

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права
Кафедра філософії**

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри
_____ Роман БОГАЧЕВ
«__» _____ 2025 р.

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра
зі спеціальності 231 Соціальна робота
освітньо-професійна програма «Міжнародні соціальні проекти
та волонтерська діяльність»
на тему: «Профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної
роботи в умовах воєнного стану»**

Виконала:
здобувачка IV курсу, групи СР-11
Шиленкова Вікторія Андріївна _____

Керівник:
Викладачка кафедри філософії,
докторка філософії з психології (PhD)
Боковець О.І. _____

Рецензент:
Ст. викладач кафедри теорії та
практики управління
Іщенко А.М. _____

Засвідчую, що у цій кваліфікаційній роботі немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних посилань.
Здобувачка _____

Анотація

Шиленкова В.А. Профілактика емоційного вигорання емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану. На правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра зі спеціальності 231 Соціальна робота освітньо-професійна програма «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність». Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра філософії. Київ 2025. 81 с., 16 рисунків, 2 таблиці, список джерел з 54 найменувань, додаток – 1.

В умовах воєнного стану в Україні соціальні працівники виконують критично важливу функцію підтримки вразливих верств населення, що супроводжується значним емоційним навантаженням і ризиком розвитку синдрому емоційного вигорання. Актуальність теми зумовлена потребою у своєчасній профілактиці цього явища через створення ефективних програм підтримки й емоційної регуляції. Дослідження має важливе практичне значення для забезпечення стабільної роботи системи соціального захисту. Метою дослідження є визначити й обґрунтувати ефективні форми та методи профілактики емоційного вигорання, а також розробити й апробувати тренінгову програму щодо профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах війни. У результаті проведеного дослідження проаналізовано рівні емоційного вигорання соціальних працівників ТЦСО (НСП) «Турбота» в умовах воєнного стану. Розроблено та впроваджено тренінгову програму «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання», яка спрямована на підвищення психоемоційної стійкості працівників, розвиток навичок саморегуляції та емоційного. Впроваджена тренінгова програма виявилася ефективною у зниженні рівня вигорання та підвищенні психоемоційної стійкості учасників. Отримані результати підтвердили доцільність використання профілактичних заходів у соціальній сфері.

Ключові слова: емоційне вигорання, профілактика, соціальні працівники, тренінг, воєнний стан, стресостійкість, саморегуляція, комунікативні навички, емоційна праця, супервізія, мотивація, деперсоналізація, виснаження, професійні ризики, ефективні профілактичні заходи, експеримент, соціальна робота.

Abstract

Shylenkova V.A. Prevention of emotional burnout of social work specialists in the conditions of martial law. As manuscript. Bachelor's Degree Thesis. Specialty 231 Social Work, educational-professional program «International Social Projects and Volunteering». National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Department of Philosophy. Kyiv, 2025. 81 pages, 16 illustrations, 2 tables, 54 sources in the reference list, 1 appendix.

In the context of martial law in Ukraine, social workers perform a critically important function of supporting vulnerable populations, which is accompanied by significant emotional stress and a high risk of developing burnout syndrome. The relevance of the topic is driven by the need for timely prevention of this phenomenon through the creation of effective support and emotional regulation programs. The study has significant practical importance for ensuring the stable operation of the social protection system. The aim of the study is to identify and substantiate effective forms and methods of preventing emotional burnout, as well as to develop and test a training program for social workers aimed at preventing burnout under wartime conditions. As a result of the conducted research, the levels of emotional burnout among social workers at the Territorial Center of Social Services (TCSS) «Turbota» under martial law were analyzed. A training program titled «Preserving Oneself: Prevention of Emotional Burnout» was developed and implemented, aimed at enhancing the psycho-emotional resilience of employees, and developing skills of self-regulation and emotional management. The implemented training program proved effective in

reducing burnout levels and increasing participants' psychological resilience. The obtained results confirmed the appropriateness of using preventive measures in the social sphere.

Keywords: emotional burnout, prevention, social workers, training, martial law, stress resilience, self-regulation, communication skills, emotional labor, supervision, motivation, depersonalization, exhaustion, professional risks, effective preventive measures, experiment, social work.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	10
1.1. Теоретичні підходи до поняття «емоційне вигорання».....	10
1.2. Особливості емоційного вигорання фахівців соціальної роботи	17
1.3. Зміст, форми та методи профілактики емоційного вигорання соціальних працівників	22
Висновки до 1 розділу	30
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА ЩОДО РОЗРОБКИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНИХ ФОРМ І МЕТОДІВ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	33
2.1. Організація та методи дослідження	33
2.2. Результати опитування фахівців соціальної роботи щодо умов праці й профілактики емоційного вигорання в умовах воєнного стану та діагностика рівнів емоційного вигорання	37
2.3. Розробка та впровадження тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи.....	49
2.4. Оцінка ефективності тренінгової програми щодо профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану	55
Висновки до 2 розділу	62
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	69
ДОДАТКИ	76
Додаток А.....	76

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах воєнного стану в Україні соціальні працівники відіграють ключову роль у підтримці громадян, які опинилися в надзвичайно складних життєвих обставинах. Їхня щоденна діяльність пов'язана не лише з інформаційною та матеріальною підтримкою, а й із глибоким емоційним залученням до чужих страждань і втрат. Це призводить до того, що фахівці потребують психологічної підтримки, оскільки тривале перебування в режимі «допомоги іншим» без можливості відновлення власних ресурсів загрожує розвитком синдрому емоційного вигорання.

Нерідко соціальні працівники, зосереджуючись на допомозі іншим, відкладають турботу про власне емоційне благополуччя на другий план. У таких обставинах професія соціального працівника набуває надзвичайної суспільної значущості. Саме ці фахівці надають допомогу найбільш вразливим верствам населення: внутрішньо переміщеним особам, постраждалим від бойових дій, сім'ям військовослужбовців, людям, які втратили житло, доходи або рідних та ін.

Постійне емоційне напруження, психологічні перевантаження, високий рівень відповідальності, брак ресурсів і підтримки – усе це призводить до хронічної втоми, зниження працездатності та розвитку синдрому емоційного вигорання. Цей феномен проявляється у вигляді емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісних досягнень, що негативно позначається не лише на самопочутті працівника, а й на якості надання соціальних послуг загалом.

Емоційне вигорання соціальних працівників у період війни – не лише професійна проблема, а й загроза для стабільного функціонування всієї соціальної сфери, оскільки фахівці є ключовою ланкою у системі соціального захисту населення. У зв'язку з цим, актуальним є наукове вивчення чинників, що призводять до вигорання та розробка ефективних заходів його

профілактики, які можна було б застосовувати в умовах реальної соціальної практики.

З огляду на зростання інтенсивності навантажень на соціальних працівників у період воєнного стану та постійних криз, постає необхідність своєчасної профілактики емоційного вигорання. Саме тому теоретичне вивчення цього феномену та розробка профілактичних програм має не лише практичне, а й соціальне значення.

Актуальність обраної теми полягає також у необхідності створення спеціальних тренінгових програм, спрямованих на підвищення стресостійкості, емоційної регуляції, розвиток навичок самопомоги та взаємопідтримки серед соціальних працівників. Таким чином, дослідження профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи є вчасним, соціально важливим завданням, що має практичне значення для сучасної системи соціального захисту населення в Україні.

Ступінь наукової розробленості проблеми. Феномен емоційного вигорання активно вивчається як в українській, так і в іноземній науковій літературі. Основи теорії вигорання закладені Г. Фрейденбергером, К. Масlach і М. Лейтером, які розглядали його як поєднання емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистих досягнень. Т. Воігт і Л. Хінеман вивчали труднощі наукового визнання синдрому вигорання як окремої наукової категорії, а К. Нікольскі запропонувала модель супервізії як елементу підтримки працівників соціальної сфери.

В Україні дану проблематику досліджували Н. Бамбулак (професійні ризики в соціальній сфері), І. Білоус (роль супервізії), М. Міщенко (теоретичні основи синдрому), О. Главацька (профілактика серед соціальних працівників), В. Дударьов (форми запобігання емоційному вигоранню), а також І. Івженко, Н. Водянка, Д. Суховерхова, Л. Карамушка та ін. Утім, попри значну кількість праць, дослідження з фокусом на його профілактику в умовах війни залишаються рідкісними. Це і визначає наукову актуальність та потребу в подальшому вивченні окресленої проблеми.

Практична актуальність роботи обумовлюється наявністю ряду суперечностей, які існують між запитом суспільної практики та сучасним станом соціально-педагогічної науки, зокрема:

- між потребою у підтримці психічного здоров'я соціальних працівників у період війни та недостатньо розвиненою цілісною профілактичною системою в установах соціальної сфери;
- між усвідомленою загрозою емоційного вигорання, що негативно впливає на якість соціальних послуг, і недостатнім рівнем науково-методичної підтримки у підготовці фахівців до його подолання;
- між накопиченим досвідом дослідження емоційного вигорання в мирний час і потребою його актуалізації відповідно до умов війни, яка значно підсилює стресові навантаження на фахівців соціальної роботи.

Усе це зумовлює потребу в систематичному дослідженні профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану, розробці й апробації ефективної тренінгової програми як практичного інструменту збереження професійного ресурсу.

З урахуванням соціальної, наукової та практичної актуальності було обрано тему для дослідження: **«Профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану»**.

Об'єкт дослідження: профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної роботи.

Предмет дослідження: форми та методи профілактики емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану.

Мета дослідження: визначити й обґрунтувати ефективні форми та методи профілактики емоційного вигорання, а також розробити та апробувати тренінгову програму щодо профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах війни.

У відповідності з метою дослідження визначено такі **завдання дослідження:**

- 1) розкрити теоретичні підходи до визначення поняття «емоційне вигорання»;
- 2) визначити особливості прояву емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи;
- 3) розкрити зміст, визначити форми й методи профілактики емоційного вигорання соціальних працівників;
- 4) проаналізувати результати опитування фахівців соціальної роботи щодо умов праці й профілактики та провести діагностику рівнів емоційного вигорання;
- 5) розробити та апробувати тренінгову програму з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи під час війни;
- 6) здійснити аналіз ефективності розробленої тренінгової програми щодо профілактики емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану.

У процесі роботи використано комплекс **методів дослідження** – теоретичних, емпіричних і методів обробки та інтерпретації результатів.

Теоретичні методи: аналіз української та іноземної літератури за темою дослідження з метою з'ясування стану розробленості проблеми емоційного вигорання та шляхів його профілактики; синтез, порівняння, класифікація та узагальнення науково-теоретичного матеріалу для обґрунтування сутності феномену емоційного вигорання та його впливу на професійну діяльність соціальних працівників.

Емпіричні методи: анкетування використовувалось як *опитувальний метод* для збору первинної інформації про стан емоційного вигорання, чинники ризику, а також рівень обізнаності фахівців щодо профілактики цього явища; діагностика рівнів емоційного вигорання фахівців за допомогою психометричних методик; комплексний експеримент, який проводився у три етапи (*констатувальний* – для виявлення вихідного рівня емоційного вигорання, *формувальний* – для впровадження авторського тренінгу з

профілактики вигорання, *контрольний* – для перевірки ефективності запропонованого тренінгу з профілактики емоційного вигорання).

Методи обробки та інтерпретації результатів: кількісні (статистична обробка даних, визначення середніх значень, порівняльний аналіз результатів до та після впровадження профілактичної програми); якісні (аналіз і синтез емпіричних даних, їх інтерпретація та зіставлення з результатами попередніх досліджень); системний та структурний підхід до аналізу отриманих результатів, а також математичні та статистичні методи для опрацювання результатів експерименту.

Теоретична цінність дослідження полягає у поглибленому вивченні наукових праць про феномен емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану. У роботі узагальнено й систематизовано наукові підходи до розуміння структури, причин, ознак і наслідків емоційного вигорання у соціальних працівників. Розглянуто класифікацію чинників ризику, визначено специфіку прояву емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери під час війни. Теоретично обґрунтовано необхідність проведення профілактичних заходів щодо емоційного вигорання. Запропоновано модель профілактики, що враховує як психологічні, так і соціально-організаційні аспекти, підтримки соціальних працівників у кризових умовах.

Практична цінність дослідження визначається, перш за все, можливістю безпосереднього впровадження отриманих результатів у діяльність соціальних служб. На основі аналізу діагностичних даних та емпіричного дослідження рівня емоційного вигорання, розроблено й апробовано тренінгову програму з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи – «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання». Ця програма спрямована на підвищення обізнаності соціальних працівників щодо проявів емоційного вигорання, формування навичок самостереження, саморегуляції та ресурсного відновлення. Вона може бути використана соціальними працівниками, психологами, фахівцями

Центрів соціального обслуговування, а також у процесі професійної підготовки здобувачів вищої школи за спеціальністю «Соціальна робота».

Запропоновані методики, вправи та рекомендації є цінними для фахівців, які працюють в умовах підвищеного емоційного навантаження, а також можуть стати основою для розробки подібних програм у закладах соціальної сфери, системах підвищення кваліфікації, реабілітаційних і кризових центрах. Матеріали дослідження можуть бути використані також в освітньому процесі закладів вищої освіти при підготовці майбутніх фахівців за напрямками психології, соціальної педагогіки та соціальної роботи.

Експериментальна база проведення дослідження: Кам'янець-Подільський територіальний Центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота» (ТЦСО (НСП) «Турбота»). Центр створений для надання соціальних послуг громадянам похилого віку та громадянам з індивідуальними фізичними потребами, іншим членам територіальної громади, які перебувають у складних життєвих обставинах, повністю або частково втратили здатність до самообслуговування. Його робота є надзвичайно важливою у мирний, а особливо у воєнний час, оскільки він надає усі необхідні послуги громадянам, які цього потребують, а також ТЦСО (НСП) «Турбота», почав роботу із супроводу військових ветеранів, що є надзвичайно актуальним у цей складний період.

У період проходження переддипломної практики у Центрі соціального обслуговування було проведено дослідно-експериментальне дослідження щодо профілактики емоційного вигорання соціальних працівників. Робота розділена на три етапи: констатувальний, формувальний та контрольний етапи.

На констатувальному етапі дослідження було здійснено опитування «Оцінка рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану» у ТЦСО (НСП) «Турбота». На основі результатів опитування виконано формувальний етап дослідження – розроблено та впроваджено тренінгову програму «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання».

Останній етап – констатувальний, на якому проведено «Посттренингове» опитування для визначення ефективності тренінгової програми.

Апробація. Основні результати дослідження були апробовані та представлені у вигляді доповіді на VI Всеукраїнській науково-практичній конференції «Соціально-психологічна допомога і соціальна робота: виклики сучасності», що відбулася 10–11 квітня 2025 року в м. Луцьк.

Публікації. Шиленкова В.А., Боковець О. І. Профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах війни. Соціально-психологічна допомога і соціальна робота: виклики сучасності: матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Луцьк, 10–11 квітня 2025 р.). Луцьк: відділ іміджу та промоції. ЛНТУ, 2025. С. 78–82.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, семи підрозділів, висновків до кожного розділу, загального висновку, додатків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 81 сторінок (з них основного тексту – 68), кількість використаних джерел – 54.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Теоретичні підходи до поняття «емоційне вигорання»

В епоху глобалізаційних процесів і сучасних соціально-економічних змін, які відбуваються в Україні, перед працівниками соціальної сфери постають досить складні завдання, обумовлені специфікою даної професії. Соціальна робота як професійна діяльність спрямована на підтримку та надання кваліфікованої допомоги будь-якій людині, а особливо особам, які знаходяться у складних життєвих обставинах. У зв'язку з тим, значна кількість емоційно складних і когнітивно-насичених професійних міжособистісних контактів впливає на психологічний стан соціальних працівників, зумовлює виникнення емоційного напруження, знижує його здатність до саморегуляції поведінки та призводить до розвитку синдрому емоційного вигорання [8, с. 41].

Ритм життя прискорився та раптово змінився, особливо за умов війни у сучасній Україні. Стрес, неспокій та втома стали постійними супутниками українців, а в Міжнародній класифікації хвороб у розділі «Перевтома» додано нові діагнози. Один із них – це синдром емоційного вигорання. Хоча, варто відмітити, що як діагноз емоційне вигорання було занесено до Міжнародного класифікатора хвороб ще у 2019 році. Це свідчить, в першу чергу, про те, що вигорання – не просто хронічна втома, це проблема, якій потрібно приділяти особливу увагу. Комплексний підхід передбачає залучення коучів або психологів на ранніх стадіях вигорання, а на пізніших – психотерапевтів і медичних фахівців [6, с. 119].

З огляду на постійне емоційне та когнітивне навантаження, яке супроводжується у діяльності фахівців соціальної роботи, особливо в контексті сучасних кризових умов, все більшої актуальності набуває

дослідження феномену емоційного вигорання та його попередження. Цей стан вже визнано окремим діагнозом у Міжнародній класифікації хвороб, що підкреслює його важливість та необхідність комплексного підходу до профілактики та подолання наслідків. Щоб глибше зрозуміти природу цього явища, необхідно чітко визначити поняття емоційного вигорання та його ключові характеристики.

Загальноприйнятим є трактування синдрому емоційного вигорання як результату інтеграції фізичного, емоційного та когнітивного виснаження або втоми, при якому головним чинником виступає емоційне виснаження. Емоційне вигорання є особливою, притаманною часу, формою професійної та особистісної дезадаптації людини, що призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї та до життя загалом і в певних випадках, як вихід, призводить до зміни професії та роду діяльності [16, с. 199].

Емоційне вигорання – це стан наростаючого емоційного, мотиваційного, а також фізичного виснаження, яке супроводжується почуттям спустошення та безпорадності, цинічним ставленням до роботи та оточуючих людей [6, с. 120]. Це захисна психологічна реакція, за якої «виключаються» прояви емоцій. Такий стан – це захист від надмірного перевантаження, який створює особистості «дозування праці» та економить енергетичні ресурси людей [6, с. 120]. Розповсюдження синдрому емоційного вигорання поступово набуває все більших масштабів, що зумовлює ріст інтересу до феномену науковців із різних галузей, зокрема: педагогів, психологів, філософів, медиків та ін. [26, с. 1].

Г. Фрейденберг був першим, хто науково описав синдром емоційного вигорання. Саме він 1974 року опублікував статтю «Вигорання персоналу» («Staff burnout»), що ґрунтувався на його спостереженнях за волонтерами (включаючи самого себе) у безкоштовній клініці для наркозалежних. Він визначив вигорання як набір симптомів, що включало виснаження від надмірних вимог до роботи та фізичних симптомів, таких як головний біль і безсоння, «спалахування гніву» та ригідне мислення. Він зауважив, що

працівник із вигоранням «видається, діє і виглядає пригніченим» [27; 47, с. 1; 52; 53]. Саме ця публікація підвищила зацікавлення цим явищем, яке згодом переросло у численні дослідження. Так, К. Маслах описала вигорання з погляду емоційного виснаження, знеособлення (цинічне поводження з клієнтами, студентами та/або колегами) та зменшення почуття особистого успіху в роботі [27; 47, с. 3; 52; 53].

Синдром емоційного вигорання – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове та фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається у депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, нестачі енергії й ентузіазму, втраті здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі. Існують різні думки щодо причин виникнення і самих симптомів емоційного вигорання. Дослідники сходяться на думці, що головне джерело вигорання – це взаємодія з людьми [23, с. 111].

Синдром емоційного вигорання формується поступово, поетапно (напруга, резистенція, виснаження) і для кожного етапу характерні певні ознаки. Попри схожість емоційного вигорання та професійного стресу, ці явища не варто ототожнювати. Синдром «емоційного вигорання» не є різновидом стресу, а є наслідком впливу комплексу стресових факторів, як зовнішніх, так і внутрішніх, у системі особистих і ділових відносин, однак своєчасне застосування способів і засобів профілактики сприяє значному зниженню патогенного впливу синдрому на когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості [23, с. 111].

На сучасному етапі наукового розвитку існує декілька теорій, що описують стадії емоційного вигорання. Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як п'ятиступеневий прогресуючий процес [26, с. 4–5]:

- перша стадія – «медовий місяць» – працівник зазвичай задоволений роботою й завданнями, відноситься до них із ентузіазмом;
- друга стадія емоційного вигорання «нестача палива» – з'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном;

- третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми) – надмірна робота без відпочинку, приводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань;

- четверта стадія емоційного вигорання (криза) – як правило, розвиваються хронічні захворювання, у результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність;

- п'ята стадія емоційного вигорання «пробиття стіни» – фізичні та психологічні проблеми переходять у гостру форму та можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань [26, с. 4–5].

Синдром емоційного вигорання розцінюється як стрес-реакція у відповідь на низку зовнішніх і внутрішніх чинників. На думку провідних вчених, синдром емоційного вигорання можна ототожнити з дистресом у його крайньому прояві, але момент його переходу зі стресового стану залишається невизначеним [23, с. 106].

Вигорання – процес, який відбувається дуже повільно. К. Масlach, В. Бойко, Н. Водоп'янова дотримуються такої періодизації синдрому:

- I стадія триває 3–5 років;
- II стадія триває 5–15 років;
- III стадія триває від 10 до 20 років.

Узагальнення багатьох визначень вигорання свідчить, що термін «емоційне вигорання» розглядається науковцями як синдром фізичного й емоційного виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, а також описується втратою особистістю позитивних почуттів, розуміння й співчуття щодо суб'єктів діяльності та колег по роботі, розвитком низької самооцінки та негативного ставлення до своєї роботи [23, с. 107].

У головній групі ризику емоційного вигорання є люди, робота яких пов'язана з великою відповідальністю, сильним емоційним навантаженням у процесі, постійним контактом з людьми. Це лікарі, поліцейські, пожежні,

вчителі, психологи, журналісти, працівники сфери послуг, у тому числі соціальні працівники тощо [37, с. 180].

Зважаючи на те, що діяльність працівників соціальної сфери нерозривно пов'язана зі значним емоційним навантаженням і високою відповідальністю, можна стверджувати, що професійні ризики мають суттєвий вплив на їх психоемоційний стан. Одним із найбільш критичних наслідків такого впливу є виникнення синдрому емоційного вигорання, який проявляється як у фізичному, так і в емоційному виснаженні фахівців. Різноманітні професійні ризики, зокрема контрперенесення, вторинна травматизація та віктимізація, значно підсилюють цей процес, створюючи передумови для розвитку синдрому емоційного вигорання. У цьому контексті доцільно розглянути основні види професійних ризиків, їх вплив на фахівців соціальної роботи та взаємозв'язок із розвитком емоційного вигорання.

Ризики достатньо часто зреалізуються у кризові періоди життєдіяльності суспільства, тому професійні ризики фахівців соціальної сфери сьогодення (котрі забезпечують багатоаспектну допомогу в подоланні найрізноманітніших життєвих криз особистості), запропоновані у таких видах, а саме [1, с. 6]:

- контрперенесення (травматичне контрперенесення) – емоційні реакції фахівця, спричинені його власними актуальними фізичними, соціально-психологічними, внутрішньоособистісними конфліктами із проблемними ситуаціями клієнта [1, с. 6];

- вторинна (індукована, секундарна, делегована) травматизація. У життєвому досвіді спеціаліста є ознаки перенесеної соціальної, психологічної або ж фізичної травми, а робота з клієнтом заактуалізовує негативні події, спричиняючи «вторинну травматизацію» (секундарну) або ж зреалізовує «делеговану травматизацію», тобто задіяння психологічних захистів, що призводить до порушення життєдіяльності особистості [1, с. 6];

- віктимізація спеціаліста (особи, які стали жертвами замісної травматизації) [1, с. 6];

- професійне (емоційне) вигорання як синдром втрати енергії [1, с. 7].

Усі ці фактори, взаємодіючи між собою, поступово виснажують емоційні ресурси працівника та створюють передумови для виникнення емоційного вигорання. Саме тому важливо детально розглянути основні ознаки емоційного вигорання, щоб вчасно виявляти та попереджувати цей небезпечний стан у професійній діяльності фахівців соціальної роботи.

Емоційне вигорання характеризується трьома основними ознаками [5, с. 120]:

- 1) відчуття мотиваційного та фізичного виснаження;
- 2) зростання психічного дистанціювання від професійних обов'язків або почуття негативізму/цинізму до професійних обов'язків; зниження працездатності [6, с. 120].

Емоційне вигорання є одним із найбільш поширених наслідків тривалої взаємодії фахівців соціальної роботи з клієнтами, які переживають кризові життєві ситуації. Цей стан поступово розвивається під впливом різних професійних ризиків та проявляється через низку ознак і симптомів.

Згідно з дослідженнями А. Богданюк, Л. Гуліної, О. Киселиці та Р. Свекли, емоційне вигорання характеризується такими ключовими ознаками: мотиваційним і фізичним виснаженням; зростанням психічного дистанціювання від професійних обов'язків; зниженням працездатності.

Розглянемо основні симптоми емоційного вигорання більш детально, що надає змогу глибше зрозуміти природу цього феномену та вчасно ідентифікувати його прояви. Відповідно до моделі М. Буріша, розвиток синдрому емоційного вигорання проходить низку стадій: є значні енергетичні витрати, пізніше виникає почуття втоми, яке змінюється розчаруванням та зниженням інтересу до своєї діяльності [16, с. 200].

До основних симптомів емоційного вигорання [16, с. 200] належать такі:

- виснаження;
 - втома;
 - виснаження (після активної професійної діяльності);
 - психосоматичні проблеми (коливання артеріального тиску, головні болі, захворювання органів травлення та серцево-судинної системи, неврологічні розлади), безсоння;
 - негативне ставлення до клієнтів;
 - негативне ставлення до виконуваної діяльності;
 - стереотипність особистісного ставлення;
 - стандартизація спілкування, діяльності, прийняття готових форм знань;
 - звуження репертуару робочих дій;
 - жорсткість розумових операцій;
 - агресивні тенденції (гнів і дратівливість щодо колег і клієнтів);
- функціональне, негативне ставлення до себе;
- тривожні стани;
 - песимістичний настрій, депресія, відчуття безглуздості подій;
 - почуття провини [16, с. 200].

Таким чином, емоційне вигорання – це процес поступового виснаження емоційних, фізичних і мотиваційних ресурсів, що проявляється у відчутті спустошення, втраті професійної залученості та негативному ставленні до роботи та колег. У професії соціального працівника цей стан виникає як наслідок постійної емоційної напруги, міжособистісних контактів і високої відповідальності. Теоретичний аналіз показує, що синдром розвивається поетапно, має характерні симптоми й тісно пов'язаний із професійними ризиками.

1.2. Особливості емоційного вигорання фахівців соціальної роботи

Вимоги будь-якого сучасного суспільства до ефективності будь-якої професійної діяльності зростають. Однак порівняно невелика кількість теоретичних і практичних робіт щодо виявлення негативних психологічних станів, що виникають у особистості в процесі професійної діяльності, психологічних проявів емоційного вигорання та методик подолання його наслідків, не надає змоги задовольнити ці вимоги у повній мірі. У зв'язку з цим особливого значення набуває дослідження такого важливого й недостатньо вивченого у вітчизняній науці явища, як синдром «емоційного вигорання» та його особливості [9, с. 389].

Враховуючи зростаючі вимоги сучасного суспільства та держави до ефективності професійної діяльності, особливо у сфері соціальної роботи, важливим є поглиблене вивчення психічних станів, що виникають у процесі професійної діяльності. Серед них особливу увагу привертає синдром емоційного вигорання, який суттєво впливає на працездатність та емоційне здоров'я соціальних фахівців. Діяльність соціальних працівників пов'язана з постійним емоційним навантаженням, необхідністю прояву співчуття, толерантності та стриманості, що робить їх більш вразливими до розвитку цього синдрому.

Емоційне вигорання – це як певний механізм психологічного захисту, який полягає у тому, що працівник повністю чи частково виключає емоції у відповідь на психотравмуючі фактори [30].

У більшості випадків головною причиною синдрому професійного та емоційного вигорання є конфлікт між ресурсами людини і вимогами, що пред'являються до нього їм самим і суспільством, в результаті якого виникає душевна перевтома, порушується стан рівноваги. Це є занепад сил, моральне, фізичне, емоційне виснаження. Зазвичай, фахівець, який «вигорає» не усвідомлює всієї серйозності ситуації. Проте, це не відбувається

водночас. «Вигорання» назріває впродовж тривалого часу дій певних факторів на людину [21, с. 19].

Сучасні дані вказують на те, що емоційне вигорання включає фізичне, емоційне та розумове виснаження, яке виявляється у професійній сфері. Згідно з поглядами К. Маслач, цей синдром складається з трьох основних складових: 1) емоційного виснаження; 2) деперсоналізації (цинізму); 3) зниження професійних досягнень [17, с. 11].

Емоційне виснаження виражається у почутті емоційної втоми та спустошеності, яке виникає внаслідок власної професійної діяльності. Редукція персональних досягнень характеризується нівелюванням власних досягнень, успіхів. Людина негативно себе оцінює, свідомо чи несвідомо обмежує свої можливості [53, с. 399–400].

Деперсоналізація проявляється у цинічному ставленні до роботи та об'єктів, з якими працює людина. У сфері соціальної діяльності це може проявлятися у холодному, бездушному ставленні до клієнтів, які звертаються за допомогою або консультацією. Контакти з ними стають формальними та безособовими, а негативне ставлення може спочатку приховано виявлятися через внутрішнє стримування, а згодом виходити на поверхню, що може призвести до конфліктів [17, с. 12].

У зв'язку з цим синдром емоційного вигорання може позначатись поняттям «професійне вигорання», що дозволяє розглядати цей феномен в аспекті професійної деформації під впливом робочих стресів [2; 17, с. 12].

Існує значна кількість чинників, які сприяють виникненню синдрому емоційного вигорання. Серед них – надмірне навантаження на працівників (у тому числі поза межами робочого часу), відсутність кар'єрного росту й подальших перспектив, неякісні умови праці, тиск із боку керівництва, завищені вимоги до оцінки проробленої роботи, відсутність поваги в колективі. Також причиною вигорання можуть стати й індивідуальні особливості психологічного фону самого працівника (найчастіше емоційне

вигорання трапляється у тих фахівців, які звикли працювати у швидких темпах) [10, с. 117].

Психолого-педагогічний аналіз літератури зданої проблематики засвідчив, що для синдрому емоційного вигорання характерні п'ять основних груп симптомів: фізичні, емоційні, поведінкові, соціальні та когнітивні [19, с. 186–187].

До фізичних симптомів належить такі: безсоння і втома, яка з'являється одразу після пробудження. Також сюди відносять зменшення або збільшення ваги, недостатній сон, поганий загальний стан здоров'я (у тому числі за суб'єктивними відчуттями), задишку, нудоту, запаморочення, надмірну пітливість, виразки, наживи та серцеві хвороби тощо [5, с. 51].

До емоційних симптомів належать такі: домінування негативних емоцій (песимізм або ж цинізм), черствість у роботі та особистому житті, байдужість і втома, відчуття безпорадності та тривоги, безнадійність, дратівливість, агресивність, напруженість, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність, душевні страждання, втрата ідеалів або професійних перспектив, поява почуття самотності, негативні відчуття відносно речей, які раніше приносили задоволення, негативні відчуття відносно роботи та навчання, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності тощо [5, с. 51].

До поведінкових симптомів належать такі: робочий час, який складає більше 45 годин на тиждень, під час якого з'являється втома та бажання відпочити; байдужість до їжі; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії тощо); імпульсивна емоційна поведінка [5, с. 51].

До соціальних симптомів відносять такі: відсутність часу чи енергії для соціальної активності; зменшення активності та інтересу до дозвілля, хобі; соціальні контакти обмежуються роботою; мізерні взаємини з іншими, як удома, так і на роботі; відчуття ізоляції, нерозуміння інших; відчуття нестачі підтримки із боку сім'ї, друзів, колег; небажання спілкуватися із людьми, з'являється бажання «зникнути», щоб ніхто не турбував деякий час [5, с. 51].

До інтелектуальних симптомів відносять такі: зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі; зростання нудьги, туги, апатії та інтересу до життя; перевага стандартних шаблонів і рутини над творчим підходом; прояви цинізму або байдужості до нововведень; низька активність або повна відмова від участі у розвиваючих заходах (тренінгах, навчанні); формальне, без натхнення, виконання службових обов'язків [5, с. 51].

Професійна діяльність соціального працівника полягає у допомозі клієнту шляхом підтримки, реабілітації чи ресоціалізації. Тобто, ключовим аспектом професійної діяльності соціального працівника є взаємодія з клієнтом. Здатність соціального працівника конструктивно реагувати на стресові події є ключовим фактором, що визначає ймовірність виникнення синдрому емоційного вигорання [46, с. 5].

Однією з таких форм взаємодії є комунікація за допомогою телефону, яка висуває до соціального працівника додаткові психологічні вимоги та може сприяти підвищенню рівня стресу.

Діяльність соціального працівника часто включає інтенсивне та тривале телефонне спілкування з клієнтами. Основні труднощі такої комунікації пов'язані з відсутністю зорового контакту, що ускладнює сприйняття невербальних сигналів, важливих для розуміння емоційного стану абонента та його особистісних особливостей, а також обмежує можливість візуального впливу на співрозмовника. Додаткові складнощі виникають через обмежений час телефонної розмови та високу відповідальність за точність і достовірність переданої інформації. До того ж технічні проблеми, як-от погана якість зв'язку чи викривлення голосу, можуть ускладнювати взаєморозуміння та спричинити певне напруження у спілкуванні [13, с. 308].

Слід зауважити, що соціальні працівники з високим рівнем емоційного вигорання мають найнижчі показники особистісного адаптаційного потенціалу, поведінкової регуляції та нервово-психічної стійкості, а також використовують обережні стратегії поведінки, уникають проблемних ситуацій, імпульсивних дій у порівнянні зі своїми колегами, що володіють

низьким ступенем професійного вигорання. Ця закономірність простежується незалежно від віку та стажу роботи соціального працівника [8, с. 55].

У формальному спілкуванні з клієнтами «вигорілий» соціальний працівник не відчуває радості, задоволення від своєї праці. До кінця робочого дня він відчуває втому через необхідність активної взаємодії зі співрозмовниками, а також контроль та оцінку власної трудової діяльності. Соціальні працівники, які характеризуються високим рівнем вигорання, частіше за своїх колег із низьким рівнем, використовують такі способи поведінки як уникнення й агресивні дії та рідше – пошук соціальної підтримки [39, с. 105].

На думку А. Хохшильда, професійна діяльність, яку можна охарактеризувати як «емоційну працю», повинна відповідати певним критеріям. Зокрема, вона зазвичай передбачає тривалий особистий контакт та потребу впливати на емоції інших осіб [50, с. 551]. Емпатійність, стурбованість почуттями інших призводять до відчуження фахівця від своїх емоцій, що певною мірою позначається на його психологічному та фізичному самопочутті. Дослідниця вводить в ужиток поняття емоційного дисонансу, який розглядає як стан, коли людина виражає емоції не так, як вона їх відчуває, унаслідок чого виникають незадоволеність роботою та емоційне виснаження. У цьому контексті емоційний дисонанс відбиває невідповідність справжніх та удаваних емоцій як складову професійної діяльності. «Емоційна праця» за своєю суттю є амбівалентною: з одного боку, вона фасилітує міжособову взаємодію, а другого – призводить до стресу та вигорання. Враховуючи цю амбівалентність, можна констатувати наявність позитивного впливу емоційного дисонансу на ефективність праці. Було розроблено класифікацію видів емоційної праці, в основі якої лежить ступінь контрольованості працівником власного вираження емоцій. У цій типології регуляція емоційної праці контролюється як організацією (правила, навчання, супервізії), так і власне працівником. Перший вид відповідає визначенню А. Хохшильда, а другий відображає невизначеність праці і ті дії працівників, які не піддаються

контролю. Уявлення про регульовану й автономну емоційну працю підтвердилося і в ході дослідження емоційної праці лікарів [22, с. 5–6].

Отже, фахівці соціальної роботи через постійний контакт з людьми, високий рівень емоційного навантаження та відповідальності є особливо вразливими до розвитку емоційного вигорання. Воно проявляється як на фізичному рівні, так і на емоційному, поведінковому та соціальному рівнях, що значно впливає на ефективність професійної діяльності. Основними чинниками емоційного вигорання є емоційна праця, відсутність підтримки, перенавантаження, професійна деформація та емоційний дисонанс.

1.3. Зміст, форми та методи профілактики емоційного вигорання соціальних працівників

У процесі складної соціальної взаємодії з клієнтом фахівці соціальної роботи постійно перебувають у стані стресових ситуацій, оскільки специфіка професії вимагає проникнення у суть соціальних проблем клієнта, тому особиста незахищеність й інші морально-психологічні чинники негативно впливають на здоров'я соціального працівника. Наслідками такого впливу є зниження якості надання послуг, емоційне виснаження, вороже ставлення до клієнтів, агресивність, відчуття вини, психологічні проблеми та багато іншого. Згодом це призводить до повного виснаження та емоційного вигорання, що призводить до втрати професійного інтересу [18].

Тому профілактика емоційного вигорання є ключовою умовою збереження психоемоційного балансу фахівця, що дозволяє йому ефективно виконувати свої професійні обов'язки без втрати мотивації та внутрішніх ресурсів. Соціальний працівник потребує певного психологічного та фізичного захисту, який буде працювати як здатність керувати собою й своїм внутрішнім самопочуттям, забезпечувати високий рівень професійної діяльності, емоційну стабільність й внутрішню гармонію. Здатність володіти собою – це індивідуально-типологічна характеристика особистості, що

певною мірою залежить від сформованості системи саморегуляції особистості [44, с. 8].

Термін «профілактика» звичайно асоціюється із запланованим попередженням якоїсь несприятливої події, тобто з усуненням причин, здатних викликати ті або інші небажані наслідки [43]. Завдання профілактики полягають у реалізації системних і комплексних заходів, спрямованих на запобігання негативним явищам у суспільстві; впровадженні інноваційних форм соціальної роботи, що здатні позитивно впливати на ціннісні орієнтири працівників; а також у формуванні позитивної мотивації поведінки та підвищенні рівня обізнаності соціальних працівників [42].

Дослідники виокремлюють дві форми спеціальних програм для профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання:

- індивідуальні, що реалізуються на рівні однієї особистості, включаючи психологічні методики;
- групові, що використовуються на рівні колективу [11, с. 29].

До заходів, що допомагають попередити стрес і подолати синдром емоційного вигорання у соціальних працівників на індивідуальному рівні, належать такі: планування часу за межами роботи (заняття спортом, дотримання дієти, відпочинок і розваги), неструктуровані проміжки часу, хобі, спілкування з родичами та друзями тощо. До числа популярних психологічних підходів, які рекомендують використовувати дослідники синдрому вигорання, належать такі: система принципів «вісім сходинок»; аутотренінги; техніки боротьби з негативними думками; вправи на регуляцію емоційного стану, способи зняття стресу тощо [11, с. 29].

До вивчення проблеми емоційного вигорання соціальних працівників останнім часом спостерігається посилення уваги світової спільноти науковців. Розробляються авторські теоретичні моделі, психодіагностичні методики і практичні профілактично-корекційні програми щодо попередження та подолання синдрому професійного вигорання [7, с. 48]. Саме американські дослідники К. Масlach і С. Джексон розробили вимірювальну шкалу для

діагностування компонентів професійного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) [8, с. 41].

Одним із методів подолання синдрому емоційного вигорання є релаксаційні техніки, які допомагають розслабитися, зняти нервові напруження, відновити емоційну рівновагу. За видом релаксація буває мимовільна та довільна, що з'являється після прийняття зручної пози в результаті уявлень, які спричиняють стан спокою. У процесі релаксації людина знімає напруження, занурюється у приємні відчуття та уявлення, наповнюється лише позитивними емоціями) [15, с. 32–33]. Важливе значення у наповненні людини позитивними емоціями і гармонійними враженнями відіграє мистецтво. Його унікальний світ дарує нові відчуття, дає насолоду, сприяє релаксації, звільненню від негативу. Арт-терапія використовується для лікування і створення доброго настрою здавна. Поринаячи в царину мистецтва, ми отримуємо позитивні емоції, дія яких гальмує негативне ставлення і сприяє врівноваженню емоційного стану [44, с. 6–9].

Метою арт-терапії є зміцнення психологічного здоров'я, розвиток професійної самосвідомості, індивідуально-особистісних і професійно важливих якостей. Техніки арт-терапії можуть використовуватися самостійно, блоками або у вигляді арт-терапевтичного тренінгу, в комплексі з музичною терапією, релаксаційними техніками [15, с. 33].

Запобігання емоційному вигоранню соціальних працівників передбачає організацію умов, що мінімізують ризик виникнення його проявів. Одним із ключових заходів у цьому напрямі є формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. Одним з ефективних інструментів профілактики виступають тренінгові заняття [28, с. 25; 31]. Для проведення соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на профілактику або корекцію емоційного вигорання, можна адаптувати техніки й методи, запозичені з різних напрямів психології. Основні цілі таких тренінгів включають: ознайомлення учасників з впливом психоемоційного стану на фізичне здоров'я, розгляд професійного стресу та синдрому емоційного

вигорання, а також можливості його подолання; розвиток умінь самостійно розпізнавати ознаки вигорання, здійснювати профілактичні заходи та запобігати його виникненню; формування навичок саморегуляції тощо [28, с. 25; 29, с. 20].

У процесі проведення з соціальними працівниками тренінгів профілактики чи корекції емоційного вигорання застосовуються різні методи, які спрямовані на підвищення обізнаності учасників, формування навичок емоційної саморегуляції, аналіз досвіду та розвиток адаптивної поведінки. Серед основних методів тренінгової роботи виділяють: інформаційне повідомлення, що забезпечує учасників теоретичними знаннями про емоційне вигорання; дискусію, яка сприяє активному обговоренню проблем і формуванню власної позиції; рольові та ділові ігри, що дозволяють моделювати реальні професійні ситуації й знаходити ефективні способи поведінки; розгляд практичних ситуацій, як інструмент рефлексії та аналізу типових професійних викликів; діагностику рівня емоційного вигорання, яка дозволяє кожному учаснику усвідомити власний стан; психологічні вправи, що спрямовані на розвиток навичок саморегуляції, зниження напруження та відновлення емоційного ресурсу [28, с. 25; 29, с. 20].

Однією з важливих умов профілактики емоційного вигорання є соціальна підтримка на робочому місці, яка полягає у спільному розв'язанні проблем, забезпеченні необхідною для професійної діяльності інформацією, допомозі в переосмисленні кризових ситуацій і наданні можливостей для особистісного та професійного зростання. Вигорання є результатом емоційної праці, яка характеризується когнітивним та емоційним дисонансом. Одночасне переживання людиною емоційного та когнітивного дисонансу призводить до виснаження й цинізму як базових симптомів вигорання. Емоційний та когнітивний дисонанси впливають на формування професійної ідентичності, яка опосередковує вигорання або психологічне благополуччя, що виражається в ефективності професійної діяльності, характері міжособистісних стосунків із оточенням [22, с. 9].

Соціальний працівник у своїй професії, як вже зазначалося вище, має бути постійно емоційно включеним у процес допомоги людям, що зумовлює його емоційну вразливість. І це, як наслідок, спричиняє появу синдрому емоційного вигорання. Даний синдром формується впродовж тривалого періоду, а його наслідки проявляють себе не лише в професійній сфері працівника, а й в особистому житті також. У результаті емоційного вигорання втрачається здатність до емпатії, а також втрачається чутливість до власних емоцій та переживань. Одним із ефективних засобів регуляції такого стану та підвищення професійності працівників є супервізія [12, с. 92].

Супервізія є одним із способів забезпечення високого рівня професійної діяльності фахівців допоміжних професій. Хоча термін «супервізія» у буквальному перекладі з англійської означає «нагляд», таке тлумачення не повною мірою передає його зміст. Найближчим за значенням в українській мові є поняття «наставництво», яке передбачає надання порад, навчання, підтримку й спрямування. У професійному контексті також доцільним є вживання терміна «куратор» [41, с. 224–227]. Основною метою супервізії є підвищення професійності, майстерності, ступеня задоволення результатами своєї роботи, також профілактики емоційного вигорання та професійних ризиків. Основним аспектом у процесі супервізії є рефлексія. Вона допомагає фахівцю вийти зі стану «занурення у професійні проблеми» і подивитися на них із позиції «спостерігача» для того, щоб побачити конкретну ситуацію з іншого фокусу. Професійна рефлексія визначає ставлення фахівця до самого себе як до суб'єкта діяльності та бачення себе в конкретній робочій ситуації [12, с. 93].

Існує кілька основних типів супервізії, які застосовуються у професійній діяльності:

- індивідуальна супервізія — заздалегідь узгоджена зустріч між супервізором і фахівцем, що проходить за визначеним планом і спрямована на обговорення та аналіз конкретного робочого випадку;

- групова супервізія – форма спільної роботи, у якій беруть участь спеціалісти, об'єднані спільною професійною діяльністю. У процесі групового обговорення аналізуються конкретні випадки, обговорюються проблемні ситуації, висловлюються думки та пропозиції щодо їх вирішення; такий формат сприяє взаємообміну досвідом і знаннями;
- неформальна супервізія – це коротка консультація, яка може відбуватися як особисто, так і телефоном, без попереднього планування;
- кризова супервізія – реакція на надзвичайну або психологічно складну ситуацію, що потребує негайного обговорення та підтримки;
- незапланована супервізія – проводиться у відповідь на ситуацію, яка викликає значне емоційне напруження у працівника і не дає йому спокою; така супервізія, як правило, проходить одразу після завершення взаємодії фахівця з клієнтом [45, с. 155–158].

Отже, супервізія у соціальній роботі надає можливість не лише підвищити рівень професіоналізму за рахунок обговорення різних проблем і ситуацій з більш досвідченими працівниками, а й розкриває можливість попереджувати виникнення емоційного вигорання. Стрес та емоційне переживання, що виникає впродовж робочого процесу, здебільшого супроводжує професійну діяльність соціальних працівників, саме для цього й необхідно організовувати на рівні організації систематичне проведення супервізії. Супервізія, як метод роботи в аспекті профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, нині лише розпочинає розвиватися в українській науці та практиці. Однак, безумовним залишається той факт, що організація супервізії у соціальній роботі на постійній основі, відкриває можливість для підвищення ефективності роботи соціальних працівників, шляхом зменшення емоційного навантаження у робочому процесі, у ході рефлексії та усвідомленні нюансів контакту з клієнтом, вибудовуванні такої взаємодії при якій і клієнт, і спеціаліст отримає позитивний синергетичний ефект [12, с. 96].

Крім вищесказаних методик, для ефективної профілактики емоційного вигорання та підтримки професійного здоров'я соціальних працівників активно використовуються різні групові форми роботи. Ці методи спрямовані на надання психологічної допомоги, обмін досвідом і розвиток професійних навичок у колегіальному середовищі.

Групи взаємопідтримки соціальних працівників, які працюють у виокремленому профнапрямі, використовуються з метою надання психологічної допомоги кожній особистості, яка є в групі. Участь у таких групах актуалізує підвищений рівень тривожності, адже не всі відверті у власних переживаннях і вільному акцентуванню своїх переживань та особистісно-професійних труднощів, котрі спричинюються у професійній діяльності. Так, висловлювання власних переживань перед колегами дозволяє зрозуміти, що труднощі даного типу можуть виникати не лише одноосібно, а бути притаманні іншим фахівцям, таким чином легше віднайти оптимальне вирішення, яке буде найбільш ефективне саме для даних спеціалістів

Отже, учасники даних груп розширюють та змінюють власні стратегії поведінки, з чуйністю та розумінням ставляться до власних і чужих проблем, підвищується їхня самооцінка, виокремлюються та розвиваються нові спектри особистісного розвитку. Робота в цих групах сприяє кращому розумінню та правильній ідентифікації почуттів, особливо якщо актуалізуються страхи, які зазвичай не усвідомлюються [1, с. 7].

Балінтові групи, які на даний момент, є найефективнішим методом підвищення професійних інтерактивних навичок фахівця та пропрацювання виникнення професійних ризиків, а відтак і особистісно-професійних деформацій [1, с. 10]. Балінтові групи – міжнародна форма супервізії для психотерапевтів, психіатрів, психологів, соціальних працівників різної категорії та кваліфікації, досвіду роботи, професійного стажу тощо. У процесі проведення балінтових груп ведучий, використовуючи групові процеси, зацентує навички та досвід всіх її учасників. Під час зустрічей можуть використовуватися елементи психодрами, прийоми емпатійного слухання,

невербальної комунікації, рольові ігри, тренінг сенситивності тощо. Учасники балінтових груп відрефлексовують власні почуття відносно клієнта, стереотипи професійних вчинково-поведінкових патернів, що перешкоджають вирішенню проблем, труднощі, що перешкоджають ефективній інтеракції з клієнтами та колегами. Участь у групах сприяє позитивному формуванню власного професійного «Я», дозволяє позитивно оцінити власну професійну діяльність, розширити здатність групи фахівців розуміти проблеми пацієнтів і приймати рішення [1, с. 11].

У свою чергу, пропонуємо в ході професійної діяльності намагатися включати елементи тимблдингу, основною метою якого є згуртування колективу, проведення психологічних майстер-класів із розвитку професійної мобільності, з включенням здоров'я зберігаючи принципи взаємодії з клієнтом, включення різного роду завдань з організації життєвого простору [46].

Аналіз наукових джерел свідчить, що у іноземній практиці профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної сфери досліджується та впроваджується на системному рівні. Значна увага приділяється як індивідуальним стратегіям профілактики, так і організаційним заходам, які часто мають плановий та регулярний характер – зокрема, щотижневі зустрічі з обговоренням робочих ситуацій і практикою рефлексії.

Водночас, слід зазначити, що національна практика також активно рухається у напрямку впровадження ефективних методів профілактики емоційного вигорання соціальних працівників. Хоча цей напрямок ще розвивається, спостерігається зростання розуміння його важливості та поступове засвоєння передового зарубіжного досвіду. Методи, що раніше були більш характерними для іноземної практики, такі як супервізія (у різних її формах – індивідуальній, груповій, кризовій), Балінтові групи, групи взаємопідтримки, арт-терапія та релаксаційні техніки, все частіше знаходять своє місце у роботі українських соціальних служб та організацій. Також

зростає усвідомлення важливості організаційних чинників, включаючи соціальну підтримку на робочому місці та заходи з тимбілдингу.

Таким чином, профілактика – це система заходів, спрямованих на запобігання або зменшення ризику виникнення небажаних явищ тощо. Тому, профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної роботи є надзвичайно важливою умовою збереження професійної ефективності, психоемоційного балансу та особистісного благополуччя. Серед ключових методів профілактики виділяють як індивідуальні стратегії, так і організаційні форми підтримки. Особливої уваги заслуговують соціально-психологічні тренінги, які довели свою ефективність як інструмент боротьби з емоційним вигоранням. Саме тренінгові програми дозволяють соціальним працівникам не лише усвідомити власний емоційний стан, але й активно впливати на нього.

Висновки до 1 розділу

Аналіз теоретичних підходів засвідчує, що емоційне вигорання – це стан наростаючого емоційного, мотиваційного, а також фізичного виснаження, яке супроводжується почуттям спустошення та безпорадності, цинічним ставленням до роботи та оточуючих людей. Це явище розглядається як форма професійної та особистісної дезадаптації, що призводить до зниження ефективності діяльності, втрати інтересу до роботи й життя загалом, а в окремих випадках – до необхідності змінити професійну сферу. Емоційне вигорання характеризується поступовим розвитком, що супроводжується відчуттям виснаження, емоційною спустошеністю, знеціненням професійних обов'язків і дистанціюванням від інших людей. У більшості концепцій підкреслюється, що головною причиною синдрому є тривала інтенсивна взаємодія з людьми. Емоційне вигорання має стадійний характер розвитку: від наростання напруги – до втрати психофізичних ресурсів, що відображається в різних класифікаціях та моделях стадійності.

Фахівці соціальної сфери є особливо вразливими до емоційного вигорання через постійну міжособистісну взаємодію, емоційне навантаження та необхідність контролю власних переживань. Вигорання розглядається як результат професійної деформації, що проявляється на фізичному, емоційному, поведінковому та соціальному рівнях. У працівників спостерігаються такі симптоми, як хронічна втома, байдужість, зниження ефективності, втеча від відповідальності. Найчастіше синдром вигорання у соціальних працівників поєднує в собі емоційне виснаження, цинізм щодо роботи та зниження самооцінки професійної компетентності. У підсумку, емоційне вигорання негативно позначається на якості соціальних послуг, психофізичному стані фахівця та стосунках у професійному середовищі.

Враховуючи значні психоемоційні навантаження, профілактика емоційного вигорання є важливою для збереження професійного здоров'я та ефективності соціальних працівників. Під профілактикою емоційного вигорання розуміємо систему заходів, спрямованих на попередження або мінімізацію впливу чинників, що викликають емоційне виснаження фахівців соціальної сфери. Вона відіграє ключову роль у збереженні психоемоційного балансу, професійного здоров'я та особистісного благополуччя соціальних працівників. Виділяють індивідуальні та групові форми та методи профілактики. Індивідуальні методи включають організацію вільного часу, фізичну активність, здорове харчування, відпочинок, хобі та підтримку соціальних зв'язків, а також психологічні техніки. На груповому рівні ефективними є групи взаємопідтримки та балінтові групи, що сприяють обміну досвідом, пропрацюванню складних випадків і розвитку професійних навичок. Важливу роль відіграє соціальна підтримка на робочому місці, спільне вирішення проблем і можливості для професійного розвитку. Супервізія у різних формах є інструментом підвищення професіоналізму та профілактики емоційного вигорання через рефлексію та аналіз робочих ситуацій. Також, одним із ефективних методів профілактики емоційного вигорання є тренінги, які передбачають інформування про стрес і вигорання,

розвиток навичок саморегуляції, діагностики та профілактики негативних психоемоційних станів.

Таким чином, емоційне вигорання є значним професійним ризиком для фахівців соціальної роботи, що вимагає своєчасної діагностики та комплексних профілактичних заходів. Системний підхід, що поєднує індивідуальні зусилля, підтримку колективу та керівництва, а також організаційні заходи, є запорукою ефективної профілактики. Подальший розвиток та імплементація цих форм і методів є необхідними для забезпечення високої якості соціальних послуг і збереження професійного здоров'я фахівців.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА ЩОДО РОЗРОБКИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНИХ ФОРМ І МЕТОДІВ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Організація та методи дослідження

Метою дослідно-експериментальної роботи є експериментальна перевірка ефективності розробленої нами тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану.

Дослідно-експериментальна робота щодо розробки та впровадження ефективних форм і методів профілактики емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану передбачала проведення комплексного експерименту.

Комплексний експеримент проводився у період з 21 квітня по 18 травня 2025 р. на базі Кам'янець-Подільського територіального Центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота» (надалі – ТЦСО (НСП) «Турбота») та включав три етапи:

1) констатувальний (28 квітня 2025 – 05 травня 2025 р.), метою якого є діагностика вихідних рівнів емоційного вигорання фахівців соціальної роботи та аналіз результатів опитування фахівців соціальної роботи щодо умов праці й профілактики;

2) формувальний (30 квітня – 13 травня 2025 р.), метою якого є розробка та реалізація тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання з соціальними працівниками бази практики;

3) контрольний (13 травня – 16 травня 2025 р.), метою якого є діагностика рівнів емоційного вигорання соціальних працівників після апробації тренінгової програми, тобто оцінка ефективності проведеної тренінгової програми.

Під час констатувального етапу експерименту здійснювався збір емпіричних даних за допомогою розробленого опитувальника «Оцінка рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану» (див. Додаток А), що включав загальні питання та шкалу «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24].

Адаптований варіант тесту «Maslach Burnout Inventory» MBI [17; 24] включає 14 тверджень, які респонденти оцінювали за частотою відчуттів чи переживань впродовж останнього часу на роботі. Для оцінки використовувалася 5-ти бальна шкала, згідно з якою: 0 – ніколи, 1 – дуже рідко, 2 – іноді, 3 – часто, 4 – дуже часто, 5 – постійно. Питання тесту розподілені за трьома рівнями, кожна з яких вимірює окремий аспект емоційного вигорання:

- *емоційне виснаження* – ця шкала включає питання 1-5 і відображає рівень втоми, перенавантаження, втрату емоційних ресурсів через роботу. Вона оцінюється за шкалою: низький рівень (0-10 балів); середній рівень (11-17 балів) та високий рівень (18-25). Тобто високі бали за цими питаннями свідчать про значне емоційне виснаження соціального працівника.
- *деперсоналізація* – цей рівень охоплює питання 6-9 та вказує на цинічне відсторонення або байдуже ставлення до клієнтів. Вона оцінюється також за шкалами: низький рівень (0-6 балів); середній рівень (7-12 балів) та високий рівень (13 і більше балів). Тобто високі бали за цими питаннями свідчать про зростання деперсоналізації.
- *особистісні досягнення* – цей рівень представляє питання 10-14 та демонструє рівень задоволеності власною ефективністю та успіхами у професійній діяльності. Важливою особливістю цієї шкали є те, що вона оцінюється зворотно, тобто: (20-25 балів) високі досягнення, це означає що рівень емоційного вигорання низький; (13-19 балів) середні досягнення, отже рівень емоційного вигорання середній та (0-12 балів) доводить, що у працівника низькі досягнення та можна зробити

висновок, що він має високий рівень емоційного вигорання за цією шкалою.

Окрім трьох основних шкал, для комплексної оцінки стану емоційного вигорання було також додано узагальнену шкалу, яка передбачає підрахунок загального балу за всіма 14 твердженнями. На основі результатів визначається загальний рівень емоційного вигорання фахівців соціальної роботи: низький (1-23 бали), середній (24-46 балів), високий (47-70 балів). Такий підхід дозволяє отримати цілісне уявлення про загальний рівень емоційного виснаження респондента.

Опитування проводилося комбінованим методом. Основна частина учасників заповнювала опитувальник «Оцінка рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану» через Google Форми [<https://forms.gle/UnUDceWuSVbYRLQa7>] або (див. Додаток А). Цей підхід забезпечив анонімність та конфіденційність відповідей респондентів, а також спростив збір і первинну обробку даних. Посилання на Google Форму було надіслано всім учасникам дослідження через електронну пошту з детальними інструкціями щодо її заповнення. Також учасники мали можливість звернутись за роз'ясненнями у випадку непорозуміння. Перед початком опитування всі респонденти були ознайомлені з його метою та отримали гарантії щодо використання отриманих даних виключно в наукових цілях.

Для двох фахівців, які не мали змоги пройти опитування дистанційно, було надано можливість виконати завдання у паперовому форматі. Такий підхід забезпечив максимально повне охоплення цільової групи, враховуючи індивідуальні потреби респондентів і гарантував участь усіх запланованих фахівців у дослідженні.

Результати *формульовального етапу експерименту* представлені у підрозділі 2.3. – «Розробка та впровадження тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи».

На *контрольному етапі експерименту* здійснено повторну перевірку рівня емоційного вигорання соціальних працівників ТЦСО (НСП) «Турбота»

за допомогою того ж самого опитувальника, що й на констатувальному етапі експерименту. Аналіз результатів контрольного етапу та оцінка ефективності розробленої програми представлені у підрозділі 2.4. – «Оцінка ефективності тренінгової програми щодо профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану».

Вибірка дослідження формувалася на основі добровільної участі фахівців соціальної роботи та становила 8 соціальних працівників Кам'янець-Подільського територіального Центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота». Серед учасників – 7 жінок і 1 чоловік. Середній вік респондентів становить 37 років, а середній стаж роботи у соціальній сфері – 3,5 років.

Для проведення комплексного дослідження та досягнення поставленої мети і завдань використано комплекс методів:

1) методи діагностики – застосовувались на констатувальному та контрольному етапах дослідження для кількісної оцінки рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи; основним методом є анкетування із застосуванням психометричних методик; природнє спостереження (під час впровадження психологічного спостереження).

2) методи формувального впливу – використані на формувальному етапі експерименту шляхом впровадження власної тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання;

3) методи обробки та інтерпретації результатів включали кількісні методи (математична статистика, порівняльний аналіз даних) для оцінки ефективності тренінгової програми та якісний аналіз отриманих емпіричних даних.

Організація дослідно-експериментальної роботи була спрямована на перевірку ефективності авторської тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану. Дослідження проводилося в три етапи – констатувальний, формувальний та контрольний – із використанням адаптованої методики «Maslach Burnout

Inventory» (MBI) [17; 24]. Додатково було розроблено узагальнену шкалу оцінки рівня вигорання для комплексного аналізу. У дослідженні взяли участь 8 соціальних працівників, а збір даних здійснювався як онлайн, так і оф лайн. Застосування різних методів діагностики, впливу та статистичної обробки забезпечило цілісність підходу та валідність отриманих результатів.

2.2. Результати опитування фахівців соціальної роботи щодо умов праці й профілактики емоційного вигорання в умовах воєнного стану та діагностика рівнів емоційного вигорання

З метою діагностики рівня емоційного вигорання було проведено опитування соціальних працівників Кам'янець-Подільського територіального Центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота». Опитування здійснювалося комбінованим методом за допомогою Google Форми та паперового опитувальника. Зміст анкети представлений за посиланням у Google Формі <https://forms.gle/UnUDceWuSVbYRLQa7> або (див. Додаток А).

Метою констатувального етапу експерименту є визначення рівня емоційного вигорання соціальних працівників Центру в умовах воєнного стану, а також аналіз результатів опитування фахівців соціальної роботи щодо умов праці й профілактики, щоб на основі отриманих результатів розробити ефективну тренінгову програму.

Виходячи з вищезазначеного можна виокремити завдання цього дослідження:

- з'ясувати рівень емоційного вигорання соціальних працівників за допомогою адаптивної шкали «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24];
- визначити наявність та системність впровадження профілактичних заходів для соціальних працівників Центру;

- виявити зміни у характері професійної діяльності соціальних працівників після початку повномасштабної вторгнення (обсяг звернень, емоційне навантаження).

Для реалізації вищезазначеної мети та завдань нами розроблено авторську анкету (див. Додаток А), яка включала такі блоки:

- 1) **вступна частина** (загальні дані), створена з метою збору загальної соціально-професійної інформації про респондентів. На основі нього можна: охарактеризувати вибірку учасників за віком, статтю, посадою та стажем роботи; з'ясувати контекст їхньої професійної діяльності під час війни; виявити рівень інформованості щодо профілактики емоційного вигорання та наявність відповідних заходів в установі;
- 2) **основна змістова частина**, створена на основі адаптивної шкали «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24] та дозволяє оцінити дозволяє оцінити три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження особистісних досягнень і на основі цього зробити висновки щодо загальної картини емоційного вигорання соціальних працівників Центру;
- 3) **заклучна частина** містить інформаційне повідомлення для респондентів щодо особливостей емоційного вигорання й рекомендацій щодо його запобігання, а також слова вдячності за участь в опитуванні.

Варто зазначити, що після проходження даної психодіагностуючої методики респонденти мали змогу самостійно порахувати свій результат та отримати корисні поради щодо профілактики емоційного вигорання.

Загалом, проведена діагностика надала можливість отримати важливу інформацію щодо поточного стану емоційного вигорання у соціальних працівників ТЦСО (НСП) «Турбота» та особливостей їхньої професійної діяльності в умовах воєнного стану. Одним із ключових аспектів дослідження є виявлення змін у професійній діяльності соціальних працівників, зумовлених впливом повномасштабної війни.

Особливості взаємодії з клієнтами в умовах війни: згідно з проведеним опитуванням (питання «Чи працюєте Ви зараз із клієнтами, які перебували(-ють) у зоні активних бойових дій або поблизу неї?»), 87% зазначили, що працюють з такою категорією клієнтів (13% – не працюють). Результати представлені на рис. 2.1.



Рис. 2.1. «Розподіл відповідей щодо роботи з клієнтами з зони бойових дій»

Як видно з рис. 2.1, 87% опитаних соціальних працівників працюють із клієнтами, які перебували в зоні бойових дій або поблизу неї, що вказує на значне зростання психоемоційного навантаження на них. Робота з такою категорією клієнтів потребує додаткових емоційних ресурсів і високої емпатійної стійкості з боку фахівців.

Трансформація характеру: відповідаючи на питання анкети «Чи змінився характер Вашої роботи з початком повномасштабного вторгнення у 2022 році?»: 50% респондентів відповіли «Ні» (можливо, не усі респонденти до кінця усвідомили зміни або не захотіли їх описувати); 50% респондентів відповіли «Так» (рис. 2.2).

Чи змінився характер Вашої роботи з початком
повномасштабного вторгнення у 2022 році?

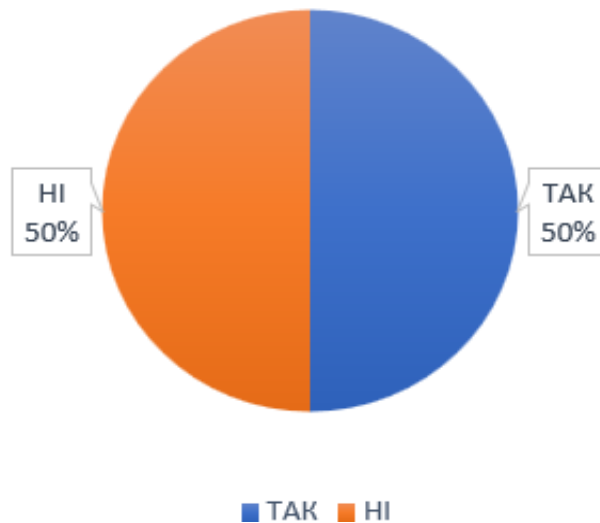


Рис. 2.2. «Розподіл відповідей щодо зміни характеру професійної діяльності»

Серед зазначених змін респондентами було виділено такі: «з'явилась тривога»; «основний фокус змістився на оперативне реагування на кризові ситуації, підтримку внутрішньо переміщених осіб, координацію гуманітарної допомоги та роботу з вразливими категоріями населення»; «робота стала емоційно важкою»; «стала більш відповідальною». Ці відповіді свідчать про внутрішню трансформацію не лише у професійній діяльності, а й у психоемоційному сприйнятті професійної ролі. Навіть ті, хто формально не відзначив змін, ймовірно, їх відчули, але не вказали про це.

Динаміка клієнтських звернень: щодо питання «Чи збільшилась кількість клієнтських звернень до Вашого Центру після початку повномасштабної війни?», результати опитування розподілилися наступним чином: 62% опитаних – вказали на значне збільшення кількості звернень; 25% респондентів – зазначили, що кількість звернень помірно збільшилася; 13% опитаних – не змогли надати однозначної відповіді («Важко відповісти») (рис. 2.3).

Чи збільшилась кількість клієнтських звернень до Вашого центру після початку повномасштабної війни?

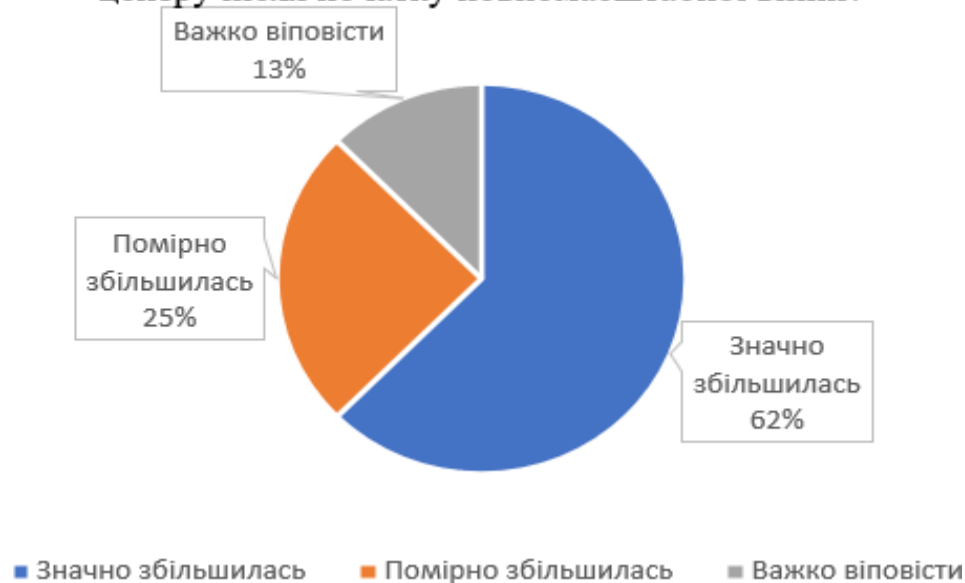


Рис. 2.3. «Розподіл відповідей щодо зміни характеру професійної діяльності»

Жоден респондент не обрав варіанти «Не змінилась» або «Зменшилась», що чітко демонструє загальну тенденцію зростання звернень до соціальних установ у період воєнного стану. Це створює додаткове навантаження на соціальних працівників, і є одним із факторів, що може спричиняти емоційне вигорання.

Суб'єктивне зростання емоційного навантаження: на запитання «Чи відчуваєте Ви зростання емоційного навантаження у порівнянні з періодом до початку повномасштабної війни?» 100% респондентів обрали варіант «Так, значно» (рис. 2.4).

Цей результат демонструє чіткі зміни в опитаних соціальних працівників щодо посилення психоемоційного тиску на робочому місці в умовах війни. Це, своєю чергою, вказує на високий рівень вразливості до синдрому емоційного вигорання та актуальності впровадження системних заходів профілактики.

«Чи відчуваєте Ви зростання емоційного навантаження у порівнянні з періодом до початку повномасштабної війни?»



Рис. 2.4. «Оцінка емоційного навантаження соціальними працівниками у період війни»

Для визначення рівня емоційного вигорання соціальних працівників Кам'янець-Подільського територіального Центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота», було застосовано адаптивну шкалу «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24]. Вона поділена на три рівні: 1) емоційне виснаження; 2) деперсоналізація; 3) особистісні досягнення. Для цього респонденти відповідали на 14 тверджень, які згруповано за вказаними шкалами. Результати дозволили визначити не лише ступінь вираженості кожного з компонентів, а й загальний рівень емоційного вигорання в цілому у фахівців соціальної роботи.

У першу чергу розглянемо рівень емоційного виснаження, який відображає ступінь психоемоційного перевантаження працівників унаслідок професійної діяльності.

Емоційне виснаження є одним із компонентів синдрому емоційного вигорання, що проявляється у формі хронічної втоми, виснаження внутрішніх ресурсів, відчуття емоційного спустошення внаслідок інтенсивної взаємодії з клієнтами. У межах адаптивної методики «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24] цей компонент оцінюється за відповідями на твердження 1-5.

Розподіл рівнів емоційного виснаження представлено на рис. 2.5.

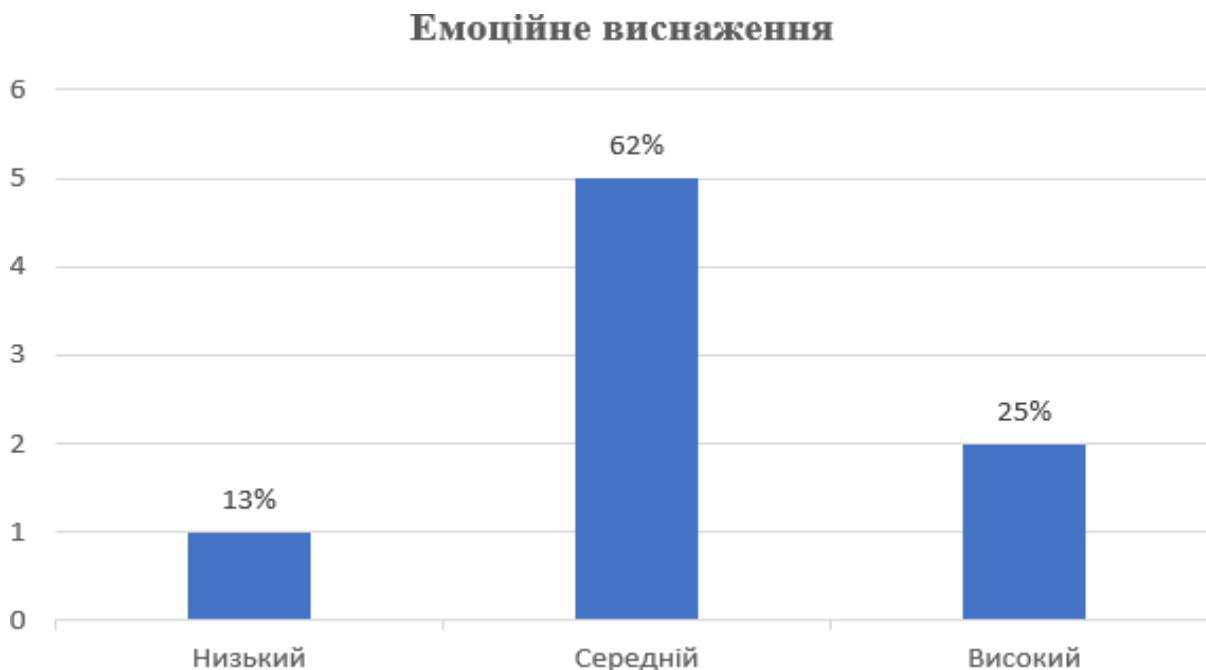


Рис. 2.5. «Рівень емоційного виснаження серед соціальних працівників»

Отже, більшість респондентів мають середній рівень 62% емоційного виснаження, що може сигналізувати про поступовим накопичення напруження та втому у соціальних працівників. Разом із тим 25% респондентів мають високий рівень емоційного виснаження, що свідчить про необхідність впровадження профілактичних заходів. Лише 13% опитаних демонструють низький рівень емоційного виснаження. Таким чином, за наявності помірного та високого рівня емоційного виснаження соціальних працівників є нагальна потреба в реагуванні керівництвом Центру.

Деперсоналізація (або емоційне відсторонення) є другою складовою синдрому емоційного вигорання за методикою «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24]. Вона проявляється у вигляді байдужого або цинічного ставлення до клієнтів, зниження рівня емпатії та співпереживання, що є типовою реакцією на хронічне перевантаження в роботі. У межах адаптивної методики «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24] цей компонент оцінюється за відповідями на твердження 6-9.

На основі результатів опитування встановлено, що 62% респондентів мають низький рівень деперсоналізації, 25% опитаних мають середній рівень та 13% – високий рівень (рис. 2.6).

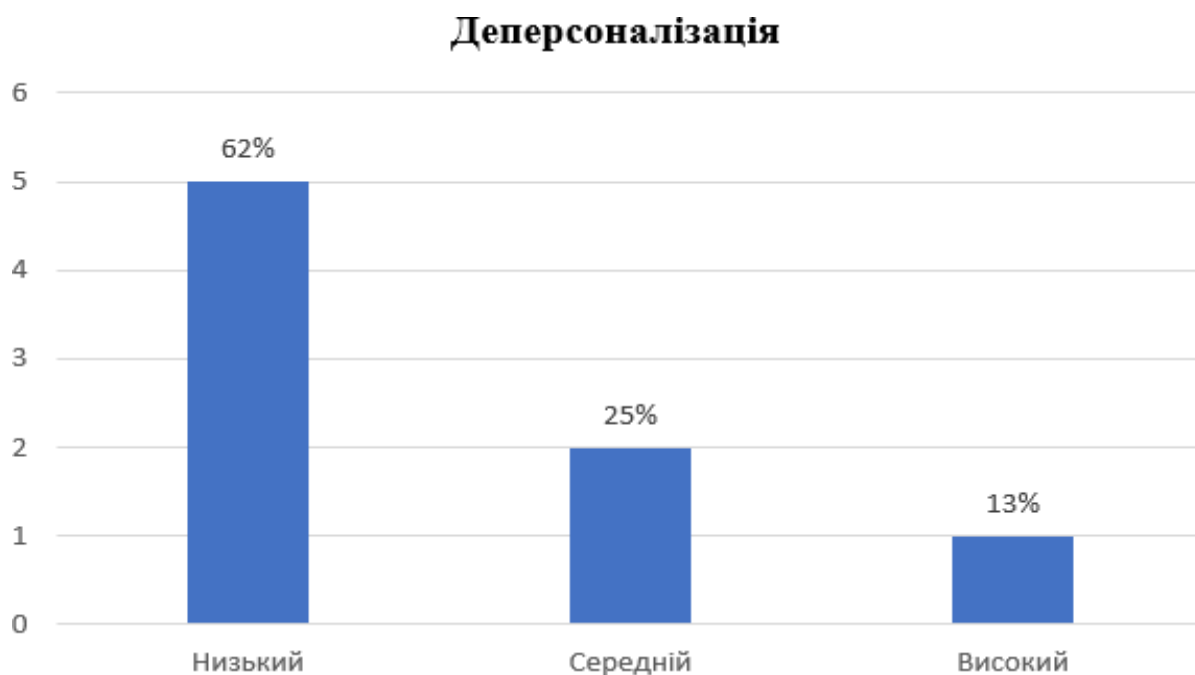


Рис. 2.6. «Рівень деперсоналізації серед соціальних працівників»

Отже, зважаючи на результати, більшість соціальних працівників зберігають належний рівень професійної емпатії та не демонструють ознак емоційного відсторонення. Проте у 13% респондентів спостерігається високий рівень деперсоналізації, що є сигналом і потребує уваги з боку керівництва закладу. Такий стан може негативно впливати на якість надання соціальних послуг і загальний психологічний клімат в установі.

Шкала особистісних досягнень у межах методики «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24] вимірює ступінь задоволеності працівника своєю професійною діяльністю, відчуття ефективності, компетентності та успішності у роботі. Високі показники за цією шкалою свідчать про збережене почуття значущості та професійної реалізації, натомість низькі – про знецінення власної ролі, втрату віри у професійну користь, відчуття неуспішності та безрезультатності. На відміну від інших компонентів емоційного вигорання (емоційного виснаження та деперсоналізації), ця шкала

інтерпретується зворотно: нижчий бал означає вищий рівень емоційного вигорання. Цей компонент оцінюється за відповідями на твердження 10-14.

Результат опитування показує, що у 37,5% респондентів високий рівень особистісних досягнень, у 37,5% опитаних – середній рівень, а у 25% респондентів – низький рівень (рис. 2.7).

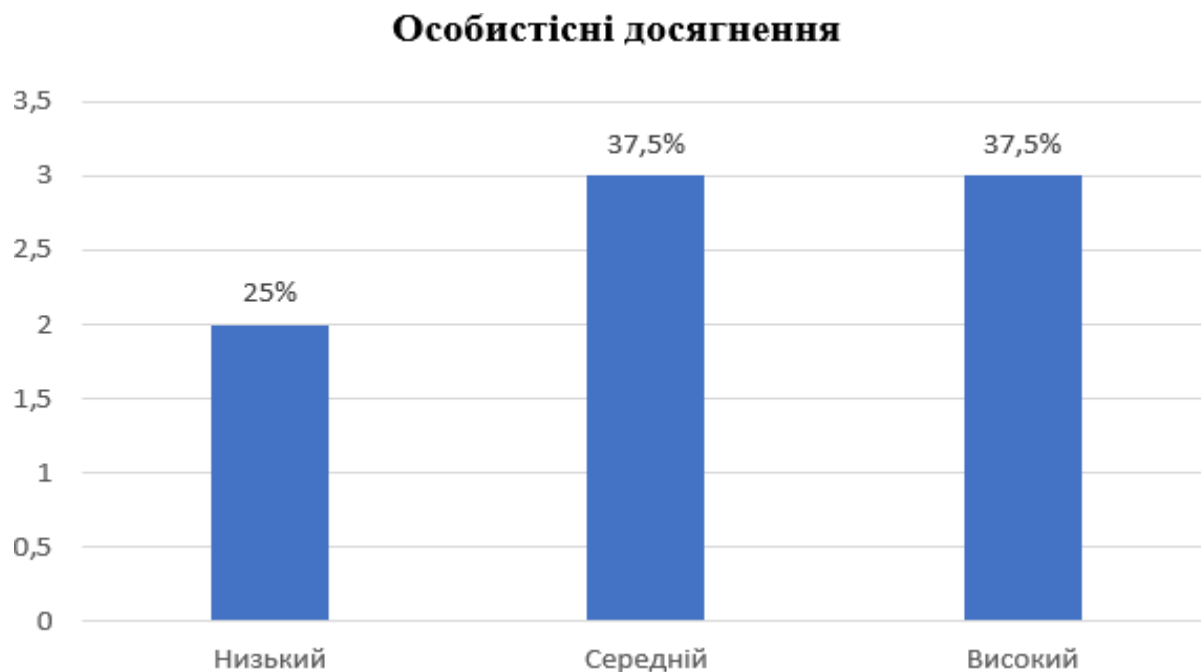


Рис. 2.7. «Рівень особистісних досягнень серед соціальних працівників»

Як бачимо, більшість соціальних працівників мають середній або високий рівень особистісних досягнень, що свідчить про збережену професійну ефективність. Водночас, виявлення поодиноких випадків низького рівня, може вказувати на високий ризик емоційного вигорання за цією шкалою.

Для комплексної оцінки стану емоційного вигорання було здійснено підрахунок загального рівня за методикою «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24].

Для наочності підсумкові дані щодо рівнів емоційного вигорання серед опитаних соціальних працівників згідно з інтегрованою шкалою подано у Табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Розрахунок загального результату респондентів

№ Респондент	Емоційне виснаження Сума балів (1–5)	Деперсоналізація сума балів (6–9)	Особистісні досягнення сума балів (10–14)	Емоційне вигорання (загальна сума)
1	13	1	21	35
2	12	5	23	40
3	20	8	20	48
4	13	10	18	41
5	13	4	17	34
6	19	15	12	46
7	15	3	19	37
8	6	6	10	22

На основі розрахунків можна зазначити, що 12,5% респондентів мають низький рівень вигорання; 75% опитаних перебувають на середньому рівні; 12,5% респондентів виявляють високий рівень емоційного вигорання (рис. 2.8).

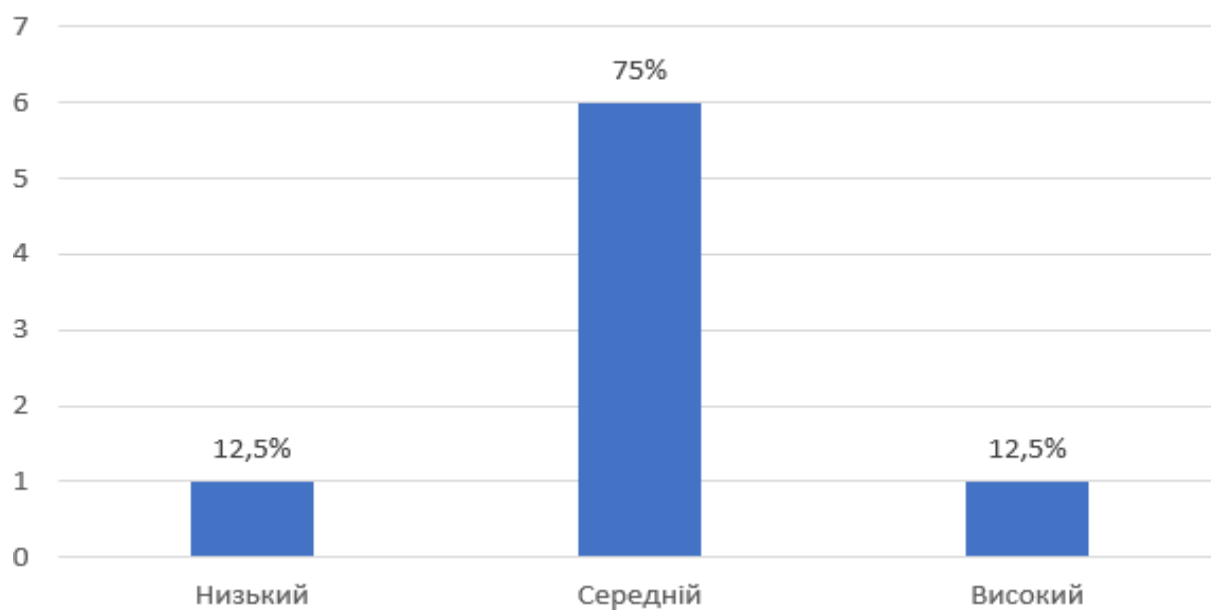
Загальний рівень емоційного вигорання

Рис. 2.8. «Загальний рівень емоційного вигорання серед соціальних працівників»

Отже, більшість фахівців соціальної роботи перебувають у зоні середнього ризику, що свідчить про наявність симптомів емоційного вигорання, які можуть поглиблюватися за відсутності профілактики. Наявність одного випадку високого рівня вимагає особливої уваги до цієї особи з боку керівництва. Водночас лише один респондент має низький рівень, що говорить про загальне перенавантаження колективу у воєнних умовах.

Відповідно до виявленого рівня емоційного вигорання в опитувальнику *«Оцінка рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану»* було додано питання *«Чи запроваджено у Вашій установі додаткові заходи з профілактики емоційного вигорання після початку повномасштабної війни?»* щодо певних заходів в установі.

Так, згідно з результатами опитування, 25% респондентів вказали, що такі заходи мають систематичний характер, 37% опитаних зазначили, що вони проводяться епізодично, 38% респондентів відповіли, що ніяких заходів не запроваджено (рис. 2.9).

«Чи запроваджено у Вашій установі додаткові заходи з профілактики емоційного вигорання після початку повномасштабної війни?»

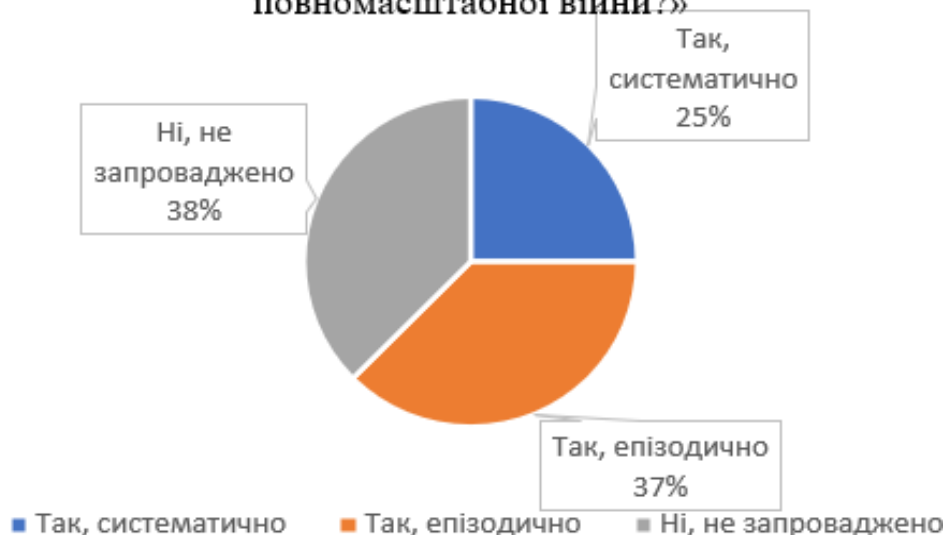


Рис. 2.9. «Наявність профілактичних заходів у Центрі»

Отримані дані свідчать про часткову присутність профілактичної діяльності у Центрі «Турбота». Водночас лише незначна частина працівників

зазначила, що заходи проводяться на регулярній основі. Така ситуація вимагає розробки та впровадження цілісної програми профілактики емоційного вигорання, яка включатиме тренінги, психологічну підтримку, а також адміністративні рішення щодо зниження навантаження.

Крім вивчення наявності профілактичних заходів на рівні установи, в дослідженні також було проаналізовано індивідуальний досвід респондентів щодо участі в навчальних заходах, спрямованих на розвиток емоційної стійкості та саморегуляції.

На запитання «Чи проходили Ви навчання, курси або тренінги з емоційної стійкості, саморегуляції чи профілактики емоційного вигорання?». Більшість респондентів 75% мають досвід участі у тренінгах або навчальних заходах, що свідчить про певний рівень обізнаності та зацікавленості в темі саморегуляції та профілактики. Водночас 25% соціальних працівників ще не мали змоги або не проходили таких заходів, що вказує на потенційну потребу в організації навчання на рівні установи для забезпечення доступу до методів емоційного самозбереження (рис. 2.10).

«Чи проходили Ви навчання, курси або тренінги з емоційної стійкості, саморегуляції чи профілактики емоційного вигорання?»

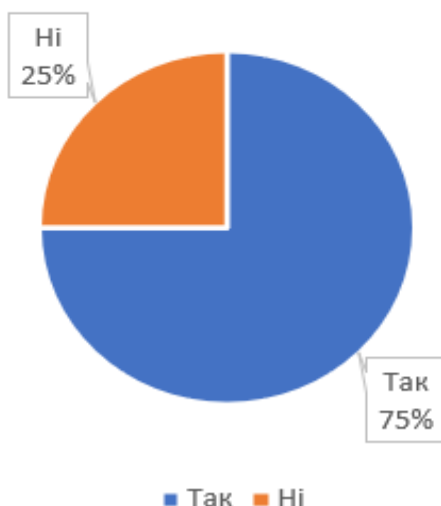


Рис. 2.10. «Частка працівників, які проходили тренінги з профілактики емоційного вигорання»

Попри наявний позитивний досвід більшості опитаних, результати свідчать про недостатню системність у поширенні профілактичних знань серед усіх працівників. Це актуалізує потребу у впровадженні обов'язкових або рекомендованих внутрішніх навчань, які б охоплювали весь персонал соціальної служби.

Проведений констатувальний етап дослідження надав змогу виявити, що значна частина соціальних працівників демонструють середній та високий рівень емоційного виснаження, що свідчить про накопичення психоемоційного перевантаження. За шкалою деперсоналізації більшість респондентів мають низькі показники, однак наявність окремих випадків високого рівня вказує на ризик зниження професійної емпатії. За шкалою особистісних досягнень спостерігається тенденція до збереження відчуття професійної значущості, однак фіксуються випадки низьких результатів, що є маркером зростаючого емоційного вигорання. На основі отриманих даних було виявлено як індивідуальні симптоми вигорання, так і загальну потребу в підвищенні емоційної стійкості працівників. З урахуванням цього було прийнято рішення розробити й апробувати авторську тренінгову програму профілактики емоційного вигорання соціальних працівників Центру.

2.3. Розробка та впровадження тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи

У теоретичній частині дослідження було доведено, що одним із ефективних методів профілактики емоційного вигорання серед фахівців соціальної сфери є тренінгові програми, спрямовані на підвищення усвідомленості, розвиток навичок саморегуляції, зниження рівня емоційного напруження та інше. Тренінг як метод передбачає не лише передачу знань, а й активну участь учасників, залучення до практичних вправ, обговорення власного досвіду, що значно підвищує ефективність профілактики.

Враховуючи це, а також результати констатувального етапу дослідження, було обрано саме тренінгову програму для профілактичного впливу як найбільш доцільну та практично обґрунтовану в умовах роботи соціальних працівників у період воєнного стану.

Розроблено та впроваджено тренінгову програму *«Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання»* на базі практики Кам'янець-Подільського територіального Центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота».

Метою тренінгової програми *«Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання»* є формування у соціальних працівників усвідомленого ставлення до власного емоційного стану та розвиток навичок самопідтримки, які сприятимуть зниженню ризику емоційного вигорання.

Завдання тренінгу:

- ознайомити учасників із поняттям емоційного вигорання, його ознаками та причинами виникнення у соціальній сфері;
- допомогти учасникам ідентифікувати власні сигнали виснаження;
- сприяти формуванню навичок самоспостереження, саморегуляції та самопідтримки;
- створити індивідуальну «емоційну аптечку» для подолання психоемоційної напруги;
- підвищити обізнаність про внутрішні та зовнішні ресурси підтримки.

Цільова аудиторія тренінгової програми адаптована під різний вік соціальних працівників Центру.

Тривалість даної програми становить 2 години 20 хвилин і проводилась в 1 день.

Структура тренінгової програми *«Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання»* складає 4 блоки:

Блок №1 «Знайомство з емоційним вигоранням»

Мета блоку: ознайомити учасників з поняттям емоційного вигорання, сформуванню початкове уявлення про його симптоматику та причини.

Основні завдання:

1. Створити доброзичливу та комфортну атмосферу для роботи в групі.
2. Ознайомити учасників із поняттям емоційного вигорання.
3. Визначити ключові ознаки та причини вигорання в соціальній сфері.
4. Активізувати особисту рефлексію щодо професійного виснаження.
5. Підготувати учасників до подальшої роботи над темою самопідтримки.

Блок №2. «Як вигорання проявляється у мені?»

Мета блоку: допомогти учасникам усвідомити власні прояви емоційного виснаження, виявити перші «сигнали тривоги» та зрозуміти, у яких ситуаціях вони найчастіше вигорають.

Основні завдання:

1. Допомогти учасникам зрозуміти, як саме вигорання проявляється у них.
2. Навчитись розпізнавати перші ознаки емоційного виснаження.
3. З'ясувати у яких обставинах учасники найчастіше відчують вигорання.

Блок №3 Ресурси та самопідтримка

Мета блоку: допомогти учасникам усвідомити, які ресурси підтримують їх у складних періодах, навчити знаходити опору в собі та розширити інструментарій самопідтримки.

Основні завдання:

1. Допомогти учасникам зрозуміти, які внутрішні та зовнішні ресурси підтримують їх у складні періоди.
2. Сприяти розвитку навичок самостійного пошуку підтримки всередині себе та навколо.
3. Ознайомити з різними способами та інструментами для відновлення енергії та подолання стресу.

Блок №4. Моя емоційна аптечка

Мета блоку: сформувати індивідуальний набір інструментів підтримки – так звану «емоційну аптечку», до якої учасник зможе звертатися у моменти втоми, стресу або емоційного виснаження.

Основні завдання:

1. Сформувати індивідуальний набір способів емоційної самопідтримки
1. Підвищити усвідомленість щодо власних ресурсів для відновлення.
2. Надати учасникам практичний інструмент для використання у стресових ситуаціях.

Очікувані результати тренінгової програми: «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання» – це сформувати у соціальних працівників значення емоційного вигорання та розвинути навички у саморегуляції та самопідтримці, які сприятимуть зниженню ризику емоційного вигорання.

Загальна чисельність учасників для програми складала 8 осіб, але вона може використовуватись для максимальної кількості 20 осіб та мінімальної 4 особи.

Матеріали, які використовувались для проведення даної програми: аркуші паперу (A4), заготовленні роздруківки із питаннями для вправи, ручки, олівці, ноутбук, відео проектор.

План проведення тренінгової програми наведено у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

«План проведення тренінгової програми»

ПЛАН ТРЕНІНГОВОЇ ПРОГРАМИ		
<i>Загальний час проведення тренінгової програми становить <u>2 години 20 хвилин</u></i>		
Години роботи	Порядок роботи	Нотатки тренера
12.00 – 12.13	Вступна частина	- Представлення тренера та привітання з учасниками; - Ознайомлення з метою, завданнями тренінгу; - Встановлення правил роботи в групі.
		- Проведення тренінгової вправи на знайомство та очікування від заняття «Коло очікувань» [32; 33].

12.13 – 12.50	Знайомство та теоретичні аспекти визначення емоційного вигорання	- Преамбула щодо важливості значення емоційного вигорання. <i>Презентація міні-лекції:</i> 1. Визначення емоційного вигорання; 2. Основні ознаки; 3. Як відрізнити емоційне вигорання від депресії? 4. Основні фактори ризику для соціальних працівників. 5. Чому важливо вчасно розпізнати? 6. Запитання для обговорення.
---------------	--	--

БЛОК №2. «Як вигорання проявляється у мене?»		
12.50 – 13.10	Усвідомлення власних проявів емоційного виснаження та «сигнали тривоги»	- Тренінгова вправа на усвідомлення перших ознак вигорання в особистому досвіді «Мій сигнал тривоги» [25: 49]. - Роздати учасникам листівки із запитаннями та дати 5-7 хвилин на роздуми. - Подяка за виконання вправи.
БЛОК №3. «Ресурси та самопідтримка»		
13.10 – 13.35	Розширення інструментарію самопідтримки	- Проведення тренінгової вправи «Мій ресурсний рюкзак» [35; 47]. - Вступне слово тренера до вправи. - Роздати аркуші та олівці учасникам. - Запропонувати «пакувати рюкзак» - слайд із твердженнями показати на екрані. - Обговорення у загальному колі - Нагадати, що рюкзак це не вигадка, це те що насправді може допомогти.
БЛОК №4. «Моя емоційна аптечка»		

13.35 – 14.05	Формування наборів підтримки	- Проведення тренінгової вправи «Емоційна аптечка»[36; 48]. - Вступне слово до вправи. - Роздати заготовлені аркуші з пунктами. - Запропонувати відповісти учасникам на усі пункти. - Нагадати, що учасники залишають ці картки собі. - За бажанням, кожен охочий може розповісти, що записав для я себе по пунктах. - Пояснення, що дає ця вправа. - Завершальне слово тренера.
---------------	------------------------------	---

Завершення тренінгу		
14.05 – 14.20	Висновки	- Слово тренера щодо закріплення матеріалу. - Тренінгова вправа «Коло завершення» [32]. - Запитання до вправи на слайді презентації. - Примітка: якщо мало часу, дати можливість говорити тільки бажаним або показати емоцію щодо заняття, жестом. - Подяка від тренера. - Натхнення на майбутнє у презентації. - Надсилання та роздача опитувальника.

Таким чином, проведена тренінгова програма на тему профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи тривалістю 2 години 20 хвилин охопила ключові аспекти самопізнання, розуміння походження вигорання та розвиток навичок самопідтримки. Учасники мали змогу не лише ознайомитися з теоретичними знаннями щодо емоційного вигорання, а й

практично опрацювати власні прояви феномену і сформувати особисті інструменти емоційного відновлення. Згідно з усними відгуками учасників, тренінг був сприйнятий позитивно. Учасники зазначали, що вправи були доступними, корисними й актуальними. Це свідчить про практичну ефективність і доцільність впровадження подібних програм у центрах.

2.4. Оцінка ефективності тренінгової програми щодо профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану

Відповідно до поставленої мети та завдань дипломної роботи було здійснено контрольний етап експерименту. Цей підрозділ присвячений оцінці ефективності тренінгової програми «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання». Аналіз ефективності здійснювався шляхом порівняння показників емоційного вигорання фахівців соціальної роботи до та після проведення тренінгу, а також збору інформації зворотного зв'язку від учасників щодо їхнього задоволення програмою та отриманих знань.

Для оцінювання ефективності тренінгової програми було здійснено «Посттренінгове» опитування соціальних працівників Кам'янець-Подільського територіального Центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота». Контрольний етап здійснювався за допомогою опитувальника «Оцінка рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану», що й на констатувальному етапі експерименту

Порівняльний аналіз результатів до і після участі в тренінгу «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання» здійснювався за адаптивною методикою «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24].

Емоційне виснаження. Згідно з опитуванням на формувальному етапі у 62% респондентів було виявлено середній рівень емоційного виснаження,

тоді як 25% показали – високий рівень, а 13% опитаних продемонстрували низький рівень. Це свідчить про помірний стан у соціальних працівників на момент початку дослідження.

Після проходження тренінгової програми «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання» результати показали, що 25% мають низький рівень емоційного виснаження, 63% перебувають у середньому рівні, а 12% показала високий рівень. Рис. 2.11 відображає індивідуальні показники емоційного виснаження кожного респондента до і після тренінгу.



Рис. 2.11. «Порівняння результатів емоційного виснаження до та після тренінгової програми»

Після впровадження тренінгової програми спостерігається позитивна динаміка: зменшилась частка соціальних працівників з високим рівнем емоційного виснаження, натомість зросла кількість учасників з низьким рівнем. Це свідчить про ефективність тренінгу у зниженні емоційного перевантаження та покращенні психоемоційного стану респондентів.

Деперсоналізація – це друга складова синдрому емоційного вигорання за адаптивною методикою К. Маслач. Відповідно з опитуванням до проведення тренінгової програми встановлено:

- 62% – мають низький рівень деперсоналізації,

- 25% – мають середній рівень,
- 13% – високий рівень.

Це свідчить про те, що більшість соціальних працівників зберігали емпатійне ставлення до клієнтів, не проявляючи цинічного ставлення. Проте, наявність випадку високого рівня деперсоналізації може вказувати на емоційне перевантаження окремих фахівців Центру.

За результатами «посттренингового» опитування було виявлено зниження рівня деперсоналізації у частини респондентів. Зокрема, 75% учасників показали низький рівень та 25% опитаних залишились у межах середнього рівня. Високого рівня після проходження тренінгу не зафіксовано, що вказує на позитивні зміни (рис. 2.12).



Рис. 2.12. «Порівняння результатів деперсоналізації до та після тренінгової програми»

Після проходження тренінгової програми спостерігається помітне покращення: усі респонденти, які мали високий рівень деперсоналізації, перейшли до нижчих рівнів. Зросла частка фахівців із низьким рівнем, що свідчить про відновлення емоційної чутливості, зменшення цинічного ставлення до клієнтів та загальне покращення емоційного фону в колективі.

Особистісні досягнення до проходження тренінгу «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання», респонденти показали, що 37,5% опитаних мали низький рівень особистісних досягнень, та ще 37,5% – середній рівень, а 25% продемонстрували низький рівень, що вказало на ознаки емоційного вигорання у частини учасників.

Після проходження тренінгової програми була помічена позитивна динаміка у результатах. Відповідно до «Посттренінгового» опитування у 50% учасників виявлено високий рівень особистісних досягнень, а інші 50% показали – середній рівень. Відсутність низького рівня показала ефективність проведеного заняття. (рис. 2.13).



Рис. 2.13. «Порівняння результатів особистісних досягнень до та після тренінгової програми»

Після проходження тренінгової програми спостерігається чітке зростання рівня особистісних досягнень серед соціальних працівників: зникли випадки низьких результатів, а частка учасників із високим рівнем досягнень зросла. Це свідчить про підвищення задоволеності своєю професійною діяльністю, зміцнення впевненості у власній ефективності та зменшення проявів емоційного вигорання.

Для більш точного результату було проведено аналіз загального рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи. Перед проведенням тренінгу було діагностовано, що 12,5% респондентів мають низький рівень вигорання, 75% перебувають на середньому рівні, 12,5% показують високий рівень емоційного вигорання.

Після проходження тренінгу 100% респондентів продемонстрували середній рівень емоційного вигорання. Динаміку зображено на рис. 2.14.



Рис. 2.14. «Порівняння результатів загального рівня емоційного вигорання до та після тренінгової програми»

Після проходження тренінгової програми всі учасники перейшли до зони середнього рівня емоційного вигорання, що свідчить про зменшення кількості як високих, так і низьких показників. Така динаміка вказує на стабілізацію психоемоційного стану фахівців соціальної роботи та підтверджує позитивний вплив тренінгу на зниження проявів вигорання.

Для того щоб, остаточно оцінити ефективність тренінгової програми «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання», до «посттренінгового» анкетування було додано питання спрямовані на отримання зворотного зв'язку від учасників.

Відповідно до запитання «Чи був для вас цей тренінг корисним?» усі респонденти (100 %) відповіли, що тренінг був для них корисним. Це свідчить про повне та однозначне позитивне сприйняття тренінгу всіма опитаними та його користь для них. Аналогічною (100% – «Так») є відповідь респондентів на запитання «Чи було вам комфортно брати участь у тренінгу?». Всі відповіли, що тренінг був для них комфортним. Це демонструє, що була створена сприятлива та дружня атмосфера серед учасників та тренера.

Згідно з проведенням опитуванням, на питання «Чи будете ви використовувати отриманні знання та техніки у повсякденній роботі?» 62% респондентів відповіли ствердно, ще 38% – «можливо». Відповідей «ні» зафіксовано не було (рис. 4.15).

Чи будете ви використовувати отриманні знання та техніки у повсякденній роботі?

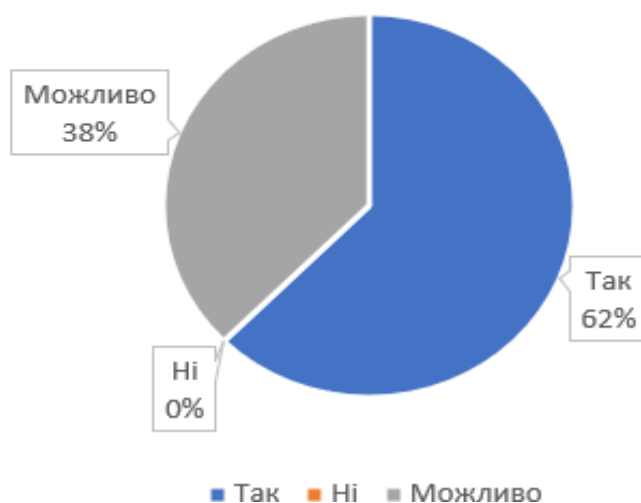


Рис. 4.15. «Оцінка потенціалу впровадження отриманих технік тренінгової програми»

Ці результати свідчать про високу практичну цінність тренінгу: більшість учасників готові впроваджувати набуті знання у свою професійну діяльність, а решта – не виключає такої можливості. Відсутність негативних відповідей підтверджує прикладну спрямованість змісту тренінгової програми.

На запитання «Чи хотіли б ви взяти участь у подібному тренінгу ще раз?» усі 100% респондентів відповіли, що взяли б участь (рис. 4.16).

Чи хотіли б ви взяти участь у подібному тренінгу ще раз?

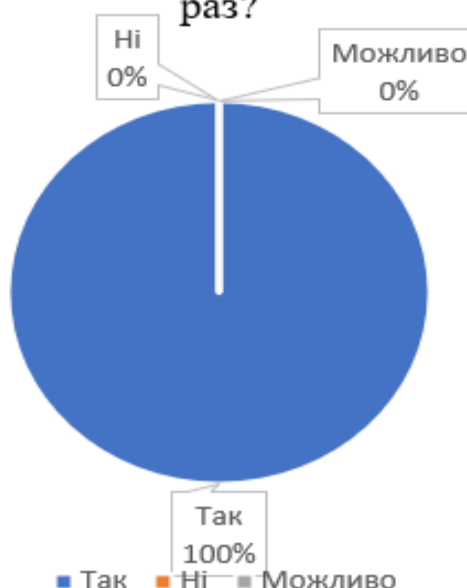


Рис. 4.16. «Оцінка рівню зацікавленості у данному тренінгу»

Це демонструє те, що тренінг є актуальним та корисним, оскільки всі респонденти виявили бажання повторно взяти участь у подібному заході.

Отже, проведений аналіз засвідчив ефективність тренінгової програми «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання» для фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану. За результатами порівняння показників до і після тренінгу спостерігається позитивна динаміка у зменшенні рівня емоційного виснаження, деперсоналізації та підвищенні рівня особистісних досягнень. Всі респонденти оцінили тренінг як корисний, комфортний та висловили бажання повторно брати участь. Більшість учасників готові впроваджувати отримані знання у професійній діяльності, що підтверджує практичну значущість та доцільність впровадження подібних програм у майбутньому.

Висновки до 2 розділу

Дослідно-експериментальна робота, проведена на базі ТЦСО (НСП) «Турбота», засвідчила наявність середнього та високого рівнів емоційного вигорання у більшості фахівців соціальної роботи, що обумовлено значним психоемоційним навантаженням в умовах воєнного стану. Комплексна діагностика за адаптованою методикою «Maslach Burnout Inventory» (MBI), доповнена авторським опитувальником, дозволила виявити ключові симптоми вигорання, особливості професійної діяльності у кризовий період та недостатню системність профілактичних заходів в установі. Це створило підґрунтя для розробки цілісної тренінгової програми, адаптованої до потреб цільової групи.

На констатувальному етапі за допомогою адаптованої шкали «Maslach Burnout Inventory» (MBI) [17; 24] отримано такі результати:

- емоційне виснаження: більшість респондентів 62% мають середній рівень емоційного виснаження, тоді як 25% проявляють високий рівень та лише 13% – низький;
- деперсоналізація: 62% працівників демонструють низький рівень деперсоналізації, 25% – середній, а 13% – високий.
- особистісні досягнення: у 35,5% опитаних встановлено високий рівень, у 37,5% – середній та 25% учасників – низький рівень.

Загальний рівень емоційного вигорання показав, що 75% соціальних працівників перебувають на середньому рівні ризику, 12,5% мають високий рівень. Додатково зафіксовано зміни у характері роботи, зростання клієнтських звернень та відчуття емоційного перевантаження у всіх респондентів. Разом з тим, лише 25% працівників мали досвід участі в систематичних профілактичних заходах, що вказує на фрагментарний характер внутрішньої підтримки в Центрі.

Формувальний етап експерименту включав впровадження авторської тренінгової програми «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання»,

яка стала інструментом впливу на психоемоційний стан соціальних працівників. Програма складалась із чотирьох тематичних блоків, спрямованих на підвищення обізнаності щодо походження емоційного вигорання, усвідомлення особистих симптомів виснаження, формування навичок саморегуляції, виявлення ресурсів підтримки та створення індивідуальних стратегій подолання психоемоційного перевантаження. Зміст тренінгу було адаптовано до потреб цільової групи в умовах війни, а його структура передбачала як теоретичне інформування, так і практичну роботу. Формувальний етап відіграв ключову роль у забезпеченні ефективності подальших змін у рівні емоційного вигорання респондентів.

На контрольному етапі за результатами повторного опитування за методикою «Maslach Burnout Inventory» (MBI) після проходження тренінгової програми були зафіксовані позитивні зміни у рівнях емоційного вигорання фахівців соціальної роботи:

- емоційне виснаження: частка працівників з високим рівнем знизилася з 25% до 12%, тоді як показники низького рівня зросли з 13% до 25%, а більшість 63% опитаних залишилися в зоні середнього рівня.
- деперсоналізація: після тренінгу 75% учасників показали низький рівень, 25% – середній; випадків високої деперсоналізації не зафіксовано.
- особистісні досягнення: покращення проявилось у зростанні частки респондентів із високим рівнем (з 37,5% до 50%) та відсутності низьких показників (було 25%, стало 0%).

Щодо загального рівня емоційного вигорання, то усі учасники після тренінгу продемонстрували середній рівень, що свідчить про зниження як критичних, так і надто низьких показників, і вказує на стабілізацію психоемоційного стану. Додатково, всі респонденти оцінили тренінг як корисний і комфортний, 62% опитаних планують впроваджувати отримані техніки у роботі, решта – не виключають такої можливості. Усі висловили бажання повторно взяти участь у подібному заході. Отже, контрольний етап

підтвердив ефективність тренінгової програми у зниженні проявів емоційного вигорання та її доцільність для практичного застосування.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило ефективність запропонованої тренінгової програми як методу профілактики емоційного вигорання фахівців соціальної роботи. Отримані результати вказують на доцільність впровадження подібних програм на постійній основі в соціальних установах, особливо в умовах надзвичайного навантаження, зумовленого війною. Подальше поширення та масштабування даного підходу може сприяти підвищенню психологічної стійкості фахівців, якості соціальних послуг та збереженню кадрового потенціалу у соціальній сфері.

ВИСНОВКИ

Таким чином, у ході написання дипломної роботи на тему «Профілактика емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану» було досягнуто поставленої мети й завдань, та отримано такі висновки:

- 1) розкрито теоретичні підходи до визначення поняття «емоційне вигорання», зокрема:** встановлено, емоційне вигорання – це процес поступового виснаження емоційних, фізичних і мотиваційних ресурсів, що проявляється у відчутті спустошення, втраті професійної залученості та негативному ставленні до роботи та колег; воно формується внаслідок тривалого впливу емоційного та професійного навантаження; синдром емоційного вигорання проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистісних досягнень; вигорання має поетапний характер розвитку та тісно пов'язане з професійними ризиками соціальної сфери; визначено, що його виникненню сприяє інтенсивна емоційна праця, взаємодія з клієнтами у кризових станах, а також такі професійні чинники, як контрперенесення, вторинна травматизація та віктиматизація; з'ясовано, емоційне вигорання є не лише психологічним, а й психофізіологічним явищем, що супроводжується симптомами виснаження, зниження працездатності, психосоматичними розладами, тривожністю, агресивністю та почуттям провини; синдром емоційного вигорання має чітко визначені стадії розвитку – від «медового місяця» до «пробиття стіни»; цей синдром офіційно визнано діагнозом у Міжнародній класифікації хвороб, що підкреслює його значущість і необхідність у профілактиці;
- 2) визначено особливості прояву емоційного вигорання у фахівців соціальної роботи, а саме:** з'ясовано, що соціальні працівники через специфіку своєї діяльності, особливо в умовах воєнного стану, є надзвичайно вразливими до емоційного вигорання; воно проявляється

як на фізичному рівні, так і на емоційному, поведінковому та соціальному рівнях, що значно впливає на ефективність професійної діяльності; синдром емоційного вигорання у соціальних працівників проявляється на індивідуальному (через емоційне виснаження, втрату інтересу до роботи, тривожність, втрату внутрішньої мотивації та інше), поведінковому (у формі уникнення професійної відповідальності, агресивності, зниження працездатності, імпульсивної поведінки та ін.) та організаційному (через зниження професійної ефективності, формалізацію контактів із клієнтами, втрату командної взаємодії, зростання рівня конфліктності та відчуження в колективі) рівнях;

- 3) розкриті змісту, визначено форми та методи соціальної профілактики емоційного вигорання, зокрема:** окреслено зміст поняття «профілактика» – це система заходів, спрямованих на попередження або мінімізацію впливу чинників, що викликають емоційне виснаження фахівців соціальної сфери; вона може бути реалізована на індивідуальному та груповому рівні; індивідуальні заходи охоплюють розвиток саморефлексії, управління емоціями, практики самодопомоги; групові – тренінги, супервізії, психологічні консультації тощо;
- 4) проаналізовано результати опитування фахівців соціальної роботи щодо умов праці й профілактики та визначено рівні емоційного вигорання, а саме:** у 62% респондентів зафіксовано середній рівень емоційного виснаження, у 25% опитаних – високий рівень, у 13% – низький; рівень деперсоналізації був низьким у 62% опитаних, середнім у – 25% та високим у – 13%; за шкалою особистісних досягнень (де нижчі бали свідчать про вищий рівень вигорання) 37,5% фахівців продемонстрували високі досягнення, ще 37,5% – середні, а 25% – низькі. Інтегрована оцінка рівня емоційного вигорання показала, що більшість соціальних працівників (75%) перебувають на середньому рівні вигорання, 12,5% – на високому, і лише 12,5% – на низькому;

більшість фахівців соціальної роботи (87%) зазначали, що суттєво збільшилась кількість клієнтських звернень та робота з клієнтами із зон бойових дій; крім того, половина фахівців (50%) вказала на зміну характеру роботи, що стала емоційно важчою, також усі респонденти відчували значне зростання емоційного навантаження; отримані результати свідчать про недостатню ефективність профілактичних заходів у закладі та підкреслюють потребу у впровадженні цільової тренінгової програми, спрямованої на зниження рівня емоційного вигорання;

- 5) ***розроблено та апробовано тренінгову програму «Зберігаючи себе: профілактика емоційного вигорання»***, яка включає теоретичний матеріал, тематичні вправи, діагностичні методики, техніки самоспостереження та самодіагностики; програма створення для формування у соціальних працівників усвідомленого ставлення до власного емоційного стану та розвиток навичок, які сприятимуть зниженню ризику емоційного вигорання; розроблений тренінг містить чотири тематичні блоки, що спрямовані на ознайомлення з феноменом емоційного вигорання, ідентифікацію власних проявів, пошук ресурсів та створення індивідуальної «емоційної аптечки»;
- 6) ***здійснено оцінку ефективності впровадженої тренінгової програми, а саме:*** на контрольному етапі дослідження виявлено позитивну динаміку за всіма шкалами опитувальника «Maslach Burnout Inventory»: частка працівників з високим рівнем емоційного виснаження знизилася з 25% до 12%, а з низьким – зросла з 13% до 25%; за шкалою деперсоналізації після тренінгу не зафіксовано жодного випадку високого рівня було 13%, а частка фахівців з низьким рівнем зросла з 62% до 75%; рівень особистісних досягнень також покращився: зникли низькі показники було 25%, стало 0%, а частка учасників з високим рівнем досягнень зросла з 37,5% до 50%; інтегральна оцінка показала стабілізацію загального рівня емоційного вигорання: після тренінгу всі

100% учасників опинилися на середньому рівні, тоді як до програми 12,5% мали високий та 12,5% низький рівні; виявлено, що усі респонденти визнали тренінг корисним і комфортним, а також виявили бажання брати участь у подібних заходах знову; це підтверджує ефективність розробленої тренінгової програми як дієвого інструменту профілактики емоційного вигорання.

Отже, результати дослідження підтверджують, що проблема емоційного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану є актуальною та потребує системного підходу до її вирішення. Теоретичне обґрунтування, емпіричне дослідження та впровадження тренінгової програми засвідчили ефективність профілактичних заходів у зниженні рівня емоційного виснаження й підвищенні професійної стійкості фахівців. Отримані дані можуть бути використані у подальшій науковій та практичній діяльності для підтримки працівників соціальної сфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бамбулак Н. Методи профілактики виникнення професійних ризиків та деформації у професійній діяльності працівників медичної та соціальної сфери. *Збірник наукових праць: Національна академія державної прикордонної служби України. Серія: Психологічні науки*. № 2 (10). 2018. С. 5–15.
2. Бегун-Трачук Л. Дослідження професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці. *Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі*. 2020. № 5. С. 128–113. <https://doi.org/10.28925/2518-766X.2020.5.19>.
3. Білоус І. В. Супервізія як профілактика кризових станів соціальних працівників: магістерська робота. Миколаїв, 2023. 101 с. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2640/1/%d0%91%d1%96%d0%bb%d0%be%d1%83%d1%81%20.pdf>.
4. Босько В. І. Профілактика емоційного вигорання в екстремальних психологів методами самопізнання і самодопомоги Н. Пезешкіана : дис. ... д-ра філософії : 053 Психологія / В. І. Босько ; наук. керівн. В. О. Лефтеров, Я. О. Овсяннікова ; Нац. ун-т цивіл. захисту України. Харків, 2023. 270 с.
5. Водянка Л. Д., Суховецька Д. А., Занюк А. А. Поняття емоційного вигорання та його профілактика. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 3. С. 49–53.
6. Вовченко О. А. Особливості психологічної допомоги освітянам за умов емоційного вигорання у воєнний період. *Proceedings of the 7th International Scientific and Practical Conference «Science, Education, Innovation: Topical Issues and Modern Aspects» (September 26–28, 2022)*. Tallinn, Estonia. 2022. С. 119–123. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/732424/1/19.pdf>.

7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Т. 4, № 2. С. 46–62.
8. Главацька О.Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/24855/1/Главацька%20Ольга%20Леонідівна.pdf>.
9. Гордієнко Н. В. Психолого-педагогічні особливості емоційного вигорання педагогів. *Педагогіка вищої та середньої школи*. Кривий Ріг, 2011. Вип. 32. С. 389–393.
10. Дергалюк М. О., Дорошенко О. С. Синдром емоційного вигорання у працівників: причини, прояви, наслідки та профілактика. *Управління персоналом в інституційній економіці : матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів і молодих учених зя міжнар. участю (Київ, 28 квіт. 2021 р.) / уклад. Є. А. Удовиська, Т. П. Лободзинська ; КПП ім. Ігоря Сікорського. Київ, 2021. С. 117–119.*
11. Дударьов В. В. Форми попередження професійного вигорання соціальних працівників. *Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2019. С. 29–30.*
12. Івженко І. Супервізія як інструмент профілактики емоційного вигорання соціальних працівників. *Збірник наукових праць: Zeszyty naukowe wyższej szkoły technicznej w katowicach*. 2020, nr. 12. С. 91–98.
13. Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами : тези доповідей*. Київ : Університет «Україна», 2008. С. 306–309.

14. Карамушка Л. Т. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. Київ : Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
15. Карпенко М.С. Програмно-цільовий метод соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників: робота на здобуття кваліфікаційного ступеня бакалавра; спец.: 231 соціальна робота / М.С. Карпенко; наук. керівник В.М. Семенов. Суми: СумДУ, 2021. 60 с.
16. Католик Г. В., Ковальчук Л. В. Особливості синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів в умовах пандемії. *Соціально-правові студії*. 2021. Вип. 3 (13). С. 198–205.
17. Киливник А. А. Емоційне вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства : кваліфікаційна робота бакалавра спеціальності 053 «Психологія» / наук. керівник А. О. Неманежина. Запоріжжя : ЗНУ, 2024. 64 с.
18. Котляр А. О., Попович В. М. Професійне вигорання соціальних працівників державних установ соціального захисту населення (на прикладі м. Запоріжжя). *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі* : матеріали ІІ Всеукр. наук.-практ. конф. (Запоріжжя, 9–10 квіт. 2020 р.) / редкол.: В. Л. Погребна, В. М. Попович, Н. В. Островська, Т. О. Серга та ін. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2020. С. 50–53.
19. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини : навч. посіб. / за ред. І. Я. Коцана. Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2009. 316 с.
20. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти: монографія. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 304 с.
21. Красильникова А. О. Емпатія як фактор професійного вигорання / А. О. Красильникова. Емоційне вигорання – шляхи подолання: матеріали круглого столу (Дніпро, 09 червня 2022 р.) / за ред. А. Д. Мірошник.

- Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний ун-т», 2022. С. 18–20.
22. Лукомська С. О. Емоційне вигорання фахівців соціономічних професій: сучасні погляди на проблему. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2016. Вип. 38. С. 246–254. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nsspp_2016_38_26 (дата звернення: 13.03.2025).
23. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Серія: Психологічні науки*. 2021. Вип. 10. С. 105–112.
24. Масlach К., Джексон С. Е., Лейтер М. П. *Посібник до опитувальника Maslach Burnout Inventory (MBI)*. 3-тє вид. Пало-Альто (Каліфорнія): Consulting Psychologists Press, 1996. 66 с.
25. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навчально-методичний посібник. Київ: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
26. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми. *Проблеми сучасної педагогічної освіти: зб. наук. праць*. Вип. 36, ч. 2: Серія: Педагогіка і психологія. Ялта: РВВ КГУ, 2012. С. 212–216.
27. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КППТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Львів : Український інститут когнітивно-поведінкової терапії, 2021. 51 с.
28. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти : навч. посіб. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 114 с.
29. Перегончук Н. В. «Професійне вигорання» як фактор розвитку особистості педагога : дис. канд. психол. наук : 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія / Н. В. Перегончук. Київ, 2011. 219 с.
30. Пиголенко І.В., Месьянінова І.А. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2012. № 3. С. 108–112.

31. Погрібна А. О. Захисно-копінгова поведінка як чинник емоційного вигорання вчителів шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту : дис. ... канд. психол. наук. Слов'янськ, 2017. 355 с.
32. Посібник для фахівців з навчання дорослих / ред. Т. Урдзе ; ред. колегія: А. Якобсоне, О. Смірнов, С. Коломієць, В. Білаш ; DVV International в Україні. Київ : Золоті Ворота, 2013. 84 с.
33. Практичне заняття для педагогів. Війтівецький ліцей : веб-сайт. URL: http://zhd.khedu.vn.ua/vsni_k_psihologa/praktichne_zanyattya_dlya_pedagog_v.html (дата звернення: 04.06.2025).
34. Проблема вигорання у медичних працівників та способи корекції *Журнал для молодших медичних і фармацевтичних спеціалістів*: веб-сайт. URL: <https://nurse.dniprophc.com.ua/?p=7330> (дата звернення: 28.04.2025)
35. Психологічна допомога дітям у кризових ситуаціях: методи і техніки: методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, І. М. Біла та ін.; за ред. З. Г. Кісарчук. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2015. 232 с.
36. Психологічна аптечка самодопомоги при панічних атаках. *Глобинська громада* : веб-сайт. URL: <https://globynska-gromada.gov.ua/news/1647268151/> (дата звернення: 07.06.2025).
37. Расторгуєва Н. О. Особливості попередження емоційного вигорання поліцейських у воєнний період. *Юридичний бюлетень*. 2023. Вип. 28. С.180–188.
38. Рідкодубська Г.А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник ЗНУ. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
39. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2011. Вип. 3 (11). С. 103–107.

40. Руда К. О. *Профілактика професійного вигорання соціальних працівників* : випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра / К. О. Руда ; наук. керівник Ю. А. Клименко ; рец. О.ЮМ. Бойко ; Уман. держ. пед. ун-т ім. П. Тичини. Умань, 2023. 79 с.
41. Савчук О.М., Миргородська І.В. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. *Наукові записки НаУКМА*. 2012. Т. 136. С. 67–71.
42. Соціальна профілактика: завдання і принципи. Реферат. *Освіта.ua*: веб-сайт URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/sociology/29981/> (дата звернення: 02.05.2025).
43. Соціальна профілактика: сутність. Реферат. *Освіта.ua* : веб-сайт URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/sociology/29975/> (дата звернення: 02.05.2025)
44. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки*. 2011. № 3. С. 98–100.
45. Слозанська Г. І. *Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи : монографія* / за наук. ред. В. А. Поліщука. Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. 382 с.
46. Терлига О. В. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників в територіальних центрах соціального обслуговування. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Гуманітарні науки*. 2023. № 1. С. 150–161. URL: https://journals.uran.ua/vsgf_pstu/article/download/320590/311195/743127 (дата звернення: 10.03.2025).
47. Тренінгове заняття «Мій внутрішній ресурс». *На Урок* : веб-сайт. URL: naurok.com.ua (дата звернення: 19.04.2025).
48. Урожай О. О. Емоційна аптечка: практичний посібник для підлітків. *How are U?*: веб-сайт. URL: <https://howareu.com/static-objects/howareu/media/Posibnuki/Aptechka.pdf> (дата звернення: 11.05.2025).

49. Урожай О. О. Життя без тривожності: корекційно-розвивальна програма для подолання тривожності в підлітків. *Новоукраїнський ліцей № 8: веб-сайт*. URL: <https://nov-school.kr.ua/wp-content/uploads/2024/03/218333.pdf> (дата звернення: 17.05.2025).
50. Hochschild A. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*. 1979. Vol. 85, № 3. P. 551–575.
51. Heinemann L. V., Heinemann T. Burnout research: emergence and scientific investigation of a contested diagnosis. *SAGE Open*. 2017. Vol. 7, № 1.
52. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 1998. Vol. 7. P. 63–74.
53. Maslach C., Leiter M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
54. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. Vol. 15. P. 103–111.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник: «Оцінка рівня емоційного вигорання фахівців соціальної роботи в умовах воєнного стану»

Збір загальних даних:

1. **Вік:** _____
2. **Стать:**
 - ☐ Чоловіча
 - ☐ Жіноча
3. **Посада / фах:** _____
4. **Стаж роботи у соціальній сфері:**
 - ☐ Менше 1 року
 - ☐ 1–3 роки
 - ☐ 3–5 років
 - ☐ Понад 5 років
5. **Чи працюєте Ви зараз із клієнтами, які перебували(-ють) у зоні активних бойових дій або поблизу неї?**
 - ☐ Так
 - ☐ Ні
6. **Чи проходили Ви навчання, курси або тренінги з емоційної стійкості, саморегуляції чи профілактики емоційного вигорання?**
 - ☐ Так
 - ☐ Ні
7. **Чи змінився характер Вашої роботи з початком повномасштабного вторгнення у 2022 році?**

☐ Так

☐ Ні

Якщо «Так», будь ласка, уточніть як саме: _____

8. Чи збільшилась кількість клієнтських звернень до Вашого Центру після початку повномасштабної війни?

☐ Так, значно збільшилася

☐ Так, помірно збільшилася

☐ Не змінилась

☐ Зменшилась

☐ Важко відповісти

9. З якими запитами найчастіше звертаються клієнти після початку війни?

(можна обрати декілька варіантів)

☐ Психологічна допомога / травматичний досвід

☐ Пошук житла / гуманітарна допомога

☐ Втрата роботи, економічні труднощі

☐ Соціальні послуги для дітей / родин ВПО

☐ Інше: _____

10. Чи запроваджено у Вашій установі додаткові заходи з профілактики емоційного вигорання після початку повномасштабної війни?

☐ Так, систематично

☐ Так, епізодично

☐ Ні

☐ Важко відповісти

11. Чи відчуваєте Ви зростання емоційного навантаження у порівнянні з періодом до початку повномасштабної війни?

- ☐ Так, значно
- ☐ Так, незначно
- ☐ Не змінилось
- ☐ Зменшилось
- ☐ Важко відповісти

Основна змістова частина.

Даний тест створено на основі шкали **Maslach Burnout Inventory (MBI)** і дозволяє оцінити три ключові компоненти:

- Емоційне виснаження
- Деперсоналізація (відчуження)
- Зниження особистісних досягнень

Інструкція до заповнення

- ✓ Прочитайте кожне з 14 тверджень.
- ✓ Оцініть, наскільки часто Ви відчували або переживали це протягом останніх кількох місяців на роботі.
- ✓ Виберіть один варіант відповіді, що найкраще відображає вашу ситуацію:

Оцінка	Частота
0	ніколи
1	дуже рідко
2	іноді
3	часто
4	дуже часто
5	постійно

Відповіді є анонімними і використовуються виключно для дослідницьких та профілактичних цілей

! Важливо: тут немає «правильних» або «неправильних» відповідей. Ваша щирість забезпечить точніший результат і допоможе краще зрозуміти свій емоційний стан.

Дякуємо за вашу участь!

Бережіть себе!

Питання адаптованого варіанту тесту Масlach (Maslach Burnout Inventory – MBI)

Емоційне виснаження (EE):

Шкала оцінки: 0 - ніколи, 1 - дуже рідко, 2 - іноді, 3 - часто, 4 - дуже часто, 5 – постійно.

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим(-ою) через свою роботу.
2. У кінці робочого дня я почуваюся спустошеним(-ою).
3. Я відчуваю втому, коли вранці маю йти на роботу.
4. Я відчуваю, що моя робота надто складна емоційно.
5. Я почуваю, що виснажуюсь емоційно.

Деперсоналізація (DP):

Шкала оцінки: 0 - ніколи, 1 - дуже рідко, 2 - іноді, 3 - часто, 4 - дуже часто, 5 – постійно.

6. Я бачу своїх клієнтів більше як об'єкти, а не як людей.
7. Я відчуваю, що мені важко співпереживати клієнтам.
8. Я став(-ла) менш чутливим(-ою) до проблем людей, з якими працюю.
9. Я думаю, що мені байдуже до деяких клієнтів.

Особистісні досягнення (PA):

Шкала оцінки: 0 - ніколи, 1 - дуже рідко, 2 - іноді, 3 - часто, 4 - дуже часто, 5 – постійно.

Чим ВИЩИЙ бал за шкалою особистісних досягнень — тим НИЖЧИЙ рівень емоційного вигорання.

І навпаки: Низькі бали свідчать про високий рівень професійного вигорання у цьому аспекті.

- 10. Я відчуваю, що досягаю значного в своїй роботі.
- 11. Я відчуваю, що ефективно вирішую складні ситуації.
- 12. Я вважаю, що добре справляюся зі своїми обов'язками.
- 13. Мені здається, що моя робота приносить щось важливе іншим.
- 14. Я відчуваю гордість за те, що я роблю.

Інтерпретація результатів

Підрахунок балів:

- **ЕЕ (1–5 питання)** – сума балів
- **ДР (6–9 питання)** – сума балів
- **РА (10–14 питання)** – сума балів

Рівень емоційного вигорання (за класичними межами MBI)

Шкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-10	11-17	18-25
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Особистісні досягнення (зворотна шкала)	0-12	13-19	20-25

Висновки щодо рівня емоційного вигорання:

На основі ваших відповідей можна зробити такі висновки:

Емоційне виснаження – показує рівень втоми, перевантаження, втрати енергії.

Деперсоналізація – вказує на ставлення до людей та оточення, зокрема емоційне відсторонення або цинізм.

Особисті досягнення – демонструє рівень задоволеності своєю роботою і власною ефективністю (оцінюється за зворотною шкалою).

- Якщо у вас **високий рівень емоційного виснаження (18+ балів)** або **деперсоналізації (13+ балів)** – це може свідчити про високий ризик емоційного вигорання.
- Якщо ви маєте **низькі особисті досягнення (12 і менше балів)** – це також є ознакою вигорання і зниження мотивації.

Що робити, якщо у мене емоційне вигорання?

Емоційне вигорання – це не вирок, а тимчасовий стан, який можна змінити. Це реакція організму на тривале перенавантаження, постійний стрес або відсутність емоційної підтримки. І з цим можна і потрібно працювати!

Що робити далі?

- ✓ Зверніться до психолога або психотерапевта – це перший крок до відновлення.
- ✓ Забезпечте собі повноцінний відпочинок – як фізичний, так і емоційний.
- ✓ Подбайте про баланс між роботою та особистим життям.
- ✓ Визначте свої межі – навчіться казати «ні», коли це потрібно.
- ✓ Робіть речі, які приносять задоволення – хобі, спілкування, спорт, природа.
- ✓ Пам’ятайте про підтримку – не залишайтеся наодинці зі своїм станом.

Дякую Вам!

Ваші відповіді дозволять глибше зрозуміти рівень емоційного навантаження соціальних працівників і розробити ефективний тренінг та рекомендації для профілактики емоційного вигорання