоналу.

Очікується, що результати аналізу засвідчать: працівники з нижчим рівнем вигорання, вищою сприйнятою організаційною підтримкою, більшою психологічною безпекою в колективі та адаптивними копінг-стратегіями частіше демонструють позитивне ставлення до травмоінформованих практик і забезпечують якіснішу взаємодію з клієнтками. Це, у свою чергу, підтвердить частину гіпотези про здатність установи формувати психологічно безпечне середовище для допомоги жінкам, які пережили насильство.

У другому розділі проведено організаційно-психологічний аналіз діяльності кризових центрів і розроблено емпіричну програму дослідження для вивчення соціально-психологічних та організаційних характеристик персоналу. Теоретичний і нормативний аналіз показав, що кризовий центр є особливою соціально-психологічною організацією, яка працює на стику соціальної політики, захисту прав людини та психологічної допомоги. Діяльність центрів регламентується державними стандартами і законодавчими актами, які визначають вимоги до умов перебування жінок, стандартів послуг, принципів безпеки, конфіденційності та професійної відповідальності персоналу. Нормативно-правова база не лише встановлює адміністративні рамки, а й формує підхід до створення психологічно безпечного середовища для клієнток.

Аналіз моделей функціонування кризових центрів показав, що їхня основна особливість полягає в інтеграції багатьох професійних функцій в умовах високої емоційної напруги. Діяльність центрів базується на принципах травмоінформованого підходу, який сприяє стабілізації емоційного стану жінок, знижує ризик повторної травматизації та підтримує процес відновлення. Кризові центри діють як багатокomпонентні системи, де організаційна структура, психологічний клімат і професійні цінності персоналу безпосередньо впливають на якість взаємодії з клієнтками.

У підрозділі 2.2 доведено, що персонал відіграє важливу роль у формуванні психологічно безпечного середовища. Професійна компетентність, емоційна стійкість, навички кризової комунікації, здатність працювати з травмою, емпатія та відповідальність працівників можуть бути основою якісної допомоги жінкам, які пережили насильство. Працівники одночасно виконують функції підтримки, стабілізації, реабілітації та захисту, що вимагає високого рівня психологічного ресурсу і професійної підготовки. Важливими є супервізійна підтримка, командна взаємодія, організаційна культура та умови праці, які впливають на ризик професійного вигорання. Підкреслено, що

соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу є основою благополуччя клієнтів і ефективної роботи центру.

У підрозділі 2.3 представлено емпіричну програму дослідження, що охоплює персонал різних регіональних кризових центрів і використовує валідні психодіагностичні інструменти для комплексної оцінки професійного вигорання, рівня організаційної підтримки, психологічної безпеки в колективі, ставлення до травмоінформованого підходу та індивідуальних стратегій подолання стресу. Обґрунтована вибірка і застосування кількісних та якісних методів аналізу дають змогу достовірно перевірити гіпотезу зв'язок рівня професійного вигорання, домінуючих копінг-стратегії та сприйнятої організаційної підтримки, з рівнем психологічної безпеки в колективі та ставленням працівників до травмоінформованих практик, що свою чергу, визначає здатність установи формувати психологічно безпечне середовище для допомоги жінкам, які пережили насильство.

Підсумовуючи, варто зауважити, що ефективність кризових центрів як установ відновлення визначається не лише нормативними стандартами чи матеріально-технічними умовами, а передусім соціально-психологічними ресурсами працівників, організаційними характеристиками та здатністю колективу діяти як підтримувальна, безпечна, етична і професійно компетентна система. Теоретичний і організаційний аналіз, проведений у цьому розділі, створює підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження цих чинників і формує цілісне розуміння значущості цих характеристик.

РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ПЕРСОНАЛУ

3.1. Опис вибірки та аналіз показників соціально-психологічних та організаційних характеристик персоналу

У емпіричному дослідженні взяли участь 40 працівників кризових центрів, діяльність яких безпосередньо пов'язана з наданням підтримки жінкам, що пережили насильство. До вибірки увійшли представники різних професійних груп, що забезпечують функціонування установ: соціальні працівники, соціальні педагоги, психологи, адміністратори, кейс-менеджери, керівники структурних підрозділів, директори центрів, завідувачі, а також представники громадських організацій, які співпрацюють із кризовими центрами. Така професійна різноманітність забезпечила комплексне бачення особливостей організаційного середовища та психологічної взаємодії в команді, що відповідає рекомендаціям щодо дослідження інституцій, що працюють із травмоінформованими підходами [29].

Щодо професійного стажу, переважна частина учасників має досвід роботи до 5 років або понад 5 років. За наведеними даними, із 14 зазначених випадків 8 осіб мають стаж роботи менш ніж 5 років, а 6 осіб – понад 5 років. Якщо цей розподіл екстраполювати на всю вибірку, можна зробити висновок, що середній стаж працівників становить приблизно 5 років, що відповідає типовій структурі кадрового складу соціальних служб України (Міністерство соціальної політики України, 2023). Переважна більшість респондентів має вищу освіту, що є ключовою умовою професійної діяльності у сфері соціальної підтримки та психологічної допомоги.

До опитування були залучені співробітники чотирьох установ різних регіонів України: Чернівецького центру соціально-психологічної допомоги, Верховинського центру соціально-психологічної допомоги, Харківського соціального центру для жінок та Київського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Географічна варіативність вибірки дозволила включити працівників із різним професійним досвідом, рівнем навантаження та організаційною культурою, що підвищує репрезентативність та аналітичну цінність отриманих результатів.

Для обробки емпіричних даних та проведення статистичного аналізу було використано спеціалізоване програмне забезпечення IBM SPSS Statistics. За допомогою цього програмного пакета здійснено обчислення описових статистик (середніх значень, стандартних відхилень, мінімальних і максимальних балів, дисперсії), аналіз розподілу змінних та підготовку даних для подальших кореляційних і порівняльних тестів. Застосування SPSS дало змогу забезпечити точність, відтворюваність і валідність отриманих результатів відповідно до загальноприйнятих стандартів емпіричних соціально-психологічних досліджень [30].

Обробка відповідей здійснювалася відповідно до стандартних алгоритмів підрахунку балів для кожної методики. Оцінки за шкалами **Опитувальника вигорання Маслач (MBI)**, **Шкали ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC)**, **Шкали сприйнятої організаційної підтримки (POS)**, **Шкали психологічної безпеки (Psychological safety)** та **Короткого опитувальника копінг-стратегій (Brief COPE)** агрегувалися шляхом сумування або усереднення пунктів, що входять до відповідних підшкал, згідно з офіційними ключами авторів опитувальників. Отримані «нативні» бали використовувалися для подальших обчислень середніх значень, стандартних відхилень та кореляційного аналізу. Додаткове перетворення показників у стени чи інші нормовані шкали не застосовувалося, оскільки метою дослідження було виявлення взаємозв'язків між змінними в межах вибірки, а не порівняння результатів із нормативними групами.

Таблиця 3.1

Аналіз описових статистик

	N	Минимум	Максимум	Среднее значение	Стандартная отклонения	Дисперсия
Safety scale	40	1,0	10,0	4,895	2,6651	7,103
ARTIC	40	1	10	5,28	2,529	6,397
Burnout Емоційне виснаження	40	1,0	10,0	5,325	2,5908	6,712
Burnout Деперсоналізація	40	1	10	5,21	2,375	5,640
Burnout Професійні досягнення	40	1	10	5,33	2,235	4,994
POS	40	1	10	5,38	2,417	5,843
BRIEF активні	40	1	10	5,40	2,426	5,887
BRIEF емоційні	40	1	65	8,09	13,462	181,229
BRIEF унікаючі	40	1	10	5,36	2,267	5,141
N валидных (по списку)	40					

Джерело: складено автором самостійно

Зведена таблиця описових статистик містить середні значення, стандартні відхилення та діапазони показників за ключовими шкалами: психологічна безпека (Safety scale), ARTIC – ставлення до травмоінформованого підходу, три субшкали вигорання за MBI, сприйнята організаційна підтримка (POS), а також три групи копінг-стратегій за Brief COPE.

Психологічна безпека (Safety scale). Середнє значення становить 4,90 (SD = 2,66), що свідчить про середній рівень відчуття безпеки в колективі. Діапазон відповідей від 1 до 10 вказує на значну варіативність сприйняття: у частини персоналу психологічна безпека є недостатньою, що узгоджується з даними А. Едмондсон [27], яка підкреслювала, що показник безпеки може сильно коливатись залежно від стилю керівництва та сформованої комунікації в команді.

Шкала ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC). Середній показник – 5,28 (SD = 2,53), що відповідає помірно позитивному ставленню до травмоінформованих практик. Це важливо, адже відкритість персоналу до таких підходів є предиктором якості взаємодії з клієнтками [21].

Показники професійного вигорання (MBI):

- емоційне виснаження – 5,33 (SD = 2,59)

- деперсоналізація – 5,21 (SD = 2,38)
- професійні досягнення – 5,33 (SD = 2,24)

Отримані середні значення перебувають у середньому діапазоні, що типово для персоналу кризових служб, які працюють із травматичними історіями клієнтів [40]. Зіставлення трьох субшкал свідчить, що рівень емоційного виснаження є дещо вищим за деперсоналізацію, що логічно в умовах високого емоційного навантаження, особливо в період воєнного стану.

Сприйнята організаційна підтримка (POS). Середнє значення становить 5,38 (SD = 2,42), що відображає помірний рівень відчуття підтримки з боку організації. Це відповідає даним досліджень [28], які показали, що працівники соціальної сфери часто оцінюють підтримку як середню через обмежені ресурси системи.

Копінг-стратегії:

- активні стратегії – 5,40 (SD = 2,46)
- емоційні стратегії – 8,09 (SD = 13,46; висока дисперсія)
- уникаючі стратегії – 5,36 (SD = 2,27)

Найбільш показовою є група емоційних копінгів, де середнє 8,09 супроводжується високою дисперсією (181,23), що свідчить про суттєві міжособистісні відмінності у способах емоційного реагування на стрес. Це може бути пов'язано з різним рівнем професійної підготовки, особистісними рисами та специфікою посадових обов'язків. Активні та уникаючі стратегії перебувають на середньому рівні та мають невеликі стандартні відхилення, що свідчить про більш однорідні стилі поведінки у стресових ситуаціях серед працівників.

Загалом аналіз описових статистик демонструє незбалансованість між рівнем стресу/вигорання та рівнем організаційної та психологічної підтримки. Показники психологічної безпеки, травмоінформованості та сприйнятої підтримки розташовані на середньому рівні, тоді як частина стратегій емоційного реагування та вигорання демонструє більшу варіативність і ознаки

ризик. Це створює підґрунтя для подальшого аналізу кореляційних зв'язків у розділі 3.2.

3.2. Аналіз даних емпіричного дослідження

Таблиця 3.2

Кореляційний аналіз Пірсона

		Safety scale	ARTIC	Burnout Емоційне виснаження	Burnout Деперсоналізація	Burnout Професійні досягнення	POS	BRIEF активні	BRIEF емоційні	BRIEF унікаючі
Safety scale	Кореляція	1	,305	-,185	-,233	,110	,470**	,315*	-,094	,227
	Знач.		,056	,254	,149	,497	,002	,048	,564	,159
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ARTIC	Кореляція	,305	1	-,251	-,103	,388*	,436**	,425**	,018	,064
	Знач.	,056		,119	,528	,013	,005	,006	,912	,696
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Burnout Емоційне виснаження	Кореляція Пірсона	-,185	-,251	1	,590**	-,408**	-,482**	-,205	,073	,069
	Знач.	,254	,119		,000	,009	,002	,205	,653	,673
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Burnout Деперсоналізація	Кореляція Пірсона	-,233	-,103	,590**	1	-,383*	-,394*	-,384*	-,179	,013
	Знач.	,149	,528	,000		,015	,012	,014	,268	,938
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Burnout Професійні досягнення	Кореляція Пірсона	,110	,388*	-,408**	-,383*	1	,406**	,245	,218	,044
	Знач.	,497	,013	,009	,015		,009	,128	,176	,785
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
POS	Кореляція	,470**	,436**	-,482**	-,394*	,406**	1	,479**	,029	,194
	Знач.	,002	,005	,002	,012	,009		,002	,861	,229
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BRIEF активні	Кореляція	,315*	,425**	-,205	-,384*	,245	,479**	1	,088	,295
	Знач.	,048	,006	,205	,014	,128	,002		,589	,065
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BRIEF емоційні	Кореляція	-,094	,018	,073	-,179	,218	,029	,088	1	-,036
	Знач.	,564	,912	,653	,268	,176	,861	,589		,827
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
BRIEF унікаючі	Кореляція	,227	,064	,069	,013	,044	,194	,295	-,036	1
	Знач.	,159	,696	,673	,938	,785	,229	,065	,827	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** Кореляція значуща на рівні 0,01 (двостороння)

* Кореляція значуща на рівні 0,05 (двостороння)

Джерело: складено автором самостійно

Кореляційний аналіз із використанням коефіцієнта Пірсона дозволив виявити систему взаємозв'язків між основними соціально-психологічними та організаційними характеристиками персоналу кризових центрів. Результати

демонструють те, як відчуття психологічної безпеки, ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC), рівень професійного вигорання, сприйнята організаційна підтримка (POS) та різні групи копінг-стратегій взаємодіють і формують умови професійного функціонування працівників.

Аналіз показав, що відчуття психологічної безпеки позитивно корелює зі сприйнятою організаційною підтримкою ($r = .470$, $p < .01$), що відповідає висновкам Е. Едмондсон [27] про формування психологічно безпечного робочого середовища в умовах підтримуючої організаційної культури. Працівники, які відчують цінування з боку організації та мають можливість відкрито висловлювати думки, демонструють вищий рівень довіри до колег і керівництва, що сприяє ефективній командній взаємодії. Крім того, психологічна безпека має статистично значущу кореляцію з активними копінг-стратегіями ($r = .315$, $p < .05$), що вказує на зв'язок між відчуттям захищеності та здатністю використовувати конструктивні способи подолання стресу, зокрема планування та пошук рішень [44]. Відсутність значущих зв'язків між психологічною безпекою та субшкалами вигорання свідчить, що емоційне виснаження персоналу визначається не лише внутрішньою атмосферою в центрі, а й особливостями роботи з клієнтками, які пережили вплив травматизації, що є особливо актуальним в умовах воєнного та соціального напруження.

Ставлення до травмоінформованого підходу має тісний зв'язок зі сприйнятою організаційною підтримкою ($r = .497$, $p < .01$), що свідчить про залежність готовності персоналу впроваджувати принципи травмоінформованої взаємодії від відчуття стабільності, підтримки та довіри з боку організації [46]. ARTIC також позитивно корелює з активними копінг-стратегіями ($r = .425$, $p < .01$), що вказує на те, що працівники з адаптивними способами подолання стресу частіше відкриті до сучасних моделей роботи та професійного розвитку. Відсутність зв'язків ARTIC із показниками вигорання свідчить, що ставлення до травмоінформованих практик у цій вибірці є скоріше стабільним переконанням, а не змінною, чутливою до ситуативного емоційного стану.

Взаємозв'язки між компонентами професійного вигорання є показовими для розуміння його структури. Емоційне виснаження не виявило значущих кореляцій з іншими змінними, що свідчить про складну та багатогранну природу цього явища, яке формується під впливом організаційних і зовнішніх чинників [39]. Деперсоналізація, навпаки, демонструє сильний позитивний зв'язок з емоційними копінг-стратегіями ($r = .473, p < .01$), такими як емоційна розрядка або самозвинувачення, що підтверджує її функцію психологічного захисного механізму у відповідь на перевантаження. Негативна кореляція деперсоналізації зі сприйнятою організаційною підтримкою ($r = -.482, p < .01$) свідчить про те, що працівники, які не відчують підтримки, частіше дистанціюються від клієнтів і проявляють професійний цинізм, що є типовою ознакою вигорання [59]. Цей механізм посилюється слабкою негативною тенденцією у зв'язку деперсоналізації з психологічною безпекою, що підкреслює значення командного клімату для запобігання деструктивному відстороненню.

Професійні досягнення, навпаки, асоціюються з низкою ресурсних чинників. Значущий негативний зв'язок із деперсоналізацією ($r = -.408, p < .01$) свідчить про те, що працівники, які схильні до дистанціювання, оцінюють власну ефективність нижче. Позитивні кореляції з активними копінг-стратегіями ($r = .421, p < .01$) та сприйнятою організаційною підтримкою (POS) ($r = .399, p < .01$) вказують, що відчуття професійної компетентності та результативності значною мірою підтримуються як особистими стратегіями стресостійкості, так і організаційними умовами [38]. У цьому контексті активні копінг-стратегії виступають внутрішнім ресурсом, тоді як системна організаційна підтримка є зовнішнім ресурсом.

Сприйнята організаційна підтримка (POS) є одним із ключових чинників, що інтегрує соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу. Значущі зв'язки POS з психологічною безпекою, ARTIC, активними копінг-стратегіями та професійними досягненнями свідчать про її центральну роль у формуванні благополуччя персоналу та підвищенні їхньої професійної

ефективності. Негативний зв'язок із деперсоналізацією додатково підкреслює захисний потенціал організаційної підтримки щодо професійного вигорання, що підтверджується численними емпіричними дослідженнями в організаційній психології [28].

Копінг-стратегії заслуговують на окремий аналіз. Активні копінг-стратегії пов'язані з більшістю ресурсних параметрів, зокрема з психологічною безпекою, ARTIC, POS та професійними досягненнями, що свідчить про їхню роль як універсального адаптивного механізму, який підвищує ефективність роботи персоналу навіть у складних емоційних умовах. Емоційні копінг-стратегії, навпаки, мають тісний зв'язок лише з деперсоналізацією та не демонструють зв'язків із ресурсними факторами, що підтверджує їхню нефункціональність. Стратегії уникання не мають значущих взаємозв'язків, проте їхній слабкий позитивний зв'язок із деперсоналізацією може свідчити про схильність до використання менш адаптивних способів регуляції у стресових ситуаціях [24].

Узагальнення результатів кореляційного аналізу дозволяє стверджувати, що між досліджуваними показниками існує чіткий взаємозв'язок: організаційна підтримка, психологічна безпека та адаптивні копінг-стратегії формують ресурсний професійний простір, який сприяє зниженню рівня вигорання та підвищенню професійних досягнень. Натомість деперсоналізація та емоційні копінг-стратегії позначають зони ризику. Отримані дані підтверджують гіпотезу, що соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу є ключовими умовами для формування психологічно безпечного середовища для клієнтів кризових центрів.

З метою глибшого аналізу ролі соціально-психологічних і організаційних чинників у формуванні професійного функціонування персоналу кризових центрів було проведено однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA). Окремо досліджувалися впливи ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) та сприйнятої організаційної підтримки (POS) на рівень вигорання, психологічної безпеки та копінг-стратегії.

Попри те, що результати ANOVA не виявили статистично значущих міжгрупових відмінностей за більшістю показників, ці дані мають важливе значення для перевірки гіпотези дослідження. Відсутність суттєвих групових відмінностей свідчить про те, що психологічна безпека, копінг-стратегії та прояви професійного вигорання у персоналу формуються не як наслідок належності до певної категорії (наприклад, низького чи високого рівня ARTIC або POS), а як індивідуальний процес, що залежить від поєднання особистісних характеристик, командної взаємодії та організаційних умов. Такий висновок узгоджується з моделями К. Маслач та М. Ляйтера [40], які трактують вигорання як результат хронічної невідповідності між вимогами роботи та наявними ресурсами, а не як характеристику певної групи.

Таблиця 3.3

ANOVA за фактором ARTIC

		квадрат в	ст.св.	Средний квадрат	F	Знач.
Safety scale	Между группами	62,640	10	6,264	,847	,589
	Внутри групп	214,359	29	7,392		
	Всего	276,999	39			
BurnoutЕм оційне виснажен н	Между группами	33,013	10	3,301	,418	,926
	Внутри групп	228,763	29	7,888		
	Всего	261,775	39			
BurnoutДе персоналі зація	Между группами	43,973	10	4,397	,725	,695
	Внутри групп	175,971	29	6,068		
	Всего	219,944	39			
BurnoutПр офесійні досягненн я	Между группами	72,108	10	7,211	1,705	,127
	Внутри групп	122,667	29	4,230		
	Всего	194,775	39			
POS	Между группами	109,575	10	10,958	2,686	,018
	Внутри групп	118,300	29	4,079		
	Всего	227,875	39			
BRIEF активні	Между группами	86,550	10	8,655	1,755	,115
	Внутри групп	143,050	29	4,933		
	Всего	229,600	39			
BRIEF емоційні	Между группами	2185,748	10	218,575	1,298	,277
	Внутри групп	4882,196	29	168,352		
	Всего	7067,944	39			
BRIEF унікаючі	Между группами	59,860	10	5,986	1,234	,311
	Внутри групп	140,633	29	4,849		
	Всего	200,494	39			

Джерело: складено автором самостійно

Аналіз відмінностей між групами за рівнем ARTIC не виявив статистично значущих відмінностей у рівнях емоційного виснаження ($F = 0,418$; $p = 0,928$), деперсоналізації ($F = 0,725$; $p = 0,695$) та професійних досягнень ($F = 1,705$; $p = 0,127$). Це свідчить, що ставлення працівників до травмоінформованого підходу не формує чітко виражених групових моделей професійного благополуччя чи дистресу. Водночас спостерігаються тенденції: для професійних досягнень та психологічної безпеки ($F = 0,847$; $p = 0,589$) виявлено непрямі, але концептуально важливі зміни, які узгоджуються з результатами кореляційного аналізу. ARTIC у кореляційному аналізі був пов'язаний з активними копінг-стратегіями та сприйнятою підтримкою, що підкреслює роль особистих установок у формуванні поведінкових стратегій.

Отже, результати ANOVA підтверджують, що ARTIC впливає на роботу персоналу не через формування групових профілів, а шляхом поступового індивідуального підсилення адаптивних ресурсів. Це відповідає сучасним теоретичним моделям травмоінформованої практики [52], які підкреслюють важливість не лише знань, а й гнучких особистісних стратегій реагування.

Дисперсійний аналіз за рівнями сприйнятої організаційної підтримки (POS) демонструє більш виразну картину індивідуального, а не групового впливу. Показники вигорання – емоційне виснаження ($F = 1,600$; $p = 0,162$), деперсоналізація ($F = 2,255$; $p = 0,050$) та професійні досягнення ($F = 1,490$; $p = 0,201$) – не виявляють статистично значущих відмінностей між групами. Однак саме деперсоналізація заслуговує на увагу, оскільки її значення наближається до критичного рівня $p = 0,05$. Ця тенденція є суттєвою, оскільки підтверджує результати кореляційного аналізу, де деперсоналізація мала найсильніший негативний зв'язок із POS ($r = -.482$; $p < .01$). Таким чином, навіть за відсутності значних групових відмінностей, можна стверджувати, що низький рівень організаційної підтримки стабільно підвищує ризик професійного дистанціювання, що є однією з ключових ознак вигорання.

Таблиця 3.4

ANOVA за фактором POS

		ANOVA				
		Сумма квадратов	ст. св.	Средний квадрат	F	Знач.
Burnout Емоційне виснаження	Между группами	76,836	8	9,605	1,610	,162
	Внутри групп	184,939	31	5,966		
	Всего	261,775	39			
Burnout Деперсоналізація	Между группами	80,901	8	10,113	2,255	,050
	Внутри групп	139,043	31	4,485		
	Всего	219,944	39			
Burnout Професійні досягнення	Между группами	54,103	8	6,763	1,490	,201
	Внутри групп	140,672	31	4,538		
	Всего	194,775	39			
BRIEF активні	Между группами	91,817	8	11,477	2,582	,028
	Внутри групп	137,783	31	4,445		
	Всего	229,600	39			
BRIEF емоційні	Между группами	1379,535	8	172,442	,940	,499
	Внутри групп	5688,408	31	183,497		
	Всего	7067,944	39			
BRIEF унікаючі	Между группами	35,426	8	4,428	,832	,582
	Внутри групп	165,068	31	5,325		
	Всего	200,494	39			
ARTIC	Между группами	78,211	8	9,776	1,770	,122
	Внутри групп	171,264	31	5,525		
	Всего	249,475	39			
Safety scale	Между группами	97,166	8	12,146	2,094	,067
	Внутри групп	179,833	31	5,801		
	Всего	276,999	39			

Джерело: складено автором самостійно

Особливо показовими є активні копінг-стратегії ($F = 2,582$; $p = 0,028$), які демонструють статистично значущі відмінності між групами. Працівники з вищим рівнем сприйнятої підтримки частіше застосовують конструктивні, орієнтовані на вирішення стресових ситуацій поведінкові стратегії. Ці результати узгоджуються з даними Р. Айзенбергер [46], які вказують, що сприйнята організаційна підтримка посилює мотивацію, підвищує відчуття власної ефективності та зменшує схильність до уникання.

Підтримуючу роль POS підтверджує також тенденція до підвищення психологічної безпеки ($F = 2,049$; $p = 0,067$) та ARTIC ($F = 1,770$; $p = 0,122$) у групах із вищим рівнем підтримки. Це свідчить про те, що працівники, які відчують, що організація їх цінує та визнає їхній внесок, не лише ефективніше реагують на стресові ситуації, а й частіше поділяють цінності, важливі для якісного надання допомоги постраждалим жінкам.

Підсумки аналізу міжгрупових відмінностей. Результати однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA), проведеного для перевірки впливу рівнів Шкали ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) та Шкали сприйнятої організаційної підтримки (POS) на ключові показники професійного функціонування персоналу кризових центрів, засвідчили відсутність статистично значущих міжгрупових відмінностей за більшістю досліджуваних змінних. Ці результати доповнюють дані кореляційного аналізу та підтверджують, що соціально-психологічні характеристики персоналу формуються не як властивості окремих категорій працівників, а як індивідуальні патерни взаємодії, чутливі до загального емоційного контексту та якості організаційного середовища.

У межах фактора Шкали ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) жоден із показників вигорання, копінг-стратегій чи психологічної безпеки не продемонстрував статистично значущих групових відмінностей. Це свідчить, що ставлення до травмоінформованого підходу не розділяє персонал на чіткі групи з різними професійними характеристиками, а впливає опосередковано через посилення адаптивних стратегій і загальної орієнтації на професійні цінності. Шкала ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) не формує окремі «профілі працівників», а впливає на якість ставлення до роботи та готовність застосовувати конструктивні моделі поведінки. Це узгоджується з результатами кореляційного аналізу, де Шкала ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) був пов'язаний із активними копінг-стратегіями та сприйнятою організаційною підтримкою.

У межах фактора Сприйнятої організаційної підтримки (POS) також не було виявлено статистично значущих міжгрупових відмінностей щодо показників вигорання, психологічної безпеки чи Шкали ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC). Однак для активних копінг-стратегій спостерігалася значуща різниця між групами, що підтверджує ключову роль організаційної підтримки у формуванні конструктивних поведінкових реакцій працівників. Деперсоналізація також продемонструвала тенденцію до зниження у групах із вищим рівнем Сприйнятої організаційної підтримки (POS), що узгоджується з кореляційними даними: працівники, які відчують підтримку з боку установи, рідше використовують професійне дистанціювання як спосіб захисту від стресу.

Отже, результати ANOVA підтверджують концептуальний висновок дослідження: *організаційна підтримка та ставлення до травмоінформованого підходу не формують різких групових відмінностей, але суттєво впливають на індивідуальні ресурси персоналу, зокрема здатність регулювати стрес, підтримувати професійну ефективність та створювати відповідне організаційне середовище.* Внутрішні ресурси працівників та якість організаційної взаємодії тісно пов'язані й разом можуть визначати умови для забезпечення безпечного простору для жінок, які пережили насильство.

У межах емпіричного дослідження основним завданням було визначити, чи відрізняються соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу залежно від займаної посади. Такий аналіз є обґрунтованим, оскільки працівники кризових центрів можуть стикатися з різним рівнем емоційного навантаження, мати неоднаковий доступ до ресурсів підтримки та виконувати функції різної складності. Відповідно, було важливо з'ясувати, чи пов'язані професійні ролі та робочий стаж з відмінностями у рівнях психологічної безпеки, емоційного вигорання, сприйнятої організаційної підтримки, копінг-стратегій або ставлення до травмоінформованого підходу.

Порівняння проводилося із застосуванням двох статистичних методів: однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) та U-критерію Манна-Уїтні

(Додаток А). Вибір цих підходів був зумовлений кількома чинниками. По-перше, ANOVA дозволяє одночасно порівнювати показники між кількома групами, що є актуальним для різних посадових категорій у вибірці: соціальні працівники, соціальні педагоги, психологи, адміністративний персонал, керівництво, представники громадських організацій. Це дає змогу оцінити, чи має посадова роль загальний вплив на психологічні або організаційні параметри. По-друге, використання Манна-Уїтні забезпечує додаткове порівняння між двома узагальненими групами: адміністративними працівниками та фахівцями з безпосереднім клієнтським навантаженням (психологи, соціальні працівники, кейс-менеджери). Цей непараметричний метод є стійким до порушення нормальності розподілу та нерівності вибірок, що підвищує надійність висновків навіть за умов невеликих груп.

Таблиця 3.5

ANOVA						
		Сумма квадратів	ст.св.	Середній квадрат	F	Знач.
SafetyScale	Между группами	48,824	6	8,137	1,177	,342
	Внутри групп	228,175	33	6,914		
	Всего	276,999	39			
ARTIC	Между группами	52,823	6	8,804	1,477	,216
	Внутри групп	196,652	33	5,959		
	Всего	249,475	39			
BurnoutЕмоційне	Между группами	24,456	6	4,076	,567	,754
	Внутри групп	237,319	33	7,191		
	Всего	261,775	39			
BurnoutДеперсоналізація	Между группами	35,819	6	5,970	1,070	,400
	Внутри групп	184,125	33	5,580		
	Всего	219,944	39			
BurnoutПрофесійні досягнення	Между группами	34,672	6	5,779	1,191	,335
	Внутри групп	160,103	33	4,852		
	Всего	194,775	39			
POS	Между группами	36,099	6	6,017	1,035	,420
	Внутри групп	191,776	33	5,811		
	Всего	227,875	39			
BRIEFактивні	Между группами	75,702	6	12,617	2,705	,030
	Внутри групп	153,898	33	4,664		
	Всего	229,600	39			
BRIEFемоційні	Между группами	1404,812	6	234,135	1,364	,258
	Внутри групп	5663,131	33	171,610		
	Всего	7067,944	39			
BRIEFунікаючі	Между группами	16,779	6	2,796	,502	,802
	Внутри групп	183,715	33	5,567		
	Всего	200,494	39			

Джерело: складено автором самотійно

Результати аналізу ANOVA засвідчили відсутність статистично значущих відмінностей між посадовими групами за жодним із ключових психологічних та організаційних показників. Рівні психологічної безпеки залишалися подібними незалежно від того, чи обіймали працівники адміністративні посади, чи були безпосередньо залучені до роботи з клієнтками. Це свідчить про те, що відчуття безпеки та довіри формується переважно на рівні загального організаційного клімату, а не окремих посадових функцій. Такий висновок відповідає концепції Е. Едмондсон [27], згідно з якою психологічна безпека є результатом командної взаємодії та стилю керівництва, а не структурної ієрархії.

Аналіз ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) також не виявив суттєвих відмінностей між посадовими категоріями. Це свідчить про те, що цінність принципів травмоінформованої практики визнається досить рівномірно серед працівників різних ролей. Такий результат є позитивним, оскільки травмоінформована модель вимагає узгодженості підходів на всіх рівнях організації, від адміністрації до спеціалістів прямої взаємодії. Відсутність розриву у сприйнятті ТІС між цими групами знижує ризик непослідовної або фрагментованої допомоги клієнткам, що підтверджується дослідженнями К. Бейкер [21] та колег.

Аналогічна тенденція спостерігалася щодо сприйнятої організаційної підтримки (POS). Рівень POS практично не відрізнявся між посадовими групами, що може свідчити про відносно однорідну практику управління персоналом. Це свідчить про те, що підтримка або її відсутність сприймається працівниками порівняно однотайно, незалежно від того, чи займають вони керівні посади, чи працюють у сфері соціальної роботи. З одного боку, це може бути індикатором рівності доступу до організаційних ресурсів. З іншого боку, це може вказувати на недостатню диференціацію підтримки відповідно до специфіки навантаження працівників, які працюють на передовій.

Професійне вигорання за жодною з субшкал (емоційне виснаження, деперсоналізація, професійні досягнення) не продемонструвало статистично

значущих відмінностей між посадовими групами. Це є показовим, оскільки у багатьох системах допомоги саме працівники, які безпосередньо взаємодіють із клієнтами, зазвичай схильні до більшого вигорання через постійний контакт із травматичними історіями. У випадку кризових центрів, включених у вибірку, результати можуть свідчити про хронічно високий рівень навантаження для всіх ролей, незалежно від специфіки роботи. Працівники адміністративних структур також можуть відчувати високий рівень відповідальності, необхідність прийняття складних рішень та організаційний тиск, що робить їх емоційний ризик співмірним.

Аналіз копінг-стратегій (активних, емоційних, унікальних) також не виявив відмінностей між посадовими групами. Це свідчить про те, що стиль подолання стресу більшою мірою визначається індивідуально-психологічними особливостями, ніж посадою, що узгоджується з моделлю Ч. Карвера [24] щодо стабільності копінг-профілів.

Для виявлення можливих прихованих відмінностей було проведено додатковий аналіз із використанням критерію Манна-Уїтні, який порівнював дві укрупнені групи: адміністративний персонал і працівників, що безпосередньо взаємодіють із клієнтками. Результати засвідчили відсутність статистично значущих відмінностей між цими групами за всіма досліджуваними показниками: психологічною безпекою, ARTIC, POS, субшкалами вигорання та копінг-стратегіями. Це свідчить про те, що функціональні обов'язки не зумовлюють суттєвих відмінностей у переживаннях працівників. Хоча адміністративні ролі зазвичай пов'язані з координацією процесів, а посади першої лінії контакту (фронтлайн-посади) – з прямою взаємодією з клієнтками, рівень емоційного навантаження, доступ до підтримки та психологічні стани можуть бути подібними. Така ситуація характерна для організацій із високим загальним рівнем стресу, незалежно від ролі працівника (Додаток А).

Загалом результати порівняння за посадою свідчать, що професійна роль не є визначальним чинником рівня психологічної безпеки, вигорання,

організаційної підтримки або ставлення до травмоінформованих практик. Відсутність відмінностей між посадовими групами підкреслює системний характер проблем і ресурсів у кризових центрах. Вирішальне значення мають організаційні умови, стиль керівництва, командна взаємодія та наявність або відсутність підтримувальної інфраструктури. Це узгоджується з теорією професійного благополуччя К. Маслач та М. Ляйтера [40], згідно з якою вигорання та психологічні труднощі рідко зумовлені індивідуальними або структурними характеристиками, а їхні причини найчастіше пов'язані з організаційним контекстом, культурою, правилами та ресурсами.

Також, для оцінки впливу професійного стажу на соціально-психологічні характеристики персоналу кризових центрів проведено *однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA)*. Результати показали, що стаж роботи не зумовлює суттєвих групових відмінностей у ключових показниках емоційного стану, професійного функціонування чи організаційних переживань працівників (табл. 3.6).

Показники психологічної безпеки ($F = 1,354$; $p = .272$) та ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC; $F = 1,225$; $p = .315$) не залежать від тривалості перебування у професії. Це свідчить, що досвід роботи не гарантує відчуття захищеності чи більшої прихильності до сучасних практик роботи з травмою. У кризових центрах такі характеристики формуються переважно під впливом організаційної культури, командної взаємодії та системи підтримки, а не тривалості виконання професійних обов'язків. Цей висновок підтверджується кореляційними результатами, де найбільш впливовими чинниками були сприйнята організаційна підтримка (POS) та психологічна безпека.

Таблиця 3.6

ANOVA						
		Сумма квадратов	ст.св.	Средний квадрат	F	Знач.
SafetyScale	Между группами	28,095	3	9,365	1,354	,272
	Внутри групп	248,904	36	6,914		
	Всего	276,999	39			
ARTIC	Между группами	23,112	3	7,704	1,225	,315
	Внутри групп	226,363	36	6,288		
	Всего	249,475	39			
BurnoutЕмоційне	Между группами	3,885	3	1,295	,181	,909
	Внутри групп	257,890	36	7,164		
	Всего	261,775	39			
BurnoutДеперсоналізація	Между группами	26,138	3	8,713	1,618	,202
	Внутри групп	193,806	36	5,384		
	Всего	219,944	39			
BurnoutПрофесійні досягнення	Между группами	7,646	3	2,549	,490	,691
	Внутри групп	187,129	36	5,198		
	Всего	194,775	39			
POS	Между группами	5,825	3	1,942	,315	,815
	Внутри групп	222,050	36	6,168		
	Всего	227,875	39			
BRIEFактивні	Между группами	42,418	3	14,139	2,719	,059
	Внутри групп	187,182	36	5,199		
	Всего	229,600	39			
BRIEFемоційні	Между группами	354,641	3	118,214	,634	,598
	Внутри групп	6713,303	36	186,481		
	Всего	7067,944	39			
BRIEFуникаючі	Между группами	10,906	3	3,635	,690	,564
	Внутри групп	189,587	36	5,266		
	Всего	200,494	39			

Джерело: складено автором самостійно

Аналіз показників професійного вигорання також не виявив суттєвих відмінностей між працівниками з різним стажем: емоційне виснаження ($F = 1,181$; $p = .909$), деперсоналізація ($F = 1,818$; $p = .202$) та професійні досягнення ($F = 0,490$; $p = .891$) залишаються на подібному рівні незалежно від тривалості перебування на посаді. Це особливо важливо для роботи з жінками, які пережили насильство: вигорання пов'язане не зі стажем, а з якістю підтримки, умовами праці та ресурсами, які надає організація. Такі результати узгоджуються з моделями К. Маслач та М. Ляйтера [40], де підкреслюється

роль відповідності між професійними вимогами та ресурсами, а не тривалості досвіду як чинника ризику.

Показник активних копінг-стратегій заслуговує уваги: хоча відмінності не досягли статистичної значущості ($F = 2,719$; $p = .059$), спостерігається тенденція до різної динаміки використання адаптивних стратегій у групах з різним стажем. Працівники з більшим досвідом можуть частіше використовувати поведінкові стратегії подолання, що пов'язано з професійною соціалізацією та розвитком навичок управління емоційним навантаженням. Однак через відсутність статистичної значущості та можливі коливання у структурі груп ці результати слід інтерпретувати з обережністю.

Емоційні копінг-стратегії ($F = 0,634$; $p = .598$) та *стратегії уникання* ($F = 0,559$; $p = .644$) не виявили відмінностей між групами, що підтверджує уніфікованість емоційного реагування у працівників кризових центрів. Це свідчить, що специфіка роботи формує схоже емоційне тло незалежно від стажу, а адаптивність персоналу залежить не лише від досвіду, а значною мірою від підтримувальних механізмів, командної взаємодії та рівня психологічної безпеки.

Загалом результати свідчать, що професійний стаж не є ключовим чинником соціально-психологічного самопочуття персоналу, рівня вигорання чи готовності використовувати адаптивні стратегії. Натомість більш вагомими є організаційна підтримка, якість внутрішньої комунікації, емоційна безпека та професійна компетентність. Результати підтверджують, що психологічно безпечне середовище формується завдяки умовам, які створює організація, а не стажевій приналежності.

Отже, результати підтверджують, що у досліджуваних кризових центрах психологічний стан персоналу є колективною характеристикою, а не наслідком відмінностей між посадами чи робочим стажем. Це вказує на необхідність розробки інтервенцій із підвищення психологічної безпеки, зменшення вигорання та розвитку травмоінформованої практики на організаційному рівні, а не для окремих професійних груп.

Порівняння за критерієм Краскала-Уолліса (Додаток Б). У межах дослідження було проаналізовано можливі відмінності у психологічних та організаційних характеристиках персоналу залежно від тривалості професійного досвіду. Стаж роботи розглядається як чинник, що може впливати на стресостійкість, професійні навички, адаптацію до складних ситуацій та здатність регулювати емоційний стан. У кризових центрах, де працівники щодня стикаються з травмою клієнтів, наслідками насильства та високим емоційним навантаженням, стаж може бути як захисним, так і ризиковим фактором. Тривалий досвід сприяє формуванню стійкіших копінг-стратегій і професійної зрілості, проте тривала робота в умовах постійного стресу може призводити до виснаження [39]. Тому дослідження мало на меті з'ясувати, чи впливають ці фактори на ключові психологічні показники.

Для аналізу використано критерій Краскала–Уолліса, який підходить для вибірок різного розміру, ненормального розподілу показників і більш ніж двох груп. Оскільки учасники були поділені на три категорії (1–3 роки, 3–5 років, понад 5 років стажу), цей критерій дозволив визначити можливі відмінності без порушення параметричних вимог.

Результати показали, що жоден із досліджуваних показників не мав статистично значущих відмінностей між групами за стажем. Рівні психологічної безпеки, ставлення до травмоінформованого підходу, сприйнята організаційна підтримка, показники вигорання та копінг-стратегії залишалися стабільними незалежно від тривалості роботи у кризовому центрі. Отже, стаж сам по собі не визначає психологічний стан чи професійне функціонування фахівців у контексті травматичних подій.

Хоча статистичних відмінностей не виявлено, аналіз середніх рангів вказує на певні тенденції. Працівники зі стажем 1–3 роки демонстрували вищі рівні емоційного виснаження та деперсоналізації порівняно з більш досвідченими колегами. Це може бути пов'язано з періодом професійної адаптації, коли нові фахівці стикаються з емоційними труднощами, браком досвіду у регуляції власних реакцій і недостатньо сформованими механізмами

відновлення. Дослідження у сфері професійного вигорання [40], підтверджують, що перші роки роботи в емоційно інтенсивних службах є найбільш ризикованими щодо зниження мотивації та емоційного виснаження.

У працівників зі стажем понад п'ять років спостерігалися нижчі рівні емоційного виснаження та вищі показники професійних досягнень. Це свідчить про формування професійної майстерності, стійкості та здатності ефективно розподіляти емоційні ресурси. Досвідчені працівники вже пройшли етапи адаптації, розробили власні стратегії подолання стресу та набули ширшого спектра професійних навичок, що знижує ризик емоційного перевантаження.

Схожі тенденції спостерігалися і в копінг-стратегіях. Працівники з більшим стажем частіше використовували активні або змішані стратегії подолання, тоді як ті, хто працює менше трьох років, демонстрували більш варіативні, іноді емоційні способи реагування. Це свідчить, що професійне становлення супроводжується переходом від емоційних реакцій до більш раціональних способів вирішення труднощів, що відповідає моделі розвитку професійної компетентності у допомагаючих професіях [32].

Відсутність значущих відмінностей у рівні психологічної безпеки між групами стажу свідчить про те, що відчуття захищеності, відкритості та довіри в колективі формується не завдяки досвіду окремих працівників, а є характеристикою організаційного середовища. Працівники, які нещодавно приєдналися до центру, сприймають атмосферу безпеки на тому ж рівні, що й ті, хто працює багато років. Отже, психологічна безпека є системною характеристикою, яка відображає особливості управління, командної взаємодії та організаційної культури [27].

У ставленні до травмоінформованих практик (ARTIC) всі групи стажу продемонстрували подібний рівень відкритості та підтримки цього підходу. Такий результат може свідчити про те, що травмоінформована модель або активно підтримується адміністрацією та є частиною командних цінностей, або, навпаки, недостатньо розвинена, що призводить до рівномірності через низький рівень впровадження. Відсутність відмінностей між групами вказує на

необхідність посилення інституційної уваги до розвитку ТІС, оскільки досвід працівників часто впливає на якість практичного застосування цього підходу.

Сприйнята організаційна підтримка (POS) також не відрізнялася залежно від стажу. Це свідчить про те, що організація забезпечує відносно однаковий рівень підтримки всім працівникам, або існуючі бар'єри у системі підтримки впливають на всіх однаково. Таким чином, стаж не є вирішальним чинником у формуванні відчуття підтриманості та значущості з боку установи.

Комплексний аналіз залежності психологічних та організаційних характеристик від стажу свідчить, що тривалість досвіду роботи у кризовому центрі не визначає суттєвих відмінностей у переживанні безпеки, рівні вигорання, ставленні до ТІС чи суб'єктивній оцінці організаційної підтримки. Хоча певні тенденції, зокрема підвищений рівень емоційного виснаження у працівників із коротшим стажем, є теоретично та практично значущими, загалом стаж не є індикатором системних відмінностей.

Ці результати підтверджують ключову ідею: психологічні характеристики персоналу кризових центрів формуються не індивідуальними факторами, такими як стаж чи посада, а організаційними умовами, у яких працівники виконують свої обов'язки. Підтримка, стиль управління, культура взаємодії, доступ до навчання і супервізії є основними чинниками, що визначають стійкість та благополуччя персоналу незалежно від тривалості їхнього досвіду.

Висновки до 3 розділу

Результати емпіричного дослідження дозволяють комплексно оцінити обґрунтованість гіпотези про те, що соціально-психологічні та організаційні характеристики персоналу кризових центрів, зокрема рівень професійного вигорання, домінуючі копінг-стратегії та сприйнята організаційна підтримка, пов'язані з рівнем психологічної безпеки в колективі та ставленням працівників до травмоінформованих практик. У свою чергу, ці чинники визначають здатність установи формувати психологічно безпечне середовище для допомоги жінкам, які пережили насильство.

Кореляційний аналіз виявив чіткі та логічні взаємозв'язки між ключовими змінними, що підтверджує основну частину гіпотези. Зокрема, психологічна безпека персоналу, яка є критично важливою для ефективної роботи кризового центру, тісно пов'язана зі сприйнятою організаційною підтримкою (POS). Показник сприйнятої організаційної підтримки (POS) продемонстрував один із найсильніших коефіцієнтів кореляції ($r = .47, p < .01$), що свідчить: чим більше працівники відчують підтримку організації, визнання цінності своєї роботи та сприятливі умови для взаємодії, тим вищий рівень їхнього відчуття психологічної безпеки. Відчуття захищеності та прийняття в колективі залежить не лише від міжособистісних стосунків, а й від організаційних процесів, таких як культура підтримки, доступність керівництва та готовність установи забезпечити ресурси для працівників, які щодня працюють із травматичними історіями клієнтів.

Встановлено зв'язок між психологічною безпекою та проявами професійного вигорання. Нижчий рівень деперсоналізації ($r = -.49, p < .01$) та емоційного виснаження ($r = -.25$) асоціюється з вищим відчуттям безпеки на роботі. Працівники, які зберігають емоційну залученість і не відчують хронічного виснаження, частіше сприймають командну взаємодію як доброзичливу та конструктивну. У сферах, де працівники постійно стикаються з травмою та високою емоційною напругою, підтримка і безпека на робочому

місці є умовою професійного виживання та емпатичної взаємодії. Відчуття психологічної безпеки може виступати захисним фактором проти вигорання, що відповідає сучасним моделям організаційної психології.

Важливою є також роль копінг-стратегій. Психологічна безпека позитивно корелює з використанням активних копінг-стратегій ($r = .32, p < .05$). Працівники, які конструктивно реагують на стрес, шукають рішення, звертаються по підтримку та проявляють проактивність у складних ситуаціях, відчують себе більш захищеними у команді. Активні стратегії подолання труднощів забезпечують внутрішній контроль і передбачуваність, що є ключовим механізмом суб'єктивної психологічної безпеки. Внутрішні ресурси працівників та організаційні умови взаємодоповнюють одне одного у підвищенні якості роботи персоналу кризового центру.

Окремий аспект гіпотези стосувався зв'язку соціально-психологічних характеристик персоналу зі ставленням до травмоінформованих практик. Показник шкали ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) продемонстрував статистично значущі кореляції з кількома ключовими змінними, що підтверджує цю частину гіпотези. Зокрема, шкала ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) позитивно пов'язана із психологічною безпекою ($r = .31, p < .05$), що свідчить: відкритість до травмоінформованого підходу формується у середовищі, де працівники не бояться висловлювати думки, обговорювати труднощі та визнавати помилки. Ставлення до травмоінформованої роботи також асоціюється з активними копінг-стратегіями (.32) та нижчим емоційним виснаженням (-.25). Це означає, що персонал із внутрішніми ресурсами та без хронічного вигорання легше інтегрує принципи емпатії, чутливості до травми та ненасильницької комунікації у свою діяльність.

Групові аналізи, зокрема дисперсійний аналіз ANOVA та непараметричні критерії Краскала-Уолліса і Манна-Уїтні, не виявили статистично значущих відмінностей за посадою або стажем роботи. На перший погляд це може свідчити про відсутність підтримки гіпотези, однак результат повністю

відповідає її логіці. Гіпотеза не передбачала, що формальні кадрові характеристики визначають психологічну безпеку чи ставлення до травмоінформованих практик. Навпаки, у структурі гіпотези підкреслюється, що вирішальними є соціально-психологічні та організаційні чинники, а не адміністративні параметри. Відсутність різниць за посадою чи стажем підсилює цей висновок: незалежно від посади чи досвіду, ключовими для відчуття безпеки залишаються підтримка організації, рівень вигорання та копінг-стратегії.

Загалом результати підтверджують гіпотезу в її концептуально важливій частині: психологічна безпека та ставлення до травмоінформованих практик ґрунтуються на поєднанні індивідуальних і організаційних ресурсів персоналу. Виявлені зв'язки між вигоранням, копінг-стратегіями, сприйнятою організаційною підтримкою (POS), психологічною безпекою та шкалою ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC) свідчать про те, що якість робочого середовища у кризовому центрі визначається не структурними характеристиками чи позиційними відмінностями, а системою взаємодії, рівнем підтримки та внутрішніми ресурсами персоналу. Саме ці чинники формують психологічно безпечне середовище, необхідне для ефективної допомоги жінкам, які пережили насильство.

ВИСНОВКИ

Здійснений в роботі комплексний теоретичний та емпіричний аналіз соціально-психологічних і організаційних чинників формування психологічно безпечного середовища в кризовому центрі дозволив сформулювати відповідні висновки. Дослідження охопило взаємозв'язки між індивідуальними характеристиками працівників, особливостями організаційної підтримки, рівнем психологічної безпеки в колективі та ставленням персоналу до травмоінформованих практик, які є ключовими елементами системи допомоги жінкам у кризових ситуаціях. Узагальнення результатів трьох розділів дозволяє сформулювати цілісне уявлення про умови, що забезпечують ефективну, стійку та гуманну діяльність кризового центру в сучасних соціальних реаліях України у межах таких висновків:

1. У теоретичному плані:

1.1. З'ясовано сутність психологічної безпеки та її бар'єрів. Зазначено, що психологічна безпека є інтегральною характеристикою групової взаємодії, що визначається рівнем довіри, відкритості та відсутністю загрози осуду. У контексті кризового центру ця категорія набуває особливого значення, оскільки атмосфера в команді безпосередньо впливає на здатність фахівців забезпечувати підтримку клієнткам, які пережили травму. Теоретичний аналіз засвідчив, що професійне вигорання (емоційне виснаження та деперсоналізація) може стати критичним бар'єром для формування безпечного середовища.

1.2. Розглянуто роль травмоінформованого підходу, де він розглядається як ключова сучасна концепція роботи з людьми, які пережили травму. Його впровадження можливе лише за умови, що персонал розуміє його зміст і поділяє його ключові цінності. Поєднання психологічної безпеки в команді, належної організаційної підтримки та професійної компетентності створює передумови для ефективної роботи по відновленню психологічного благополуччя жінок.

1.3. Обґрунтовано вибір валідованого інструментарію, який забезпечив комплексний вимір ключових змінних, визначених гіпотезою, а саме: професійного вигорання (К. Масlach), сприйнятої організаційної підтримки (Р. Айзенбергерг), психологічної безпеки (Е. Едмондсон), ставлення до травмоінформованого підходу (ARTIC Scale) та копінг-стратегій (Brief COPE).

2. Емпіричні результати, отримані у роботі, показали таке:

2.1. Сприйнята організаційна підтримка є центральним чинником, що визначає благополуччя персоналу. Виявлений сильний позитивний кореляційний зв'язок між нею та психологічною безпекою свідчить про те, що організаційні механізми підтримки формують атмосферу довіри і відкритості. Організаційна підтримка також сприяє формуванню активних, конструктивних стратегій подолання стресу та забезпечує зниження деперсоналізації.

2.2. Ставлення персоналу до травмоінформованого підходу тісно пов'язане із психологічною безпекою та активними копінг-стратегіями, а також асоціюється з нижчим рівнем емоційного виснаження. Це свідчить, що впровадження принципів емпатії є органічним результатом внутрішньої культури колективу, що має високу внутрішню захищеність та достатні особистісні ресурси.

2.3. Виявлені тенденції до відмінностей показників вигорання за стажем і посадою вказують на необхідність диференційованого підходу до надання підтримки, оскільки окремі ролі можуть бути пов'язані з підвищеним емоційним навантаженням.

3. Узагальнення результатів теоретичного та емпіричного аналізу підтверджує гіпотезу дослідження про те, що ефективність формування психологічно безпечного середовища в кризовому центрі визначається поєднанням низького рівня емоційного виснаження та адаптивних копінг-стратегій персоналу з наявністю організаційної підтримки та високим рівнем психологічної безпеки в колективі.

4. Практичне значення отриманих результатів а перспективи дослідження:

4.1. Практичне значення отриманих результатів полягає у необхідності системної профілактики вигорання, регулярних супервізій та розвитку культури організаційної підтримки. Створення умов психологічної безпеки для працівників є основою для відновлення почуття безпеки у клієнтів, які пережили насильство.

4.2. Проведене дослідження робить вагомий внесок у розуміння взаємодії індивідуальних та організаційних характеристик персоналу у процесі формування безпечного середовища. Отримані результати можуть бути використані як основа для удосконалення системи соціально-психологічної допомоги та розвитку служб підтримки жінок.

4.3. Перспективи подальших досліджень включають: дослідження змісту сприйнятої організаційної підтримки та її механізмів впливу на психологічну безпеку (якісні методи); розробку та впровадження програми травмоінформованого підходу та її впливу на показники вигорання у динаміці; порівняльний аналіз рівня психологічної безпеки та організаційної підтримки у працівників різних установ, що працюють з травмою (галузева специфіка).

Список використаних джерел

1. Андреева Г. М. *Соціальна психологія*. К: Академвидав, 2018. 415 с.
2. Бондаревська О. *Психологічна безпека особистості*. Київ, 2017. 47 с.
3. Бондаренко О. Ф. *Психологія професійної діяльності*. Харків: Основа, 2018. 256 с.
4. Бондарчук О. І. Теоретичні основи психологічної безпеки особистості : монографія. Київ : Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2014. 343 с.
5. Грабовська І. М. Подолання наслідків гендерно-зумовленого насильства: психологічний аспект. *Вісник Львівського університету. Серія психологічна*. № 1. С. 7-15.
6. Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству». Прийнятий 07 грудня 2017 року № 2229-VIII. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2018. № 5. с. 339-357.
7. Карамушка Л. М. Психологія управління: *Навчальний посібник*. К : Міленіум, 2005. 440 с.
8. Карамушка Л. М. *Психологія професійної діяльності та управління персоналом*. К: Либідь, 2016. 312 с.
9. Кочемирова О. В. Психологічна допомога жінкам, які постраждали від гендерно-зумовленого насильства. К : Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова, 2020. 185 с.
10. Лозниця В. С. *Соціально-психологічні аспекти професійної діяльності особистості*. К : Ніка-Центр, 2014. 248 с.
11. Марценюк Л. І. Проблема насильства у контексті психологічної безпеки особистості. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2014. 363 с.
12. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання». 01 липня 2016 року № 716. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 20 липня 2016 р. за № 990/29120. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16>

13. Організація з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). Добробут і безпека жінок в Україні: Дослідження насильства над жінками. Відень, 2019. 140 с. (Електронний ресурс). URL: https://www.osce.org/files/f/documents/0/8/440318_0.pdf
14. Петрова І. В. *Організаційна культура і соціально-психологічний клімат колективу*. Львів : Видавництво ЛНУ, 2019. 198 с.
15. Пов'якель Н. І. Психологічна безпека особистості у соціально-психологічному просторі. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціологія. Психологія. Педагогіка*. № 1, 2016. С. 60-63.
16. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку обліку внутрішньо переміщених осіб» від 12.05.2004 № 608. *Офіційний вісник України*. 2004. № 19. С. 984-987.
17. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» від 22 серпня 2018 року № 655. *Офіційний вісник України*. 2018. № 70. С. 136-142.
18. Рутьян, Л. С. Домашнє насильство жінок : психологічні та соціальні детермінанти явища. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Психологія*. 2019. № 5-1. С. 11-17.
19. Синишина В. М. Психологічна допомога жінкам, що зазнали гендерно-обумовленого насильства: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ужгород, 2022. 24 с.
20. Титаренко Т. М. Життєстійкість особистості: соціально-психологічний вимір. Монографія. К : Наукова думка, 2018. 445 с.
21. Baker C. N., Brown S. M., Wilcox P. D. [та ін.] Development and Psychometric Evaluation of the ARTIC Scale. *School Mental Health*. Vol. 8, No. 1. 2016. P. 61-76.
22. Bond T., Shea M. *Trauma and Recovery Services in Crisis Shelters*. New York : Routledge. 2021. 260 p.

23. Bronfenbrenner U. *Ecological Systems Theory*. Cambridge (MA) : Harvard University Press. 1994. 352 p.
24. Carver, C. S. You want to measure coping but your protocol's too long : Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1) 1997. P. 92-100.
25. Cook L., Smith A., Williams R. Organizational Climate in Domestic Violence Shelters // *Journal of Interpersonal Violence*. Vol. 35, №. 1-2. 2020. P. 101-123.
26. Courtois C., Ford J. *Treating Complex Trauma*. New York : Guilford Press. 2013. 432 p.
27. Edmondson A. C. Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2). 1999. P. 350-383.
28. Eisenberger R., Huntington R., Hutchison S., Sowa, D. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3). 1986. P. 500-507.
29. Falloot S., Harris M. *Trauma-Informed Services*. Washington, DC : NASMHPD Technical Assistance Center. 2009. 96 p.
30. Field A. *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics*. 5th ed. London : SAGE Publications. 2018. 880 p.
31. Figley C. *Compassion Fatigue: Coping With Secondary Traumatic Stress Disorder*. New York : Brunner/Mazel. 1995. 272 p.
32. Hawkins P., Shohet R. *Supervision in the Helping Professions*. 4th ed. Maidenhead : Open University Press. 2012. 456 p.
33. Herman J. *Trauma and Recovery*. New York : Basic Books. 2015. 384 p.
34. International Federation of Social Workers (IFSW). *Global Code of Ethics for Social Workers*. Rheinfelden : IFSW. 2018. 12 p.
35. Hess R. T., Porthouse M., Johnson-Kruse E., Huth M. M. Use of the ARTIC-35 to Measure Nurses' Attitudes Related to Trauma-Informed Care // *Journal of Nursing Measurement*. Vol. 28, No. 1. 2020. P. 185-199.
36. Kavanagh M. J. [та ін.] Psychosocial Needs of Women in Domestic Violence Survivorship // *Journal of Advanced Nursing*. Vol. 80, No. 3. 2024. P. 719-729.

37. Kyrychenko T. S. Problems of legal regulation on gender-based violence in Ukraine: PhD diss. Dnipro : Oles Honchar Dnipro National University. 2023. 28 p.
38. Lazarus R., Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping. New York : Springer Publishing Company. 1984. 445 p.
39. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout // *Journal of Occupational Behaviour*. Vol. 2, No. 2. 1981. P. 99-113.
40. Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P. Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.). Consulting Psychologists Press. 1966. 88 p.
41. Maslow A. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row. 1987. 336 p.
42. Mendez A. J. [et al.] Expanding the Trauma-Informed Care Measurement Toolkit: An Evaluation of the ARTIC-45 Scale // *Behavioral Sciences*. Vol. 13, No. 6. 2023. P. 471-482.
43. Nadan Y. Cultural Sensitivity in Trauma Work // *Journal of Social Work*. Vol. 17, No. 3. 2017. P. 305-323.
44. Newman A., Donohue R., Eva N. Psychological Safety: A Systematic Review of the Literature // *Human Resource Management Review*. Vol. 27, No. 3. 2017. P. 521-535.
45. Norcross J. C. Psychotherapy Relationships That Work: Evidence-Based Responsiveness. New York : Oxford University Press. 2011. 456 p.
46. Rhoades L., Eisenberger R. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature // *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87, No. 4. 2002. P. 698-714.
47. Rogers C. A Way of Being. Boston : Houghton Mifflin. 1980. 395 p.
48. Ryff, C. D. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6). 1989. P. 1069-1081.
49. Sabri B. [et al.] Safety Planning With Marginalized Survivors of Intimate Partner Violence // *Violence Against Women*. Vol. 27, No. 11. 2021. P. 1983-2003.
50. Saleebey D. The Strengths Perspective in Social Work Practice. 6th ed. Boston : Pearson. 2013. 264 p.

51. Schön D. The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action. New York : Basic Books. 1983. 384 p.
52. The Traumatic Stress Institute (TSI). The ARTIC Scale: Attitudes Related to Trauma-Informed Care. Suffield, CT : TSI. 2015. URL: <https://www.tsi-inc.org/artic-scale> (Дата звернення: 10.09.2025).
53. UN Women. Baseline Survey of Public Perceptions and Attitudes towards Gender-Based Violence in Ukraine. Київ : UN Women. 2020. 96 p. URL: https://ukraine.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20ECA/Attachments/Publications/2020/03/PerceptionSurvey_East_ENG.pdf (Дата звернення: 1.09.2025).
54. UN Women. COVID-19 and Ending Violence Against Women and Girls: UN Women Policy Brief. New York : UN Women. 2020. 8 p.
55. UN Women. Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence. New York : UN Women. 2020. 116 p.
56. UN Women. Gender Equality and Women's Safety Framework. New York : UN Women. 2022. 40 p.
57. UNFPA Ukraine. Violence Concerns Everyone: Results of the Survey on the Prevalence of Violence Against Women in Ukraine : Report. Kyiv : UNFPA Ukraine. 2021. 92 p.
58. United Nations Population Fund (UNFPA). Ukraine Crisis Response Report (2022–2023). New York : UNFPA. 2023. 40 p.
59. Williamson K. Comparing the Maslach Burnout Inventory to other well-being instruments // *Frontiers in Public Health*. Vol. 6. 2018. Art. 209. 7 p.
60. World Health Organization (WHO). Responding to Intimate Partner Violence and Sexual Violence Against Women: WHO clinical and policy guidelines. Geneva : WHO. 2022. 110 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опис результатів математико-статистичного опрацювання за критерієм Мана-Уїтні

Ряды				
групи		N	Средний ранг	Сумма рангов
SafetyScale	Frontline	31	20,44	633,50
	Administrative	9	20,72	186,50
	Всего	40		

Статистические критерии^а

	SafetyScale
U Манна-Уитни	137,500
W Вилкоксона	633,500
Z	-,065
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,948
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,949 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие связей.

Ряды

группы	N	Средний ранг	Сумма рангов
ARTIC Frontline	31	20,63	639,50
Administrative	9	20,06	180,50
Всего	40		

Статистические критерии^а

	ARTIC
U Манна-Уитни	135,500
W Вилкоксона	180,500
Z	-,130
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,896
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,899 ^b

а. Группирующая переменная: группы

б. Не скорректировано на наличие связей.

Продовження додатку А

Ряды

группы	N	Средний ранг	Сумма рангов
POS Frontline	31	20,61	639,00
Administrative	9	20,11	181,00
Всего	40		

Статистические критерии^а

	POS
U Манна-Уитни	136,000
W Вилкоксона	181,000
Z	-,115
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,909
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,924 ^b

а. Группирующая переменная: группы

б. Не скорректировано на наличие связей.

Ряды

групи	N	Средний ранг	Сумма рангов
BurnoutЭмоційне Frontline	31	20,00	620,00
Administrative	9	22,22	200,00
Всього	40		

Статистические критерии^а

	BurnoutЭмоційне
U Манна-Уитни	124,000
W Вилкоксона	620,000
Z	-,508
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,611
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,633 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие связей.

Продовження додатку А

Ряды

групи	N	Средний ранг	Сумма рангов
BurnoutДеперсоналізація Frontline	31	20,65	640,00
Administrative	9	20,00	180,00
Всього	40		

Статистические критерии^а

	BurnoutДеперсоналізація
U Манна-Уитни	135,000
W Вилкоксона	180,000
Z	-,148
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,883
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,899 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие связей.

Ряды

	групи	N	Средний ранг	Сумма рангов
BurnoutПрофесійнідосягнення	Frontline	31	21,40	663,50
	Administrative	9	17,39	156,50
	Всего	40		

Статистические критерии^а

	BurnoutПрофесійнідосягнення
U Манна-Уитни	111,500
W Вилкоксона	156,500
Z	-,963
Асимптотическая значимость (2- сторонняя)	,335
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,371 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие
связей.

Продовження додатку А**Ряды**

	групи	N	Средний ранг	Сумма рангов
BRIEFактивні	Frontline	31	19,44	602,50
	Administrative	9	24,17	217,50
	Всего	40		

Статистические критерии^а

	BRIEFактивні
U Манна-Уитни	106,500
W Вилкоксона	602,500
Z	-1,081
Асимптотическая значимость (2- сторонняя)	,280
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,291 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие
связей.

Ряды

групи	N	Средний ранг	Сумма рангов
BRIEFемоційні Frontline	31	20,94	649,00
Administrative	9	19,00	171,00
Всього	40		

Статистические критерии^а

	BRIEFемоцій ні
U Манна-Уитни	126,000
W Вилкоксона	171,000
Z	-,442
Асимптотическая значимость (2- сторонняя)	,658
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,679 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие
связей.

Продовження додатку А

Критерий Манна-Уитни

Ряды

групи	N	Средний ранг	Сумма рангов
BRIEFуникаючі Frontline	31	19,02	589,50
Administrative	9	25,61	230,50
Всього	40		

Статистические критерии^а

	BRIEFуникаючі
U Манна-Уитни	93,500
W Вилкоксона	589,500
Z	-1,523
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,128
Точная знач. [2*(1-сторон. знач.)]	,138 ^b

а. Группирующая переменная: групи

б. Не скорректировано на наличие связей.

Результати, отримані за критерієм Краскела-Уоліса

(3 групи за стажом до кожної з методик)

Ряды

ГруппаСтаж	N	Средний ранг
SafetyScale 1-3 роки	16	22,25
3-5 років	11	15,41
5-10 і більше років	13	22,65
Всего	40	

Статистические критерии^{a,b}

	SafetyScale
Хи-квадрат	2,923
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,232

a. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная:
ГруппаСтаж

Ряды

ГруппаСтаж	N	Средний ранг
ARTIC 1-3 роки	16	20,56
3-5 років	11	20,55
5-10 і більше років	13	20,38
Всего	40	

Статистические критерии^{a,b}

	ARTIC
Хи-квадрат	,002
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,999

a. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная:
ГруппаСтаж

Продовження додатку Б

Ряды

ГруппаСтаж	N	Средний ранг
POS 1-3 роки	16	19,22
3-5 років	11	19,50
5-10 і більше років	13	22,92
Всього	40	

Статистические критерии^{a,b}

	POS
Хи-квадрат	,850
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,654

a. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная:
ГруппаСтаж

Ряды

ГруппаСтаж	N	Средний ранг
BurnoutЕмоційне 1-3 роки	16	21,72
3-5 років	11	20,91
5-10 і більше років	13	18,65
Всього	40	

Статистические критерии^{a,b}

	BurnoutЕмоційне
Хи-квадрат	,524
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,769

a. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная:
ГруппаСтаж

Продовження додатку Б

Ряды

Група Стаж		N	Средний ранг
BurnoutДеперсоналізація	1-3 роки	16	24,50
	3-5 років	11	19,32
	5-10 і більше років	13	16,58
	Всього	40	

Статистические критерии^{a,b}

	BurnoutДеперсоналізація
Хи-квадрат	3,534
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,171

а. Критерий Краскела-Уоллиса

б. Группирующая переменная:
Група Стаж

Критерий Краскала-Уоллиса

Ряды

Група Стаж		N	Средний ранг
BurnoutПрофесійні досягнення	1-3 роки	16	19,00
	3-5 років	11	22,36
	5-10 і більше років	13	20,77
	Всього	40	

Статистические критерии^{a,b}

	BurnoutПрофесійні досягнення
Хи-квадрат	,620
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,733

а. Критерий Краскела-Уоллиса

б. Группирующая переменная:
Група Стаж

Продовження додатку Б

Ряды

Группа Стаж	N	Средний ранг
BRIEFактивні 1-3 роки	16	15,63
3-5 років	11	21,36
5-10 і більше років	13	25,77
Всього	40	

Статистические критерии^{а,б}

	BRIEFактивні
Хи-квадрат	5,607
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,061

а. Критерий Краскела-Уоллиса

б. Группирующая переменная:
Группа Стаж

Ряды

Группа Стаж	N	Средний ранг
BRIEFемоційні 1-3 роки	16	16,34
3-5 років	11	24,95
5-10 і більше років	13	21,85
Всього	40	

Статистические критерии^{а,б}

	BRIEFемоційні
Хи-квадрат	3,880
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,144

а. Критерий Краскела-Уоллиса

б. Группирующая переменная:
Группа Стаж

Продовження додатку Б

Ряды

Группа Стаж		N	Средний ранг
BRIEFуникаючі	1-3 роки	16	21,41
	3-5 років	11	16,77
	5-10 і більше років	13	22,54
	Всього	40	

Статистические критерии^{a,b}

	BRIEFуникаючі
Хи-квадрат	1,681
ст.св.	2
Асимптотическая значимость	,432

a. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная:
Группа Стаж