МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПСИХОЛОГІЧНУ ДОПОМОГУ ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ВОЄННОЇ АГРЕСІЇ

Виконал: студент ІІ курсу,
групи 8.0533-1-з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Матахнюк Олександр Олександрович
Керівник: Залановська Л.І., к.психол.н.,
доцент кафедри психології
Рецензент: Кушнір Є.О., к.психол.н.,
викладач кафедри психології

Запоріжжя
2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: соціальної педагогіки та психології
Кафедра: психології
Рівень вищої освіти: магістерський
Спеціальність: 053 Психологія
Освітня програма: Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
к.психол.н., доцент. Н.О. Губа
«____»_____2024 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
Матахнюку Олександру Олександровичу

Тема роботи: Особливості емоційного вигорання фахівців, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії.

керівник роботи канд. психол. наук, доцент кафедри психології Залановська Л.І.

затверджені наказом ЗНУ від «24» 09 2024 року № 1446-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: провести аналіз наукової літератури з проблеми емоційного вигорання; охарактеризувати вплив специфіки діяльності фахівців що надають допомогу постраждалим від венної агресії на формування емоційного вигорання

5. Перелік графічного матеріалу: 1 таблиця

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	ще, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання Прийняв
Вступ	Залановська Л.І., доцент		
Розділ 1	Залановська Л.І., доцент		
Розділ 2	Залановська Л.І., доцент		
Висновки	Залановська Л.І., доцент		

Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень –лютий 2024 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2024 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2024 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень-червень 2024 р.	Виконано
5	Написання висновків	серпень-вересень 2024 р.	Виконано
6	Передзахист	жовтень 2024 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2024 р.	Виконано

Студент_____О.О. Матахнюк

Керівник роботи_____Л.І. Залановська

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер_____ А. О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 59 сторінок, 1 таблиця, 68 джерел.

Об’єкт дослідження – емоційного вигорання фахівців.

Предмет дослідження – особливості емоційного вигорання фахівців, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати особливості емоційного вигорання фахівців, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії.

Гіпотеза: передбачаємо, що емоційне напруження соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства знизиться після проведення програми, спрямованої на профілактику емоційного вигорання.

Методи дослідження: - теоретичні: теоретико-методологічний аналіз і зіставлення інформації з загальної та спеціальної соціально-психологічної наукової літератури, узагальнення та систематизація теоретичних даних – з метою визначення стану розробленості проблеми та перспективних напрямів її вирішення.

Наукова новизна дослідження: уточнено особливості емоційного вигорання у фахівців, які працюють у кризових умовах воєнної агресії та розроблено практичні рекомендації, адаптовані до специфіки роботи із постраждалими від війни.

Практична значущість дослідження полягає в розробці та впровадженні програми емоційного вигорання фахівців, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії. Результати дослідження можуть бути корисними фахівцям, психологам, психотерапевтам, тощо, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії.

ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА, ПОСТРАЖДАЛІ, ВОЄННА АГРЕСІЯ, ФАХІВЦІ.

SUMMARY

Matahnyuk O.O. Features of Emotional Burnout of Specialists Providing Psychological Help to Victims of Military Aggression.

The object of the study is the features of emotional burnout of specialists who provide psychological help to victims of military aggression.

The subject of the study is the prevention of emotional burnout of specialists who provide psychological help to victims of military aggression.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and experimentally investigate the features of emotional burnout of specialists who provide psychological assistance to victims of military aggression, to develop and test a program for the prevention of emotional burnout of specialists who provide psychological help to victims of military aggression.

Hypothesis: we assume that the emotional stress of specialists who provide psychological help to victims of military aggression will decrease after the implementation of a program aimed at the prevention of emotional burnout.

Research methods: theoretical - analysis of the problem of emotional burnout in modern Ukrainian and foreign scientific literature, synthesis, systematization; generalization of scientific sources on the specified problem; empirical - conversation, survey.

The scientific novelty of the study lies in the generalization of theoretical views on the emotional burnout of specialists who provide psychological help to victims of military aggression.

The practical significance of the study lies in the development and implementation of a program for the emotional burnout of specialists who provide psychological help to victims of military aggression. The results of the study may be useful to specialists, psychologists, psychotherapists, who provide psychological help to victims of military aggression.

Keywords: emotional burnout, psychological help, victims, military aggression, specialists.

ЗМІСТ

ВСТУП ……7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ…….....10
1.1. Сутність і структура емоційного вигорання…….10
1.2. Фактори, що сприяють емоційному вигоранню…….....15
1.3. Наслідки емоційного вигорання для фахівців …….19
РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА РОБОТИ ПСИХОЛОГІВ ІЗ ПОСТРАЖДАЛИМИ ПІД ЧАС ВОЄННОЇ АГРЕСІЇ……22
2.1. Особливості психологічної допомоги постраждалим від війни……22
2.2. Фактори ризику для психологів у контексті війни …….…...24
2.3. Прояви емоційного вигорання у психологів в умовах воєнної агресії…..33
2.4. Рекомендації щодо профілактики та подолання емоційного вигорання……..38
ВИСНОВКИ…….49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……...53

ВСТУП

Актуальність дослідження. Воєнна агресія спричиняє значні психологічні наслідки для населення, яке опинилося в зоні бойових дій та на суміжних територіях. Поширені такі психічні розлади, як посттравматичний стресовий розлад, депресія, тривожні розлади. Особливо вразливими є діти, літні люди та люди з інвалідністю. Міграція, руйнування домівок, постійна тривога, втрата близьких – все це призводить до гострої потреби у професійній психологічній допомозі.

Фахівці, які надають психологічну допомогу постраждалим від війни, стикаються з низкою викликів. Робота з людьми, які пережили екстремальні ситуації, пов’язана з високим рівнем емоційного навантаження. Постійний контакт з травматичними переживаннями клієнтів призводить до розвитку синдрому емоційного вигорання у психологів: емоційної напруженості, нестабільності, когнітивних порушень та специфічних механізмів захисту.

У сучасних умовах глобальних змін і кризових ситуацій питання емоційного вигорання стає дедалі актуальнішим. Цей феномен, вперше описаний наприкінці ХХ століття, характеризується фізичним, емоційним і когнітивним виснаженням, яке значно знижує якість життя та професійну ефективність людини. Особливо гостро проблема емоційного вигорання проявляється серед представників професій, пов’язаних із високим емоційним навантаженням, таких як психологи, соціальні працівники, медики.

В умовах воєнної агресії робота психологів із постраждалими набуває особливого значення, адже ці фахівці відіграють ключову роль у подоланні психологічних наслідків війни, зокрема посттравматичного стресового розладу (ПТСР), депресій та інших станів. Водночас постійний контакт із травматичним досвідом клієнтів і високий рівень емоційного напруження значно підвищують ризик розвитку емоційного вигорання в самих психологів.

Актуальність теми дослідження обумовлена потребою у розробці ефективних підходів до профілактики та подолання емоційного вигорання у фахівців, які працюють у кризових умовах. Недостатня увага до цього питання може призвести до зниження професійної ефективності психологів, негативно впливаючи як на самих фахівців, так і на якість наданої допомоги.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про значний інтерес до вивчення емоційного вигорання у професійній сфері. Основи дослідження цього феномену були закладені у працях Г. Фрейденбергера, який вперше описав синдром емоційного вигорання. Значний внесок у вивчення структури, причин і наслідків вигорання зробили К. Маслач, С. Джексон, а також сучасні українські вчені, зокрема Л. Орбан-Лембрик та Н. Волкова. Однак специфіка вигорання у психологів, які працюють із постраждалими від воєнної агресії, залишається недостатньо дослідженою.

Об’єкт дослідження – емоційного вигорання фахівців.

Предмет дослідження – особливості емоційного вигорання фахівців, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати особливості емоційного вигорання фахівців, які надають психологічну допомогу постраждалим від воєнної агресії.

Гіпотеза: передбачаємо, що емоційне напруження соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства знизиться після проведення програми, спрямованої на профілактику емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Розкрити теоретичні аспекти емоційного вигорання: сутність, структуру, причини та наслідки.

2. Описати специфіку роботи психологів із постраждалими від воєнної агресії.

3. Дослідити прояви емоційного вигорання у психологів в умовах кризових ситуацій.

4. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики і подолання емоційного вигорання.

Методи дослідження: - теоретичні: теоретико-методологічний аналіз і зіставлення інформації з загальної та спеціальної соціально-психологічної наукової літератури, узагальнення та систематизація теоретичних даних – з метою визначення стану розробленості проблеми та перспективних напрямів її вирішення.

Наукова новизна дослідження: уточнено особливості емоційного вигорання у фахівців, які працюють у кризових умовах воєнної агресії та розроблено практичні рекомендації, адаптовані до специфіки роботи із постраждалими від війни.

Практичне значення роботи полягає в тому, що результати дослідження можуть бути використані для створення програм профілактики вигорання у психологів, розробки навчальних модулів та рекомендацій для організацій, які працюють у кризових умовах.

Структура роботи складається з двох розділів. У першому розділі розкрито теоретичні аспекти емоційного вигорання, а в другому — досліджено специфіку роботи психологів із постраждалими під час воєнної агресії, прояви вигорання та методи його профілактики.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Сутність і структура емоційного вигорання

Емоційне вигорання є складним психологічним феноменом, який виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу. Термін було вперше введено Гербертом Фрейденбергером у 1974 році для опису стану виснаження, що проявляється у людей, які працюють із великим емоційним навантаженням [62]. Особливо актуальним це питання стало в сучасному світі, де темп життя постійно зростає, а вимоги до професіоналів стають все більш жорсткими. Сьогодні емоційне вигорання розглядається як глобальна проблема. Війна в Україні додатково ускладнила ситуацію для багатьох фахівців, особливо тих, хто працює з людьми, що постраждали від конфлікту.

Емоційне вигорання — це психоемоційний стан, що виникає через тривалий стрес або емоційне напруження, яке спричиняє виснаження внутрішніх ресурсів особистості [1]. Це явище виникає у людей, чиї професійні обов'язки пов'язані із високими емоційними та психічними навантаженнями, таких як психологи, лікарі, вчителі, соціальні працівники [2].

Науковці дають різні визначення цього явища, кожне з яких відображає багатогранність феномену. Основні визначення:

1. К. Маслач (1982) визначає емоційне вигорання як синдром, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності [4].
2. Г. Фрейденбергер описує вигорання як стан фізичного та емоційного виснаження, який супроводжується зниженням мотивації та почуттям безсилля [3].

Центральною ідеєю цих визначень є виснаження фізичних, емоційних і когнітивних ресурсів людини, що призводить до втрати інтересу до роботи,

відчуження від професійних обов'язків і зниження продуктивності [4].

Згідно з визначенням ВООЗ «синдром вигорання — це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою одержати тимчасове полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки. Цей синдром звичайно розцінюється як стрес-реакція у відповідь на безжалісні виробничі та емоційні вимоги, що відбуваються через надмірну відданість людини своїй роботі з супутньою цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку»

Якщо фахівець протягом довгого часу займається професійною діяльністю, не відчуваючи свого особистого зв’язку з нею, тобто не бачить внутрішньої цінності, не може їй дійсно віддатися, то неминуче виникає внутрішнє спустошення, тому що не відбувається діалогічного обміну, в якому людина не тільки віддає, але й одержує. Як наслідок, розлад набуває характер депресії.

Емоційне вигорання — це вид депресії, що виникає без травматизації й органічних порушень, а тільки лише через поступову втрату життєвих цінностей.

У процесі емоційного вигорання соціальних працівників є дві дуже важливі індивідуально-психологічні особливості особистості — це емоційна спрямованість особистості та наявність сенсу в своїй професійній діяльності й особистому житті.

Відповідно до моделі М. Буріш, розвиток синдрому емоційного вигорання проходить кілька стадій або фаз [49].

Попереджувальна фаза, що характеризується надмірною активністю, відмовою від потреб, не пов’язаних з роботою, витісненням зі свідомості переживань невдач і розчарувань, обмеженням соціальних контактів. Все це відбувається на тлі виснаження. Даються взнаки постійне почуття втоми, безсоння.

Наступна фаза – зниження рівня власної участі у стосунках із співробітниками та клієнтами, згасання інтересу до професійної діяльності. Цей період характеризується втратою позитивного сприйняття колег, переходом від допомоги до нагляду і контролю, приписуванням вини за власні невдачі іншим людям. Спостерігається й домінування стереотипів у ставленні до співробітників та клієнтів – втрата гуманності. У поведінці переважає байдужість, цинічні оцінки оточуючих [4]. На роботі працівник не бажає виконувати свої обов'язки, намагається штучно продовжити перерви у роботі, запізнюється, завчасно йде з роботи. Крім того, акцентує увагу на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою.

Третя фаза підключає емоційні реакції, з'являються постійні депресія і агресія. Працівника переслідують безпідставні страхи, постійне почуття провини, що веде до зниження самооцінки, апатії. Ситуація загострюється звинуваченнями інших, ігноруванням своєї участі в невдачах, підозрілістю і конфліктами з оточенням.

Відтак починається фаза деструктивної поведінки в усіх сферах. У фахівця знижується концентрація уваги, він позбавляється здатності виконати складні завдання, проявити власну ініціативу. Для людини нормою стає постійна байдужість, уникнення неформальних контактів, відстороненість від життя інших людей або надмірна прихильність до конкретної особи. У слід за цим спостерігаються психосоматичні реакції і зниження імунітету. Це викликане тим, що людина не здатна до релаксації у вільний час. У результаті отримуємо безсоння, сексуальні розлади, підвищення тиску, тахікардію, болі в хребті, головні болі, розлади травлення, залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю.

Всі ці фази призводять до розчарування і негативної життєвої установки, загострення відчуттів безпорадності та безглуздості життя, повного розпачу[47].

Синдром вигорання можна доволі ефективно корегувати. Звісно найкраще, коли у цьому допоможе фахівець. Не зайвою є допомога колективу, адже відверта розмова з колегами іноді заміняє групові заняття, популярні за кордоном. Якщо ж говорити про можливості самодопомоги, фахівці радять

спробувати піднятися над ситуацією, змінити кут зору на себе і значення власної роботи, подивитися на оточуючий світ з глобальнішої точки зору - не тільки зрозуміти свої цілі і уявити образ майбутнього, а відповісти собі на питання: в чому сенс того, чим займається людина і навіщо вона це робить. Також сприятиме одужанню здобуття нових знань, зацікавлень. Переключитись і відпочити допоможе заняття спортом або хобі. Інший спосіб – зміна діяльності, перехід у суміжну область, коли набуті знання, вміння, навички знаходять нове застосування, або ж не припиняти виконання обов’язків, а зробити їх інструментом для досягнення серйозніших цілей. Хоча універсального рецепту зцілення від професійного вигорання не існує, ця проблема може бути вирішена, якщо нею цілеспрямовано займатися.

Кожній людині час від часу необхідно зупинитися, озирнутися навколо, побути наодинці з самим собою, подумати, звідки, куди і з ким пліч-о-пліч він іде, з якою швидкістю, а головне - навіщо, та з якою метою.

Кристина Маслач, науковець, яка значно розширила розуміння цього феномену емоційного вигорання, запропонувала багатовимірну модель емоційного вигорання яку представлено нижче [66]. Її концепція включає три основні компоненти:

1. Емоційне виснаження:

- Відчуття фізичної та емоційної втоми, що виникає навіть після короткочасної діяльності.
- Втрата інтересу до виконання професійних обов’язків.

2. Деперсоналізація:

- Цинічне ставлення до клієнтів чи колег, знеособлення професійних відносин.
- Прояви байдужості та дистанціювання від професійних обов'язків.

3. Редукція професійної ефективності:

- Почуття некомпетентності, зниження самооцінки.
- Втрата впевненості у власних здібностях і корисності своєї роботи.

Модель Герберта Фрейденбергера фокусується на фізичному та емоційному виснаженні, яке виникає внаслідок тривалої роботи в умовах високих емоційних навантажен [62].

Медичний підхід: Фрейденбергер розглядає вигорання як медичний феномен, пов'язаний з виснаженням адаптаційних ресурсів організму.

Емоційне вигорання можна також розглядати як адаптаційну реакцію організму, яка виникає при тривалому психологічному чи фізичному перенапруженні [2]. Воно має не лише психологічні, але й фізіологічні прояви, зокрема збої в роботі серцево-судинної та імунної систем [6]. Структура емоційного розглянута К. Маслач та Г. Фрейденбергер – це двоє піонерів у дослідженні феномену емоційного вигорання, які запропонували фундаментальні моделі для розуміння цього складного психологічного явища. Хоча обидва автори зосереджувалися на вивченні виснаження, спричиненого професійним стресом, їхні моделі мають як спільні риси, так і суттєві відмінності.

Спільні риси моделей К. Маслач та Г. Фрейденбергера:

Фокус на професійному стресі: Обидва автори вважають, що емоційне вигорання є наслідком тривалого впливу професійного стресу, особливо в професіях, пов'язаних з емоційною залученістю до роботи.

Виснаження як центральний компонент: Як Маслач, так і Фрейденбергер підкреслюють, що виснаження – це ключовий симптом емоційного вигорання. Воно проявляється як фізична, емоційна та когнітивна втома.

Вплив на професійну діяльність: Обидва автори відзначають, що вигорання негативно впливає на продуктивність, задоволеність роботою та якість взаємодії з клієнтами або пацієнтами.

Таблиця 1.1.

Відмінності моделей Маслач та Фрейденбергера

Характеристика	Модель Маслач	Модель Фрейденбергера
Структура вигорання	Трикомпонентна модель: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.	Акцент на фізичному та емоційному виснаженні.

Продовження таблиці 2.1

Фокус	Роль організаційних факторів, соціальної підтримки, невизначеності ролі.	Фізіологічні аспекти вигорання, виснаження адаптаційних ресурсів організму.
Емпірична основа	Широко досліджена модель, існує багато інструментів для її оцінки.	Одна з перших моделей, заклала фундамент для подальших досліджень.

1.2 Фактори, які сприяють емоційному напруженню

Згідно з Фрейденбергер емоційне напруження є багатовимірним явищем, яке виникає внаслідок тривалої дії стресових факторів та сильного емоційного залучення. Воно є розширеним у професійній діяльності, пов'язаним із тісною міжособистісною взаємодією та високим рівнем відповідальності. Стан включає фізичне, психологічне та емоційне виховання, яке суть впливає на якість роботи, добробут працівників і функціонування організацій. У наукових дослідженнях емоційне напруження часто розглядається як передумова емоційного напруження, що потребує підсумкового аналізу його причин та наслідків [62].

Схильність до розвитку синдром емоційного вигорання значною мірою визначається індивідуальними особливостями поведінки. Так, синдром частіше виникає в емоційнолабільних осіб із підвищеною чутливістю і вразливістю, які схильні сприй-мати чужий біль як власний при зниженні здатності чинити опір будь-яким несприятливим обставинам. Ситуація погіршується за рахунок виникнення частих епізодів обману цих довірливих ідеалістів. Спіноза говорив, що той, хто легко піддається співчуттю і зворушений чужим нещастям або сльозами, легко піддається на брехливі сльози. Фрейденберг зауважив, що у цьому випадку синдром емоційного вигорання може являти собою механізм психологічного захисту в формі часткового або ж повного вимикання емоцій у відповідь на шкідливі для психіки впливи[62]. Крім того, схильними до виникнення синдром емоційного вигорання є особи, які характеризуються

надмірною сумлінністю й акуратністю, прагненням у будь-якій справі домогтися зразкового порядку, а також ті, які прагнуть бути першим у всьому, завжди бути на виду. При цьому такі особи схильні до значного виснажен-ня при виконанні непомітної рутинної роботи. Перхайло Н.А. наголосив що ймовірність розвитку синдром емоційного вигорання збільшується при відчутті дефіциту автономності – надто контрольовані особи при авторитарному стилі керівництва і низькому рівні емпатії [27].

Розвиток синдром емоційного вигорання пов’язаний із наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне емоційне спілку-вання; інтенсивне сприйняття, переробка й інтерпретація отриманої інформації і прийняття рішень. Дестабілізуюча організація діяльності й несприятлива психологічна атмосфера. Це нечітка організація і планування праці, недостатність необхідних засобів, наявність бюрократичних моментів; багатогодинна робота, яку важко виміряти; наявність конфліктів як в системі “керівник – підлеглий”, так і між колегами. За даними досліджень, у сша страх втратити роботу на 50 % збільшує ризик розвитку різних хвороб, а постійна понадпила-нова робота на 35 % підвищує ризик наявності тяжкої хвороби; шкода від поганого керівника для здоров’я підлеглих зіставима зі шкодою від тютюнокуріння [61]. Виникненню синдром емоційного вигорання сприяє наявність психологічно тяжкого контингенту, з яким мусить мати справу професіонал у сфері спілкування (тяжкі хворі, конфліктні по-купці/родичі хворих, “важкі” підлітки тощо). розвитку синдром емоційного вигорання протидіють сприятливі умови організації праці: компетентність керівництва; наявність системи внутрішнього зв’язку, можливість надати й отримати вчасно потрібну інформацію; наявність послуг дитячих закладів; можливості професійного розвитку для співробітників.

К. Маслач навела розширений аналіз основних факторів, які сприяють виникненню емоційного напруження, з акцентом на наукові джерела та теоретичні концепції.

1. Високі робочі навантаження

1.1. Кількісні перезавантаження

Велика кількість завдань, які працівник змушений виконувати за обмежений час, є одним із провідних чинників нервового напруження. Дослідження показують, що порушення перевантаження призводить до підвищення рівня кортизолу в організмі, що пов’язано зі зниженням когнітивних функцій, продуктивності та загального добробуту працівників [65]

1.2. Невизначеність робочих обов'язків

Невизначеність або постійні зміни в робочих завданнях створюють додаткове напруження, останній працівник не завжди знає, як відповідати очікуванню керівництва чи клієнтів. Це порушує баланс між енергією, яку використовує працівник, та його здатністю до відновлення.

1.3. Відсутність на час відпочинок

Тривалі робочі години, робота в понаднормовий час без відповідної компенсації або регулярного списання часу для перерви підвищення рівня фізичного та душевного виховання [64]

2. Недостатнє визнання та винагорода

2.1. Несправедливість у системі винагороди

За моделлю Джона Стейсі Адамса, відчуття несправедливості щодо винагороди є потужним стресогенним фактором [60]. Якщо працівники сприймають свою оплату праці або нематеріальну винагороду як недостатню роботу зі своїми зусиллями, це відчуває почуття обурення та незадоволення.

2.2. Ігнорування досягнень

Психологічні дослідження підтверджують, що регулярна позитивна оцінка праці сприяє підвищенню мотивації та задоволеності роботою [59]. Відсутність такої оцінки створює відчуття марності виконаної діяльності.

2.3. Недостатній соціальний статус

Люди, які відчувають, що їх професійна діяльність не отримує належного суспільного визнання, часто стикаються з емоційним визнанням. Це особливо актуально для соціальних професій, таких як педагогіка або охорона здоров'я.

3. Відсутність контролю над робочим процесом

3.1. Рольова двозначність

Працівники, які не мають чіткого виявлення про свої обов'язки чи очікування керівництва, відчувають вищий рівень стресу . Це пов'язано з нездатністю встановити пріоритети чи ефективно управляти своїм часом.

3.2. Обмеження в ухвалених рішеннях

За моделлю контролю-дисбалансу Роберта Каресека недостатній рівень автономії є одним із ключових факторів, які провокують стрес [48]. Працівники, які не мають можливості самостійно визначати спосіб виконання завдань, більше сімейні до емоційного напруження.

3.3. Жорстка ієрархія

Погана комунікація між працівниками та керівництвом, впливає на зворотний зв'язок або знецінення ініціативи посилює відчуття безпорадності [52].

4. Конфлікти на робочому місці

4.1. Нездоровий клімат у колективі

Незгода, плитки чи токсична поведінка в колективі створюють напружену атмосферу, яка закінчується ризиком емоційного виснаження. Теорія соціальної підтримки показує, що ворожі стосунки в колективі збільшують відчуття ізоляції (House, 1981).

4.2. Складні клієнти

Працівники, які регулярно взаємодіють з емоційно вимогливими клієнтами, стикаються з підвищенням рівня стресу. Це особливо актуально для представників сфери обслуговування, охорони здоров'я та освіти [14]

4.3. Напружені стосунки з керівництвом

Недовіра, авторитарний стиль керівництва або конфлікти з безпосередніми керівниками посилюють емоційне напруження та демотивують працівників

5. Незгода між особистими цінностями та вимогами роботи

5.1. Порушення етичних принципів

Коли працівник змушений діяти всупереч своєму моральному переконанню, це розвиток внутрішнього дисонансу, який є джерелом хронічного стресу.

5.2. Втрата сенсу в роботі

Якщо працівник не бачить значущості своєї діяльності, зменшується його емоційна залученість. Це сприяє професійному вигоранню.

6. Особистісні фактори

Особистісні риси працівника також починають його сприйнятливість до емоційного напруження:

- Перфекціонізм сприяє постійній самокритиці, що веде до виснаження.
- Низька самооцінка знижує здатність до ефективного управління стресом.
- Емоційна емпатія робить людей більш уразливими до стресу в соціальних взаємодіях [65].

1.3. Наслідки емоційного вигорання для фахівців

Емоційне вигорання фахівців – актуальна проблема соціальної сфери, що несе в собі особистісну деформацію, яка розвивається з часом на тлі емоційної нестабільності, напруженості та повного включення в роботу. На думку Л.М. Карамушки сильна залежність від роботи призводить у результаті до повного розпачу й екзистенціальної порожнечі [51].

Професійне вигорання фахівців небезпечне в першу чергу своїми ризиками й наслідками. Ось деякі з них, визначені вітчизняними науковцями на підставі теоретичних узагальнень та емпіричних досліджень: «професійне вигорання... призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї й навіть до зміни професії та роду діяльності» [64], може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукцію професійних обов’язків» [68]; фіксується «розвиток тривожності, посилення нервових і депресивних настроїв…. розвиток

захисних реакцій, які формують людину як емоційно закриту систему, відсторонену, байдужу» [68]; «руйнує фізичне та психологічне здоров'я фахівця, але і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб… професійне вигоряння працівника, позначається на якості соціальної роботи, спілкуванні із клієнтами, значною мірою псує особисте життя людини – її здоров'я, психологічний стан, взаємини в родині тощо» [59].

При цьому, науковцями доведено, що «жінки-фахівці вигоряють швидше, оскільки більш схильні до емпатії у спілкуванні зі складними категоріями клієнтів, вони активніше співчувають людям у СЖО, м'якші у своїх діях, нераціонально використовують власні енергетичні ресурси» [48].

В умовах воєнного часу ці ризики значно посилюються. На емоційне перевантаження фахівця накладаються переживання за власну фізичну безпеку, безпеку рідних та клієнтів, що звертаються по допомогу, складності виконання професійних завдань за умови відсутності світла, опалення, достатнього зв'язку, повітряних тривог, скрутного психологічного стану. Дослідниками доведено, що професійне вигорання фахівців сьогодні посідає одне з провідних місць з поміж інших важливих проблем, з якими стикаються організації з психологічної допомоги [8].

Так її характеризують фахівці:

1) значне збільшення робочого навантаження на працівників («хаотичне планування роботи… не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно… доводиться працювати й у вихідні»; «недостатній штат, велике навантаження»; «вдвічі зараз зросло навантаження по роботі на тих працівників, які залишилися працювати»);

2) серйозний психологічний вантаж («виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників»; «підтримка психологічної стійкості кожного працівника»);

3) посилення стресу внаслідок зовнішніх обставин, пов'язаних із війною такі як «неможливість забезпечення умов для безпечного життя і здоров'я, роботи співробітників»; «зараз небезпечно, і незручно це все робити… є

труднощі зі зв’язком»;

4) зниження мотивації та відсутність заходів з моральної мотивації працівників; плинність кваліфікованого персоналу; матеріально-технічне забезпечення персоналу.

Очевидним є те, що ні фахівці, ні керівники організацій не готові до роботи в такому стані. Перший період війни вимагав від керівників організацій максимальної витримки для збереження можливості працювати й надавати постраждалим такої вкрай важливої допомоги та підтримки. З часом закріпились певні практики кризового управління, які дозволили виконувати завдання в умовах зміни обставин, ресурсів, зв’язків.

РОЗДІЛ 2.
СПЕЦИФІКА РОБОТИ ПСИХОЛОГІВ ІЗ ПОСТРАЖДАЛИМИ ПІД ЧАС ВОЄННОЇ АГРЕСІЇ

2.1. Особливості психологічної допомоги постраждалим від війни

Як зазначають Василик А. В. та Дода О. Д., робота психологів із постраждалими від воєнних дій вимагає врахування багатьох специфічних факторів, таких як травматичний досвід, стан психічного здоров'я клієнтів, їхній соціальний статус, а також культурні й індивідуальні особливості [5].

Психологічна допомога особам, які постраждали від війни, є специфічною галуззю психологічної практики, що вимагає врахування індивідуальних, соціальних та культурних аспектів пережитих травматичних подій.

Науковці зазначають, що переживання війни викликають у постраждалих широкий спектр психологічних наслідків, які включають [5]:

1. *Травматичний досвід клієнтів* - люди, які пережили воєнні дії, можуть страждати від посттравматичного стресового розладу (ПТСР), тривожних станів, депресії, а також відчувати хронічний страх і невизначеність.
2. *Фокус на відновленні почуття безпеки* - у роботі з постраждалими першочерговим завданням психолога є створення атмосфери довіри, де клієнт може почуватися у безпеці.
3. *Індивідуальний підхід* - психологи повинні враховувати унікальність пережитого досвіду кожного клієнта, зокрема вік, стать, культурне середовище, а також рівень соціальної підтримки.
4. *Робота з втратою* - часто клієнти стикаються з втратою близьких, житла, роботи чи здоров'я. Психологічна підтримка в цьому контексті спрямована на прийняття втрати та пошук ресурсів для подальшого життя.
5. *Залучення сімейної підтримки* - родина постраждалого є важливим фактором відновлення. Психологи працюють не лише з індивідуальними

клієнтами, а й із сімейними системами.

Іванцова Н. Б. звертає увагу на те що психологічна підтримка базується на принципах, які враховують етичні, емоційні та соціальні аспекти роботи з травмованими людьми [15]:

– Безпека – створення середовища, де людина почувається захищеною.

– Емпатія – здатність глибоко розуміти переживання постраждалого без осуду чи тиску.

– Нормалізація – пояснення, що стресові реакції є нормальною відповіддю на ненормальні події.

– Ресурсоорієнтований підхід – виявлення та активізація внутрішніх та зовнішніх ресурсів клієнта [15].

Психологічна допомога постраждалим від війни є комплексним процесом, що вимагає індивідуального підходу, використання ефективних методів та форм роботи, а також врахування багатовимірності наслідків травматичних подій.

Розкриємо, основні форми та методи психологічної допомоги

– Індивідуальне консультування - зосереджується на емоційному стані клієнта, допомагає знизити рівень тривоги, подолати депресивні стани, інтегрувати травматичний досвід у життєву історію.

– Групова психотерапія - дає можливість переживати спільний досвід з іншими, поділитися переживаннями, отримати підтримку від групи. Методи: арт-терапія, тілесноорієнтована терапія, психодрама.

– Кризове втручанн - швидка допомога у разі гострих емоційних реакцій. Основна мета – стабілізація стану.

– Психоедукація - підвищення обізнаності щодо стресу, травми, ПТСР, навчання технік саморегуляції.

Методи роботи, якы можуть використовувати фахывцям, це:

- Когнітивно-поведінкова терапія для роботи з травматичними спогадами;
- Техніки релаксації та стабілізації для зниження рівня тривоги;
- Арт-терапія, яка допомагає виражати складні емоції через творчість;

- Групова терапія, що сприяє відчуттю підтримки й спільності з іншими постраждалими.

Важливо зазначити, що особливості роботи з різними групами постраждалих залежать від віку постраждалого, його провідної діяльності враховуючи вікові періоді і фндивідуальних особливостей.

Психологічна допомога постраждалим від війни є складним і багатофункціональним процесом, що передбачає глибоке розуміння травматичного досвіду клієнтів. Ефективна допомога має погіршити унікальність переживання кожної людини, сприяти відновленню почуттів безпеки та залучити сім'ю [42].

Різноманіття методів терапії, таких як КПТ, релаксаційні техніки, арт-терапія та групова терапія, дозволяє підібрати оптимальний підхід до кожного клієнта. У майбутньому важливо продовжувати дослідження в цій сфері, щоб вдосконалити методи психологічної підтримки та забезпечити постраждалим від війни належні умови для повернення до повноцінного [58].

2.2. Фактори ризику для психологів у контексті війни

Синдром емоційного вигорання не лише відображається у психічному стані особистості, але й має певні визначені особистісні риси, які можуть сприяти його розвитку. Згідно з описами провідних дослідників у цій області, таких як H.J. Freudenberger, E. Maher та В.В. Бойко, особи, які схильні до емоційного вигорання, часто виявляють співчуття, гуманність та ідеалізм [62;9]. Проте, в той же час, вони можуть мати підвищену схильність до нестабільності, інтровертованості та схильність до прийняття нав'язливих ідей. Зазначені властивості особистості можуть створювати благоприятні умови для розвитку емоційного вигорання. Наприклад, співчуття та гуманність можуть призводити до надмірного емоційного виснаження через постійні спроби допомогти іншим та вирішувати їхні проблеми. Ідеалізм може призвести до розчарувань та руйнування очікувань у роботі або взаємовідносинах [34].

Що стосується низького рівня емпатії, це може призвести до втрати зв'язку з власними почуттями та потребами, а також до відчуття відчуження від інших. Крім того, авторитарний стиль керівництва та відсутність емпатії можуть збільшити ризик виникнення емоційного вигорання серед працівників. Такий стиль керівництва може пригнічувати та дискредитувати ідеї та почуття працівників, що призводить до збільшення стресу та втрати мотивації. То ж важливо враховувати не лише зовнішні умови, але й внутрішні особистісні риси, які можуть впливати на схильність до емоційного вигорання [9].

Підхід В.В. Бойка до аналізу синдрому емоційного вигорання є одним з найбільш системних і всебічних методів в цій області. Його система класифікації симптомів допомагає краще зрозуміти та усвідомити різні аспекти цього стану. Згідно з підходом В.В. Бойка, синдром емоційного вигорання супроводжується рядом характеристик, які можна розділити на кілька основних аспектів [9]:

1. Перший аспект, визначений як «напруження», є ключовим компонентом синдрому емоційного вигорання. Цей аспект відображає відчуття емоційної вимощеності та фізичної втоми, які виникають внаслідок власної професійної діяльності. Переживання психологічно травматичних обставин відображається через такі ознаки, як сприйняття умов праці та професійних взаємин як психологічно травматичних. Людина може відчувати незадоволеність власною особистістю, несхвалювати власну професійну діяльність та самооцінку як фахівця. Також може виникати відчуття упертості, коли людина відчуває себе в безвихідній ситуації та має бажання змінити місце роботи або навіть професію взагалі. Помітна також тривога та депресія, що проявляється у збільшенні рівня нервовості та почутті депресії.

2. Другий аспект, відомий як «резистенція», є ще одним ключовим компонентом синдрому емоційного вигорання. Цей аспект характеризується надмірним емоційним напруженням, яке спонукає до формування захисних реакцій, що призводять до емоційного відчуження, відчуженості та байдужості. Ознаки цього аспекту можуть включати надмірне виявлення емоцій, але в обмеженому контексті; емоційну та моральну втрату орієнтації, що проявляється

у байдужості до професійних відносин; економію емоцій, коли людина уникне будь-якого спілкування або виявить ознаки відчуження; та зменшення професійних обов'язків, виражаючи бажання витрачати якнайменше часу на виконання професійних завдань. Цей аспект відображає стратегії захисту, які людина розвиває для подолання надмірного емоційного навантаження, але в той же час вони можуть призвести до відчуження від себе, інших і власної професійної діяльності.

3. Третій аспект, відомий як «виснаження», є важливим компонентом синдрому емоційного вигорання, який відображається через фізично-психічну втому, відчуття спустошення та розвиток цинічного ставлення до оточуючих. Ознаки цього аспекту можуть включати емоційний дефіцит, коли емоційна віддача на роботі зведена до мінімуму, що виражається у відсутності емоційної взаємодії та відчуття спустошення під час виконання професійних обов'язків. Крім того, цей аспект може виявлятися у формі емоційного відчуження, коли створюється захисний бар'єр у професійному спілкуванні, а також особистісного відчуження, що виявляється в порушенні професійних відносин. Психосоматичні та психовегетативні порушення також можуть бути наслідком тривалого виснаження. Це може включати погіршення фізичного самопочуття, розвиток різних психосоматичних та психовегетативних розладів, таких як порушення сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, розлади шлунково-кишкового тракту та інші. Цей аспект відображає злиття емоційної та фізичної втоми [20].

Синдром емоційного вигорання є складною проблемою, яка розвивається поступово і проявляється через різні етапи з конкретними ознаками, визначеними В.В. Бойком та іншими дослідниками. Ознаки цього синдрому можуть варіюватися залежно від конкретних факторів, які впливають на людину та її робоче середовище. Дослідження про симптоматику вигорання широко представлені в науковій літературі, проте не завжди можна однозначно визначити усі його прояви. Синдром емоційного вигорання може виявлятися через втому, недоліки в роботі, погіршення стосунків з колегами та бажання

уникнути професійних обов'язків. Крім того, він може призводити до психосоматичних розладів та інших фізичних та психологічних проблем [9]. Синдром емоційного вигорання, описаний К. Маслач в 1978 році, відображає складні механізми взаємодії фізичних, психологічних та поведінкових симптомів, що виникають у результаті тривалого стресу, пов'язаного з професійною діяльністю. Цей синдром може виявлятися через різні прояви у різних сферах життя людини [65]. Перші, психофізичні симптоми, що включають відчуття втоми, неминучої втоми та втому, можуть відображати загальний фізичний знос, який супроводжує емоційний стрес. Ці ознаки можуть впливати на роботу, сон та загальний стан здоров'я. Соціально-психологічні симптоми, такі як байдужість, дратівливість, депресія та постійне переживання негативних емоцій, можуть впливати на якість міжособистісних відносин та загальний психологічний стан. Поведінкові симптоми, які включають зміну робочого режиму, відчуття марності та зловживання алкоголем або наркотиками, можуть впливати на продуктивність та безпеку праці, а також на загальний стиль життя людини. Ці категорії симптомів взаємодіють між собою, утворюючи комплексний образ синдрому емоційного вигорання [66].

Емоційне вигорання, як визначено В.В. Бойком, виступає складною проблемою, що виникає в результаті впливу різноманітних психологічних та психофізіологічних чинників [9]. Ці фактори можуть мати коріння у різних аспектах життя та професійної діяльності людини і виявляються у різних формах прояву, а також впливають на комунікативні аспекти. Одним з ключових психологічних факторів, який сприяє виникненню емоційного вигорання, є стресові ситуації на роботі та в особистому житті[23]. Постійний тиск, велика кількість обов'язків, конфліктні ситуації можуть викликати почуття втоми, безпорадності та невпевненості. Психофізіологічні фактори також відіграють важливу роль у розвитку емоційного вигорання. Недостатність відпочинку та неправильний режим дня можуть призвести до зниження енергії та підвищення рівня стресу. Брак фізичної активності та неправильне харчування також можуть негативно позначитися на стані здоров'я та психічному самопочутті. У зв'язку з

цим, емоційне вигорання може проявлятися у різних формах, включаючи фізичні, емоційні та поведінкові симптоми. Людина може відчувати постійну втому, втрату інтересу до роботи, роздратованість, депресію, а також зміни у своєму способі поведінки [12].

Крім того, емоційне вигорання може впливати на комунікативні аспекти життя людини. Постійний стрес та негативні емоції можуть погіршувати якість міжособистісних відносин, призводити до конфліктів та ускладнювати процес спілкування [20]. Умови праці в сучасному світі можуть мати значний вплив на здоров'я та емоційний стан людини. Один із можливих негативних наслідків невідповідних умов праці - це розвиток синдрому хронічної втоми, який часто супроводжує синдром емоційного вигорання[24].

Е. Магер у своєму описі синдрому емоційного вигорання (бурн-ауту) узагальнює перелік ознак, які можуть вказувати на його наявність. Ці ознаки включають втому, проблеми зі сном, негативне ставлення до клієнтів та власної роботи, низьку самооцінку, а також почуття агресії, які можуть виявлятися у вигляді роздратованості, напруги, гніву, а також поганого настрою та пов'язаних з ним емоцій, таких як цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, депресія та почуття провини [49, 1-13]. Результати теоретичного аналізу літератури, проведеного дослідниками такими, як К. Вьєль, Ф. Діспензі, К.М. Олвуд, С.Ю. Спіндлер Родрігез та М. С. Карлотто, вказують на важливий аспект статевих відмінностей у виникненні емоційного вигорання. Згідно з їх дослідженнями, жінки проявляють меншу схильність до вигорання порівняно з чоловіками, що підтверджує значимість цього факту в контексті сучасного розуміння психологічного благополуччя [22, 1-20; 47, 311-328; 22, 1-20; 44, 141-150].

Дослідження, проведені командою на чолі з С. Стілом та його співавторами, підтверджують, що спеціалісти молодшого віку є більш вразливими до професійного вигорання. Цей факт має значний вплив на роботу та психічне здоров'я фахівців, зокрема терапевтів, які працюють у сфері психологічної допомоги [45, 33-47]. Молодші спеціалісти, часто знаходячись на

початку своєї кар'єри, зіткнуться з великим обсягом роботи, стресом та невизначеністю.

Нещодавні дослідження показали, що саме у цьому віковому сегменті спостерігається найвищий рівень емоційного вигорання серед спеціалістів. Такі висновки мають важливі наслідки для розробки стратегій підтримки та запобігання вигоранню. Емоційне вигорання — це складний феномен, що може бути спричинене різними факторами, які впливають на психічний та емоційний стан людини. Одним із найпоширеніших факторів, що сприяють емоційному вигоранню, є постійна робота в позаурочний час. Заняття роботою поза годинами робочого дня створює надмірний навантаження на психіку та емоційний стан людини. Постійний стрес, пов'язаний з безперервною працею, не дає можливості організму відновлюватися та відпочивати, що призводить до виснаження ресурсів тіла та розладу психічного стану [35; 48, 333 - 339].

Інший фактор, що може призвести до емоційного вигорання, — це перевищення робочого навантаження. Коли людина постійно змушена виконувати багато завдань за короткий проміжок часу, вона не має можливості відпочити та відновити сили. Це може спричиняти стрес, тривогу та відчуття безпорадності. Також «нездоровий» стиль роботи, який передбачає втягнутість у всі процеси без відпочинку, може стати причиною емоційного вигорання. Постійний надмір вимог та відповідальності без можливості відпочивати може призвести до емоційного виснаження та втрати мотивації [35; 48, 333 - 339].

Монотонність та відсутність помітних результатів у роботі також можуть викликати емоційне вигорання. Коли людина відчуває, що її зусилля не приносять очікуваних результатів або її робота не має значення, це може призвести до втрати інтересу, відчуття розчарування та втрати енергії [35; 48, с. 333 - 339].

Вожливо зазначити що емоційне вигорання та депресія — два стани, які можуть бути сплутані, оскільки вони подібні за своїми проявами та можуть супроводжуватися втратою сил і пасивністю. Однак, вони відрізняються за своєю природою та механізмами розвитку. Емоційне вигорання часто виникає

внаслідок тривалого стресу на роботі або в інших сферах життя. Людина, яка стикається з емоційним вигоранням, може відчувати втому та виснаження вже на початку дня, а рівень кортизолу в крові може бути низьким. Це може викликати почуття втрати енергії, невпорядкування та відчуття безсилля. Депресія, з іншого боку, є психічним розладом, який може мати багато причин, включаючи генетичні фактори, стрес, травми або хронічні захворювання. Людина, яка страждає від депресії, може відчувати симптоми, такі як постійна сумнівність, втрата інтересу до різних аспектів життя, втрата енергії та низький настрій. У депресії рівень кортизолу може бути підвищеним [31, 103 - 111].

Лікування депресії відрізняється від втручань у випадку вигорання, тому неадекватні поради чи рекомендації можуть погіршити стан. Наприклад, людина може взяти відпустку через депресію, але симптоми можуть залишитися, тоді як в разі вигорання вони можуть полегшити. Також, зміна сфери діяльності не завжди допоможе впоратися з депресією, як це може бути у випадку вигорання. Вигорання, як явище, характеризується глибокою втратою енергії, мотивації та недостатністю звичного відпочинку для відновлення сил. Ті, хто переживають вигорання, зазвичай не помічають позитивних змін у своєму робочому середовищі та можуть відчувати, що обов'язки постійно переслідують їх.

Вигорання - це поступовий процес, тому воно може бути менш помітним. Звичайний стрес часто проявляється у формі активної діяльності, емоційної заангажованості, агресивності або невпокою і може викликати тривожні розлади, що шкодять фізичному здоров'ю. У випадку вигорання відзначається схильність до пасивності, приглушення емоцій або втрата їхньої інтенсивності, зниження мотивації і бажання здійснювати дії, що може призвести до відчуття відірваності від інших та непроможності брати участь у спільному житті, що негативно впливає на емоційне самопочуття [32].

Вигорання може виникати як наслідок тривалого надмірного навантаження, так і через невпинний стресовий фон, що характеризується постійною тривогою та невпевненістю. Звичайно, ці два стани взаємопов'язані, і відчуття вигорання можуть поглиблювати симптоми стресу, а відчуття стресу, у

свою чергу, можуть сприяти виникненню вигорання. Тому важливо вчасно розпізнавати ознаки вигорання та вживати заходів для його запобігання та лікування [32, 46 - 71]. Важливо розрізняти специфічні симптоми депресії, оскільки це розлад, який може мати серйозні наслідки для психічного та фізичного здоров'я людини.

Однією з головних відмінностей між вигоранням і депресією є саме специфічність симптомів. Депресія характеризується низкою клінічних проявів, які часто виявляються в різних сферах життя та тривають протягом тривалого часу, зазвичай двох тижнів або більше. Одним із ключових симптомів депресії є значні труднощі з концентрацією та увагою. Людина може відчувати важкість у виконанні робочих або навчальних завдань через відсутність уваги та зниження пам'яті. Низька самооцінка є ще одним характерним симптомом, який проявляється у перекрученому сприйнятті власної цінності та здатностей. Безвідповідь і втрата інтересу до раніше приємних або задовільних занять також є важливими ознаками депресії [4].

Песимістичний погляд на майбутнє, почуття провини або відчаю, а також думки про самогубство є серйозними і тривожними симптомами депресії, які потребують негайної уваги та можуть мати серйозні наслідки. У порівнянні з вигоранням, яке частіше проявляється у формі внутрішньої порожнечі, апатії та втрати мотивації щодо роботи, депресія виявляється більш різноманітним спектром симптомів, які впливають на різні аспекти життя людини [32, 46 – 71; 31, 103 - 111].

Синдром емоційного вигорання - це серйозна проблема, яка виникає внаслідок тривалого стресу та невдач у професійній або особистій сферах життя. Аналізуючи його етапи розвитку, можна відзначити тенденцію, коли надмірна прив'язаність до роботи призводить до почуття виснаження та внутрішньої порожнечі особистості. Повномасштабна війна в Україні не лише руйнує міста та інфраструктуру, але й завдає глибоких психологічних травм [40].

Психологи, які надають допомогу постраждалим, опиняються на передовій боротьби з цими наслідками. Постійний контакт з людьми, що пережили жахи війни, перевантаження роботою, емоційне вигорання та ризик вторинної травматизації – це лише деякі з багатьох викликів, з якими стикаються психологи.

Дослідження українських науковців, Бернацька О. [1], Василик А.В., Дода О.Д. [5], підтверджують, що психологи, які працюють з постраждалими від війни, піддаються значному психологічному тиску. Вторинна травматизація, тобто розвиток симптомів посттравматичного стресового розладу внаслідок роботи з травмованими людьми, є однією з найпоширеніших проблем серед психологів. Крім того, постійна робота з травматичним матеріалом може призводити до емоційного виснаження, зниження професійної ефективності та навіть до розвитку депресії.

Перевантаження роботою також є серйозною проблемою. Попит на психологічну допомогу значно перевищує пропозицію, що призводить до необхідності працювати у швидкому темпі та з великою кількістю клієнтів. Це, в свою чергу, обмежує можливість надання якісної індивідуальної допомоги кожному клієнту [8].

Важливо зазначити, що психологи, які працюють в умовах війни, часто стикаються з додатковими труднощами, пов’язаними з нестабільністю та небезпекою. Вони можуть бути змушені працювати в екстремальних умовах, таких як бомбосховища або тимчасові поселення [11]. Це створює додатковий стрес і ускладнює надання ефективної допомоги.

Психологи, які працюють у зоні конфлікту або з його наслідками, піддаються впливу численних ризиків, що можуть спричинити професійне й емоційне вигорання.

Основні фактори ризику:

1. *Емоційне виснаження* - постійна робота з травмованими клієнтами вимагає великих емоційних ресурсів, що може призводити до виснаження.

2. *Вторинна травматизація* - співпереживання болю клієнтів і

багаторазове вислуховування травматичних історій можуть викликати у психологів симптоми, схожі на ПТСР.

3. *Перевантаження роботою* - у період війни кількість звернень до психологів різко зростає, що призводить до перевтоми й зниження якості допомоги.

4. *Відсутність підтримки* - умови роботи в кризових ситуаціях часто супроводжуються відсутністю належної супервізії та підтримки з боку колег чи керівництва.

5. *Нестабільне середовище* - робота в умовах бойових дій чи в зоні конфлікту несе фізичну небезпеку, що збільшує рівень стресу.

Наслідки ризиків:

- Зниження ефективності роботи;
- Поява симптомів професійного вигорання;
- Відчуття професійного тупика або бажання змінити професію.

2.3. Прояви емоційного вигорання у психологів в умовах воєнної агресії

Мірошниченко О. в роботі профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах виділяє психофізичні, емоційні, поведінкові та інтелектуальні симптоми емоційного вигорання, які проявляються на стані особистост [21, 101-110]: Психофізичні симптоми: хронічна втома, відчуття емоційного та фізичного виснаження, зниження чутливості та реагування на зміни зовнішнього середовища, загальна астенія, повне або часткове безсоння, відчуття, запаморочення, тремор, тощо.

Емоційні симптоми включають байдужість, нудьгу, пасивність і депресію, підвищену дратівливість до незначних подій, почуття провини, незахищеності, образи, недовіри, сорому, втрату гумору, негативізм у професійному та особистому житті, песимізм. Поведінкові симптоми включають зміну графіка роботи, постійну роботу вдома, відмову приймати рішення, депресію, зниження

ентузіазму до роботи, байдужість до результатів, невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, внаслідок чого більшість з них – марно відпрацьовують робочий час, неусвідомлене або неусвідомлене 18 виконання автоматичних і елементарних дій, дистанціювання від співробітників і учнів, підвищена зайва критичність, відчуття некомпетентності в професійній діяльності, відсутність енергії та ентузіазму, зловживання алкоголем, різке збільшення щоденного споживання сигарет.

Інтелектуальний стан фахівця, який страждає на синдром професійного вигорання, має такі характеристики, як труднощі з концентрацією уваги, підвищена апатія, цинізм або байдужість до інновацій, а також формальність виконання роботи. Вчений відносить часті нервові зриви, відчуття неусвідомленого страху і підвищеної тривожності, відчуття надмірної відповідальності, загальне негативне ставлення до життя і професійних перспектив, втрату ідеалів, надій, професійних перспектив, відчуття непотрібності і підвищення енергії для громадська діяльність, відчуття ізоляції. Винник В. визначає стадії емоційного вигорання

1. Підйом та залежність. Інтерес до роботи, пристрасть, радість, перевантаження роботою. Стадія дикої закоханості, викид гормонів радості. Все працює, постійно думки про роботу, залежність від роботи. Надмірний трудоголізм.

2. Втома та хронічний стрес. Дратівливість. Високий рівень втоми. Підвищена чутливість до гучних звуків. Вживання солоної/жирної/солодкої їжі, алкоголь і курить. Безсоння, головні болі, прищі на спині, загострення гастриту, виразки, часті вірусні захворювання, випадання волосся. Страх, тривога перед майбутнім.

3. Виснаження. Кожен, хто схильний до депресії, впаде в депресію. У тих, хто схильний до психосоматики, починають розвиватися фізичні захворювання, які ще знаходяться не в запущеній стадії. Симптоми істерики (конверсії): тремтіння або судоми рук чи ніг, виникають травми невідомої етіології, які не піддаються звичайним методам лікування і не зникають тривалий час.

Порушення зору, сліпота, втрата пам'яті. Погіршення концентрації. Зменшуються показники ефективності.

4. Повне (незворотне) виснаження. Професійна деформація, відчуття безглуздості роботи, ненависть до роботи, співробітників, клієнтів. Відчувття себе темним фанатиком. Алкоголізм. Життя погіршується у всіх сферах, руйнуються стосунки з друзями та родиною [1, 78-80].

У своїй книзі «Синдром вигорання: теорія внутрішнього виснаження» німецький дослідник Матіас Буріш визначає, що явище вигорання було описано ще в Старому Завіті, де яскравими прикладами можуть бути життя Іллі та Мойсея. Він описує вигорання як процес, який проходить через сім фаз [26]:

Перша, запобіжна фаза, характеризується надмірною активністю та добровільною неоплачуваною понаднормовою роботою, ігноруючи особисті потреби, що призводить до виснаження, що проявляється браком енергії та недостатнім сном.

Друга фаза, зниження залученості, проявляється дистанціюванням від клієнтів або пацієнтів і втратою позитивних емоцій. змінюється ставлення до колег та інших загалом. Виникають байдужість, цинізм і втрата емпатії. Знижується рівень залучення до власної професійної діяльності, виникають почуття розчарування, втоми, нудьги та прогулів; Людина вважає, що її експлуатують, що вона заслуговує на більше, тому виникає відчуття недооцінки.

Третя фаза, «емоційна реакція», виражається депресією (почуття провини, почуття невдахи, низька самооцінка, жаліть до себе) або агресією (звинувачення інших і виправдання перед собою; часті перепади настрою). дратівливість і нетерпимість до інших).

Четверта фаза, «погіршення», страждає когнітивне мислення (дезорганізованість, нерішучість, відсутність концентрації, знижується рівень креативності та уяви, з’являється ригідність «чорно-білого» мислення); мотивуюча (зниження ініціативи, зниження ефективності та мінімізація зусиль); емоційно-соціальна сфера (відстороненість, опір будь-яким змінам).

П'ята фаза «згладжування», емоційне життя характеризується байдужістю, стриманістю і апатією, соціальні – уникання неформальних контактів, самотності; духовна – порожнеча та відсутність інтересу, відсутність бажання займатися діяльністю, яка заряджає енергією та раніше приносила задоволення, наприклад, садівництвом, читанням, тощо.

Шоста фаза, «психосоматичні реакції», може приймати різні форми та прояви залежно від людини. У більшості людей спостерігається загальне ослаблення імунітету. Найпоширенішими симптомами, є головні болі, високий кров'яний тиск, утруднене дихання, безсоння або проблеми зі сном, сексуальна дисфункція, розлади травлення, тощо.

Сьома фаза, людина відчуває відчай і безнадійність, відчуття безпорадності та безнадійності, що призводить до суїцидальних думок і - тенденції можуть призвести [26]. Аналіз наведених вище підходів дав можливість розглядати емоційне вигорання як процес, що складається з кількох фаз або стадій.

На розвиток вигорання впливають індивідуальні особливості особистості, професійний і соціальний контекст. Симптоми вигорання виникають в емоційній, фізичній та поведінковій сферах особистості. Більшість моделей виявляють, що робочий стрес, високі вимоги та низькі ресурси, високі очікування та ідеалізм, нездатність людини витримувати стрес і нераціональне використання енергії призводять до фізичного та емоційного виснаження, деперсоналізації, цинічного ставлення та зниження особистих успіхів, які негативно впливають на здоров'я (емоційне та фізичне), поведінку, стосунки, продуктивність і ставлення до роботи.

На основі аналізу результатів емпіричного дослідження (структуровані інтерв'ю, проведені з керівниками психологічних служб, громадських організацій та благодійних фондів) визначаються характеристики проявів синдрому професійного вигорання фахівців у період воєнного стану в Україні:

1) збільшення робочого навантаження на працівників,

2) психологічне перенавантаження,

3) посилення стресу внаслідок воєнних дій,

4) зниження мотивації.

Професійна діяльність відіграє важливу роль у житті людини. Часто, працівник поглинає всі проблеми, переживання, перемоги та невдачі, які трапляються протягом робочого дня. Емоційне переживання проблем та стресів на роботі стає причиною професійного вигорання. «Синдром «професійного вигоряння» (burnout syndrome) ВООЗ визнала у 2001 році як проблему» [26]. Професійне вигорання є притаманним для професій, які пов'язані із комунікацією та міжособистісним спілкуванням. Насамперед це професії типу діяльності «людина-людина».

До цього переліку належить і діяльність по надання психологічної допомоги під час венної агресії , оскільки вона вимагає повного включення в проблему клієнта, занурення в його життя та співпереживання. Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження.

Часто, тісний міжособистісний контакт фахівця із клієнтом тягне за собою негативні емоції, які своєю чергою відбиваються на його особистому житті. До того ж вони можуть порушувати його внутрішній психологічний стан та провокувати, навіть, зміни особистісних характеристик (професійна деформація). А це, у підсумку, відбивається на якості надання соціальних послуг.

Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці із психологічної допомоги, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період. Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості

клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників.

Саме це актуалізує дослідження і знову повертає нас до необхідності розробки ефективних інструментів попередження й подолання проявів та наслідків професійного вигорання соціальних працівників, з урахуванням обставин, що склались.

Емоційне вигорання у психологів, які працюють із постраждалими під час війни, має свої специфічні риси.

Основні прояви:

1. *Емоційне виснаження*: постійне відчуття втоми, апатії, небажання продовжувати роботу.

2. *Цинізм і деперсоналізація*: виникнення байдужості до клієнтів, використання сарказму чи інших захисних механізмів у спілкуванні.

3. *Зниження професійної ефективності*: з’являється невпевненість у власній компетентності, невдоволення результатами роботи.

4. *Психосоматичні розлади*: головний біль, безсоння, проблеми з травленням — типові прояви вигорання.

2.4. Рекомендації щодо профілактики та подолання емоційного вигорання

Фахівцям необхідно піклуватись про своє професійне і психічне здоров’я самотужки. Для цього вони повинні проводити періодичний самоаналіз, намагатись виявляти прояви стресу ще на ранніх стадіях, відриватись від проблем в неробочий час, не занурюватись в емоційні переживання, періодично змінювати оточуюче середовище, використовувати свої відпустки для відпочинку, щодня налаштовувати себе на позитив[32].

Важливу роль у запобіганні професійного вигорання грають організації. Вони мають здійснювати постійний моніторинг стану власних фахівців, проводити різноманітні профілактичні тренінги, стимулювати мотивацію і підтримувати професійний тонус [2].

Також важливими є формування реалістичних часових рамок для виконання завдань, формування чітких посадових інструкцій і обов'язків, створення атмосфери взаємної підтримки в робочому колективі, та налагодження чіткої комунікації [4].

Ще одним важливим елементом запобігання вигоранню є психологічний супровід – це комплексний процес, направлений на забезпечення умов для оптимальної самореалізації в професії, на профілактику і корекцію деструкції синдрому вигорання, адаптацію в швидко мінливих умовах діяльностію [63; 64]. В основі даного процесу лежить особистісноорієнтований підхід в контексті якого соціальний працівник розглядається як цілісна індивідуальність [22].

Психологічний супровід передбачає створення орієнтовного поля професійного розвитку особистості, закріплення професійного «Я», підтримка адекватної самооцінки, оперативну допомогу і підтримку в саморегуляції життєдіяльності, освоєння технологій професійного самозбереження. Результатом психологічного супроводу є професійний розвиток, реалізація особистого потенціалу, забезпечення професійного самозбереження, задоволення своєю працею. Комплексні профілактичні заходи повинні попередити і запобігти розвитку синдрому професійного вигорання[14].

Нажаль, ми можемо констатувати, що діяльність фахівців в суспільстві не є достатньо запотребованою і відома тільки серед тих категорій населення, які потребують і отримують від них професійну допомогу.

Держава повинна вжити необхідні комплексні заходи, які вимагають матеріального забезпечення та соціально-інформаційної підтримки. Перш за все, вони полягають в забезпеченні належних умов праці і їх адекватній винагороді. Соціально-інформаційна підтримка психологічної допомоги як професії має сприяти визнанню її фахівців, забезпечити розуміння суспільної важливості

їхньої роботи, тим самим підняти престижність діяльності психолога та інших фахівців [15]. Питання професійного вигорання в умовах кризового сьогодення є досить актуальним. Динаміка змін кожного дня ставить нові задачі та вимоги як до професійної, так і особистісної сторін особистості, які інколи фахівець не може вирішити без відповідних психологічних знань. Фахівець може відчувати емоційну пригніченість, що провокує фізичне виснаження, втрату професійних орієнтирів [8].

Найбільш часто синдром професійного вигорання спостерігається в групі ризику – професії в системі «людина-людина». Постійна систематична взаємодія, комунікація, високий рівень відповідальності, емоційне навантаження можуть спричинити процес розвитку професійного вигорання [13]. Накопичення негативних емоцій та їх маскування провокує поступову емоційну хронічну напругу. Людина втрачає інтенсивність працездатності, зацікавленість у роботі, відчуває емоційну та фізичну втому, втрачає активність, здоровий сон, спостерігається домінуючий пригнічений настрій.

Важливим аспектом попередження професійного вигорання соціального працівника є набуті знання в області психологічної науки та можливості практичного їх застосування[25]. Постійне підвищення власної психологічної компетентності сприятиме розширенню меж особистісної усвідомленості, професійної рефлексії та психологічного благополуччя в цілому[18].

З метою профілактики професійного вигорання, збереження психологічного здоров’я, емоційної рівноваги рекомендуємо використовувати методи психологічної самодопомоги [9]:

1. Планування свого робочого часу відповідно до пріоритетів.

2. Якісний відпочинок після робочого часу є найзмістовнішою профілактикою професійного вигорання (робочі питання, думки та надмірне обговорення робочих моментів у час відпочинку не повинні домінувати, необхідно відсторонюватися від них).

3. Повноцінний міцний сон – є запорукою здоров’я нервової системи людини.

4. Застосовуйте на початку дня методи аутогенного тренування (повторення оптимістично-мобілізуючих формул) по типу: «Сьогодні у мене прекрасний день», «Я відчуваю себе чудово», «Я – найкраща-найкращий», «Сьогодні у мене вийде!» тощо. Посміхніться собі у дзеркало, навіть якщо не хочеться.

5. Використовуйте протягом дня короткі паузи («хвилини очікування», «вимушеної бездіяльності») для розслаблення.

6. Якщо перед вами виникла ситуація, що викликає занепокоєння, то візьміть коротку перерву. Зробіть глибокий «вдих» та довгий «видих» декілька разів. Подумайте, чи дійсно питання, яке виникло, варте емоційних витрат та що саме конструктивно можна вдіяти, щоб вирішити його.

7. Володійте собою, контролюйте свою емоційно-вольову сферу. Якщо виникає емоційна напруга, можна заплющити очі, уявивши щось приємне (берег моря, місця з дитинства, що викликають позитивні емоції, тощо).

8. Проговорюйте власні переживання іншим. Спілкування є невід'ємною частиною нашого життя. Часто, лише проговоривши свої хвилювання, можна позбутися бентежних думок, відчути безпеку та внутрішній комфорт.

9. Відпочивайте разом зі своєю родиною, близькими друзями, колегами. Знаходьте час для того, що любите.

10. Уміле застосування гумору в межах професійної діяльності та поза нею знижує рівень емоційної напруги, позитивно налаштовує інших до взаємодії, сприяє емоційному розвантаженню.

11. Намагайтеся чітко окреслювати власні кордони, особливо особистісні. Це сприятиме збереженню вашого психологічного комфорту та самопочуття.

12. Вчіться говорити «Ні». Часто говорячи «Так» іншим ми відмовляємо собі. Не усвідомлюючи цього важливого моменту людина значно знижує якість власного життя, бере на себе відповідальність за інших, втрачає особистісний ресурс і активність.

13. Говоріть про свої потреби, просіть допомоги, якщо її потребуєте.

14. Заохочуйте себе за маленькі перемоги, нові досягнення тим, що любите

(прогулянка з друзями, поїздка до улюбленого місця тощо).

15. Приділяйте час власному здоров'ю: прогулянки з улюбленими домашніми тваринами, прослуховування класичної музики, відповідні фізичні навантаження, зміна діяльності і т.п. сприяють відновленню фізичного та психічного здоров'я.

Особливе місце у збереженні психологічного комфорту фахівців займають супервізії психологічної служби[32]. Здійснюючи психологічний супровід, вони формують психологічну та соціальну компетентності, своєчасно попереджують порушення в міжособистісних стосунках, виявляють причини труднощів, що виникають, запобігають конфліктним ситуаціям в колективі. Тому досить важливо спеціалістам психологічної служби здійснювати відповідну супервізію щодо запобігання професійного вигорання фахівців, реалізувати просвітницькі заходи з питання можливих методів застосування психологічної самодопомоги[16]. Лише в системній роботі, здійснюючи психологічну технологію, можна створити всі належні умови для комфортної професійної діяльності особистості.

Таким чином, саме знання про можливості психологічної самодопомоги та вміння застосувати їх на практиці сприятимуть підвищенню рівня психологічного благополуччя, адаптації до професійних вимог (новоприбулий працівник також може знаходитися в «зоні ризику») та профілактиці професійного вигорання[28].

Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан):

- гумор (сміх позитивно впливає на імунну систему, активізуючи Тлімфоцити крові; у відповідь на вашу усмішку організм продукуватиме бажані гормони радості; гумор чудово «перезаряджає» негатив);

- музика (найкраще сприяє гармонізації психоемоційного стану прослуховування класичної музики, хоча у малих дозах рок теж буває корисним, він допомагає вивільнитись від негативних емоцій);

- спілкування з сім’єю, друзями; - заняття улюбленою справою , хобі (комп’ютер, книжки, фільми, в’язання, садівництво, рибальство, туризм

- спілкування з природою(природа завжди дає людині відчуття приливу сил, відновлення енергії);

- спілкування з тваринами;

- медитації, візуалізації (існують цілеспрямовані, задані на певну тему візуалізації

– уявно побувати у квітучому саду, відвідати улюблений куточок природи і т.д.) [40].

Рекомендованні вправи щодо подолання емоційного вигорання

Вправа 1. Повторення коротких, простих тверджень (афірмацій) дозволяє впоратись із емоційною напругою, знімає неспокій. Ось декілька прикладів:

- зараз я відчуваю себе краще;

- я можу повністю розслабитися, а потім швидко зібратися;

- я можу управляти своїми внутрішніми відчуттями;

- я справлюся з напругою у будь-який момент, коли побажаю; - життя дуже коротке, щоб витрачати його на всякий неспокій;

- що б не трапилося, постараюся зробити все, від мене залежне, щоб уникнути стресу;

- внутрішньо я відчуваю, що все буде в порядку.

Можете придумати свої твердження. Головне – повторювати їх декілька разів у день (вголос або записувати).

Вправа 2. Якщо ви не знаєте, як підступитися до вирішення якоїсь проблеми, можна зробити наступне: запишіть всі свої думки, що стосуються даної проблеми. Це повинен бути список позитивних дій, тобто що треба зробити, щоб її вирішити, або чого не треба робити. Виберіть з них 2 - 3 найбільш ефективних, на вашу думку. Постарайтеся пристосуватися до ситуації, переконавши себе сприймати все так, як є. Почніть з найбільш термінової проблеми. Попросіть поради у кого-небудь, хто здатний оцінити ситуацію об'єктивно.

Ціннісно-смисловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду) Образа, злість, невдоволення, критика себе та інших – все це найшкідливіші для нашого організму емоції. Наш мозок викидає гормони стресу на будь-які подразники, що загрожують нашому спокою. При цьому йому зовсім байдуже, реальні вони чи вигадані. Тому і на надуману проблему організм відреагує, як на справжню. Отже, важливо навчитись контролювати свої думки і емоції[44].

Відомий дослідник стресу Ганс Сельє зазначав, що має значення не те, що з вами відбувається, а те, як ви це сприймаєте[16].

Вправа 4. Даний спосіб допомагає вгамувати сум'яття. Сум'яття – це безліч проблем плюс прагнення вирішити кожну з них саме в цю хвилину. Воно також призводить до напруги. Цей спосіб є ефективним як на роботі, так і при виконанні щоденних домашніх справ. Коли ви відчуваєте, що стаєте розсіяними, що вас щось бентежить, подивіться на годинник та постарайтесь повністю зосередитися на тому, що ви робитимете в подальші 10 хвилин. Не дозволяйте собі відволікатися або ухилятися від основної справи. Зосередьтесь на майбутній діяльності, незалежно від того, що це (урок, домашнє прибирання, розмова). Після концентрації уваги на чомусь одному протягом 10 хвилин ви, швидше за все, відчуєте себе спокійно, а попрактикувавшись, зможете досягати доброго результату за 2 - 3 хвилини.

Вправа 5. За допомогою заспокійливих слів або фраз потік негативних думок можна перервати. Виберіть прості слова, наприклад, «мир», «відпочинок», «спокій», «заспокоїтися», «врівноважений», або фрази типу: «глибоке і ще глибше розслаблення». Закрийте очі і зосередьтесь. Повторюйте слово, фразу вголос або мовчки протягом 60 секунд. Хай думки проносяться у вашій голові, не давайте їм оволодіти вами. Дихайте поволі і глибоко.

Вправа 6. Коли ви відчуваєте, що перебільшуєте значення якоїсь проблеми, поставте собі наступні запитання:

- це насправді така велика справа?

- чи піддається в даний момент ризику що-небудь по-справжньому

важливе для мене?

- чи дійсно це гірше, ніж те, що було раніше?

- чи здасться мені це таким же важливим за два тижні?

- чи коштує це того, щоб так переживати?

- чи варто за це померти? - що може трапитися і чи зможу я справитися з цим?

Відома притча про двох мандрівників, яких мучила спрага і, нарешті, дістався до поселення, вони отримали по півсклянки води. Один з подорожніх сприйняв склянку напівповною, з вдячністю прийняв ці півсклянки води і був задоволений. Інший же сприйняв склянку напівпорожньою і лишився невдоволеним, що йому не налили повну склянку[60].

Дивились двоє в одне вікно: один угледів саме багно. А інший – листя, дощем умите, блакитне небо і перші квіти, Побачив другий – весна давно!... Дивились двоє в одне вікно.

Отже, важливо навчитись звертати увагу на позитивні моменти життя і вміти бути вдячними за них. Негативне запитання «За що?» бажано перетворювати на позитивне «Для чого?». Для чого у моєму житті з'явилась та чи інша неприємна ситуація? Які висновки я маю з неї зробити? Чого я маю в цій ситуації навчитись[43]?

Якщо з таких позицій підходити до життєвих ситуацій, то вони перестають сприйматися як проблеми, і життя починає сприйматись як школа, де події і ситуації складаються таким чином, щоб ми могли навчитись саме тому, що нам потрібно. Пам’ятайте, що подібне притягує подібне: чим ми цей світ наповнюємо через думки, емоції, вчинки, те до нас і повертається. Як говориться у відомій приказці: «Що посієш, те й пожнеш» [8].

Особливою проблемою емоційного вигорання є невміння регулювати свій емоційний стан. Спробуйте виконати вправи, які допоможуть стабілізувати емоційно – вольовий стан. Базові вправи для емоційної регуляції:

1. Дихання. Сядьте зручно і зосередьтеся на вашому диханні. Вдихайте повільно на рахунок один, два, три і видихайте на один, два, три, чотири. Повторіть вправу до десяти разів.

2. Зосередьтеся на тілесних відчуттях. Відчуйте контакт зі стільцем чи кріслом, на якому ви сидите, відчуйте в них опору. Поставте обидві стопи на підлогу і також відчуйте опору. Відчуйте, що ви в безпеці тут і зараз. У світі існує багато небезпек, і не існує абсолютної безпеки, але тут і зараз у цій кімнаті вам нічого не загрожує, ви в безпеці, відчуйте цю безпеку. Зверніть увагу на фактори, які свідчать про безпеку. Можливо це приємна температура, відсутність голоду, злодіїв, які вриваються до кімнати, відсутність вибухів чи повітряної тривоги в даний конкретний момент.

3. Подумайте, який колір асоціюється у вас з чимось неприємним та важким? Який колір асоціюється з приємними емоціями, радістю, відновленням? Уявіть, що ви вдихаєте повітря того кольору, який є приємним для вас, а видихаєте повітря, забарвлене неприємним кольором. Дихайте повільно і не поспішайте. Повторіть п’ять разів. Ускладніть вправу і уявіть, що ви вдихаєте все приємне і бажане для вас, а видихаєте те, що вам неприємне і те, що більше не потрібне. Повторіть декілька разів.

4. Якщо ви відчуваєте надмірну тривогу чи інше почуття, інтенсивність якого вам необхідно зменшити, озирніться навколо та знайдіть 5 речей, які ви можете побачити, 4 речі, які ви можете відчути на дотик, 3 речі, які ви можете почути, 2 речі, які можна понюхати і 1 річ, яку можна відчути на смак. Не поспішайте, виконуючи цю вправу, зосередьтеся на процесі.

5. Зверніть увагу на відчуття у тілі. Що відчуває ваше тіло на даний момент? Зверніть увагу на кожну частину тіла. Уявіть, що ви проходите сканером від маківки голови і спускаєтеся нижче до кінчиків пальців на ногах. Виявіть, які ділянки вашого тіла розслаблені, а де є напруга. Де ви відчуваєте тепло, а де холод? Які частини вашого тіла привертають особливу увагу? Де ви відчуваєте дискомфорт? Якщо такі ділянки є, уявіть, що ви направляєте потік світла на ці ділянки тіла. Це світло заповнює ваше тіло через маківку голови і

наповнює ті ділянки, які особливо потребують зцілення. Направляйте цей потік світла стільки, скільки потрібно, доки не відчуєте, що напружені зони розслабляються. Наповнюйте цим світлом все ваше тіло.

6. Якщо вас тривожить якась думка чи ситуація, і ви уявляєте негативний сценарій, чи негативні варіанти розвитку подій, зафіксуйте, якими вам бачаться ці негативні сценарії? Зафіксуйте і поставте крапку, зупиніться. Допустіть, що існують і інші можливі варіанти розвитку подій, адже у світі існує багато варіантів та можливостей, а у вас є багато опцій, і ви можете вибирати, як ви будете реагувати і діяти в цій ситуації. Продумайте щонайменше два позитивні варіанти розвитку подій. Також пофантазуйте про ідеальний для вас розвиток подій, адже такий теж можливий.

7. Уявіть, що поряд з вами особа, яка уособлює для вас образ турботливої і надійної людини, яка прагне для вас тільки добра і бажає найкращого для вас, а також готова підтримувати вас скільки, скільки буде потрібно. Уявіть, що ця людина поряд з вами зараз. Вся її любов і турбота направлена на вас. Ця людина має дуже багато любові і терпіння. Що би ви хотіли почути від цієї людини. Що б ви хотіли, щоби вона зробила для вас[9]?

Для запобігання та подолання вигорання серед психологів важливе значення мають як індивідуальні зусилля, так і організаційні заходи[14].

Рекомендації для психологів:

1. Регулярне проходження супервізії: спільний аналіз складних випадків допомагає знижувати емоційне навантаження.

2. Впровадження саморегуляції: практика медитації, дихальних вправ, занять спортом дозволяє відновлювати енергію.

3. Встановлення робочих меж: - навчання говорити "ні" надмірним навантаженням є важливим елементом профілактики вигорання.

4. Підтримка з боку колег: регулярне спілкування з іншими фахівцями дозволяє уникнути ізоляції.

Організаційні заходи:

1. Створення сприятливих умов праці: забезпечення психологів доступом до ресурсів, зокрема супервізій і тренінгів.

2. Зменшення робочого навантаження: забезпечення адекватного розподілу завдань у колективі.

3. Підвищення кваліфікації: проведення спеціалізованих семінарів і курсів для роботи з травмованими клієнтами.

4. Організація психологічної підтримки для психологів: впровадження внутрішніх програм допомоги самим працівникам.

Необхідно звернути увагу на те, що внутрішній психологічний стан фахівців що надають психологічну допомогу підпадає посиленому тиску, тому й потребує більш ретельних заходів щодо підтримки їхньої працездатності.

ВИСНОВКИ

Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження. Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період. Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників.

Згідно першого завдання дослідження ми визначили негативні наслідки професійного вигорання. Вони є наступними:

- зниження якості роботи, втрати інтересу до неї й навіть до зміни професії та роду діяльності

- ймовірність неадекватних емоційних реакцій, - редукція професійних обов'язків

- розвиток тривожності, посилення депресивних настроїв;

- розвиток захисних реакцій, які формують людину як емоційно закриту систему, відсторонену, байдужу;

- руйнація фізичного та психологічного здоров'я фахівця; - небезпека для клієнтів, які звертаються до соціальних служб;

- знижується якість роботи; - здійснює негативний вплив на особисте життя людини.

Згідно другого завдання дослідження проаналізовано поширені практики попередження емоційного вигорання в організаціях, а також програми підтримки соціальних працівників. Аналіз наукових публікацій з теми та контент-аналіз матеріалів, розміщених на сайтах соціальних служб та громадських організацій, що надають соціальну допомогу, дозволили визначити основні практики з попередження та подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Одразу, можна зазначити, що існує певний набір основних методів, які реалізуються у більшості установ. Це супервізія, проведення тренінгів, інформаційні стенди, окремі колонки на офіційних сайтах організацій щодо профілактики професійного вигорання.

Відповіддю на проблеми, з якими стикаються фахівці, що працюють із різними категоріями населення в умовах війни, стали програми підтримки, навчання та психологічного розвантаження.

Ці проєкти реалізуються на різних рівнях. Прикладами можуть бути: 1) програма надання послуг професіоналам (медики, психологи, соціальні працівники, юристи), діяльність яких суттєво впливає на реабілітацію груп клієнтів, що перенесли тортури, зневажливе ставлення; людей, що зазнали травм, проблем через військові дії чи катастрофи (програма реалізується Громадською організацією «Форпост»);

2) МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства» реалізувала такі проєкти: «Надання соціально-психологічної підтримки та допомоги населенню під час війни», одним із напрямків якого було проведення груп підтримки психологів, соціальних працівників та інших спеціалістів допоміжних професій та онлайн-курс «Від ризику до стійкості: робота з сім’ями, що переживають кризу» (курс розраховано для тих, хто здійснює професійну діяльність як фахівець з соціальної роботи з сім’ями у складних життєвих обставинах) тощо.

Згідно третього завдання дослідження шляхом проведеного дослідження було укладено перелік найбільш гострих поточних проблем в роботі в умовах воєнного стану.

Отже, головні проблеми є наступними:

1) значне збільшення робочого навантаження на працівників («хаотичне планування роботи… не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно… доводиться працювати й у вихідні»; «недостатній штат, велике навантаження»; «вдвічі зараз зросло навантаження по роботі»);

2) серйозний психологічний вантаж («виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників»; «підтримка психологічної стійкості кожного працівника»);

3) посилення стресу внаслідок зовнішніх обставин, пов’язаних із війною («неможливість забезпечення умов для безпечного життя і здоров'я, роботи співробітників»; «зараз небезпечно, і незручно це все робити… є труднощі зі зв’язком»);

4) зниження мотивації («відсутність заходів з моральної мотивації працівників»; «плинність кваліфікованого персоналу; матеріально-технічне забезпечення персоналу»).

Згідно четвертого завдання дослідження нами було окреслено умови профілактики професійного вигорання:

– співробітник не повинен знаходитися довгий час один на один зі своєю професійною або особистою проблемою, в нього завжди повинна бути можливість звернутися за допомогою, порадою до колег чи до супервізора; – необхідно постійно ділитися своїм досвідом і проблемами з професійним співтовариством;

– вигоранню перешкоджає постійне усвідомлення процесу роботи, своєї участі в ньому і цінності, нарощування професійних якостей, постійна саморефлексія та концептуалізація свого досвіду переживань, пов’язаних зі спілкуванням з клієнтами. Таким чином, застосовуються наступні методи подолання професійного вигорання: – використання “технічних перерв”, що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

– засвоєння методів управління професійним стресом;

– зміна соціального, психологічного й організаційного оточення на робочому місці; побудова “мостів” між роботою та домом;

- освоєння прийомів релаксації, візуалізації, ауто-регуляції, самопрограмування; – прагнення професійно розвиватися і самовдосконалюватися (обмін професійною інформацією за межами власного колективу через спілкування на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, симпозіумах, конгресах);

– зміна установки по відношенню до життя, до його сенсу, сприйняття ситуації вигорання як можливості переглянути та переоцінити своє життя, зробити його більш продуктивним для себе; – підтримка гарної фізичної форми (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну, корекція маси тіла);

- завершення справ та думок про роботу в час завершення робочих годин;

- достатній сон 7-8 годин на добу. З метою спрямованої профілактики професійного вигорання слід намагатися розраховувати й обдумано розподіляти свої навантаження; 66 вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди і у всьому. Пам’ятати, що робота це не все життя, а тільки його частина.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. *Соціальна робота. Соціальна педагогіка*. Серія 11. С. 138-142.

2. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні».URL: https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940

3. Бернацька О. Професійне вигорання психологів. *Психолог*. Вип. № 38. 2010. С. 22-25.

4. Борисова М. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигораняу педагогів. *Питання психології*. Вип. № 2. 2005. С. 97-104.

7. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. *SOCIOПРОСТІР*. Вип. № 9. 2020. С. 38–45. DOI: https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-07

5. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського.* Серія: Економіка і управління. Том 30 (69). Вип. №3. 2019. С. 130–135.

6. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. Вип. № 1-4. 2015. С. 167–176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 (дата звернення: 10.11.2022).

7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. Вип. № 2. 2017. С. 46-62. URL: http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973

8. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. Вип. 2 (45). 2019. С. 41–45.

9. Бойко В. В. Синдром емоційного вигораннѐ в професійному спілкуванні. Добродійко, 1999

10. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. *Соціальна політика і соціальна робота.* Вип. №1. 2003. С.16-22

11. Європейська соціальна хартія: Міжнародний документ від 03.05.1996. Відомості Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text

12. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науковотеоретичний альманах «Грані»*. Т. 22. Вип. № 2. 2019. С.23–31. https://doi.org/10.15421/171918.

13. Журавель Т.В. Соціальна педагогіка : навч. посібник / За заг. ред. О. В. Безпалько; Авт.-кол. О. В. Безпалько, І. Д. Звєрєва, Т. Г. Веретенко та ін. Київ: Академвидав. 2013. С. 312.

14. Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціально-педагогічної діяльності. С. 28.

15. Іванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Т. 8, Вип. 7. Київ, 2010. С. 105-114.

16. 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.

17. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 року: міжнародний документ. Організація Об’єднаних Націй. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text

18. Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. Т. 1. С. 210 – 217.

19. Кодекс законів про працю України: Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text

20 Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання працюючих в екстремальних умовах: начально-методичний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 155 с. (Рівн. ін-т. підвищ. кваліфікац. пед. кадрів) / уклад.: Н.Ю.Новоселецький. Рівне, 1996. 356 с

20. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса : учебное пособие. Харьков, 2004. 316 с.

21. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія психологічна. Вип. 2(1). 2012.С. 444–452. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54 (дата звернення: 03.11.2024).

24. Методика оцінки якості життя Всесвітньої організації охорони здоров'я: українська версія / за ред. С. В. Пхіденко. Дніпропетровськ, 2001. 599 с.

25. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка.

Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. Львів : 2008. 53 с.

26. Міжнародна класифікація хвороб. *ВООЗ*. 2019. №11. URL: https://icd11.ru

27. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія»*. Вип. 55. Харків, 2016. С. 205.

28. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text

29. Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ від Міністерства соціальної політики від 29.03.2017 № 518. Відомості Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text

30. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики: наказ від Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912. Відомості Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text

31. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 N 1965. Відомості Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text

32. Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії "Фахівець із соціальної роботи": наказ від Міністерства соціальної політики від 24.03.2016 № 285. Відомості Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0285739-16#Text

33. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 № 2493-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text

34. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text

35. Практичний досвід роботи спеціалістів спеціалізованих служб та партнерських організацій Київського міського центру соціальних служб для молоді: методичний матеріал / Держ. центр соц. служб для молоді, Київський міський центр соц. служб для молоді; / упоряд. К. С. Шендеровський. Київ, 2003. 384 с.

36. Програмні тестові питання з соціальної медицини та організації охорони здоров’я / за ред. Ю. В. Вороненка. Тернопіль: Укрмедкнига, 2010. 316 с.

37. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації / За заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Лютіж : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.

38. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOПРОСТІР*: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. № 12. 2022, С. 24–32. DOI: https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03

39. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання *Психолог*. № 14–15. 2011. С. 49–54.

40. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник Запорізького національного університету. *Педагогічні науки*. Вип. № 1 (34)2020. С. 266–271.

41. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. Вип. 3(11). 2011. С. 103–107.

42. Ронгинская Т. И. Синдром «выгорания» в социальных профессиях. *Психологический журнал*. Т. 23. № 3. 2002. С. 85–95.

43. Соціальна медицина та організація охорони здоров'я: підручник / за ред. Ю. В. Вороненка. Тернопіль: Укрмедкнига, 2012. 332 с.

44. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. Вип. № 1. 2019. С. 70-85. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/ Visnyk_1_2019--70-85.pdf

45. Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників. Соціальна робота в Україні: перші кроки / під ред. В. Полтавця. Київ, 2000. С. 46.

46. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: ґендерні аспекти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ: Міленіум, 2006. 368 с.

47. Скорик Т.В. Профілактика синдрому „професійного вигорання" соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності сторінка. *Наукові записки. Психолого-педагогічні науки*. Вип. № 98-100. Ніжин: НДПУ. 2011. С. 6-9.

48. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. Вип. №3. 2011. С. 98–100.

49. Сайт Громадської організації «Форпост». URL: https://forpost-center.org/pro-nas/strategiya/

50. Сайт МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства». URL: https://ildc.org.ua/proyekt-nadannyasotsialno-psyhologichnoyi-pidtrymky-ta-dopomogy-naselennyu-pid-chas-vijny/

51. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. : С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. Київ: Міленіум, 2004. 264 с.

52. Стрессменеджмент» – эффективная антистессовая программа для всех : валеологический практикум. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. Вип. № 1. С. 60–66; № 2. С. 28–41.

53. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ : Фірма «Інкос», 2005. 366 с.

54. Турова Т. В. Синдром «професійного вигорання» працівників в системі антикризового управління персоналом: аналіз підходів. *Наука й економіка*. Вип. 1. 2010. С. 137–145.

55. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Видання ЧДУ імені Петра Могили*, Вип. 172, Т. 184. 2012. С. 102–105.

56. Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. Вип. № 2. 2010. С. 76–82.

57. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигоряння фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. Вип. 25. 2021. С. 27–31. DOI: https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4.

58. Casserley T., Megginson D. Learning from burnout. Developing sustainable leaders and avoiding career derailment, Jordan Hill, Oxford: Elsevier, 2009. 233 pp.

59. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: https://www.iassw-aiets. org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-in-Social-Work-Statement-IFSW-IASSW-2004.pdf

60. Global Definition of Social Work /IFSW, IASSW. 2014.URL: https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-global-definition/

61. Hlavatska O. Specific features of social workers' professional burnout. *Social Work and Education*. Vol. 2, 2017. P. 27–35

62. Freudenberger H. J. Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30, p. 159–166. 6. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stressand Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. P. 215.

63. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. P. 215

64. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health. Vol.11, 3. 2002. 255-256

65. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. 328 pp.

66. Maslach C. The measurement of experienced burnout / C. Maslach, S.E. Jachson. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. Vol. No 2. P. 99–113.

67. The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: http://raulpage.org/koolitus/ ethics1994.html

68. Wilmar B. Schaufeli, Esther R. Greenglass Introduction to special issue on burnout and health: *Psychology and Health*, Vol.16. 2001, P. 501-510.