МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: **«ТЕХНОЛОГІЇ ПОПЕРЕДЖЕННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2313-сп-з-дн
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна педагогіка»
Гончаренко Олена Євгеніївна

Керівник: доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти, доцент, к. пед. н. _____ О.Г. Лещенко

Рецензент: завідувач кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти, професор, к. пед. н. _____ Н.В. Заверико

Запоріжжя
2025

Запорізький національний університет
(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра соціальної педагогіки
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 231 – соціальна робота
(шифр і назва)
Освітня програма: соціальна педагогіка

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри_____
«____» _____2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Гончаренко Олені Євгеніївні

1. Тема роботи: «Технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника»

керівник роботи Лещенко Олена Геннадіївна, к.пед. н., доцент
затверджена наказом ЗНУ від «24» вересня 2024 року № 1447-с

2. Строк подання студентом роботи 1 лютого 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи матеріали соціально-педагогічної практики, наукової роботи з соціальної педагогіки

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити) розкрити сутність та зміст феномену «емоційного вигорання» особистості; проаналізувати нормативно-правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників; виявити особливості професійної діяльності фахівця соціальної роботи; визначити сутність та зміст профілактики синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника; теоретично обґрунтувати технологію попередження та подолання синдрому емоційного вигорання.

5. Перелік графічного матеріалу (із точним зазначенням обов'язкових креслень) 1 таблиця

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Лещенко О.Г.	15.11.2023 р.	
Розділ 1	Лещенко О.Г.	20.12.2023 р.	
Розділ 2	Лещенко О.Г.	25.03.2024 р.	
Висновки	Лещенко О.Г.	12.10.2024 р.	
Додатки	Лещенко О.Г.	10.12.2024 р.	

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	листопад	Виконано
2	Написання вступу	листопад	Виконано
3	Написання першого розділу	грудень-квітень	Виконано
4	Написання другого розділу	травень-вересень	Виконано
5	Написання висновків	жовтень	Виконано
6	Оформлення додатків	жовтень	Виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	листопад-грудень	Виконано
8	Захист	лютий 2025	

Студент _____ Гончаренко О.Є.

Керівник роботи _____ Лещенко О.Г.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Лещенко О.Г.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 76 с., 47 джерел, 6 додатків.

Об’єкт дослідження: процес попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Предмет дослідження: технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати технологію впровадження попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі завдання:

1) розкрити сутність та зміст феномену «емоційного вигорання» особистості;
2) проаналізувати нормативно-правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників;
3) виявити особливості професійної діяльності фахівця соціальної роботи;
4) визначити сутність та зміст профілактики синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника;
5) теоретично обґрунтувати технологію попередження та подолання синдрому емоційного вигорання.

Методи дослідження: теоретичний аналіз джерел, систематизація, узагальнення, порівняння, синтез, анкетування.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та систематизації уявлень про розвиток синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Практичне значення роботи полягає у розробці технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Галузь використання: Реабілітаційний центр, Центр соціальних служб, Центр надання соціальних послуг, громадські організації.

СИНДРОМ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ», СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА, ТЕХНОЛОГІЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

SUMMARY

Honcharenko O.Ye. Technologies for Preventing the Syndrome of Emotional Burnout in the Professional Activities of a Social Worker.

The qualifying work consists of the introduction, 2 parts, findings, a list of literature (47 items), 6 addenda on 35 pages. The qualifying work volume is 117 pages long, 76 of them – main text. There are 1 table.

The qualifying work gives a theoretical survey of technologies for Preventing the Syndrome of Emotional Burnout in the Professional Activities of a Social Worker.

The research object: the process of preventing the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

The research subject: the technology of preventing the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

The research purpose: to theoretically substantiate the implementing the technology of preventing the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker.

The research tasks are:

1) determine the essence and content of the phenomenon of "emotional burnout" of the individual;

2) to analyze the regulatory and ethical foundations of the professional activity of social workers;

3) to identify the features of the professional activity of a social work specialist;

4) to determine the essence and content of the prevention of the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker;

5) to theoretically substantiate the technology of preventing and overcoming the syndrome of emotional burnout.

Research methods: theoretical analysis of sources, systematization, generalization, comparison, synthesis, questionnaire.

The theoretical significance of the work lies in substantiating and systematizing ideas about the development of the "emotional burnout" syndrome in the professional activities of a social worker.

The practical significance of the work lies in developing a program for implementing the technology for preventing the "emotional burnout" syndrome in the professional activities of a social worker.

Part 1 “Theoretical foundations of the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker”. While working on the first chapter, we worked with the theoretical justification of our program. We determined: the essence and content of the phenomenon of "emotional burnout" of the individual; normative, legal and ethical foundations of the professional activity of social workers; features of the professional activity of a social work specialist; the essence and content of the prevention of the syndrome of "emotional burnout" in the professional activity of a social worker/

Part 2 “Technologies for preventing the syndrome of "emotional burnout" in the activity of a social worker”. In the second chapter, we analyzed Methodology for studying the baseline level of the syndrome of "emotional burnout" in the activity of a social worker and developed a technology for preventing the syndrome of "emotional burnout" in the activity of a social worker.

Key words: emotional burnout syndrome, social worker, professional activity of a social worker, technology for preventing emotional burnout syndrome

ЗМІСТ

Вступ……..……..……..……..……..……..……..……..……..... 9
Розділ 1. Теоретичні основи синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника…….. 12
1.1. Сутність та зміст феномену «емоційного вигорання» особистості……. 12
1.2. Нормативно-правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників…….. 24
1.3. Особливості професійної діяльності фахівця соціальної роботи …… 33
1.4. Сутність та зміст профілактики синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника ……..……... 41
Розділ 2. Технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в діяльності соціального працівника…….…….. 50
2.1. Методика дослідження вихідного рівня синдрому «емоційного вигорання» в діяльності соціального працівника……. 50
2.2. Технологія попередження синдрому «емоційного вигорання» в діяльності соціального працівника……..……..…….. 65
Висновки……. 72
Список використаних джерел……... 77
Додатки……..……. 83

ВСТУП

Професійна діяльність соціального працівника, незалежно від різновиду виконуваної роботи, відноситься до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому. Постійні стресові ситуації, в які потрапляє соціальний працівник в процесі складної соціальної взаємодії з клієнтом, постійне проникнення в суть соціальних проблем клієнта, особиста незахищеність і інші морально-психологічні чинники здійснюють негативний вплив на фізичне та психологічне здоров'я соціального працівника.

Проблемна ситуація обґрунтовується тим, що соціальним працівникам, по роду своєї діяльності залученим в тривале напружене спілкування з іншими людьми, притаманний, як і іншим фахівцям системи «людина – людина», так званий синдром «емоційного вигорання» або феномен «емоційного вигорання», що виявляється як стан фізичного і психічного виснаження, викликаного інтенсивними міжособистісними взаємодіями при роботі з людьми, що супроводжуються емоційною насиченістю і когнітивною складністю. Це пов'язано також з тим, що в своїй діяльності соціальний працівник, крім професійних знань, умінь і навичок, значною мірою використовує свою особистість, будучи свого роду «емоційним донором». На думку дослідників, негативні психічні переживання і стани можуть зачіпати різні грані трудового процесу – професійну діяльність, особу професіонала, професійне спілкування, що в цілому негативно позначаються на професійному розвитку особистості.

Соціальна робота висуває високі вимоги до психофізіологічних характеристик професійної компетентності фахівця, що обумовлює необхідність застосування науково обґрунтованих методів відбору, професійної адаптації та запобігання синдрому емоційного вигорання. Проблематика емоційного та професійного вигорання у працівників соціальної сфери на сьогодні є об'єктом досліджень багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців.

Синдром емоційного вигорання є об'єктом численних наукових досліджень як в Україні, так і за кордоном. Ось перелік деяких відомих українських вчених, які зробили значний внесок у вивчення цієї проблематики: Г. Лактіонова (стресові фактори та механізми розвитку емоційного вигорання у соціальних працівників); Т. Титаренко (психологічні аспекти адаптації особистості та вплив емоційного вигорання на професійну діяльність); О. Чебикіна (вплив стресу та психоемоційних перевантажень на професійну діяльність фахівців соціальної сфери); Н. Панок (психологічна профілактика та корекція емоційного вигорання у педагогів і соціальних працівників); Н. Побірченко (проблеми емоційного вигорання у освітян і соціальних фахівців, методики його запобігання).

Серед закордонних дослідників синдрому емоційного вигорання слід виділити таких: К. Маслач (C. Maslach), авторка концепції професійного вигорання та його діагностики); Х. Фройденбергер (H.Freudenberger), ввів та описав термін «емоційне вигорання» у професіоналів, які працюють з людьми; Дж. Еделвіч та А. Бродскі (J. Edelwich & A. Brodsky) досліджували процеси виснаження та професійної кризи у працівників допоміжних професій; К. Купер (C. Cooper) фокусувався на психологічному благополуччі на робочому місці та управлінні стресом; В. Шауфелі (W. Schaufeli) досліджував професійне вигорання та пов'язані з ним стани, зокрема, втрату залученості в робочий процес; А. Беккер (A. Bakker) вивчав вигорання, у контексті балансу між роботою та особистим життям.

Разом з тим, актуальність даної проблеми полягає в тому, що до теперішнього часу даний феномен розглядався в основному стосовно інших представників соціономічних професій: лікарів, психологів, психотерапевтів, юристів, вчителів, тому недостатня теоретична розробленість визначила вибір теми нашого дослідження, що є актуальною: «Технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника».

Об’єктом дослідження є процес попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Предметом дослідження є технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати технологію попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Завдання дослідження:

1) розкрити сутність та зміст феномену «емоційного вигорання» особистості;
2) проаналізувати нормативно-правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників;
3) виявити особливості професійної діяльності фахівця соціальної роботи;
4) визначити сутність та зміст профілактики синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника;
5) теоретично обґрунтувати технологію попередження та подолання синдрому емоційного вигорання.

Методи дослідження: теоретичний аналіз джерел, систематизація, узагальнення, порівняння, синтез, моделювання.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та систематизації уявлень про розвиток синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Практичне значення роботи полягає у розробці технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника.

Галузь використання: Реабілітаційний центр, Центр соціальних служб, Центр надання соціальних послуг, громадські організації.

Структура роботи. Робота складається із вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

1.1. Сутність та зміст феномену «емоційного вигорання» особистості

Традиційно і в суспільній свідомості, і в науковій літературі акцент робиться перш за все на позитивних аспектах роботи з людьми (лікарів, педагогів, соціальних працівників тощо). Разом з тим, абсолютно очевидно, що саме робота з людьми, потенційно містить в собі небезпеку важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і вірогідність виникнення професійного стресу, особливо в умовах війни росії проти України. Саме через це до спеціалістів пред'являються високі вимоги, робота містить у собі особливу відповідальність і емоційні навантаження.

Вперше на питання «емоційного вигорання» звернули увагу американські фахівці у зв'язку із створенням і функціонуванням мережі соціальних служб, працівники яких, мали професійну освіту або отримали спеціальну підготовку в області психології чи соціології, за службовими обов'язками вступали в постійні контакти з відвідувачами, що приходили до них зі своїми різноманітними і, як правило, досить важкими проблемами. Часто їх єдиним обов'язком в подібних випадках було надання психологічної підтримки – вислухати, підтримати, якщо можливо, щось порадити. Незважаючи на спеціальну підготовку та підбір персоналу, керівництво служб через деякий час їхньої роботи нерідко стикалося з фактами незадовільної роботи співробітників, перш за все, з боку відвідувачів, що скаржилися на їхню неуважність, байдужість і, навіть, грубість. Проведені дослідження сприяли виявленню своєрідного професійного стресу – «стресу спілкування», що у поєднанні з іншими професійними стресами, призводить до виникнення так званого феномену «емоційного вигорання» [12].

Термін «емоційне вигорання» був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 р. для характеристики психологічного стану здорових людей, що відчувають емоційне навантаження у процесі надання професійної допомоги, перебуваючи в інтенсивному й тісному спілкуванні з клієнтами/пацієнтами [37]. Спочатку цей термін позначав стан виснаження, пов'язаний з відчуттям власної нікчемності.

Дослідник К. Кондо визначає синдром «емоційного вигорання» як дезадаптованість до робочого місця через надмірне робоче навантаження при неадекватних міжособистісних стосунках. Цьому визначенню відповідає і дане їм тлумачення поняття «вигорання», до якого схильні перш за все ті, хто альтруїстично і інтенсивно працює з людьми. Така емоційно напружена робота супроводжується надмірною витратою психічної енергії, призводить до психосоматичного втомлення (виснаження) та емоційного виснаження (вичерпання), у результаті чого з'являються турбота (тривога), роздратування, гнів, знижена самооцінка на фоні прискореного серцебиття, задишка, шлунково-кишкові розлади, головні болі, знижений тиск, порушення сну; як правило, виникають й сімейні проблеми. Дія стресогенних чинників, що викликають явище «емоційного вигорання» охоплює значне кого професій [38].

У 1981 р. К. Маслач, одна з провідних фахівців з вивчення «емоційного вигорання», деталізувала цей феномен як особливий стан, що включає відчуття емоційного виснаження, знемоги; симптоми дегуманізації, деперсоналізації; негативне самосприйняття, а в професійному плані – втрату професійної майстерності [43].

В 1982 р. К. Маслач виділила ключові характеристики особистості, схильної до синдрому «емоційного вигорання»: «індивідуальна межа можливостей емоційного «Я» протистояти виснаженню, протидіяти тому, що «згорає» на основі самозбереження; внутрішній психологічний досвід, що долучає відчуття, установки, мотиви, очікування; негативний індивідуальний досвід; стрес, дискомфорт, дисфункції або їх наслідки» [43].

Серед основних ознак синдрому «емоційного вигорання» є:

– «відчуття емоційного виснаження;

– наявність негативних відчуттів по відношенню до клієнтів;

– негативна самооцінка.

Ці ознаки синдрому відзначають більшість дослідників, що вивчали і спостерігали його прояви» [37].

Дещо з іншої точки зору розглядається синдром «емоційного вигорання» у дослідженнях екзистенціалістів, де поява його виявляється у фахівців, зайнятих у так званих «допомагаючих» професіях.

«Допомагаючі відносини», за твердженням К. Роджерса, це «відносини, в яких принаймні одна із сторін має намір сприяти іншій стороні в особовому зростанні, розвитку, кращій життєдіяльності, розвитку зрілості, в умінні ладнати з іншими» [38, с. 68]. У своїй роботі К. Роджерс виділив характер відносин із сторони «допомагаючої» людини, щоб ці відносини досягали своїх цілей. Вчений виділив такі властивості відносин, як «схвалення – демократичність» (у відносинах батьків та дітей), активна особиста участь – відношення «людина – людина» (у відносинах лікарів і пацієнтів психіатричної клініки), відчуття розуміння з боку терапевта, довіра до нього, відчуття самостійності в рішеннях (з боку пацієнтів психоаналітиків) тощо.

Запропоноване К. Роджерсом розуміння допомагаючих відносин дозволяє віднести в цю категорію відносини між дітьми і батьками, лікарем і пацієнтом, вчителем і учнем, консультантом і клієнтом, в самих різних сферах взаємодії. Сама природа допомагаючих відносин полягає в «сприянні», в допомозі у вирішенні проблем; природно, що виникає своєрідне фокусування на проблемах. Крім того, такого типу стосунки часто відрізняються недостатнім позитивним зворотним зв’язком [38, с. 72].

Різні вчені розглядають «вигорання» як :

– особливий вид психологічного захисту, що супроводжується змінами в поведінковій, емоційній, когнітивній сферах особистості, які виникають внаслідок виконання професійної діяльності (Х. Фрейденбергер) [8, с. 49];

– складний багатовимірний конструкт, довготривала стресова реакція, що

виникає внаслідок впливу на особистість монотонних нервово-психічних навантажень у професіях типу «людина-людина», які пов’язані з міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю, захисною реакцією у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи, а також як позитивне (творче «горіння») та негативне (виснаження, дистрес, форма дезадатації) явище (Т. Скорик) [36, с. 99];

– як різновид стресу, де клієнти соціальних служб виступають як стресогенні чинники (К. Кондо);

– як результат впливу різних стресогенних чинників (К. Маслач);

– це психофізіологічна реакція організму людини на тривалі стреси різного рівня інтенсивності, обумовлена її професійною діяльністю, що розгортається в поетапному проходження рівнів напруження, резистенції та виснаження [25, с. 116].

Симптоми професійного вигорання, умовно можна розділити на такі групи: 1) психофізичні; 2) соціально-психологічні; 3) поведінкові.

Так, «до психофізичних симптомів відносять: 1) синдром хронічної втоми; 2) емоційне та фізичне виснаження; 3) зниження сприйнятливості до змін факторів зовнішнього середовища; 4) астенія; 5) часті безпричинні головні болі або розлади шлунково-кишкового тракту; 6) різка зміна ваги (як зниження, так і підвищення); 7) гіперсонмія або нарколепсія; 8) порушення дихання; 9) зниження сенсорної чутливості.

Серед соціально-психологічних симптомів професійного вигорання виділяють: 1) зниження емоційного тонусу, почуття пригніченості; 2) підвищена дратівливість; 3) спалах невмотивованого гніву, відмова від спілкування; 4) безпричинне переживання негативних емоцій (в тому числі 4 почуття підозрілості, сорому, провини, образи); 5) підвищена тривожність; 6) гіпервідповідальність; 7) загальна негативна установка на життєві й професійні перспективи.

Серед поведінкових симптомів виділяють: 1) невиконання важливих,

пріоритетних завдань; затримка на дрібних деталях; 2) почуття марності; 3) зниження ентузіазму по відношенню до роботи; 4) дистанційованість від співробітників і отримувачів послуг (клієнтів, пацієнтів); 5) зловживання алкоголем, наркотиками» [17, с. 3-4].

Слід розглянути різні симптоми «вигорання» [24, с. 41].

1. Симптом «емоційного дефіциту». До професіонала приходить відчуття, що емоційно він вже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності. Не в змозі увійти у їх положення, брати участь і співпереживати, озиватися на ситуації, які повинні зачіпати, спонукати, посилювати інтелектуальну, вольову і етичну віддачу. Про те, що це саме емоційне вигорання, говорить ще такий досвід: протягом якогось часу таких відчуттів не було, і особистість переживає їхню появу. Поступово симптом посилюється і набуває більш ускладненої форми, все рідше переживаються позитивні емоції і все частіше негативні. Різкість, грубість, дратівливість, образи, капризи – доповнюють симптом «емоційного дефіциту».

2. Симптом «емоційної відчуженості». Особистість майже повністю виключає емоції з сфери професійної діяльності. Її майже ніщо не хвилює, майже ніщо не викликає емоційного відгуку – ані позитивні обставини, ані негативні. Причому це не початковий дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а, набутий за роки обслуговування людей, емоційний захист. Людина поступово вчиться працювати як робот, як бездушний автомат. В інших сферах вона проживає повноцінні емоції. Реагування без відчуттів і емоцій – це найяскравіший симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особи і завдає збитків суб'єкту спілкування. Партнер звичайно переживає проявлену до нього байдужість і може бути глибоко травмований.

3. Симптом «особистісної відчуженості, або деперсоналізації», що проявляється у широкому діапазоні умонастроїв і вчинків професіонала в процесі спілкування. Перш за все наголошується повна або часткова втрата інтересу до людини – суб'єкту професійної дії. Вона сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій – з ним доводиться щось робити. Об'єкт обтяжує своїми проблемами, потребами, неприємна його присутність, сам факт

його існування. Метастази «вигорання» проникають в установки, принципи і систему цінностей особистості. Виникає деперсоналізований захисний емоційно-вольовий антигуманістичний настрій. Особа затверджує, що робота з людьми не цікава, не несе задоволення, не являє соціальної цінності. В найважчих формах «вигорання» особа завзято захищає свою антигуманістичну філософію «ненавиджу», «зневажаю», «узяти б автомат і всіх розстріляти». У таких випадках «вигорання» стикається з психопатологічними проявами особи, з неврозоподібними або психопатичними станами. Таким особам протипоказана ця професійна діяльність. Але, на жаль, вони нею були зайняті, оскільки не було психологічного підбору кадрів і атестації.

4. Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень». Як випливає з назви, симптом виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття. Звичайно він утворюється на умовно-рефлекторному зв'язку негативної властивості.

Стадії розвитку вигорання відповідно до шестифакторної моделі, запропонованої М. Бурішем (Burisch), мають такий вигляд:

1. «Застережлива фаза - проявляється в надмірній активності в роботі й витісненням переживань, невдач і розчарувань, відмова від потреб, не пов'язаних з роботою.

2. Зниження рівня власної участі в професійній діяльності – супроводжується незадоволеністю роботою і приписуванням причин власних невдач іншим.

3. Емоційні реакції. На цій стадії спостерігаються безпідставні страхи, постійне відчуття провини, депресія, зниження самооцінки, агресивність, конфліктність. 4. Фаза деструктивної поведінки. Спостерігається зниження концентрації уваги, ригідність мислення, знижується концентрація уваги, відсутність здатності виконувати складні завдання, байдужість, уникнення неформальних контактів. 5. Психосоматичні реакції й зниження імунітету. Безсоння, головний біль, тахікардія, розлади травлення, залежність від нікотину, кофеїну та алкоголю. 6. Розчарування і негативна життєва установка. На цій

стадії з’являється почуття безпорадності, провини, втрата сенсу життя, екзистенціальний відчай» [43].

Вчені Б. Пелман та Е. Хартман, узагальнивши багато визначень «вигорання», виділили три головні компоненти: емоційне та/або фізичне виснаження, деперсоналізація, знижена робоча продуктивність [46].

Емоційне виснаження виявляється у відчуттях емоційного напруження та у відчутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше. Архітектор А. Шпеєр, один із сподвижників А. Гітлера, так описував його стан перед самим крахом фашистської Німеччини: «...Гітлера вже ніщо не хвилювало, і мені знов здалося, що під його тілесною оболонкою панує повна пустота. Він як би вицвілий всередині дотла» [24, с. 65].

Деперсоналізація була пов’язана з виникненням байдужого негативного і навіть цинічного ставлення до людей, що обслуговують за родом діяльності. Контакти з ними стають знеособленими і формальними; негативні установки, що виникають, можуть спочатку мати прихований характер і виявлятися у внутрішньо стримуваному роздратуванні, яке з часом виходить назовні і призводить до конфліктів. Деперсоналізація – це зміна самосвідомості, для якої характерне відчуття втрати свого «Я» і болісне переживання відсутності емоційної залученості у відносинах до роботи, до близьких. Деперсоналізація можлива при психічних захворюваннях і прикордонних станах, а в легкій формі спостерігається і у здорових людей при емоційних перевантаженнях [24].

Понижена робоча продуктивність (редукція особових досягнень) виявляється в зниженні оцінки своєї компетентності (в негативному сприйнятті себе як професіонала), незадоволеності собою, зменшенні цінності своєї діяльності, негативному відношенні до себе як до особистості, з’являється байдужість до роботи [19].

Х. Фрейденбергер характеризує схильних до синдрому вигорання, як гуманних, м’яких, людей, що співчувають, захоплюються, ідеалістів, які орієнтовані на допомогу іншим, і одночасно нестійкі, інтравертні, одержимі

нав'язливою ідеєю (фанатичних), полум'яних і легко солідаризованих людей [12]. Є. Махер же відносить до цієї категорії людей з низьким рівнем емпатії і схильних до авторитаризму [37].

Порівнюючи розвиток феномена вигорання у вчителів престижних приватних шкіл Англії та державних шкіл центру Австралії, дослідники Пірс Марк і Джефрі Моллі з'ясували, що швидкість вигорання не була пов'язана з оплатою праці вчителя. Несуттєвими виявилися також рівень інтелекту і об'єктивна складність біографії. «Вигорали» і розумні, звичайні, благополучні, і люди з важкою долею. Все залежало тільки від одного чинника – від готовності людини брати на себе або віддавати зовнішнім обставинам відповідальність за все, що відбувається в житті. Психологи назвали цю готовність рівнем інтернальності (готовність самостійно знаходити вихід в безвихідних ситуаціях, особливо характерний для зрілих людей) та екстернальності (перекладання відповідальності на зовнішні обставини властиво залежним людям, інфантильним, що шукають опору у будь-кому більш сильному).

Дослідник К. Кондо особливе значення надає вирішенню стресових ситуацій. Він вважає найуразливішими тих, хто реагує на стреси агресивно, нестримано, під дією бажання суперництва. Стресогенний чинник викликає у таких людей, як правило, відчуття пригніченості, смутку через нездійснення того, чого хотілося досягти. К. Кондо відносить до типу професіоналів, що ризикують отримати синдром емоційного вигорання також і «трудоголіків» [37].

Отже, синдром професійного вигорання – один з проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Також синдром професійного вигорання є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Професійне вигорання можна вважати третьою стадією, для якої характерний стійкий і неконтрольований рівень збудженості.

Загальновживаною є класифікація симптомів, що супроводжують різні компоненти професійного емоційного вигорання, які можна визначити за

допомогою «Методики діагностики рівня емоційного вигорання» (див. додаток А) та яка дає змогу оцінити прояви симптому за дванадцятьма основними симптомами, що зазвичай супроводжують три компонента професійного вигорання.

Характеристика основних компонентів професійного емоційного вигорання:

1. Перший компонент – «напруження» – характеризується відчуттям емоційного виснаження, втоми, викликаної власною професійною діяльністю, що проявляється у таких симптомах, як:

а) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

б) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;

в) «загнаність у кут» – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;

г) тривога й депресія – розвиток тривожності в професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

2. Другий компонент – «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми. Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

а) неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;

б) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунків;

в) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-які комунікації;

г) редукція сфери професійних обов’язків – згортання професійної

діяльності, прагнення якомога менше часу витрачати на виконання професійних обов'язків.

3. Третій компонент – «виснаження» – характеризується фізичною та психологічною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень. Тут виявляються такі симптоми, як:

а) емоційний дефіцит – розвиток емоційної не чуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску в роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

б) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру в професійних комунікаціях;

в) особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;

г) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Згідно з Д. Спаньол і Р. Кепьюто, професійне вигорання, може розглядатися з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій. У індивідуума, що відчуває на собі дію професійного вигорання першого ступеня, проявляються помірні, недовгі й випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми проявляються в легкій формі і виражаються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв в роботі.

На другій стадії професійного «вигорання» симптоми проявляються регулярніше, мають більш затяжний характер і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут не є ефективними. Соціальний працівник може почуватися виснаженим після гарного сну або після вихідних. Для турботи про себе йому необхідні додаткові зусилля.

Ознаки й симптоми третьої стадії професійного вигорання є хронічними. Можуть виникати фізичні й психологічні проблеми на кшталт виразки чи депресії. Спроби піклуватися про себе, як правило, виявляються не результативними, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Соціальний працівник починає брати під сумнів цінність своєї роботи, професії і життя як такого.

Отже, згідно з К. Маслач, прояви професійного вигорання можуть мати три стадії. На першій стадії професійного вигорання індивідуум виснажений емоційно і фізично і може скаржитися на постійні головні болі, застуду тощо. Для другої стадії професійного вигорання характерні дві сукупності симптомів. Наприклад, у соціального працівника може розвинутися негативне, цинічне і знеособлене ставлення до людей, з якими він працює (і до колег, і до клієнтів), чи, навпаки, у нього можуть виникнути негативні думки про себе через почуття, які у нього виникають до клієнтів і колег. Щоб уникнути ці негативні почуття, соціальний працівник «заглиблюється у себе», виконує тільки мінімальну кількість роботи і не хоче ні з ким спілкуватися. У індивідуума можуть проявлятися ознаки чи симптоми однієї чи обох груп. Заключна стадія – повне професійне вигорання – трапляється, згідно з К. Маслач, не часто, проте виливається у повну відразу до усього навкруги. Соціальний працівник ображений на самого себе і на все людство. Життя здається йому непідвладним, він не здатен емоційно реагувати на події, не здатен зосередитися на проблемах.

На перших двох стадіях професійного вигорання індивідуум може «відновитися», але, щоб повернутися до нормального життя, йому необхідно або навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. К. Маслач заявляє, що людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться, але додає: для того, щоб остаточно стверджувати це, необхідні додаткові дослідження.

Підсумовуючи всі наукові здобутки на теперішній час з цієї проблематики, можно відокремити три підходи до визначення синдрому професійного вигорання.

Перший підхід розглядає професійне вигорання як стан фізичного,

психічного і передусім емоційного виснаження, що викликане довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. Професійне вигорання тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми».

Другий підхід розглядає професійне вигорання як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач та С. Джексон, які розглядають синдром професійного вигорання як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних досягнень.

Г. Робертс класифікує вищенаведені симптоми як: зміни у поведінці; зміни в мисленні; зміни у почуттях; зміни в здоров'ї.

Серед симптомів, що виникають першими, можна вирізнити загальне почуття втоми, вороже ставлення до роботи, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприймання роботи як такої, яка постійно ускладнюється, стає менш результативною. Спеціаліст може легко впадати в гнів, дратуватися і почувати себе розбитим, приділяти багато уваги деталям, і бути налаштованим надзвичайно негативно до всіх подій. Гнів, що він відчуває, може призвести до розвитку підозрілості. Він може думати, що співробітники хочуть його позбутися. Цей стан може посилюватися почуттям «незалученості», особливо, якщо раніше соціальний працівник приймав участь у всіх подіях. Окрім того, кожен, хто намагається допомогти, щось порадити, викликає роздратування.

Серйозними проявами професійного вигорання є поведінкові зміни і ригідність. Якщо людина зазвичай балакуча й нестримана, то вона може стати тихою і відчуженою. Чи, навпаки, людина, що зазвичай тиха й стримана, може стати дуже говіркою, вступати в бесіду з будь-ким. Жертва професійного вигорання може стати ригідною у мисленні. Ригідний соціальний працівник закритий до змін, оскільки це вимагає енергії й ризику, котрі є великою загрозою для вже виснаженої особистості.

Отже, синдром вигорання – складний психофізіологічний феномен, який

визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром вигорання, проявляється у депресивному стані, відчутті утомленості і спустошеності, недоліку енергії і ентузіазму, втраті здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі [43, с. 35].

На думку К. Маслач, якщо все знання щодо того, що призведе до вигорання, і того, що може йому перешкоджати, звести до одного слова, то це буде слово «баланс». Порушення цього балансу – як в професійному, так і в особистому житті – веде до руйнування. Зазнаючи хронічну емоційну напругу і, прагнучи якимось чином справитися з нею, зменшити її, людина часто – вільно або мимовільно – фізично і психологічно дистанціюється від своїх партнерів по спілкуванню. Таке фізичне дистанціювання виявляється в тому, що там, де це можливо, працівники починають скорочувати робочий час і збільшувати робочі перерви.

У психологічному відношенні характерним для синдрому вигорання є розвиток відчуття незадоволеності собою, розчарування. Помічаючи за собою відчуження або сплески внутрішнього роздратування по відношенню до своїх підопічних, «допомагаючий співробітник» переживає це, як власну неспроможність, некомпетентність або людські недоліки, часто винить самого себе в тому, що відбувається з ним.

1.2. Нормативно-правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників

На сучасному етапі розвитку України державна політика спрямована на забезпечення соціального захисту населення відповідно до міжнародних стандартів та рекомендацій, враховуючи при цьому реальний соціально-економічний контекст країни. Нормативно-правове регулювання професійної діяльності у сфері соціального захисту має комплексний характер і спирається

на широку правову базу, що включає міжнародні та національні законодавчі й нормативні акти. Вони визначають правові засади соціальної профілактики, регламентують діяльність соціальних працівників як окремої професійної групи, а також охоплюють питання правового статусу державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування.

До ключових міжнародних документів у цій сфері належить Загальна декларація прав людини. У статті 22 декларації, визначено право кожної особи на соціальне забезпечення та реалізацію економічних, соціальних і культурних прав, необхідних для гідного існування та вільного розвитку особистості. Ці права мають бути забезпечені через національні зусилля, міжнародне співробітництво та з урахуванням ресурсних можливостей кожної держави [11].

Наступним важливим документом у сфері соціальної політики також є Європейська соціальна хартія, що гарантує громадянам право на справедливі, безпечні та здорові умови праці, соціальне забезпечення, отримання соціальної допомоги, доступ до послуг соціальних служб, а також право на отримання інформації та консультаційної підтримки [10].

Конституційне закріплення соціального характеру української держави є однією з її ключових правових ознак. Зокрема, відповідно до статті 1 Конституції України, держава визначена як суверенна, незалежна, демократична, соціальна і правова. Це передбачає високий рівень соціального захисту громадян та гарантії їхніх соціальних прав [22].

У контексті досліджуваної тематики особливого значення набуває забезпечення правового та соціального захисту працівників соціальної сфери, що є необхідною умовою функціонування демократичної, соціально орієнтованої правової держави.

Згідно зі статтею 43 Конституції України, «кожен має право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає» [22].

Це положення відображає зобов’язання держави щодо створення умов для повної реалізації громадянами своїх трудових прав, забезпечення рівного доступу до вибору професійної діяльності, а також сприяння професійному

розвитку шляхом впровадження програм професійно-технічного навчання, підготовки та перепідготовки кадрів. Зазначені механізми є важливими для сфери соціальної роботи, оскільки постійне підвищення кваліфікації, професійний розвиток та участь у наставницьких програмах сприяють створенню належних, безпечних та здорових умов праці соціальних працівників.

Стаття 45 Конституції України закріплює право кожного, хто працює, на відпочинок, що має ключове значення для працівників державної служби та соціальної сфери. Це право реалізується через гарантування днів щотижневого відпочинку, щорічної оплачуваної відпустки та можливості скороченої тривалості робочого часу відповідно до законодавчих норм [22].

Професійна діяльність соціальних працівників є надзвичайно складною та емоційно напруженою. Вони регулярно зіштовхуються з професійними ризиками, зокрема високим рівнем психоемоційного навантаження, швидкою втомлюваністю, тривожністю, підвищеним рівнем відповідальності за клієнтів, що може призводити до синдрома емоційного вигорання. Відсутність належного балансу між роботою та відпочинком може спричинити психологічну нестабільність, втрату працездатності та розвиток деструктивної поведінки. Саме тому забезпечення якісного відпочинку та створення сприятливих умов праці є важливими заходами для запобігання професійному вигоранню серед працівників соціальної сфери.

Крім того, стаття 46 Конституції України гарантує громадянам право на соціальний захист, що реалізується через систему загальнообов’язкового державного соціального страхування [22]. Фінансування цієї системи здійснюється за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних коштів та інших джерел соціального забезпечення. Тому соціальна держава має забезпечувати належний рівень соціального захисту громадян, у тому числі працівників соціальної сфери, що сприяє підвищенню ефективності їхньої професійної діяльності та підтриманню належного рівня їхнього добробуту.

У регулюванні трудових відносин важливу роль відіграє «Кодекс законів про працю України», який встановлює основні принципи та правові норми, спрямовані на забезпечення належних умов праці, охорону трудових прав працівників і підвищення ефективності трудової діяльності. Відповідно до статті 1 цього Кодексу, цей нормативно-правовий акт регулює трудові відносини всіх працівників, сприяючи зростанню продуктивності праці, підвищенню її якості, зміцненню трудової дисципліни та формуванню умов, за яких праця стає однією з головних життєвих потреб кожної працездатної особи [20].

У контексті соціальної роботи важливе значення має розвиток професійної компетентності та підвищення кваліфікації працівників, зокрема державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які становлять значну частку фахівців соціальної сфери. У цьому аспекті ключову роль відіграють положення Закону України «Про державну службу» та Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», які визначають основні засади діяльності державних службовців, їхні права, обов’язки та етичні стандарти професійної поведінки.

За статтею 1 Закону України «Про державну службу», державна служба визначається «як публічна, професійна та політично неупереджена діяльність, спрямована на реалізацію завдань і функцій держави. Водночас, державний службовець — це громадянин України, який обіймає відповідну посаду в органі державної влади чи іншому державному органі, отримує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та виконує повноваження, пов’язані із завданнями та функціями такого органу» [27].

Особливістю професійної діяльності державних службовців, зокрема працівників соціальної сфери, є необхідність роботи в умовах підвищеного емоційного навантаження. Як зазначено у статтях 62-63 Закону України «Про державну службу», «державний службовець зобов’язаний дотримуватися службової дисципліни, а керівник державної служби несе відповідальність за її належний рівень. Оскільки діяльність у соціальній сфері часто пов’язана з емоційно напруженими ситуаціями та необхідністю встановлення довірливих

відносин із клієнтами, фахівці повинні володіти навичками емоційної регуляції, стресостійкості та ефективної комунікації. Це підкреслює важливість розвитку психологічної готовності працівників до виконання службових обов'язків у складних соціально-психологічних умовах» [27].

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», служба в органах місцевого самоврядування визначається як професійна діяльність громадян України, що здійснюється на постійній основі. Вона спрямована на реалізацію права територіальної громади на місцеве самоврядування, а також виконання окремих повноважень органів виконавчої влади, передбачених законодавством.

У свою чергу, стаття 2 цього закону визначає поняття посадової особи місцевого самоврядування, під якою розуміється особа, що працює в органах місцевого самоврядування, наділена відповідними повноваженнями для виконання організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій. Оплата її праці здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету.

Стаття 9 Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» закріплює основні права посадових осіб місцевого самоврядування, серед яких: «повага до особистої гідності; належна оплата праці, що залежить від займаної посади, рангу, досвіду, стажу роботи та професійної якості виконання обов'язків; можливість кар'єрного зростання відповідно до рівня освіти, результатів професійної діяльності та атестації; забезпечення безпечних та належних умов праці, необхідних для ефективного виконання службових обов'язків; соціальний і правовий захист та інші гарантії [30].

Окрему увагу слід приділити потребам посадових осіб місцевого самоврядування, які відіграють важливу роль у забезпеченні їхньої професійної ефективності. Серед них ключове значення мають потреба у самореалізації та соціальному визнанні, відчуття безпеки та стабільності, а також гарантії захисту прав і законних інтересів. Врахування цих аспектів є необхідним для створення

умов, що сприяють підвищенню мотивації, професійної продуктивності та якості управлінської діяльності в системі місцевого самоврядування.

Аналізуючи сучасний стан соціальної сфери, слід зазначити, що чинна система не повною мірою відповідає потребам працівників соціальної галузі. Зростання соціальних виплат значною мірою пов'язане із розширенням доступу до соціальних послуг та застосуванням методів соціальної роботи, що спрямовані на підтримку осіб у складних життєвих обставинах.

Правові засади надання соціальних послуг в Україні визначає Закон України «Про соціальні послуги», який встановлює організаційні механізми, спрямовані на профілактику, подолання та мінімізацію наслідків складних життєвих обставин (СЖО). Відповідно до статті 1 цього закону, «складні життєві обставини (СЖО) — це обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа чи сім'я не може подолати самостійно» [31].

Законодавство у сфері соціальних послуг ґрунтується на положеннях Конституції України і включає Закон України «Про соціальні послуги», інші нормативно-правові акти, що регулюють правовідносини у цій сфері.

Згідно зі статтею 16 Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги поділяються на три основні категорії: соціальна профілактика; соціальна підтримка; соціальне обслуговування [31].

Важливу роль у соціальній сфері відіграє саме профілактика, оскільки передбачає систему заходів, спрямованих на запобігання негативним соціальним явищам, які часто легше попередити, ніж усувати їхні наслідки. Особливо актуальною є соціальна профілактика у контексті запобігання професійному вигоранню соціальних працівників, що є предметом нашого дослідження.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про соціальні послуги», «соціальна профілактика — це запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи чи сім'ї у такі обставини» [31]. Цей підхід дозволяє мінімізувати ризики розвитку кризових ситуацій у соціальній сфері та сприяє створенню ефективних механізмів підтримки працівників, які

здійснюють соціальну роботу. До того ж витрати на профілактику складають менше, ніж на корекцію, виправлення проблем, які вже виникли.

У межах нашого дослідження слід розглянути ключові поняття, пов'язані із соціальною профілактикою, зокрема: послуга соціальної профілактики, профілактична програма та профілактичний захід. Визначення цих термінів ґрунтується на положеннях Державного стандарту послуги соціальної профілактики.

Відповідно до цього стандарту, «послуга соціальної профілактики» визначається як комплекс заходів, що здійснюються суб'єктом, який надає соціальні послуги, з метою попередження, обмеження або зупинення негативних соціальних та особистісних явищ, а також їх наслідків у соціальному середовищі [28].

«Профілактичний захід» визначається як організована взаємодія між надавачами та отримувачами соціальної послуги, спрямована на запобігання виникненню соціальної проблеми, негативного явища або складних життєвих обставин, а також подолання окремих чинників, що їх зумовлюють [28].

«Профілактична програма» трактується як спеціально розроблений комплекс (система) профілактичних заходів, спрямованих на запобігання виникненню конкретної соціальної проблеми або групи взаємопов'язаних проблем, негативного явища чи складних життєвих обставин. Такі програми забезпечують комплексне надання соціальних послуг на рівні окремих громадян, соціальних груп або осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах через інвалідність, вік, стан здоров'я, соціальний статус, бездомність тощо» [28].

Згідно із Державним стандартом послуги соціальної профілактики, основними завданнями профілактичної роботи є:

1. «Попередження виникнення соціальних проблем та негативних явищ на рівні особистості, сім'ї, групи або громади.
2. Запобігання загостренню вже існуючих проблем, що можуть призвести до погіршення соціального стану особи чи групи населення.

3. Формування позитивних ціннісних орієнтацій та мотивації отримувачів послуг до зміни поведінки та подолання складних життєвих обставин.

4. Мінімізація ризику повторного виникнення соціальних проблем або негативних явищ, що можуть спричинити дестабілізацію соціального становища особи або громади.

Адаптація, інтеграція, реінтеграція та ресоціалізація осіб, які зазнали негативних наслідків через соціальні проблеми, що виникли, або внаслідок поглиблення існуючих кризових явищ» [28].

Отже, соціальна профілактика є важливою складовою системи соціального захисту та сприяє покращенню добробуту вразливих категорій населення, попередженню соціальних ризиків та мінімізації негативних наслідків соціально-економічних криз.

Соціальна послуга може надаватися на трьох рівнях: громадському (включає все суспільство, окрему територію чи адміністративно-територіальну одиницю), груповому (орієнтована на окрему установу, організацію або заклад) та індивідуальному (спрямована на окремих осіб або їхні сім'ї) [28].

Залежно від характеру та потреб отримувачів, соціальні послуги можуть бути одноразовими або багаторазовими. Умови їх надання визначаються індивідуально, з урахуванням специфіки кожного випадку, та погоджуються із отримувачем соціальної послуги або його законним представником після проведення комплексного аналізу потреб, оцінки ситуації та розроблення індивідуального плану допомоги [29].

Основні заходи соціальної послуги реалізуються через такі форми: соціальна реклама, яка спрямована на поширення інформації та зміну суспільних уявлень щодо соціальних проблем; інформаційно-освітні матеріали, що допомагають формувати усвідомлення соціальних ризиків та шляхів їх подолання [29].

Соціальна робота як професійна діяльність має глибокий етичний вимір, оскільки охоплює різноманітні форми взаємодії: між соціальними працівниками

у командах, між соціальними працівниками та клієнтами, між спеціалістами та установами, організаціями, а також між соціальними працівниками та широким соціальним середовищем. У цьому контексті етичні принципи відіграють ключову роль у забезпеченні професійної взаємодії, спрямованої як на досягнення суспільного блага, так і на задоволення індивідуальних потреб клієнтів.

Дискусії щодо етичних аспектів соціальної роботи мають довгу історію, а відповідні концепції змінювалися відповідно до суспільних трансформацій та розвитку професійних стандартів.

Документ «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» розроблений Міжнародною федерацією соціальних працівників (IFSW) і є ключовим нормативним актом, що визначає етичні принципи та професійні стандарти для соціальних працівників у різних країнах світу [9].

Основний зміст документа включає в себе:

1. Визначення соціальної роботи – розглядає соціальну роботу як професію, що ґрунтується на повазі до людської гідності, прав людини та соціальної справедливості.

2. Основні етичні принципи: повага до гідності та цінності кожної людини; соціальна справедливість (протидія дискримінації, боротьба з бідністю та нерівністю); права людини та їхній захист; професійна чесність, доброчесність та відповідальність; самовизначення клієнта (кожна людина має право приймати власні рішення); конфіденційність та захист персональних даних.

3. Стандарти етичної поведінки, де описано, як соціальні працівники повинні діяти у взаємодії з: клієнтами – дотримуватися принципу поваги, зберігати конфіденційність, уникати конфлікту інтересів; колегами – працювати у дусі співпраці, дотримуватися етичних норм професійного спілкування; організаціями – сприяти дотриманню прав людини, працювати чесно та прозоро; суспільством – пропагувати соціальну справедливість, боротися з дискримінацією та соціальною нерівністю.

4. Професійна відповідальність – наголошує на необхідності постійного професійного розвитку, навчання та вдосконалення етичних стандартів у практиці соціальної роботи.

Цей кодекс є основою для формування національних етичних стандартів у сфері соціальної роботи в різних країнах. Він визначає, як соціальні працівники повинні діяти у складних морально-етичних ситуаціях та допомагає підтримувати високий рівень професійної етики.

Отже, можна констатувати, що етика соціальної роботи є поєднанням моральних обов'язків, професійних прав та відповідальності, які визначають специфіку діяльності соціальних працівників. Формування та дотримання етичних стандартів у цій сфері ґрунтується на набутті відповідних професійних компетенцій, розвитку особистісних якостей, а також на постійній самоосвіті та професійній підготовці фахівців. Високий рівень етичної свідомості соціального працівника сприяє якісному виконанню службових обов'язків, ефективній взаємодії з клієнтами та забезпеченню морального виховання в суспільстві.

Аналіз законодавчих положень щодо соціальної профілактики синдрому професійного вигорання дозволяє зробити висновок, що ця проблема є актуальною та потребує комплексного підходу. Незважаючи на наявність нормативно-правових механізмів, реалізація соціальної профілактики вигорання залишається складним і багатоаспектним завданням, яке вимагає тісної співпраці між фахівцями соціальної сфери, державними інституціями та самими отримувачами соціальних послуг. Отже, удосконалення профілактичних заходів та підвищення етичної культури соціальних працівників є важливим напрямом для подальшого розвитку професійної діяльності в соціальній сфері.

1.3. Особливості професійної діяльності фахівця соціальної роботи

Професійна діяльність спеціалістів соціальної сфери є тривалим і емоційно насиченим процесом взаємодії з отримувачами соціальних послуг. Вона

потребує ґрунтовних знань, соціально-педагогічних навичок, а також особистісних і професійних якостей.

Модернізація освіти, спрямована на вдосконалення освітнього середовища, сприяє ухваленню відповідальних і креативних рішень фахівцями, використанню як традиційних, так і інноваційних методів розв'язання професійних завдань, а також формуванню навичок навчання протягом життя. Сьогодні ці аспекти набувають особливої актуальності для закладів вищої освіти у зв'язку з обмеженнями в комунікації та міжособистісній взаємодії, спричиненими пандемією COVID-19, а також повномасштабним вторгненням росії в Україну.

Одним із ключових завдань підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери у закладах вищої освіти є розвиток компетентностей, які допоможуть їм ефективно організовувати свою діяльність і вибудовувати професійну поведінку, мінімізуючи негативні впливи, пов'язані з особливостями їхньої роботи.

Фахівець з соціальної роботи – це важливий феномен у соціальній практиці, а тому далеко не повністю вивчений теорією соціальної роботи.

Можна виділити наступні характерологічні ознаки особистості фахівця в галузі соціальної роботи:

– це професіоналізований індивід, що здійснює свою діяльність в системі «людина – людина»;

– це суб'єкт професійної діяльності, включений в соціокультурні умови;

– його особу як суб'єкта діяльності визначають два базові компоненти: можливості (здібності) і готовність до цієї діяльності;

– особистість фахівця у сфері соціальної роботи формується, розвивається, самореалізується, самоудосконалюється в професійній діяльності, вона змінює себе і діяльність;

– характерними рисами особистості є індивідуальність з властивими особовими інваріантними характеристиками, які відповідають професійно-етичним принципам і стандартам даної професії [14].

Ефективність діяльності соціальної служби виражається й в психічному

самопочутті громадян, яким надається допомога; це означає, що підбір кадрів, які здатні бути психологічно близькими, емпатійними цим категоріям громадян, впливає на підвищення ефективності системи соціальної роботи.

Відповідно до вищезазначеного, особистісно-професійні особливості соціальних працівників здійснюють безпосередній і істотний вплив на якість соціальної роботи, а через неї і на дієвість соціальної політики держави, що проводиться в конкретний період [14].

Існує багато описів професійно важливих якостей для соціального працівника, узагальнюючи які, ми виділили чотири групи найважливіших якостей:

1. Інтелектуально-професійні якості: високий професіоналізм, компетентність, культура, ерудиція, володіння технологією, знання психології, педагогіки, юриспруденції, інші необхідні знання.

2. Моральні якості: любов до людей, гуманність, доброзичливість, чуйність, милосердя, емпатія, бажання допомогти людині, терпимість, відповідальність.

3. Комунікативні якості: товариськість, тактовність, уміння слухати, здатність підтримати людину, здатність контактувати з людьми, «будувати» діалог, уміння стимулювати в людині її внутрішні резерви тощо.

4. Вольові якості: організаторські здібності, наполегливість, ініціативність, витримка, самовладання, організованість, відповідальність, уміння доводити почату справу до кінця і інші.

Дослідниками також виділяються такі якості, як чесність, справедливість, порядність, працездатність, готовність до психологічного дискомфорту, уміння «будувати» самозахист. Безумовно, особисті якості є необхідною умовою для ефективної діяльності. Проте не менш важливими є такі компоненти особистості, як світогляд, гуманітарна культура та гуманістична спрямованість всього життя, етична сторона життєдіяльності [16].

Професія соціального працівника цікава і дає немало корисного йому самому. Нерідко вона доставляє відчуття задоволеності собою, особливо коли

фахівець відчуває, що його цінують клієнти, він упевнений, що зміг допомогти. Проте, не дивлячись на корисність та важливість професії «соціальний працівник», часто вона коштує людям, що займаються нею, досить дорого. Дія не завжди помітна зі сторони, але її справжню ціну відчуває сам консультант. A. Storr (1980) виділяє декілька важливих аспектів цієї «платні»:

– загроза втратити ідентичність і «розчинитися» в клієнтах;

– негативні наслідки можуть позначитися в особистому житті (сім'я, друзі);

– загроза психічних порушень через постійні зіткнення з темними сторонами життя і психічною патологією [16, с. 121].

Основними чинниками негативного впливу трудового процесу на особистість соціального працівника є когнітивні, поведінкові, ефективно-мотиваційні і інші стереотипи. Повноцінна професійна діяльність виражається в тому, що соціальний працівник як суб'єкт праці покликаний самостійно і творчо підходити до визначення і вирішення професійних задач; досягати результатів, відповідних стандартам; уміти аналізувати і регулювати технологічні процеси.

На розвиток синдрому вигорання здійснює вплив і організаційний чинник. Його вплив пов'язаний з тим, що робота може бути складною за змістом, але недостатньо організованою, не оцінюваною належним чином, а характер керівництва може не відповідати змісту роботи тощо. Розповсюдженню синдрому також сприяє невизначеність функцій, що пред'являються соціальному працівнику.

Істотну роль в емоційному вигоранні грає ролевий чинник. Ученими були проведені дослідження присвячені вивченню взаємозв'язку між ролевою конфліктністю, ролевою невизначеністю і вигоранням. Вони виявили, що це особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в яких загальні дії слабо злагоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і скоординованості дій. Аналіз рівнів вигорання, проведений в двох різних групах, показав, що розподіл відповідальності і колегіальність в роботі обмежує розвиток синдрому

вигорання, не дивлячись на те, що робоче навантаження може бути істотно вище звичайного. Таким чином, появі синдрому вигорання сприяє наявність ролевого конфлікту в діяльності соціального працівника [28].

Наступним несприятливим чинником, пов'язаним з ризиком виникнення емоційного вигорання в праці соціального працівника є професійні кризи, що неодноразово виявляються протягом всієї професійної діяльності, у тому числі і у високопрофесійних фахівців. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності, при переході до суміжної спеціальності усередині професії, при необхідності перекваліфікації тощо.

При кризі спостерігається зниження професійної самооцінки, може виявлятися відчуття вичерпаності своїх можливостей страх йти навіть на виправданий ризик, посилення захисних мотивів, зниження інтересу до подальшого зростання, чи навпаки, прагнення зайняти місце, не відповідне рівню своєї компетенції. Ризик виникнення емоційного вигорання особи фахівця в соціальній роботі збільшується в таких випадках:

– монотонність роботи, особливо якщо її значення здається сумнівним;

– вкладання в роботу великих особових ресурсів при недостатності визнання і позитивної оцінки;

– строга регламентація часу роботи, особливо при нереальних термінах її виконання;

– робота з «невмотивованими клієнтами», що постійно чинять опір зусиллям консультанта допомогти їм, і незначні, важко відчутні результати роботи;

– напруженість і конфлікти в професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег і їх зайвий критицизм;

– нехватка умов для самовираження особи на роботі, коли не заохочуються, а пригнічуються експериментування і інновації;

– робота без можливості подальшого навчання і професійного вдосконалення;

– невирішені особові конфлікти консультанта.

В деяких роботах наголошується, що узагальненим показником ставлення до праці може служити задоволеність професією, яка була заснована на свідомості правильності вибору професії, відповідності своїх здібностей вимогам професії, результативності своєї праці [37].

Фахівці з соціальної роботи нерідко забувають, що їх перевага в пізнанні клієнтів відносна, оскільки вони бачать клієнтів в специфічних умовах і, як правило, нетривалий час. Вони не мають нагоди спостерігати за діяльністю клієнтів в реальному житті і лише з їхніх слів знають про їхні тривоги, страхи, невдачі, і в меншій мірі – про досягнення.

Зайва залученість в професійну діяльність нерідко примушує страждати сім'ю соціального працівника.

По-перше, вимоги етики не дозволяють соціальному працівнику ділитися з сім'єю проблемами своїх клієнтів, дотримуючись принципу конфіденційності, тому члени сім'ї лише приблизно уявляють, чим займається консультант. Така загальна проблема сімей, члени яких з професійних міркувань повинні думати, що і як говорити близьким про свою роботу.

По-друге, консультування вимагає великих емоційних витрат, і іноді це значно зменшує емоційну віддачу в сім'ї. Коли на роботі весь день доводиться вислуховувати інших людей і заглиблюватися в їхні турботи, увечері важко проникати турботами дружини або чоловіка і дітей [16]. І це не єдині проблеми, які висуває професія фахівця з соціальної роботи.

Соціальні працівники працюють у доволі неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги і контролю в процесі взаємодії. За таких умов стрес спричинюється безліччю стресогенів, які безперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Наразі почуття контролю над тим, що відбувається, може мати вирішальне значення. Якщо соціальний працівник реагує адекватним, адаптивним чином, він більш успішно й ефективно діє та підвищує свою функціональну активність і впевненість, у той час як дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до професійного вигорання. Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами

(внутрішніми та зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги. Безперервне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче призводить до професійного вигорання. Вигорання не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу.

Існує сумна тенденція роботодавців і співробітників негайно покладати відповідальність за професійне вигорання на індивіда. Однак значна кількість значущих компонентів стресу притаманна професії чи посаді. Професійне вигорання як таке, є кінцевим результатом сукупності факторів оточення, в якому людина працює, отриманої освіти, характеристик установи й особистісних моментів.

Соціальний працівник, що відчуває на собі дію синдрому професійного вигорання, може намагатися подолати ситуацію, уникаючи співробітників і клієнтів, фізично і думкою дистанціюючись від них. Уникнення та дистанціювання можуть проявлятися багатьма шляхами. Наприклад, соціальний працівник може часто бути відсутнім на роботі. Він може спілкуватися безособистісними способами з колегами та клієнтами, може зменшувати власну залученість до контакту з ними. Соціальний працівник, врешті-решт, впадає в депресію і починає сприймати ситуацію як «безнадійну». Він може залишити свою посаду чи взагалі змінити професію.

Професійна діяльність соціальних працівників характеризується інтенсивною емоційною взаємодією з клієнтами, що може призводити до емоційного вигорання. Цей синдром проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень.

Дослідниця О. Главатська зазначає, що виникнення та розвиток синдрому професійного вигорання залежать від віку, стажу роботи та статі працівника. Зокрема, молоді та недосвідчені соціальні працівники більш схильні до вигорання через завищені очікування щодо професії. Жінки частіше зазнають цього синдрому через велику кількість соціальних ролей та обов’язків, тоді як у чоловіків вигорання пов’язане з міжособистісною самотністю, низькою пізнавальною активністю та самоприйняттям. Крім того, працівники з високим

рівнем вигорання схильні уникати проблемних ситуацій, мають знижений адаптаційний потенціал та нервово-психічну стійкість.

Для запобігання професійному вигоранню рекомендується організовувати робочі паузи для емоційного розвантаження, оптимізувати режим роботи та відпочинку, а також навчати працівників методам релаксації та саморегуляції психічних станів.

Професійна діяльність соціальних працівників, згідно з М. Ільєнко, включає не лише безпосередню взаємодію з клієнтами під час особистих зустрічей, а й значну кількість телефонних комунікацій, які мають свої особливості та виклики. Зокрема, телефонне спілкування ускладнюється відсутністю зорового контакту, що є важливим для сприйняття невербальної інформації, оцінки емоційного стану співрозмовника та ефективної передачі інформації [14, с. 308]. Додатковими труднощами є часові обмеження розмов, відповідальність за точність переданої інформації, а також технічні проблеми, такі як спотворення тембру голосу чи погана якість зв’язку, що може створювати комунікативну напруженість.

Телефонне спілкування часто супроводжується стресовими ситуаціями, які можуть стати чинником розвитку синдрому професійного вигорання. Зокрема, дослідниця О. Главатська зазначала про кілька типів комунікативних труднощів, з якими стикаються соціальні працівники в процесі телефонної взаємодії:

1. «Когнітивно складні ситуації – пов’язані зі складною або некоректною поведінкою абонентів, зокрема панібратськими зверненнями, маніпуляціями, сексуальними домаганнями, обманом або нездатністю клієнта сформулювати проблему.

2. Вербальні труднощі («незрозуміла мова») – включають дефекти дикції, нечітку або тиху вимову, мовні бар’єри та сильний акцент.

3. Ситуації «затягування» – комунікація з клієнтами, які повільно формулюють думки або надмірно довго аналізують отриману інформацію.

4. Емоційно негативні ситуації – взаємодія з агресивними абонентами,

які використовують образливу лексику, погрози, звинувачення або провокують конфлікти.

5. Ситуації дисонансу – випадки, коли клієнт висловлює справедливу скаргу, однак соціальний працівник не може надати допомогу через професійну етику або конфіденційність інформації» [8, с. 50].

Результати численних досліджень вказують, що до професійного вигорання найбільш схильні молоді соціальні працівники, які мають завищені очікування щодо професії та рівня професійної успішності (Главатська, 2019). Незадоволені очікування та розбіжність між уявленнями про професію та реальними умовами роботи можуть спричиняти емоційне виснаження, що негативно впливає як на особистість спеціаліста, так і на ефективність функціонування соціальних служб.

Сьогодні телефонне спілкування є одним із значущих професійних викликів для соціальних працівників, що вимагає розробки та впровадження ефективних стратегій підтримки емоційної стійкості й комунікативної компетентності фахівців у цій сфері.

Отже, у своїй професійній діяльності соціальні працівники зтикаються з численими викликами, що призводять до емоційного вигорання. Серед цих викликві слід виокремити такі: робота в емоційно напруженій атмосфері, порушення балансу «робота-дім», емоційно виснажуюче спілкування з клієнтом, труднощі телефонного консультування з клієнтом, покладання додаткових обов’язків з боку керівництва тощо. Такий стан справ справ вказує на необхідність проведення профілактики емоційного вигорання серед соціальних працівників.

1.4. Сутність та зміст профілактики синдрому «емоційного вигорання» в професійній діяльності соціального працівника

Вивчення питання попередження емоційного вигорання у соціальних працівників потребує визначення сутності та змісту поняття «профілактика».

Термін «профілактика» у психолого-педагогічній літературі має декілька трактувань:

- як використання сукупності заходів, розроблених для попередження виникнення і розвитку будь-яких відхилень у розвитку, навчанні, вихованні;
- як комплекс економічних, політичних, правових, медичних, психолого-педагогічних заходів, спрямованих на попередження, обмеження, локалізацію негативних явищ у соціальному середовищі [3, с. 31];
- як комплекс заходів, спрямованих на збереження, підтримання і захист нормального рівня життя і здоров'я людини, сприяння їй у досягненні встановлених цілей і розкритті внутрішнього потенціалу [6, с. 158].

Сутність більшості з наведених понять зводиться до розгляду профілактики як діяльності з попередження виникнення негативних явищ у суспільстві, а в останньому акцентовано увагу на збереження ресурсів особистості та розкриття її потенціалу.

У сучасній теорії та практиці соціальної педагогіки учені (О.В. Безпалько, А.Й. Капська, В.М. Оржеховська та ін.) розрізняють такі види профілактики, як первинна, вторинна і третинна:

1. «Первинна профілактика носить інформаційний характер, спрямована на формування в особистості неприйняття та категоричну відмову від певних стандартів поведінки та негативних звичок. Її зміст полягає у: наданні підліткам та молоді інформації про наслідки асоціальних дій, вживання різних видів алко-нарко- та токсичних речовин; роз'ясненні правових норм стосовно різних аспектів асоціальної поведінки; популяризації переваг здорового способу життя; формуванні у підлітків та молоді навичок культурного проведення дозвілля; створенні умов для самореалізації особистості в різних видах творчої, інтелектуальної, громадської діяльності» [3, с. 31].

Первинна**,** або переважно соціально-педагогічна профілактика спрямована на збереження і розвиток умов, що сприяють здоров'ю, збереженню життя дітей і на попередження несприятливого впливу на нього факторів соціального і природного середовища [7, с. 134].

2. Мета вторинної профілактики – обмеження поширення окремих негативних явищ, що мають місце в суспільстві чи соціальній групі [7]; раннє виявлення негативних змін в поведінці дитини, що дає можливість також попередити їх подальший розвиток [7].

3. Третинна профілактика – це комплекс соціальних, освітніх та медико-психологічних заходів, спрямованих на відновлення особистісного та соціального статусу людини, повернення її в сім'ю, освітній заклад, трудовий колектив, до суспільно-корисної діяльності [7, с. 11].

Також ми ознайомились із визначенням профілактика емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної, професійно-технічної освіти (далі скорочено ЗП(ПТ)О), яка полягає «у створенні у педагогічному колективі умов, які протидіють можливій появі його симптомів. До таких заходів варто віднести насамперед створення позитивного соціально-психологічного мікроклімату у педагогічному колективі. Ефективним її методом є соціально-психологічний тренінг» [19].

Профілактика професійного та емоційного вигорання – це «створення умов, які протидіють можливій появі їх симптомів (насамперед створення позитивного соціально-психологічного мікроклімату у колективі, соціально-психологічний тренінг)» [26, с. 112].

Корекція професійного та емоційного вигорання - проводиться з особами, які мають її виражені симптоми (індивідуальна чи групова - соціально-психологічний тренінг) [26, с. 112].

Головними напрямами, що запобігають вигоранню фахівців соціальної роботи є такі: розвиток знань, навиків і умінь; поліпшення умов праці і відпочинку; розвиток змісту праці; розвиток засобів праці; розвиток мотивації; зміни оплати праці; соціальний захист самих «захищаючих»; система психологічного розвантаження, зняття напруги після робочого дня; система поліпшення психологічного клімату в колективі.

Домінуючими чинниками збереження психічного здоров'я і професійного розвитку персоналу в структурах соціального захисту і допомоги є розвиток

знань, навиків і умінь, розвиток змісту праці; та система поліпшення психологічного клімату в колективі. Це пояснюється наступними обставинами. По-перше, останнім часом з'явилися великі можливості для отримання вищої освіти (у тому числі і другої), підвищення кваліфікації.

По-друге, зміст праці, виконуваної різними працівниками системи соціального захисту, більш менш відстоявся у зв'язку із становленням самої системи як сфери трудової зайнятості. Проте разом з цим загальним процесом існують типові проблеми, які вимагають «розвиваючих рішень»: більш точний розподіл посадових задач, обов'язків і прав; виключення дублювання при виконанні функцій; утомленість, що наступає від фізичних і психологічних навантажень, та ін.

По-третє, посильною виявилася проблема поліпшення психологічного клімату в колективі. Значною мірою це відбувається завдяки «нариванню» ситуації «Якщо не ми, то хто?» Постійно працювати в психологічному дискомфорті досить важко і люди прагнуть привести в дію неформальні важелі впливу на відносини між собою, щоб вивести їх на більш високий або, принаймні, «компромісний рівень».

Для кадрів соціальної роботи, як і для персоналу інших сфер діяльності, найважливішими «необхідними властивостями» є здоров'я (фізичне і психічне), компетентність і професіоналізм. Вимога здоров'я обумовлена тим, що соціальна робота була і залишається однією з важких професій з точки зору фізичних і психологічних навантажень. Тут стикаються з найсумнішими сторонами людського життя – старістю, інвалідністю, самотністю, сирітством, немічністю, беззахисністю, хворобами, жорстокістю тощо.

Слід врахувати, що більшість працівників складають жінки, що мають більш високий ступінь сприймання, співпереживання, емоційності, в порівнянні з чоловіками.

Тому на практиці для підтримки і зміцнення здоров'я персоналу використовуються (хоча явно не в достатній мірі) індивідуальні, групові, колективні системи. Наприклад, психологічні прийоми самозахисту в ситуаціях

«негативного спілкування»; кімнати і методики релаксації, психологічного розвантаження; індивідуальна і групова психотерапія; періодичні медичні огляди і надання лікарської допомоги; надання путівок за пільговими цінами в санаторії, будинки відпочинку, пансіонати; заняття фізкультурою та ін. [30].

Компетентність фахівця, уміння швидко і ефективно вирішувати проблеми клієнта – чинник професійного самозбереження. Тому важливо підвищувати свою майстерність і кваліфікацію за допомогою самоосвіти в ході практичної діяльності, запозичення досвіду у колег, різними формами короткострокового навчання – курси, семінари, разові програми і ін. Одним з вирішальних чинників в підвищенні компетентності є індивідуальна пізнавальна мотивація – завтра знати і уміти краще, ніж сьогодні [43].

Коли ми говоримо про профілактику синдрому емоційного вигорання, то важливою умовою є розробка спеціальних технологій профілактики та подолання цього явища, які можуть реалізовуватися на двох основних рівнях:

1) на рівні організації (технології для організаційної профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання, які можуть використовуватися керівниками організацій);

2) на рівні особистості (технології для індивідуальної профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання, які можуть використовуватися конкретними людьми).

Вчені (Д.К. Норкрос, Д.Д. Гай та К.Дж. Осборн; Пітер Хоукінс та Ейслінг Макмехон; Н.Гусак, Н.Кобаченко, В.Назарук та ін.,) як форму емоційної підтримки та профілактики професійного вигорання розглядають супервізію.

Супервізія – це «особливе втручання, ефективний методо корекції та профілактики емоційного вигорання працівників (особливо при роботі із конкретними проблемами та групами населення, включаючи домашнє насильство, зловживання психоактивними речовинами та алкоголем, а також лікування дітей та підлітків), а відтак потребує особливих вимог до фахівця, який її здійснює» [1, с. 14].

Професійна допомога при емоційному вигоранні, на думку К. Кондо, може

здійснюватися за допомогою двох видів терапії: роботі з людьми, схильними до синдрому емоційного вигорання, і пом'якшення дії організаційного чинника.

Найважливішим принципом запобігання синдрому вигорання є дотримання вимог психогігієни самим соціальним працівником.

Психогігієна розглядається як «наука про забезпечення, збереження та підтримку психічного здоров'я людини, що вивчає заходи і засоби формування, збереження і зміцнення психічного здоров'я людей та попередження психічних захворювань» [37, с. 102]. Основними задачами психогігієни професійної діяльності є розробка та впровадження сукупності заходів, що забезпечують збереження і зміцнення психічного здоров'я професіонала

Дослідники Л. Гридковець, Т. Вебер, Н. Журавльова, О. Запорожець, О. Климишин тощо, розкриваючи питання профілактики емоційного/ професійного вигорання, визначили основні принципи психогігієни та психопрофілактики професійного вигорання: «принцип комплексності, принцип системності, принцип розвитку психіки та орієнтацію на ресурси особистості» [25., с. 122].

При цьому особливу увагу слід звернути на принцип орієнтації на ресурси особистості, до яких належать такі: «сила Я-концепції, самоповага, самооцінка, усвідомлення власної значимості (не в контексті визнання колег та клієнтів, а в якості екзистенції), самодостатність (за наявності відкритості до співпраці як із клієнтом, так і з колегами), здатність до вдячності» [25, с. 123].

Існує низка тренінгових методів для підготовки та професійного розвитку психотерапевтів, соціальних працівників, капеланів, які сприяють формуванню необхідних особистісних якостей, зміцненню професійних ресурсів і запобігають професійній деформації та вигоранню, зокрема терапевтичні та інтерперсональні тренінги, балінтовські групи, котерапія та супервізія.

У процесі профілактики професійного вигорання на різних його етапах важливо враховувати внутрішні ресурси спеціаліста, звертаючи увагу на біологічні, психологічні, соціальні та духовні складові особистості.

Так, дослідниця Л. Гридковець визначила чотири рівні профілактики

емоційного вигорання крізь призму різних складових особистості. Більш детально ми розкриємо перший, профілактичний рівень.

На цьому рівні біологічна складова особистості включає «забезпечення фізичних параметрів діяльності (свіже повітря; необхідне обладнання, комфортні умови праці (або обмеження часу перебування в некомфортних умовах); зручний одяг тощо.); забезпечення фізіологічних параметрів життєдіяльності: достатній сон; якісне харчування; фізична діяльність; фізичні вправи.

Психологічна складова особистості включає забезпечення психологічних параметрів (відчуття безпеки і затишку, візуальний та акустичний комфорт); супервізію; психотренінги.

Соціальна складова особистості включає забезпечення соціальних потреб; конструктивну оцінку діяльності; новизну (залучення до нових тем та проектів); спілкування з сім'єю та друзями; Заняття улюбленою справою, хобі (комп'ютер, фільми, книжки, вишивання садівництво, рибальство, туризм тощо).

На рівні духовної складової особистості має місце відвідування мистецьких заходів; спілкування з природою; підтримка членами релігійних спільнот» [25, с. 127-128].

Одним із найважливіших методів профілактики синдрому емоційного вигорання є саморегуляція, оскільки без активного усвідомленого залучення особистості неможливо ефективно подолати цей феномен.

Саморегуляція – це «управління своїм психоемоційним станом, який досягається шляхом впливу людини на саму себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом і диханням» [26, с. 29]. Завдяки універсальності цього підходу, методи саморегуляції можуть бути застосовані в різноманітних професійних і життєвих ситуаціях.

Професійна діяльність соціальних працівників, особливо тих, хто працює із вразливими категоріями клієнтів, супроводжується високим рівнем психоемоційного навантаження. Тривалий вплив стресогенних факторів може призвести до емоційного виснаження, деперсоналізації та психосоматичних

розладів. Тому важливим завданням є вчасне розпізнавання ознак стресу, його профілактика та ефективне зниження рівня психічної напруги. Одним із ключових механізмів у цьому процесі є навички психічної саморегуляції, які дають змогу не лише усувати негативні емоційні стани, а й формувати внутрішні ресурси для подолання стресових ситуацій.

Саморегуляція сприяє формуванню трьох основних ефектів:

1. Зниження рівня психоемоційної напруги – завдяки свідомому контролю над власним станом соціальні працівники можуть зменшити вплив стресогенних факторів.

2. Підвищення рівня стресостійкості – формування навичок швидкої мобілізації ресурсів організму для ефективного реагування на складні ситуації.

3. Покращення професійної ефективності – здатність підтримувати високу працездатність, не допускаючи емоційного виснаження.

Отже, впровадження методів саморегуляції є необхідною умовою для забезпечення психологічної стійкості соціальних працівників та підвищення ефективності їхньої професійної діяльності.

Існує також немало конкретних чинників попередження «синдрому емоційного вигорання»:

– культивування інших інтересів, не пов’язаних з консультуванням, якнайкраще рішення цієї проблеми полягає в тому, щоб поєднувати роботу з навчанням, дослідженнями, написанням наукової статті;

– внесення різноманітності в свою роботу, створення нових проектів і їх реалізація без очікування санкціонування з боку офіційних інстанцій;

– підтримка свого здоров’я, дотримання режиму сну і харчування, оволодіння технікою медитації;

– задовільне соціальне життя; наявність декількох друзів (бажано інших професій), у взаємостосунках з якими існує баланс;

– прагнення до того, чого хочеться, без надії стати переможцем у всіх випадках і уміння програвати без непотрібних самознищення і агресивності;

– здатність до самооцінки без покладання надії тільки на пошану оточуючих;

– відкритість новому досвіду; вміння не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів в роботі і житті;

– обдумані зобов'язання (наприклад, не слід брати на себе велику відповідальність за клієнта, що робить він сам);

– читання не тільки професійної, але і іншої хорошої літератури, просто для свого задоволення без орієнтації на якусь користь;

– участь в семінарах, конференціях, де надається можливість зустрітися з новими людьми і обмінятися досвідом;

– періодична спільна робота з колегами, значно відмінними професіонально і особистісно;

– участь в роботі професійної групи, яка дає можливість обговорити виниклі особисті проблеми, пов'язані з консультативною роботою; хобі.

Виходячи з вищезазначеного, щоб уникнути синдрому вигорання, консультант повинен зрідка, але обов'язково, оцінювати своє життя в цілому – чи живе він так, як йому хочеться. Якщо існуюче життя не задовольняє, слід вирішити, що потрібно зробити для позитивних змін. Тільки піклуючись про якість свого життя, можна залишитися ефективним фахівцем.

Отже, питання профілактики емоційного вигорання у соціальних працівників включає в себе різні напрями та методи роботи. Актуальними напрямами запобігання емоційного вигорання є психогігієна, супервізія, саморегуляція особистості. Важливими методами є соціально-психологічний тренінг, методи психологічного розвантаження, зняття напруги тощо.

РОЗДІЛ 2
ТЕХНОЛОГІЇ ПОПЕРЕДЖЕННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

2.1. Методика дослідження вихідного рівня синдрому «емоційного вигорання» в діяльності соціального працівника

Дослідження було проведено на базі Комунального закладу «Центр соціальної підтримки дітей та сімей «Затишна домівка» Запорізької міської ради. Центр соціальної допомоги «Затишна домівка» – це заклад соціального захисту дітей та сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.

У дослідженні взяло участь 70 осіб, жінок у віці від 21 до 49 років, що є співробітниками Центру соціальної допомоги «Затишна домівка», служб соціального захисту населення, відділень пенсійного фонду, управління праці та соціального захисту населення.

Дослідно-експериментальна робота проводилась нами в три етапи: на першому етапі ми продіагностували вихідний рівень емоційного вигорання у соціальних працівників Центру соціальної допомоги «Затишна домівка»; на другому етапі нами було розроблено програму технології попередження синдрому «емоційного вигорання» в діяльності соціального працівника.

Для перевірки гіпотез і вирішення поставлених завдань було використано наступні методи дослідження: анкетування, аналіз документів, тестування з використанням різних методик, що дозволили визначити наявність синдрому емоційного вигорання і особистісні особливості соціальних працівників.

Для дослідження рівня емоційного вигоряння у соціальних працівників була використана методика «Діагностика рівня емоційного вигорання», що містить 84 питання (див. Додаток А).

Методика дозволяє оцінити наявність емоційного вигорання за трьома шкалами: «напруга», «резистенція», «виснаження», які включають по чотири

симптоми.

«Напруга» – переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність в клітку», тривога і депресія, «резистенція», неадекватне виборочне емоційне реагування, емоційно-етична дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків.

«Виснаження» – емоційний дефіцит, емоційна відчуженість, психосоматичні і психовегетативні порушення, часткова відчуженість.

За кількістю балів, що отримані по кожному симптому, можна говорити про його ступінь вираженості: симптом, що вже проявився, симптом, що проявляється або симптом, що не проявився.

Загальний підсумковий показник складається із суми балів по всіх дванадцяти симптомах. Цей показник може говорити про відсутність «вигорання», про «вигорання», що починається, або про наявне «вигорання».

Дослідження включало 3 етапи.

1. Вивчення соціально демографічних характеристик опитуваних і їх задоволеності організаційними чинниками.

2. Вивчення ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників, що взяли участь в дослідженні.

3. Вивчення особистісних якостей соціальних працівників.

Результати, отримані за допомогою опитування, дозволили описати соціально-демографічні характеристики респондентів, а також інші параметри, що оцінюють ступінь задоволеності працівників соціальних служб умовами праці, заробітною платнею, відносинами з безпосереднім керівником, відносинами в колективі, а також оцінити інтенсивність відчутих соціальними працівниками фізичних, інтелектуальних, психоемоційних навантажень. Одним з важливих соціально-демографічних показників є вік опитаних, який на нашу думку знаходиться в тісному взаємозв'язку із здатністю протистояти синдрому емоційного вигорання. Середній вік опитаних склав 42,3 роки, з них у віці від 18 до 36 років – 28,6%, від 36 до 55 років – 71,4%.

Відповіді на питання анкети щодо сімейного стану розподілилися таким

чином: заміжніх 68,6% опитаних, не мають власної сім'ї –31,4% респондентів. Також цікавив рівень освіти, і те, яким чином він впливає на становлення синдрому вигорання у працівників соціальних служб. Результати анкетного опитування показали, що 8,6% опитаних мають середню освіту, середньо-технічна освіта є у більшості соціальних працівників, що взяли участь в дослідженні і складає 51,4,% опитаних, незакінчена вища освіта у 11,4%, вищу освіту мають 28,6% респондентів.

Більшість опитаних, що увійшли до вибірки, жителі м. Запоріжжя (85,7%), представники інших міст області склали 11,4%, також в дослідженні взяли участь 2,9% респондентів, що проживають в сільській місцевості.

У дослідженні взяли участь соціальні працівники, що працюють на різних посадах, яких ми розділили на групи: соціальні працівники – 25,7%, фахівці з соціальної роботи – 50%, завідувачі, начальники, провідні фахівці з соціальної роботи – 24,3% опитуваних.

Соціальні працівники, що взяли участь в дослідженні мають різний професійний стаж, який ми розділили на три групи. Стаж професійної діяльності від 0 до 5 років має 47,1% респондентів, стаж від 5 до 10 років – 30%, понад 10 років стаж у 22,9% соціальних працівників.

При відповіді на питання анкети щодо задоволеності умовами праці, були отримані наступні результати:

Повністю умовами праці задоволені 20,2% опитаних, швидше задоволені, чим не задоволені – 32,6%, важко відповісти 18,7% опитаних, швидше незадоволені, чим задоволені умовами праці – 24,5%, зовсім незадоволені 4% респондентів.

На питання анкети про ступінь задоволеності розміром зарплати відповіді розподілилися таким чином: з опитаних ніхто повністю не задоволений розміром зарплати, швидше задоволені, чим не задоволені 34,1%, утруднялися відповісти 21,2% респондентів, швидше не задоволені, чим задоволені 26,4%, повністю незадоволені розміром зарплати 18,3% працівників соціальних служб , що прийняли участь в опитуванні.

При аналізі питання анкети про можливість підвищення кваліфікації, були отримані наступні результати: більшість респондентів (34,9%) задоволена нею, швидше задоволені, чим не задоволені можливістю підвищення кваліфікації 24,8% опитаних, утруднялися відповісти 21,6%, швидше незадоволені, чим задоволені можливістю підвищення кваліфікації 11,8%, повністю незадоволені 6,9% опитаних.

Досліджуючи ступінь задоволеності різноманітністю виконуваних робіт, нами були отримані наступні результати: 27,9% респондентів відповіли, що вони задоволені різноманітністю, швидше задоволені, чим не задоволені 39% опитаних, утрудняли відповісти 24,8%, швидше незадоволені, чим задоволені 6,1%, повністю незадоволені різноманітністю виконуваних робіт 2,2% соціальних працівників, що взяли участь в дослідженні.

Виходячи із результатів, що були отримані у ході анкетного опитування, ми можемо говорити про ступінь задоволеності соціальних працівників престижністю виконуваної роботи. Відсоток опитаних, повністю задоволених престижністю виконуваної роботи склав 20,5%, швидше задоволені нею, чим не задоволені 30,8%, утруднялися відповісти 30% опитаних, швидше незадоволені, чим задоволені 18%, повністю незадоволені престижністю професії 0,7%.

Також аналіз анкетних даних дозволив з’ясувати ступінь задоволеності респондентів відносинами з безпосереднім керівником та відносинами в колективі. Респонденти, що задоволені відносинами з безпосереднім керівником складають 25,7%, швидше задоволені, чим не задоволені 30,4%, важко було відповісти 23,7% опитуваних, швидше незадоволені, чим задоволені 17,4%, повністю незадоволені відносинами з безпосереднім керівником 6,4% респондентів. Задоволені відносинами в колективі 31,7%, швидше задоволені, чим не задоволені 22,4% опитаних, утруднялися відповісти 14,8%, швидше незадоволені, чим задоволені 2,7%, повністю незадоволені відносинами в колективі 28,4%.

При аналізі відповідей на питання анкети, щодо задоволеності організацією роботи, були отримані наступні результати: 9,7% респондентів

повністю задоволені організацією роботи, швидше задоволені, чим не задоволені 32,2%, важко було відповісти 13,3% опитуваних, 12,6% швидше незадоволені, чим задоволені, повністю незадоволені 32,2% респондентів.

Також аналіз результатів анкетування дозволив виявити інтенсивність фізичних, інтелектуальних і психоемоційних навантажень респондентів: так високу інтенсивність фізичних навантажень відчували 22,8% опитуваних, 42,9% іноді відчували фізичні навантаження, а 34,3% респондентів ніколи не відчували фізичних навантажень.

Інтенсивні інтелектуальні навантаження відчували 31,8% опитуваних, інтелектуальні навантаження відчували лише іноді – 48,4%, ніколи не відчували 19,8% респондентів.

Психоемоційні навантаження постійно на собі відчували 40,6% опитуваних, іноді відчували 36,4% респондентів, ніколи не відчували в професійній діяльності психоемоційних навантажень 23% опитаних.

Виходячи з даних анкети, ми можемо зробити висновки, що більшість соціальних працівників задоволена умовами праці (58,2%). Але існує низька задоволеність розміром оплати праці: лише 44,7% респондентів зазначили, що їх вона влаштовує.

Більшість соціальних працівників, що брали участь у дослідженні (59,7%) задоволені можливістю підвищення кваліфікації, а також вони задоволені різноманітністю виконуваних робіт (66,9%); незадоволені різноманітністю виконуваних робіт тільки 8,3% респондентів.

Соціальна робота вважається опитуваними цілком престижною професією, як абсолютно непрестижну оцінили її тільки 0,7% респондентів.

Відносинами з безпосереднім керівником більшість працівників соціального захисту задоволені (56,1%). Більшість опитуваних задоволена відносинами в колективі (54,1%), але також існує достатньо велика група повністю незадоволених відносинами в колективі – 28,4% осіб.

Організація роботи не задовольняє респондентів, повністю незадоволені організацією 32,2% соціальних працівників.

Соціальна робота, як вид професійної діяльності, пов’язана з високими інтелектуальними і психоемоційними навантаженнями, що підтверджується результатами анкети (інтенсивні інтелектуальні навантаження відчувають 31,8%, іноді відчувають інтелектуальні загрузки – 48,4%, психоемоційні навантаження завжди на собі відчувають 40,6% опитаних, іноді відчувають – 36,4%). У меншій мірі соціальні працівники відчувають фізичні навантаження (34,3% ніколи не відчувають фізичні навантаження).

Для виявлення рівня емоційного вигорання у працівників соціальних служб, нами була використана методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон (див. Додаток Б). Додатково була використана «Діагностика визначення психічного вигорання» (див. Додаток В).

Аналіз результатів діагностики соціальних працівників дозволяє зробити наступні висновки. Синдром «емоційного вигорання» було виявивлено у 19% респондентів, у фазі формування синдрому «емоційного вигорання» спостерігався у 66% опитуваних, у 15% респондентів синдром вигорання відсутній (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Рівні прояву синдрому емоційного вигорання

Відсутність синдрому «емоційного вигорання», у %	Фаза формування синдрому «емоційного вигорання», у %	Синдром «емоційного вигорання», у %
15	**66**	**19**

Наступний симптом – «редукція професійних обов’язків», було визначено у 52%. Симптом переживання психотравмуючих обставин у домінуючій фазі спостерігався у 66% соціальних працівників, які взяли участь у дослідженні.опитуваних, а «неадекватне вибіркове емоційне реагування» у 47%. У стадії формування такі симптоми вигорання, як «тривога і депресія» було визначено у 50% респондентів, а «психосоматичні і психовегетативні порушення» спостерігались у 35,7%. Інтегральні показники «вигорання»

«резистенція» в домінуючій фазі у 44,3%, «напруга» і показник «виснаження» у фазі формування у 53% респондентів.

Виходячи з отриманих даних ми можемо зробити висновок, що проблема вигорання соціальних працівників актуальна, тільки у 16% соціальних працівників не був виявлений синдром вигорання, але у 95% опитаних в сформованій стадії знаходяться ті або інші симптоми вигорання. У 66% працівників соціальних служб, що взяли участь в дослідженні вигорання знаходиться у стадії формування, що говорить про необхідність профілактики і психокорекції їхнього психоемоційного стану.

При зіставленні особливостей демографічних характеристик у різних стадіях вигорання, нами були виявлені такі закономірності.

Сформований синдром емоційного вигорання є типовим більшою мірою групі у віці від 18 до 36 років (84,6%), вигорання відсутнє у 63,6% у віковій групі від 36 до 55 років. Цей факт можна пояснити тим, що у фахівця в середньому та зрілому віці вже є пройденим етап професійного становлення і адаптації до професії, було вже визначено конкретні цілі, сформовано професійні інтереси, вироблено механізми професійного самозбереження. Отже, у молодих фахівців в соціальній роботі більше ризик виникнення «емоційного вигорання».

Дослідження груп соціальних працівників, що мають сім'ю та тих, що є неодруженими, показали відсутність явних відмінностей за рівнями емоційного вигорання. Сім'я, зазвичай, виступає як чинник, що зменшує вплив різних професійних стресів, оскільки виконує рекреаційну та психотерапевтичну функцію, пов'язану з психологічною підтримкою членів сім'ї. Але деструктивна сім'я, може стати стресовим чинником, причиною посилення синдрому емоційного вигорання.

Також, ми вважаємо, що неявні відмінності емоційного вигорання в групі, що мають сім'ю й тих, що є незаміжніми, можна пояснити феноменом «подвійної зайнятості жінок». Навіть в благополучній сім'ї жінка, з одного боку, одержуючи підтримку і тепло своїх близьких, вимушена нести на собі тягар побутових і господарських проблем (прибирання, прання, приготування їжі тощо). Постійні

перевантаження викликають перевтому і в результаті знижуються захисні механізми у боротьбі проти вигорання.

Отже, сам факт наявності сім'ї не знижує ризик розвитку «емоційного вигорання». Більш важливим показником, швидше за все, є задоволеність сімейними відносинами.

Проте, проведений нами аналіз показав, що сімейний стан впливає на розвиток окремих симптомів «вигорання». У соціальних працівників, які не мають сім'ї, виявляються такі симптоми вигорання як резистенція, особиста відчуженість.

Емоційне вигорання у фазі формування властиве більшою мірою фахівцям із середньою (10,9%) і середньо-технічною освітою (58,7%). У групі фахівців з вищою освітою виявлено меншу кількість випадків емоційного вигорання: синдром емоційного вигорання відсутній у 53,8% соціальних працівників з вищою освітою.

Наявність вищої освіти, на наш погляд, знижує ризик виникнення вигорання, оскільки така професійна підготовка дає фахівцю широкий спектр варіантів, способів і прийомів розв'язання професійних завдань і проблем, що виникають в процесі роботи. Тим самим знижується невдоволеність собою, тривога та депресія, що викликані недоліком професійних знань і умінь. Вища освіта розширює кругозір фахівця в області психології, конфліктології, медицини, педагогіки та інших наук та дозволяє адекватно реагувати на ситуацію, що склалася, знаходити ефективні шляхи подолання вигорання, використовувати прийоми професійного самозбереження. Зважаючи на вищезазначене, вища освіта є чинником, що запобігає виникненню у працівників соціальних служб синдрому емоційного вигорання.

У групі опитуваних із визначеним синдромом емоційного вигорання, переважають професіонали, що знаходяться на посаді соціального працівника (46,2%). Відсутність вигорання більшою мірою властиво фахівцям з соціальної роботи (36,4%). Начальники, завідувачі, провідні фахівці служб соціального захисту мають різний ступінь вигорання. Цей факт можна пояснити тим, що

фахівець на посаді соціального працівника безпосередньо спілкується з клієнтами, здійснюючи патронаж або надаючи соціальну допомогу. Вони більшою мірою відчувають психоемоційні навантаження, стикаються з горем, відчаєм людей, переживають і співчувають їм.

Начальники соціальних служб, завідувачі відділеннями також схильні до емоційного вигорання, але воно було викликано сукупністю інших причин, це може бути обумовлено, наприклад, великою відповідальністю за ухвалені рішення, і в цілому за організацію трудового процесу.

Фахівці, що переживають початкову стадію формування «вигорання» мають стаж професійної діяльності від 0 до 5 років (52,2%). У групі фахівців, у яких відсутнє «емоційне вигорання» 45,5% респондентів мають стажем роботи за фахом від 5 до 10 років. До групи фахівців із проявленим вигоранням (38,5%), увійшли як ті, у кого стаж перевищує 10 років, так і респонденти зі стажем від 0 до 5 років.

При зіставленні ступеня задоволеності різними організаційними чинниками професійної діяльності в групах опитуваних з різним рівнем вигорання були отримані наступні висновки:

1. У групу з відсутністю емоційного вигорання увійшли 45,5% соціальних працівників, що задоволені умовами праці, а групу з високим показником вигорання склали 7,6% опитуваних, хто незадоволений умовами праці. Можна зробити висновок, що несприятливі умови праці підвищують ризик розвитку вигорання, а сприятливі умови послаблюють вплив професійних стресів на соціальних працівників.

У групі респондентів, у яких було виявлено відсутність синдрому «емоційного вигорання» майже в однаковій кількості були представлені фахівці, які як задоволені зарплатою, так і незадоволені. Можна зазначити, що задоволеність розміром заробітної платні не впливає на виникнення «емоційного вигорання».

Аналіз результатів дослідження, проведений нами дозволяє стверджувати, що задоволеність розміром заробітної платні не впливає на розвиток емоційного

вигорання. Проте аналіз достовірних відмінностей між групами показав, що такі симптоми вигорання як напруга і переживання психотравмуючих обставин вище у повністю незадоволених зарплатою соціальних працівників, ніж у тих, яких вона не задовільняє.

Більшість соціальних працівників, задоволених можливістю підвищення кваліфікації, склала групу фахівців з відсутністю синдрому емоційного вигорання (54,5%). Ми пояснюємо це тим, що компетентність фахівця, уміння швидко і ефективно розв'язувати проблеми клієнта – чинник професійного самозбереження. Тому важливо підвищувати свою майстерність і кваліфікацію за допомогою самоосвіти у ході практичної діяльності, обміну досвіду між колегами, різними формами короткострокового навчання – онлайн курси, семінари, вебінари, разові програми тощо. Отже, реалізована можливість підвищення кваліфікації знижує ризик розвитку вигорання.

Ступінь задоволеності різноманітністю виконуваних робіт впливає на можливість розвитку вигорання. Чим вище задоволеність від різноманітності видів діяльності, тим вище ризик розвитку вигорання. Із загального числа 30,7% задоволені різноманітністю виконуваних робіт, але вони увійшли до групи з високими показниками вигорання. Це може бути пов'язане з тим, що надмірна різноманітність, неясність функцій, неконкретність посадових інструкцій можуть стати стресовим чинником, що викликає вигорання. Отже, дуже висока різноманітність робіт може стати чинником, що підвищує ризик виникнення емоційного вигорання. Результати кореляційного аналізу підтверджують зроблені нами висновки. Чим менше різноманітність робіт, виконуваних соціальними працівниками, тим менше симптом емоційно-етичної дезорієнтації.

Якщо працівник розцінює свою роботу як престижну, це знижує ризик виникнення вигорання. Так, 45,5% фахівців, що вважають свою професію престижної, відносяться до групи з відсутнім синдромом вигорання. Отже, усвідомлення своєї роботи як престижної знижує ризик виникнення вигорання.

Особливе місце в робочій ситуації займають контакти з колегами і

керівництвом. Оскільки в основі професійного вигорання лежать проблеми спілкування, взаємодія з колегами може стати додатковим джерелом емоційного стресу, а значить і джерелом вигорання.

Важливим чинником розвитку вигорання є відносини з безпосереднім керівником. В групі фахівців, у яких відсутній синдром емоційного вигорання, 63,6% задоволених відносинами з керівником. У групі фахівців із синдромом емоційного вигорання немає повністю задоволених відносинами з керівниками. Швидше незадоволені, чим задоволені відносинами з керівником 46,1% респондентів. З цього можна зробити висновок, що напружені відносини з керівником підвищують ризик розвитку вигорання.

Кореляційний аналіз підтверджує, зроблені нами висновки. Напружені відносини з безпосереднім керівником сприяють формуванню симптомів вигорання, таких як незадоволеність собою, психосоматичні і психовегетативні порушення.

Задоволені відносинами в колективі – 54,1% фахівців, швидше задоволені, ніж незадоволені – 27,0% працівників, у яких не був виявлений синдром вигорання, а 46,7% незадоволених, відносяться до групи з високим емоційним вигоранням. Несприятливі відносини в колективі є чинником розвитку таких симптомів вигорання, як виснаження і деперсоналізація. Отже, чим більше задоволені опитувані відносинами в колективі, тим менше у них ризик виникнення емоційного вигорання.

Соціальні працівники, що незадоволені організацією роботи, відносяться до групи з високим рівнем емоційного вигоранням (76,9%). У 45,4% задоволених організацією роботи, відсутнє вигорання. Організація роботи, яка не задовольняє фахівця, є чинником стресу, який збільшує ризик розвитку емоційного вигорання.

Наші висновки підтверджуються результатами кореляційного аналізу. Кореляційний аналіз, показав, що, чим менше задовольняє організація роботи опитаних, тим більше у них показники по таких симптомах вигоряння, як незадоволеність собою, «загнаність в клітку», емоційне виснаження і в цілому

вище емоційне вигорання.

Вплив інтенсивності фізичних, інтелектуальних навантажень на розвиток синдрому емоційного вигорання ми розглянули за допомогою зіставлення результатів анкетування з результатами по методиці «Діагностики рівня емоційного вигорання».

Аналіз даних дозволив зробити наступні висновки. Ті соціальні працівники, які часто відчували фізичні навантаження, у меншій мірі схильні «вигоранню». Серед тих соціальних працівників, які постійно відчувають психо-емоційні навантаження в процесі роботи (69,2%) мають синдром вигорання, що склався. У тих, хто ніколи не випробовував психоемоційних навантажень (72,7%) відсутній синдром вигорання. Отже, можна зробити висновок, що чим частіше в професійній діяльності соціальний працівник відчуває психоемоційні навантаження, тим вище у нього ризик виникнення синдрому емоційного вигорання.

Кореляційний аналіз дозволяє зробити висновки, що інтенсивність інтелектуальних навантажень не корелює з «вигоранням». Проте, чим менше у своїй професійній діяльності соціальні працівники відчувають фізичні навантаження, тим рідше вони відчувають особисту відчуженість і незадоволеність собою. У соціальних працівників, які частіше відчувають психоемоційні навантаження вище показник «резистенція», і такі симптоми «вигорання»: психосоматичні порушення, незадоволеність собою, розширення сфери економії емоцій, неадекватне вибіркове емоційне реагування.

Аналіз достовірних відмінностей між групами показав, що виснаження і незадоволеність собою більшою мірою властиві тим соціальним працівникам, які завжди відчувають інтелектуальні навантаження, ніж тим, які ніколи їх не відчувають.

Аналіз результатів по методиці вимірювання мотиву мети досягнення показав, що більшість опитуваних не має чітко вираженого, домінуючого мотиву (55,7%), у 24,3% – домінує мотив прагнення до успіху, у 20% респондентів – мотив уникнення невдачі.

Ми вважаємо, що у соціальних працівників з високим ступенем вигорання переважає мотив уникнення невдачі, унаслідок того, що такі працівники постійно відчувають стрес, тривогу, що викликані відчуттями власної неспроможності, страхом перед активними діями через страх зазнати невдачі, провалу. Ці відчуття й «підживлюють» синдром емоційного вигорання, що розвивається. Виходячи з цього можна зробити висновок про те, що мотив уникнення невдачі (46,2%) є мотивом, властивим професіоналам з високим ризиком виникнення емоційного вигорання, наявність мотиву прагнення до успіху (63,6%) – знижує ризик вигорання.

Наші висновки підтверджуються результатами статистичного аналізу, за допомогою якого нами було виявлено достовірні відмінності у мотивації соціальних працівників в групах з різними показниками вигорання. Для групи опитуваних з відсутністю вигорання характерний мотив досягнення успіху, а групі з проявленим синдромом вигорання, що склався, – мотив уникнення невдачі. При порівнянні інших груп, достовірних відмінностей не знайдено.

Кореляційний аналіз показав, що, чим яскравіше були виражені такі симптоми вигорання як напруга, переживання психотравмуючих обставин, резистенція, неадекватне виборче емоційне реагування, редукція професійних обов’язків, психосоматичні і психовегетативні порушення і сам синдром емоційного вигорання, тим більше переважає мотив уникнення невдачі.

Опитані з високим рівнем вигорання мають більш високий показник по чиннику А, який описує особливості динаміки емоційних переживань. При високих показниках по чиннику А людина більшою мірою схильна до афектних переживань. Отже, можна зробити висновок, що у соціальних працівників з синдромом емоційного вигорання, що склався, можуть переважати яскраві і бурхливі емоції. Такі люди живо відгукуються на будь-які події, що відбуваються, настрій протягом дня у них сильно коливається, агресія виразна, емоційні переживання бурхливі. Швидкість виникнення вигорання залежить від особистісних особливостей.

Нетовариські, соромливі, емоційно нестійкі імпульсні і нетерплячі люди, з

меншою самодостатністю, високою емпатією і реактивністю більш схильні до розвитку вигорання. Емоційна стійкість як здатність зберігати оптимальні показники діяльності при впливі емоціогених чинників також багато в чому залежить від особливостей самооцінки (неадекватна самооцінка продукує зниження емоційної стійкості). Вона тісно була зв'язана і з тривожністю – властивістю, істотно обумовленою біологічно. Чим вище показники по чиннику А, тим сильніше були виражені симптоми вигорання – тривога, редукція професійних обов'язків і деперсоналізація.

Для групи опитаних з відсутнім синдромом вигорання характерні протилежні риси. Ці люди холодні, жорсткі, формальні в контактах. Вони не цікавляться життям оточуючих, чужаються людей. Вони прагнуть працювати одні, уникають колективних заходів.

Вигорають активні в спілкуванні люди, що приймають все близько до серця, що викладаються повністю, бажаючи допомогти клієнту.

Показники по чиннику З нижче у фахівців з високим рівнем вигорання. Низькі оцінки по чиннику З свідчать про емоційну нестійкість, емоційну незрілість, що і сприяє розвитку вигорання. Такі особи у меншій мірі контролюють свої емоції, внутрішньо вони відчувають себе безпорадними, втомленими і не здатними справиться з життєвими труднощами. Вони легко гарячаться подіями і людьми. Їм властиві невротичні реакції у формі психосоматичних порушень. Чим більше показники по чиннику З, тим менше був виражений симптом психосоматичні і психовегетативні порушення. Чинник Е (домінантність – конформність) має середні показники у випробовуваних з високим вигоранням. Відсутність вигорання характерна для групи з низькими показниками по чиннику Е, що свідчить про те, що конформні працівники, що не мають своєї точки зору менш схильні до синдрому емоційного вигорання, ніж ті, хто самостійний, домінантний.

Вигораючі фахівці діють енергійно, агресивно відстоюють свої права, не бояться умовності і авторитетів. Ми вважаємо, що це відбувається за рахунок того, що такі фахівці частіше потрапляють в конфліктні ситуації, несуть велику

відповідальність за свої сміливі вчинки. Активна трудова поведінка – це пошук самореалізації у сфері трудової діяльності, але відповідно ростуть і власні очікування щодо результатів своєї діяльності.

Проте результати соціальної роботи віддалені в часі, і не завжди відповідають очікуванням, оскільки об'єкт соціальної роботи, той клієнт на якого направлено дію, є і суб'єктом, який сам ухвалює рішення, і від нього багато в чому залежить ефективність дій соціального працівника. Звідси у фахівця з'являється відчуття, що «працюєш в порожню», відчуття втрати значення діяльності, знецінення її.

В групі опитаних з високим вигоранням високий показник по чиннику G, отже, фахівці, схильні більшою мірою вигоранню відрізняються відчуттям надмірної відповідальності, обов'язковості, сумлінності, стійкістю моральних принципів.

Чинник I також вище у осіб, з вигоранням, що склалося, що свідчить про їх сентиментальність, м'якосердеччя. Тих фахівців, хто має низькі показники вигорання можна охарактеризувати як мужніх, суворих, практичних, реалістичних.

У осіб, з відсутністю вигорання, нижче показники по чиннику L. Такі люди довірливі, безкорисливі, поступливі, терпимі, легко прощають і розуміють, поступливі, злагідні в колективі, веселі.

По чиннику Q6 (гипотомія – гипертимія) вище показники у осіб з високим вигоранням, такі люди сумні, неспокійні, стурбовані, вразливі, обов'язкові, чутливі до зауважень і осуду, іпохондричні.

Показник по чиннику Q2 нижче у вигораючих фахівців, отже, вигорянню більшою мірою схильні залежні люди несамостійні, прив'язані до групи.

Чинник Q4 (фрустрованість і напруженість) вище у фахівців з синдромом емоційного вигорання, що склався. Вони більш неспокійні, збуджені і нестійкі, агресивні, їм більшою мірою властиві дратівливість і нетерплячість. Психологічно професійне вигорання починає виявлятися в поступовому роз-

витку негативних установок відносно себе, роботи, тих, з ким доводиться працювати. Контакти з ними стають більш «бездушними», «знеособленими», іноді формальними.

Виникаючі негативні або жорсткі установки по відношенню до «клієнтів» можуть мати прихований характер і спочатку виявлятися у внутрішньому роздратуванні, відчутті неприязні, яке стримується, але поступово можуть виникати і емоційні спалахи, роздратування, нестриманість або відкриті конфліктні зіткнення, що прориваються.

Отже, важливий прояв професійного вигорання – це поступово наростаюча незадоволеність собою, зменшення відчуття особистої успішності, байдужість і апатія, що розвиваються, зменшення відчуття цінності своєї діяльності. Помічаючи за собою негативні відчуття або прояви, людина винить себе, у неї знижується як професійна, так і особиста самооцінка. Вона починає переживати відчуття власної неспроможності, байдужість до роботи, а можливо, і втрату раніше значущих для неї життєвих цінностей.

2.2. Технологія попередження та подолання синдрому емоційного вигорання

Вивчення питання емоційного вигорання, його профілактики серед соціальних працівників, здійснене нами в параграфах 1.4. та 2.1. нашого дослідження, стало підґрунтям для розробки технології попередження та подолання синдрому емоційного вигорання.

Зміст другого етапу нашого дослідження передбачав розробку технології попередження та подолання синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників.

Виходячи з цього, спочатку ми сформулювали основні положення, які стали основою розробки програми технології подолання синдрому емоційного

вигорання, необхідно враховувати низку теоретичних положень, які розкривають природу стресу:

– слід враховувати, що стрес є реакцією на життєву (професійну) ситуацію, котра сприймається з прикрістю та образою, що виявляється в емоційному та психічному реагуванні;

– за своєю структурою стрес є комбінацією стресора та стресової реактивності. Стресори – це фактори, здатні потенційно викликати стресову реакцію. Стресова реактивність є зміною фізіологічного стану організму (збільшення напруження м'яз, підвищене серцебиття, підвищення артеріального тиску, збільшення потовиділення, підвищення рівня холестерину в крові, соляної кислоти в шлунку тощо);

– модель стресу складається з таких основних складових: 1) професійна ситуація (яка послідовно або несподівано виводить людину із стану рівноваги); 2) сприймання професійної ситуації як стресової (такої, яка викликає стурбованість); 3) емоційне збудження (страх, гнів, почуття загрози, стан потрясіння тощо) як реакція на події, що примушують страждати; 4) фізіологічне збудження (підвищення артеріального тиску, напруження м'яз, пониження ефективності імунної системи тощо); 5) наслідки (занедужання, хвороби, зниження продуктивності праці, міжособистісні конфлікти тощо);

– управління стресом це можливість використання особистістю наявних важелів управління, не покладаючи їх на інших людей або обставини.

Нами було розроблено програму технології попередження та подолання синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників.

Мета програми: сформувати готовність у соціальних працівників запобігати виникненню емоційного вигорання у професійній діяльності.

Завдання програми:

1. Інформування про теоретичні аспекти емоційного вигорання особистості, його етапи, симптоми та наслідки.

2. Розвиток емоційної саморегуляції соціальних працівників.

3. Розвиток вмінь впевненої поведінки та конструктивної комунікації у професійній діяльності соціального працівника.

Завдання нашої програми виступають напрямами технології попередження емоційного вигорання соціальних працівників

Етапи впровадження технології попередження емоційного вигорання соціальних працівників:

І. Тренінгова програма з профілактики емоційного вигорання соціальних працівників

Мета тренінгу: Формування у соціальних працівників навичок стресостійкості, саморегуляції та ефективної комунікації для запобігання емоційному вигоранню та підвищення якості їхньої професійної діяльності.

Завдання тренінгу

1. Висвітлення теоретичних аспектів емоційного вигорання, його етапів, симптомів та наслідків.

2. Ознайомлення учасників із техніками стресостійкості та розвиток навичок емоційного самоконтролю.

3. Навчання методам ефективної саморегуляції та зниження психоемоційного напруження.

4. Формування впевненої поведінки та розвиток навичок конструктивної комунікації в професійній діяльності.

5. Розвиток навичок попередження та подолання професійних труднощів у процесі роботи з постраждалими від домашнього насильства.

Термін тренінгу: передбачає 8 занять тривалістю по 2 години кожне.

Форми роботи: Індивідуальна робота, робота у малих групах (3-4 особи).

Методи тренінгу: Метод «мозкового штурму», соціально-психологічний тренінг, мінілекція, дискусія, рольова гра, аналіз, практичних ситуацій техніки релаксації та медитації.

Ми виділили принципи профілактики емоційного вигорання:

1. Самосвідомість та саморефлексія – розвиток здатності усвідомлювати власний емоційний стан, ідентифікувати сигнали перевтоми та вчасно застосовувати техніки відновлення.

2. Забезпечення психологічної безпеки – створення в колективі атмосфери довіри та взаємопідтримки, що дозволяє відкрито обговорювати професійні труднощі.

3. Баланс роботи та особистого життя – впровадження принципів тайм-менеджменту, що сприяють гармонійному поєднанню професійних і особистих аспектів життя.

4. Підтримка стресостійкості – оволодіння стратегіями емоційної саморегуляції (медитація, дихальні вправи, фізична активність).

5. Професійний розвиток та підтримка – участь у супервізійних сесіях, тренінгах та заходах із підвищення кваліфікації.

6. Зосередженість на принципі «тут і тепер» – розвиток навички повного залучення в поточний момент, що допомагає знизити рівень тривожності та напруження.

Умови та обладнання для тренінгу передбачає : просторе приміщення, для комфортного спілкування, стільці по колу, проєктор та ноутбук, Канцелярське приладдя (папір, олівці, фломастери, ручки).

Структура кожного заняття складається із трьох частин:

1. Вступна частина – ознайомлення з темою, постановка проблеми.

2. Основна частина – інтерактивна робота, обговорення кейсів, практичні вправи.

3. Заключна частина – підбиття підсумків, рефлексія, обмін враженнями.

Запропонована тренінгова програма спрямована на розвиток у соціальних працівників ресурсних станів, необхідних для ефективного виконання професійних обов’язків та підтримки емоційного благополуччя (див. Додаток Е).

ІІ. Другий етап реалізації технології попередження емоційного вигорання передбачає навчання соціальних працівників саморегуляції.

Результат психологічної саморегуляції проявляється у трьох основних ефектах:

Емоційно-вольова стійкість, що є одним із найважливіших показників психологічної підготовленості до професійної діяльності та характеризуєьбся як «здатність зберігати у будь-яких складних умовах сприятливий для успішної роботи психічний стан» [26, с. 30]. Емоційно-стійкого фахівця характеризують як акуратну, витриману, відповідальну, організовану, сумлінну у виконанні своїх обов'язків людину, якій притаманні вміння контролювати свої думки і почуття, дії та вчинки.

Ознаками розвинутої сфери саморегуляції є також вміння педагогічного працівника вчасно «скидати» напругу, знімати внутрішні «затиски», ефект заспокоєння (усунення емоційної напруженості) ефект відновлення (ослаблення проявів втоми) ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності)

Основні психологічних прийоми емоційно-вольової саморегуляції є такі:

1) «застосування позитивних афірмацій (формул для самозаспокоєння);
2) дихальні техніки аутогенна тренування (самонавіювання);
3) м′язова релаксація (розслаблення);
4) афірмації (позитивні твердження);
5) візуалізація (позитивні образи);
6) медитації» [26, с. 31].

III. Арт-терапевтичний етап профілактики емоційного вигорання.

Відповідно до трьох груп чинників професійного вигорання:

1. організаційні – безпосередньо пов'язані з управлінням і умовами роботи; 2) діяльнісні – пов'язані зі змістом та характером діяльності; 3) особистісні – пов'язані з мотиваційними та індивідуально-психологічними особливостями фахівця [13, с. 4].

Відповідно до вищезазначених груп чинників виділено три рівня (вектори) роботи із спеціалістами по запобіганню професійного вигорання та його профілактики:

1. «Корпоративний рівень – рівень формування корпоративної культури,

яка впливає на різні сторони діяльності працівників: ставлення до трудової діяльності; формування доброзичливих міжособистісних стосунків усередині колективу, міжколективних відносин та відносин із зовнішнім оточенням.

2. Рівень організації праці самим спеціалістом під час виконання посадових обов'язків (самоменеджмент) – характеризується проявом специфічних поведінкових і когнітивних стратегій, які використовуються для управління умовами професійної діяльності, професійним навантаженням та вмінням організувати свій робочий та особистий час.

3. Особистісний рівень: уявлення фахівця соціальної роботи про життєві цінності, власні потреби, провідні соціально значущі якості, властивості і риси, які роблять її відносно автономною в суспільстві та достатньо стійкою до впливу навколишнього середовища» [13, с. 4-5].

Ми дібрали основні арт-терапевтичні техніки, що діють на кожному із зазначених рівнів.

На Корпоративному рівні використовуються техніки, які спрямовані на згуртування; розвиток групової динаміки; вміння домовлятися і підтримувати одне одного в процесі виконання вправи. Наприклад, техніка «Групова мандала» та техніка «Будинок, де живе професія фахівця соціальної роботи» спрямовані на згуртування команди, визначення особистісних стратегій поведінки в колективі (див. Додаток Д).

На рівні Організації праці самим спеціалістом під час виконання посадових обов'язків (самоменеджмент) використовуємо техніки «Колесо життєвого балансу» з метою збалансування різних сфер життя; «Картезіанські запитання», що сприяє прийняттю рішення, а також техніка «Колаж мого успіху», яка спрямована на активізацію творчого потенціалу, можливість оцінити власні здібності та якості (див. Додаток Д).

На Особистісному рівні для зняття м'язових, емоційних напружень, розслаблення використовуємо техніку «Каракульні історії», а також техніку «Малювання дихання» (див. Додаток Д).

Впровадженння технології розраховано на 3 місяці. Прогнозовані

результати впровадження технології попередження емоційного вигорання у соціальних працівників:

1) Підвищення психологічної грамотності, поінформованості соціальних працівників.

2) Підвищення рівня емоційного благополуччя та загального задоволення професійною діяльністю.

3) Зниження рівня емоційного вигорання серед учасників.

4) Опанування навичок ефективного реагування на конфліктні ситуації, саморегуляції та подолання стресу.

5) Формування навичок групової рефлексії та взаємопідтримки.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення дослідження щодо попередження синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників. На основі проведеної роботи нами були зроблені такі висновки.

1. Нами було визначено ключове поняття «синдром емоційного вигорання» як складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається в депресивному стані, відчутті утомленості і спустошеності, недоліку енергії і ентузіазму, втраті здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі.

Було розкрито стадії розвитку вигорання відповідно до шестифакторної моделі: 1. Застережлива фаза; 2. Зниження рівня власної участі в професійній діяльності; 3. Емоційні реакції; 4. Фаза деструктивної поведінки; 5. Психосоматичні реакції й зниження імунітету; 6. Розчарування і негативна життєва установка.

Основними чинниками розвитку емоційного вигорання є об’єктивні чинники (організаційні та рольові) та суб’єктивні чинники (якості особистості). До організаційних чинників, що підвищують ризик розвитку вигорання належать несприятливі умови праці, організація роботи, яка не задовольняє фахівця; дуже висока різноманітність виконуваних фахівцем робіт; низька можливість підвищення кваліфікації; усвідомлення своєї роботи як престижної знижує ризик виникнення вигорання; напружені відносини з керівником і несприятливі відносини в колективі підвищують ризик розвитку вигорання.

2. Було проаналізовано державні та міжнародні нормативно-правові документи, що є передумовою для вирішення питання емоційного вигорання у соціальних працівників. Було визначено, що Загальна декларація прав людини, Європейська соціальна хартія декларують право фахівця на справедливі, безпечні та здорові умови праці, соціальне забезпечення, отримання соціальної

допомоги. Такі державні документи вказують на підтримку трудової діяльності особистості: Конституція України (передбачає забезпечення високого рівня соціального захисту громадян та дотримання гарантій їхніх соціальних прав, право кожного, хто працює, на відпочинок тощо), Кодекс законів про працю України (норми забезпечення належних умов праці, охорону трудових прав працівників і підвищення ефективності трудової діяльності); Закони України «Про державну службу» та «Про службу в органах місцевого самоврядування» визначають основні засади діяльності державних службовців, їхні права, обов'язки та етичні стандарти професійної поведінки; Закон України «Про соціальні послуги» встановлює організаційні механізми, спрямовані на профілактику, подолання та мінімізацію наслідків складних життєвих обставин (СЖО) у різних категорій клієнтів, а також регулює питання надання послуги соціальної профілактики, спрямованої на попередження, обмеження або зупинення негативних соціальних та особистісних явищ та їхніх наслідків у соціальному середовищі. Документ «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» (IFSW) є ключовим нормативним актом, що визначає етичні принципи та професійні стандарти для соціальних працівників у різних країнах світу, дотримання яких мінімізує розвиток емоційного вигорання соціальних працівників.

3. Було розкрито особливості професійної діяльності фахівця соціальної роботи, які призводять до процесу емоційного вигорання: загроза втратити ідентичність і «розчинитися» в клієнтах, загроза психічних порушень через постійні зіткнення з темними сторонами життя і психічною патологією; надмірна залученість до професійної діяльності негативно може позначитися на особистому житті соціального працівника (сім'я, друзі); труднощі телефонного консультування з клієнтом, покладання додаткових обов'язків з боку керівництва.

На розвиток синдрому професійного вигорання впливають вік, стаж роботи та стать працівника: молоді та недосвідчені соціальні працівники більш схильні до вигорання через завищені очікування щодо професії; жінки частіше

зазнають цього синдрому через велику кількість соціальних ролей та обов'язків, а у чоловіків вигорання пов'язане з міжособистісною самотністю, низькою пізнавальною активністю та самоприйняттям; працівники з високим рівнем вигорання схильні уникати проблемних ситуацій, мають знижений адаптаційний потенціал та нервово-психічну стійкість.

4. Було розглянуто питання профілактики емоційного вигорання у соціальних працівників включає в себе різні напрями та методи роботи. Актуальними напрямами запобігання емоційного вигорання є психогігієна, супервізія, саморегуляція особистості. Важливими методами є соціально-психологічний тренінг, методи психологічного розвантаження, аналіз ситуації, зняття напруги тощо.

5. Нами було проведено онлайн дослідження вихідного рівня емоційного вигорання у 70 соціальних працівників, жінок у віці від 21 до 49 років, що є співробітниками Центру соціальної допомоги «Затишна домівка», служб соціального захисту населення, відділень пенсійного фонду, управління праці та соціального захисту населення.

Для дослідження рівня емоційного вигорання у соціальних працівників було використано такі методи: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання», методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) та «Діагностика визначення психічного вигорання».

Синдром «емоційного вигорання» було виявивлено у 19% респондентів, у фазі формування синдром «емоційного вигорання» спостерігався у 66% опитуваних, у 15% респондентів синдром вигорання відсутній.

6. Нами було розроблено технологію попередження та подолання синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників. Мета програми: сформувати готовність у соціальних працівників запобігати виникненню емоційного вигорання у професійній діяльності.

Завдання програми:

1. Інформування про теоретичні аспекти емоційного вигорання особистості, його етапи, симптоми та наслідки.

2. Розвиток емоційної саморегуляції соціальних працівників.
3. Розвиток вмінь впевненої поведінки та конструктивної комунікації у професійній діяльності соціального працівника.

Етапи впровадження технології попередження емоційного вигорання соціальних працівників:

І. Тренінгова програма з профілактики емоційного вигорання соціальних працівників

Мета тренінгу: Формування у соціальних працівників навичок стресостійкості, саморегуляції та ефективної комунікації для запобігання емоційному вигоранню та підвищення якості їхньої професійної діяльності.

Термін тренінгу: передбачає 7 занять тривалістю по 2 години кожне.

Форми роботи: Індивідуальна робота, робота у малих групах (3-4 особи).

Методи тренінгу: Метод «мозкового штурму», соціально-психологічний тренінг, мінілекція, дискусія, рольова гра, аналіз, практичних ситуацій техніки релаксації та медитації.

Ми виділили принципи профілактики емоційного вигорання: самосвідомість та саморефлексія; забезпечення психологічної безпеки; баланс роботи та особистого життя; підтримка стресостійкості; професійний розвиток та підтримка; зосередженість на принципі «тут і тепер».

ІІ. Другий етап реалізації технології попередження емоційного вигорання передбачає навчання соціальних працівників саморегуляції. Основні психологічних прийоми емоційно-вольової саморегуляції є такі: «застосування позитивних афірмацій (формул для самозаспокоєння); дихальні техніки аутогенна тренування (самонавіювання); м′язова релаксація (розслаблення); афірмації (позитивні твердження); візуалізація (позитивні образи); медитації.

ІІІ. Арт-терапевтичний етап профілактики емоційного вигорання.

Основні арт-терапевтичні техніки: техніки, які спрямовані на згуртування; розвиток групової динаміки; вміння домовлятися і підтримувати одне одного в процесі виконання вправи – це техніка «Групова мандала» та техніка «Будинок, де живе професія фахівця соціальної роботи»; техніки «Колесо життєвого

балансу» з метою збалансування різних сфер життя; «Картезіанські запитання», що сприяє прийняттю рішення, а також техніка «Колаж мого успіху», яка спрямована на активізацію творчого потенціалу; техніки для зняття м’язових, емоційних напружень, розслаблення використовуємо техніку «Каракульні історії», а також техніку «Малювання дихання».

Отже, проведене дослідження не претендує на остаточне розв’язання всіх питань, що пов’язані з профілактикою емоційного вигорання у соціальних працівників. Проте можна казати, що мету нашої роботи досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. Супервізія : профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги : монографія. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с. URL: https://dspace.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2472 (дата звернення 22.01.2024).

2. Бамбурак Н. Методи профілактики виникнення професійних ризиків та деформацій у професійній діяльності працівників медичної та соціальної сфери. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2018. № 2 (10). С. 5-15.

3. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка : схеми, таблиці, коментарі: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 208 с.

4. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт. *Конфліктологічна експертиза: теорія та методика* : XVIII міжнародна науково-практична конференція. Київ, 2019. С. 8-12.

5. Бутиліна О.В. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. URL: https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/21436/19985 (дата звернення 09.09.2024).

6. Від емоційного вигорання врятує «вихід» із ситуації. URL: https://te.20minut.ua/ Zdorovya/vid-emotsiynogo-vigorannya-vryatue-vihid-iz-situatsiyi-10484868.html. (дата звернення 02.09.2024).

7. Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 177. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 11.09.2024).

8. Главатська О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників, Social Work and Education, 2017, Vol. 4, No. 2., pp. 46-62. URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/24930/1/Hlavatska.pdf

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

10. Європейська соціальна хартія: міжнародний документ від 03.05.1996. *Відомості Верховної Ради України*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text (дата звернення 12.08.2024).

11. Загальна декларація прав людини: міжнародний документ Організація Об'єднаних Націй від 10.12.1948 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення 22.08.2024).

12. Зверєва І. Д. Соціальна робота / соціальна педагогіка (понятійно-термінологічний словник) / Під заг. ред. І. Д. Звєрєвої. Київ : Етносфера, 1994. 119 с.

13. Івженко І. Б. Практикум з профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери методами арт-терапії / Упоряд. Шабатіна Г. М. Київ : Київський міський центр соціальних служб, 2023. 28 с.

14. 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.

15. Капська А. Й. Соціальна педагогіка : підручник. 4-те вид. виправ. та доп. / За ред. проф. А. Й. Капської. Київ : Центр учбової літератури. 2009. 488 с.

16. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 22 с.

17. 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*. 2006, Т. 1., С. 210-217.

18. Коваль Л. Г., Звєрєва І. Д., Хлєбік С. Р. Соціальна педагогіка\соціальна

робота : навчальний посібник. Київ : ІЗМН, 1997. 392 с.

19. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигоряння працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

20. Кодекс законів про працю України: закон України від 10.12.1971 № 322- VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text (дата звернення 22.09.2024).

21. Коляда Н.В., Король С.М., Теслик Н.М. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров'я соціальних працівників та психологів. URL: http://journals.stu.cn.ua/problemy_sotsialnoyi_roboty/article/view/177378 (дата звернення 16.09.2024).

22. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. №254к/96. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80 (дата звернення 22.09.2024).

23. Лисенкова І. П., Гончарова Г. В. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*, 2018. Вип. 3. С. 59-69.

24. Мірошниченко О.А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах : навчально-методичний посібник. Житомир : Видво ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с. URL: http://eprints.zu.edu.ua/18802/ (дата звернення 05.09.2024).

25. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник. / За заг. ред.: Л. Гридковець Том 3. Київ : ОБСЄ, 2018. 236 с.

26. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти: навчальний посібник. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 114 с.

27. 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 (дата звернення 12.09.2024).

28. 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 (дата звернення 20.12.2024).

29. Про організацію надання соціальних послуг : постанова Кабінету міністрів України від 1 червня 2020 року № 587. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/ show/587-2020-п#Text. (дата звернення 12.08.2024).

30. 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 (дата звернення 22.11.2024).

31. Про соціальні послуги : закон України від 17.01.2019 року, №2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/ show/2671-19#Text. (дата звернення 22.08.2024).

32. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Львів : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.

33. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. URL: http://journalsofznu.zp.ua/index.php/pedagogics/article/view/1471/1413 (дата звернення 22.10.2024).

34. 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.

35. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров’я : методичні рекомендації. Миколаїв : Слово, 2020. 41 с.

36. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. (3), 2011. С 98-100.

37. Старусева В.В., Гладка Ю.В. Актуальність психогігієни та психопрофілактики в наш час. *Modalităţi conceptuale de dezvoltare a ştiinţei moderne.* Volumul 2. 20 noiembrie 2020. Bucureşti, România. P. 102-103. URL: file:///C:/Users/User/Downloads/5986-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B8-11203-1-10-20201123.pdf (дата звернення 15.09.2024).

38. Суровцева І. Ю., Леонов О.Ю. Передумови професійного вигорання фахівців із соціальної роботи та шляхи його подолання. URL: file:///C:/Users/User/Downloads/303854-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-701903-2-10-20240511%20(1).pdf (дата звернення 22.08.2024).

39. Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А. Професійне вигорання – одна з невирішених проблем системи охорони здоров'я. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2021. № 2 (88). С. 29-33. URL: file:///C:/Users/User/Downloads/kovbasyuk_i,+29-33.pdf (дата звернення 22.12.2024).

40. Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. *Соціальна педагогіка : теорія та практика.* (2), 2010. С. 76-82.

41. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. Випуск 16 (61). 2021. С. 110-119. URL: https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/36460/Yakymchuk.pdf?sequence=1&isAllowed=y (дата звернення 22.11.2024).

42. Beer O. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers. *A National Survey*. URL: https://swhelper.org/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-ofStress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf (дата звернення 22.12.2024).

43. Burisch M., Schaufeli W.B., Maslach. C., & Marek T. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis. PP. 75-93.

44. Measuring burnout among UK social workers. *A Community Care study*. URL: https://www.qub.ac.uk/sites/media/Media,514081,en.pdf (дата звернення 22.08.2024).

45. Lister K. Stress and Burnout in Social Workers : Perceptions of Supervision and the Role of Self-Compassion and Shame. URL: https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/77544/1/2020ListerKClinPsyD.pdf (дата звернення 25.08.2024).

46. Lloyd C., King R, Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. *Social_Work_stress_and_burnout.* URL: https://www.researchgate.net/publication/29464897_ (дата звернення 08.08.2024).

47. West C., Dyrbye L., Shanafelt T., Intern J. Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Med*. 2018. No. 283 (6). P. 516-529.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні».

Текст опитувальника:

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар´єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов´язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов´язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з´явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, ию вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов´язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб′єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров´я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала лене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов´язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей

Назва навчального закладу_____

Повних років:_____

Дата діагностування:_____

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	Сума балів 1-7
Відповідь + або -								
№ з/п	8	9	10	11	12	13	14	Сума балів8-14
Відповідь + або -								
№ з/п	15	16	17	18	19	20	21	Сума балів15-21
Відповідь + або -								
№ з/п	22	23	24	25	26	27	28	Сума балів22-28
Відповідь + або -								
№ з/п	29	30	31	32	33	34	35	Сума балів29-35
Відповідь + або -								
№ з/п	36	37	38	39	40	41	42	Сума балів36-42
Відповідь + або -								
№ з/п	43	44	45	46	47	48	49	Сума балів43-49
Відповідь + або -								
№ з/п	50	51	52	53	54	55	56	Сума балів50-56
Відповідь + або -								
№ з/п	57	58	59	60	61	62	63	Сума балів57-63

Відповідь + або -								
№ з/п	64	65	66	67	68	69	70	Сума балів64-70
Відповідь + або -								
№ з/п	71	72	73	74	75	76	77	Сума балів71-77
Відповідь + або -								
№ з/п	78	79	80	81	82	83	84	Сума балів78-84
Відповідь + або -								

Обробка та інтерпретація результатів:

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів – зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку – 10 балів – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов´язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно *звернути увагу на окремі симптоми.* Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

- 0-9 балів – симптом не сформований;
- 10-15 балів – симптом на стадії формування;

- 16 і більше балів – симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів – *осмислення показників фаз розвитку – «вигорання»: «напруження», «резистенція»* та *«виснаження».*

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів – фаза не сформована;
- 37- 60 балів – фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів – фаза сформована

Додаток Б

Діагностика професійного «вигорания»
(К. Маслач, С. Джексон)

Підраховуються бали за трьома шкалами:

- Емоційне виснаження: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Деперсоналізація: 5, 10, 11, 15, 22.
- Редукція особистих досягнень: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

«ніколи» - 0 балів;

«дуже рідко» - 1 бал;

«іноді» - 3 бали;

«часто»- 4 бали;

«дуже часто» - 5 балів;

«кожен день» - 6 балів.

Рівні вигорання:

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

Р Е З У Л Ь Т А Т И

	Соціальні працівники	Емоційне виснаження	Деперсона-лізація	Редукція особистих досягнень	
1.					

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Почуття виснаження або втоми призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією. Інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності. Зниження професійної ефективності: внаслідок цього розвивається відчуття неспроможності, з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших - зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (дітей, колег, підлеглих). Емоції можуть притуплюватися, а концентрація та пам'ять погіршуватися. Характерною рисою є усвідомлення порушеного сприйняття реальності, що нерідко супроводжується реакцією тривоги.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. Редукція особистих досягнення – це поява у людини негативного ставлення до самого себе. Це можна описати як низьку самооцінку, низьку оцінку ефективності своєї роботи і загальне негативне сприйняття власних можливостей. Незважаючи на всі свої досягнення, людина все одно незадоволений своєю продуктивністю праці.

Наочні приклади редукції особистих досягнення:

1. Почуття безпорадності й безвиході,

2. Зниження впевненості в собі, пов'язане зі здатністю виконати завдання.

Інтерпретація даних згідно з моделлю синдрому «вигорання» К. Маслач і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, депероналізації і редукції особистих досягнень.

Діагностика емоційного вигорання

П.І.Б._____

Посада_____

Стаж роботи на посаді_____

Дата заповнення _____

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюйтесь, відповідайте, керуючись першим враженням.

Соціальні працівники	ніколи	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	кожен день
1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним .						
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».						
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.						
4. Я добре розумію, що відчувають діти та колеги, та використовую це в інтересах справи.						
5. Я спілкуюся з дітьми, батьками, колегами цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.						
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.						

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.						
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.						
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи дітей та колег.						
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.						
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.						
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.						
13. У мене все більше життєвих розчарувань.						
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.						
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими дітьми і колегами.						

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.						
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з дітьми та колегами.						
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.						
19. Я багато встигаю зробити.						
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.						
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.						
22. Іноді колеги перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків.						

Р Е З У Л Ь Т А Т И

№	Соціальні працівники	Емоційне виснаження	Деперсона-лізація	Редукція особистих досягнень	Примітка
1.					

Додаток В

Методика «Визначення психічного вигорання»

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов´язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді.

№ з/п	Питання	Зазвичай	Часто	Рідко	Ніколи
1	Я легко дратуюсь				
2	Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати				
3	Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу				
4	Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми				
5	Мене непокоїть безсоння				
6	Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи				
7	Я працюю з великою напругою				

8	Моя робота приносить мені задоволення				
9	Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене				
10	Переконаний, що моя робота є важливою				
11	Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі				
12	Я задоволений професією, яку обрав				
13	Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене				
14	Я емоційно стомлююся на роботі				
15	Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії				
16	Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня				
17	Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі				
18	Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі				
19	Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі				
20	Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим				

21	Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав				
22	У мене не вистачає часу на сім´ю та особисте життя				
23	Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи				
24	Мені подобається моя робота				
25	Я стомився весь час старатися				
26	Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми				
27	Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі				
28	Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар’єри				
29	Я відчуваю фізичну напругу, втому				
30	Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів				
31	Робота емоційно виснажує мене				
32	Я використовую ліки для покращення самопочуття				
33	Я цікавлюся результатами роботи моїх колег				
34	Вранці мені тяжко вставати з думкою, що треба йти на роботу				

35	На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день				
36	Навантаження на роботі практично нестерпне				
37	Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню				
38	Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи				
39	Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок				
40	Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до учнів				
41	Я люблю свою роботу				
42	У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно-незахищений				
43	Мене дратує поведінка моїх учнів				
44	Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене				
45	Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця				
46	Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей				
47	Я відчуваю емоційну напругу				

48	Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою				
49	Я почуваю себе виснаженим				
50	Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь				
51	Часом я сумніваюся у своїх здібностях				
52	Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує				
53	Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення				
54	Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі				
55	Я відчуваю задоволення від обраної професії				
56	Хочеться «плюнути» на усе				
57	Я скаржуся на здоров´я попри відсутність чітко визначених симптомів				
58	Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві				
59	Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу				
60	Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров´ї				

61	У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи				
62	Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи				
63	Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки				
64	Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі				
65	Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю				
66	Мені майже доводиться примушувати себе працювати				
67	У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом				
68	Мені подобається віддавати роботі всі сили				
69	Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування				
70	Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи				
71	Вірю, що можу виконати все, що задумано				

72	У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх клієнтів				

Обробка та інтерпретація результатів:

Ця методика має три шкали: *психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ)* і *професійної мотивації (ПМ).* Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

- ✓ **ПВ** - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);
- ✓ **ОВ** - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, ЗО, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);
- ✓ **ПМ** - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» – 3 бали, «зазвичай» – 2 бали, «рідко» – 1 бал, «ніколи» – 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Таблиці норм

Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)				
Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище
Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)				

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище
Норми для індексу психічного «вигорання» (ІПВ)				
Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
31 і нижче	32-51	52-92	92-112	113 і вище

Змістовні характеристики шкал

Психоемоційне виснаження – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація – рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Нижче наводимо прояви ПВ на різних системних рівнях

Життєві прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях

Шкали ПВ	Прояви «психічного вигорання» на рівнях:		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному

ПВ	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
ОВ	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї правоти	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до своєї кар´єри
ПМ	Незадоволеність роботою і стосунками в колективі	Знижена самооцінка: незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях

Додаток Г

Анкета соціального працівника

Шановні друзі!

Просимо Вас взяти участь у дослідженні, яке спрямоване на вивчення деяких сторін діяльності соціальних працівників.

Пропонуємо Вам відповісти на низку питань анкети. Це відповідальна робота, яка потребує щирості та доброзичливого стосунку з Вашого боку.

Вся інформація, що стосується Вас, особисто не підлягає розголошенню.

При відповідях на запитання будьте уважні, спочатку прочитайте саме питання, потім варіанти відповідей, виберіть відповідний знаком "+".

1. П.І.Б._____

2. Вік _____ років.

3. Ваша стать:

а) жіноча

б) чоловіча

4. Сімейний стан_____

5. Освіта:

а) середнє

б) середньотехнічне

в) незакінчена вища

г) вища

д) друга вища

6. Місце проживання

а) м. Запоріжжя

б) місто Запорізької області

в) інші міста України

г) районний центр

д) село

7. Місце роботи _____

8. Посада _____

9. Стаж професійної діяльності:

а) від 0 до 5 років.

г) від 5 до 10 років.

д) понад 10 років.

10. Задоволеність обраної професією:

а) повністю задоволений

б) швидше задоволений, ніж незадоволений

в) щось середнє між задоволеністю та незадоволеністю

г) скоріше незадоволений ніж задоволений

д) зовсім незадоволений

11. Вкажіть, будь ласка, якою мірою Ви задоволені різними умовами роботи.

	Повністю задовольняє	Скоріше задовольняє	Важко відповісти	Скоріше не задовольняє	Повністю не задовольняє
Умови роботи					
Розмір заробітної плати					
Можливість підвищення кваліфікації					
Різноманітність виконуваної роботи					
Відносини з безпосереднім керівником					
Відносини у колективі					
Організація роботи					

12. Як часто у своїй професійній діяльності Ви відчуваєте негативні стани?

	Завжди	Інколи	Ніколи
Фізичні			
Інтелектуальні			
Психоемоційні			

Додаток Д

Арт-терапевтичні техніки

«ТЕХНІКА: «ГРУПОВА МАНДАЛА»

У перекладі із санскриту слово «мандала» означає коло, диск.

Мета: згуртування команди, визначення особистісних стратегій поведінки в колективі. Інвентар: Лист формату А-1 (один на мікрогрупу) + олівець + фарби гуаш + пензлі + ємкість для води + природні матеріали (палички, сухоцвіти, камінці + мушля і т.д.) + клей ПВА + вологі серветки. Час проведення: 90 хвилин.

Алгоритм роботи:

1. Ведучий пропонує учасникам об'єднатися в мікрогрупи по 4 особи. Кожній мікрогрупі дається завдання на Листі формату А-1 олівцем намалювати коло.

2. Ведучий пропонує кожній мікрогрупі за допомогою природніх та художніх матеріалів створити творчу роботу.

Час виконання 30 хвилин.

3. Після створення творчої роботи ведеться обговорення в групі. Кожна мікрогрупа презентує свою творчу роботу.

4. Питання для обговорення:

- Розкажіть, що ви створили. Дайте назву творчій роботі.
- Яким чином відбувався процес створення роботи?
- Чи всі учасники були залучені до процесу створення творчої роботи?
- Що в процесі створення мандали було неочікуваним?
- Що підтримувало в процесі створення групової роботи?
- Що було проявлено в творчому процесі?
- Які висновки можна зробити про себе, про роботу в групі?
- На що саме варто звернути увагу перш за все в роботі в колективі?
- Що допоможе в робочому процесі працювати більш згуртовано, більш ефективно? Висновок: Групова робота з мандалою дає можливість кожному

учаснику мікрогрупи проявитися в творчому процесі, а також актуалізувати навички конструктивної взаємодії в процесі створення творчої роботи.

ТЕХНІКА: «БУДИНОК, ДЕ ЖИВЕ ПРОФЕСІЯ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»

Мета: згуртування команди, визначення особистісних стратегій поведінки в колективі.

Інвентар: Командний малювальник Ніколаєва Леоніда + Лист формату А-1 + фарби гуаш + пензлі + ємкість для води + вологі серветки.

Час проведення: 90 хвилин.

Алгоритм роботи:

1. Ведучий пропонує групі користуючись командним малювальником Ніколаєва Леоніда на листі формату А-1 намалювати «Будинок, де живе професія фахівця соціальної роботи» - 15 хвилин

2. Ведучий пропонує розфарбувати фарбами створений образ-30 хвилин

3. Після створення творчої роботи йде групове обговорення:

- Розкажіть, що ви створили. Дайте назву творчій роботі.

- Яким чином відбувалася взаємодія в процесі створення творчої роботи?

- Опишіть створений образ Будинку.

- Які цінності береже Будинок? Що відрізняє цей Будинок від інших? В чому унікальність даного Будинку?

- Яке послання від цього Будинку Ви могли б почути для себе?

- Яким чином це послання можливо реалізувати в робочому процесі?

Примітка: Командний малювальник можливо зробити самостійно із гофрокартону та шпагату джутового. Для цього потрібно із гофрокартону вирізати коло, діаметром 20-25 см, в центрі якого робиться маленький отвір для маркера. По діаметру кола робляться маленькі отвори, до яких прив’язуються розміром по два метри мотузки із шпагату. В отвір, що в центрі вставляється маркер, яким і здійснюється групове малювання.

Висновок: дана техніка дозволяє учасникам згуртуватися в процесі створення творчої роботи.

ТЕХНІКА: «КАРТЕЗІАНСЬКІ ЗАПИТАННЯ»

Мета: сприяння у прийняті рішення.

Інвентар: Лист формату А-4 + ручка + набір метафоричних асоціативних картинок.

Час: 45 хвилин.

Алгоритм роботи:

1. Ведучий пропонує окреслити питання в якому складно прийняти рішення (тут можуть бути як професійні питання, так і особистісні).

2. Ведучий пропонує учасникам розділити лист формату А-4 на чотири сектора.

3. Ведучий пропонує в кожному секторі записати запитання, відповідно:

- Сектор 1: Що я отримаю, якщо не зроблю цього?

- Сектор 2: Що я отримаю, якщо зроблю це?

- Сектор 3: Що я втрачу, якщо не зроблю це?

- Сектор 4: Що я втрачу, якщо зроблю це?

4. Ведучий пропонує наосліп вибрати чотири картки і викласти їх не перевертаючи в кожних сектор.

5. Учасникам пропонується об’єднатися в пари та почергово відкриваючи картинку в кожному секторі дати відповіді на запитання, взаємодіючи із образами на картинці.

6. Після роботи в парах підводиться підсумок в групі:

- який висновок ви зробили?

- яке рішення ви прийняли?

- як ви себе почуваєте зараз з даним рішенням?

Висновок: дана техніка допомагає прийняти рішення в тих питаннях, де є сумніви та нерішучість.

ТЕХНІКА «КАРАКУЛЬНІ ІСТОРІЇ»

Мета: зняття м’язових, емоційних напружень, розслаблення.

Інвентар: Лист А-4 + кольорові олівці + два вирізаних кола: одне коло діаметром 10 см із картону, інше коло із паперу, діаметром 20 см + ножиці + клей + гуаш + пензлі.

Час проведення: 90 хвилин.

Алгоритм проведення:

Етап 1: 1. Ведучий пропонує вибрати той колір олівця, який асоціюється із злістю, напруженням, стресом. На Аркуші А-4 ведучий пропонує малювати лінії, «передаючи» паперу свій стан.

2. Обговорення:

- Які відчуття в тілі після малювання?

- Чи змінилися емоції? Як саме?

- Які зараз думки?

- Що хочеться тобі зробити зараз?

2. Етап 2:

1. Ведучий пропонує на малюнок каракуль накласти коло із картону, діаметром 10 см, обвести олівцем і вирізати фрагмент малюнку каракуль

2. Ведучий пропонує вибрати кольори олівців, які асоціюються із спокоєм, балансом та розмалювали створені каракулі так, щоб кольори не повторювалися в комірках.

3. Ведучий пропонує розфарбоване коло каракуль приклеїти на вирізане коло діаметром 20 см і за допомогою фарб створити рамку.

4. Після створення творчої роботи ведучий пропонує презентувати створені роботи, відповідаючи на запитання:

Етап 1:

- Розкажи, що ти створив. Дай назву своїй роботі.

- Які відчуття зараз, коли споглядаєш свою роботу?

- Як почуває себе твоя робота в рамці? Яка твоя рамка? Які функції цієї рамки? Які емоції та почуття викликає у тебе рамка?

- Якщо б твоя робота мала для тебе якесь послання, то якби воно звучало? Запиши його.

Етап 2:

- Якщо уявити, що створена картина із каракулями – це ти, а рамка – це твій трудовий колектив, то що Ви можете сказати про себе і про свій колектив?

- Яку функцію відіграє робочий колектив в твоєму професійному розвитку?

- Про що можливо поміркувати після створеної роботи? На що варто звернути увагу в першу чергу?

Висновок: Дана техніка допомагає стабілізувати внутрішній стан та поміркувати про роль колективу в професійному розвитку.

ТЕХНІКА: «МАЛЮВАННЯ ДИХАННЯ»

Мета: стабілізація стану особистості.

Інвентар: Листи А-4-2 шт + фарби гуаш + пензлі + баночка для води. Час проведення: 60 хвилин.

Алгоритм роботи:

Етап 1:

Учасникам пропонується прислухатися до свого дихання і відобразити процес дихання на Аркуші А-4 - 10 хвилин.

Етап 2:

Учасникам пропонується змінити характер дихання, зробити дихання більш повільним та глибоким. Продовжуючи дихати глибше, учасникам пропонується подумки вимовляти: «Я вдихаю спокій, я видихаю напругу», «Спокій приходить. Напруга йде» - 5 хвилин.

Учасникам пропонується взяти чистий Аркуш А-4 і протягом 5 хвилин супроводжувати глибоке дихання зображенням ліній, що відповідають його характеру.

Етап 3:

Запитання для обговорення:

- Опишіть особливості ліній, які ви намалювали на першому малюнку та на другому Малюнку.

- Опишіть відмінності та подібності, які ви виявили, порівнюючи лінії на двох малюнках. Зверніть увагу не тільки на особливості самих ліній, а й те, як вони розташовуються на папері.

- Визначте, як лінії можуть відображати різний рівень внутрішньої напруги.

- Чи вдалося вам довільно змінити характер дихання та вплинути на свій стан?

Висновок: дана техніка використовується з метою гармонізації стану особистості» [13, с. 5-18].

Додаток Е

Тренінгова програма попередження емоційного вигорання у соціальних працівників

Заняття 1. Професійне вигорання» – семінар-практикум з елементами тренінгу.

Мета: знайомство учасників з поняттям емоційного вигорання, його формами, симптомами та методами самостійної діагностики.

Вправи: «Вправа «Подарунок», «Сигнал», «Іншими словами», «Листи-побажання», «Мішень», «Рефлексія».

Заняття 2. Поняття про стрес. Як впоратися зі стресом?

Мета: ознайомити учасників із поняттями «стрес»; розширити уявлення про емоційне «вигорання»; ознайомити із деякими способами емоційної саморегуляції.

Вправи: «Асоціації», малюнок «Символ стресу», вправа «Слова підтримки», міні-лекція «Фази стресу», вправа «Дихальна релаксація», «Маски», «Рефлексія».

Заняття 3. Управління стресом розвиток позитивного ставлення до себе та оточуючих.

Мета: підвищення впевненості у собі, у своїх силах; актуалізація внутрішніх ресурсів.

Вправи: «Я люблю… Я можу… Я хочу», міні-лекція «Впевненість», вправа «Мої ресурси», «Образ впевненості», малюнок «Символ впевненості», «Рефлексія».

Заняття 4. Ефективна комунікація

Мета: усвідомлення своїх комунікативних особливостей. формування навичок ефективного спілкування в різних сферах діяльності розширення уявлення про поняття конструктивні/неконстуктивні стратегії поведінки в конфлікті; формування навичок конструктивної поведінки у конфліктах.

Вправи: «П’ять хороших слів», міні-лекція на тему ефективних комунікацій та поведінки у конфлікті, вправи «Прокурори та адвокат», «Ввічлива відмова», «Активне слухання», «Згода», «Рефлексія».

Заняття 5. Збережи себе

Мета: поліпшення суб’єктивного самопочуття та зміцнення психологічного здоров’я; зняття емоційної та м’язової напруги; згуртування колективу, формування довірчого ставлення один до одного; усвідомлення стереотипів поведінки та розширення репертуару поведінкових стратегій; усвідомлення та прийняття своїх почуттів; робота з негативними почуттями; зміцнення установки на позитивний настрій.

Вправи: «Ехо», «Очікування», «Підкреслення значущості», «Список емоцій», «Передача почуттів», «М’язова зарядка», «Напруження-розслаблення», «Рефлексія».

Заняття 6. Я в ресурсі

Мета: формування умінь та навичок щодо збереження та зміцнення психічного здоров’я соціальних працівників через опанування ними способами психічної саморегуляції та активізацію особистісних ресурсів.

Вправи: «Валіза», «Фокусування», «Побажання по колу», «Радість життя», «Рефлексія».

Заняття 7. Підсумок

Мета: навчити соціальних працівників способам регулювання психоемоційного стану; сформувати у робочому колективі сприятливий психологічний мікроклімат, що сприяє збереженню та зміцненню психічного здоров’я; розвинути систему профілактики стресових ситуацій, емоційного вигорання.

Вправи: «Мийка», «Кішка», «Золотий та чорний стілець», «Я вчусь у тебе», «Я маю право бути …», «Що я майже забув?», «Рефлексія», пам’ятки з рекомендаціями.