«ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

Назва теми

ЗМІСТ

ВСТУП **8**

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ **11**

1.1.Аналіз сучасного стану вивчення профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників в наукових джерелах **11**

1.2. Профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників **19**

1.3. Супервізія – ефективний метод профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників **27**

Висновки до розділу **32**

РОЗДІЛ ІІ ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ **33**

2.1.Сучасний стан проблеми професійного вигорання здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня освіти спеціальності 231 «Соціальна робота» **33**

2.2. Програма профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників **39**

2.3. Методичні рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення ефективності профілактики професійного вигорання **46**

Висновки до розділу **50**

ВИСНОВКИ **52**

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ **54**

ДОДАТКИ **58**

ДОДАТОК А МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ» **58**

ДОДАТОК Б МЕТОДИКА «ОЦІНКИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ» 67

ДОДАТОК В ДОДАТОК В ДІАГНОСТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ (АДАПТАЦІЯ Н.Є. ВОДОП'ЯНОВА) 70

АНОТАЦІЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Тема дипломної роботи «ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

Студент:

Керівник д. п. н., професор Г. Рідкодубська

Дипломна робота включає два розділи, шість підрозділів роботи, список наукових джерел (55 позиції, 8 з яких іноземною мовою) та 3 додатки. Загальний обсяг роботи складає 70 сторінок, основний зміст викладено на 59 сторінках. Роботу ілюстровано 6 рисунками.

Ключові слова: «профілактика», «професійне вигорання», «майбутні соціальні працівники ».

Об’єкт дослідження – профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників. Предмет дослідження – супервізія як ефективний метод профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників.

За результатами дослідження проведено аналіз сучасного стану розробленості проблеми в наукових джерелах, особливостей профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників, особливості профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників та супервізія як ефективний метод професійного вигорання майбутніх соціальних працівників

На основі отриманих даних в ході емпіричного дослідження розроблено та запропоновано програму профілактики професійного вигорання та методичні рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення ефективності профілактики професійного вигорання. Одержані результати та методичні рекомендації можуть бути використовувати як соціальні працівники, так і науковці, які займаються даною проблематикою.

Випускник _____ Р. Божкевич

Дата подання дипломної роботи до захисту _____ _____2024 р

ВСТУП

Актуальність теми. Внаслідок повномасштабного вторгнення, кількість людей, які потрапили у категорії внутрішньо переміщених осіб, безпритульних, потерпілих від зруйнованого житла, сиріт, осіб з інвалідністю тощо, значно зросла. Соціальні працівники, завдяки професійних компетентностям у виборі правильних форм та методів комунікації, мотивації та наданні всебічної підтримки, внаслідок постійного виснаження можуть підірвати емоційну та психіхо-емоційну стійкість навіть у найзбалансованішого фахівця.

Така професійна діяльність, через постійний стрес і напруженість, потребує від фахівців значних зусиль у саморегулюванні. У зв'язку з цим, це одна з найбільш емоційно виснажливих форм праці. Один із негативних наслідків тривалого професійного стресу – синдром професійного вигорання. Існує група ризику серед працівників, які найбільш схильні до професійного вигорання, особливо в сферах «від людини до людини», де ознакою фахового підходу є ефективне спілкування з іншими. До них відносяться соціальні працівники, лікарі, юристи, педагоги, менеджери з продажів та інші.

На сьогоднішній день дослідження, присвячені вивченню професійного вигорання та методів його діагностики, є досить поширеними. Ці та повязані з ними проблеми аналізували такі науковці, як Н. Водоп’янова, Т. Зайчикова, А. Ленгле, С. Максименко, Х. Маслач, Г. Робертс та інші. Проте досі недостатньо вивчені особливості професійного вигорання саме соціальних працівників. Наприклад, у наукових роботах Б. Акмана, Л. Найга, К. Сюртукової, Л. Тищук висвітлюються відмінності у формуванні цього процесу серед соціальних педагогів та вчителів, особливо в контексті організаційних і соціально-психологічних причинно-наслідкових зв’язків. Таким чином, проблема визначення особливостей профілактики

професійного вигорання соціальних працівників є актуальною. Ці аспекти, разом з актуальністю та недостатньою вивченістю проблеми, визначили вибір теми нашого дослідження Профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників

Об'єкт дослідження – профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників.

Предмет дослідження – супервізія як ефективний метод профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати супервізію як ефективний метод профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників, продіагностувати сучасний стан проблеми та розробити методичні рекомендації щодо підвищення ефективності профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників.

Завдання дослідження

1. Проаналізувати стан вивчення проблеми професійного вигорання соціальних працівників в наукових джерелах.
2. Охарактеризувати сутність і структуру профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників та визначити особливості профілактики цього явища.
3. Проаналізувати сучасний стан розвитку синдрому професійного вигорання майбутніх соціальних працівників серед здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти напряму підготовки 231 «Соціальна робота» та розробити програму підвищення ефективності профілактики професійного вигорання.
4. Розробити методичні рекомендації фахівцям соціальної сфери для підвищення ефективності профілактики професійного вигорання соціальних працівників.

Методи дослідження *теоретичні*: аналіз наукових джерел, нормативних документів, порівняння, узагальнення та класифікація, використовувались для теоретичного аналізу матеріалів роботи; *емпіричні:*

опитування, анкетування, тестування, «Оцінка професійного стресу» (опитувальник К. Вайсмана), «Професійне вигоряння» (опитувальник Н.Водопьянової), Методика діагностики емоційного вигоряння (В. Бойка), *кількісний та якісний аналіз експериментальних даних*.

Практичне значення роботи полягає в розробці програми профілактики, основою метою якої є попередження формування професійного вигорання в працівників соціальної сфери та розробці методичних рекомендацій для фахівців соціальної сфери, щодо профілактики професійного вигорання.

Експериментальна база дослідження дослідження проводилось на базі Хмельницького національного університету м. Хмельницький. У дослідженні брало участь 18 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти напряму підготовки 231 Соціальна робота.

Апробація результатів дослідження Основні положення дипломної роботи представлені публікацією на тему «Теоретичний аналіз проблеми профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників в науковій літературі» у збірнику наукових праць «ЗГУРТОВАНІСТЬ СУСПІЛЬСТВА В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: АКТУАЛЬНІСТЬ, ВИКЛИКИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ» зб. Наукових праць студентів та викладачів, Кривий ріг 2024 с.12-15.

Структура роботи дипломна робота включає два розділи, шість підрозділів роботи, список наукових джерел (52 позиції) та 3 додатки на 9 сторінках тексту. Загальний обсяг роботи складає 71 сторінку, основний зміст викладено на 60 сторінках. Роботу ілюстровано 2 таблицями та 5 рисунками.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Аналіз сучасного стану вивчення профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників в наукових джерелах

Нині в соціумі постійно з’являються нові виклики, такі як, дискримінація, соціальна нерівність, економіко-політичні задачі, вирішення котрих лежить в площині політико-правових відносин, соціально-психологічні та емоційні проблеми. Майбутні соціальні працівники реалізують ключову функцію у вирішенні цих проблем та під час взаємодії з людьми, які потребують підтримки та допомоги.

Майбутні соціальні працівники стикатимуться зі складними задачами, вирішення яких вимагатиме від них емоційної стресостійкості, витривалості, емпатії, готовності до жертовності та професійної ефективності. Процес розв'язання конфліктів, взаємодія із вразливими групами населення, а також високий рівень відповідальності можуть створювати психологічний дискомфорт.

Постійна взаємодія із вразливими групами населення може також провокувати формування емоційного напруження у майбутніх соціальних працівників. Стикаючись зі складними життєвими ситуаціями, травмами або визначаючи високий рівень соціального виключення, вони можуть відчувати емоційну втомленість та безпорадність перед задачами, з якими потрібно розібратись їх клієнти.

Високий рівень відповідальності, який супроводжує роботу соціального працівника, також може створювати психологічний дискомфорт. Вони несуть відповідальність за допомогу людям у важких ситуаціях та за забезпечення їх благополуччя. Це може створювати почуття страху перед помилками чи

невдачами, а також переживання стосовно того, чи зможуть вони дійсно допомогти своїм клієнтам.

Отже, враховуючи всі ці фактори, важливо, щоб майбутні соціальні працівники були готові до управління своїм психологічним дискомфортом, використовуючи стратегії саморегуляції, підтримки та збереження власного емоційного здоров'я, освоювати стратегії саморегуляції, запобігання стресу та професійного вигорання. Набуття таких навичок важливе не лише для їх власного благополуччя, а й для якісної та ефективної взаємодії з клієнтами.

Синдром професійного вигоряння є серйозною проблемою для тих, кого потрібно постійно спілкуватися з іншими у роботі, таких як педагоги, соціальні працівники, психологи, менеджери, лікарі, журналісти, бізнесмени та політики. Це явище виникає через накопичення негативних емоцій, які не мають відповідного розвантаження. В результаті відбувається виснаження емоційно-енергетичних та особистих ресурсів особистості З точки зору концепції стресу, професійне вигоряння можна розглядати як третю стадію загального адаптаційного синдрому, що відповідає стадії виснаження за класифікацією Г. Сельє.

Професійна деформація особистості – це процес, в результаті якого виникають негативні зміни в особистісних якостях фахівця через вплив конкретних умов його професійної діяльності. Проте ці негативні наслідки можуть бути пом'якшені або усунені за допомогою інших, не пов'язаних з професією, факторів, таких як соціалізація та виховання.

Професія соціального працівника вважається однією з найбільш соціально значущих через її вплив на формування суспільної свідомості, культурний рівень освіченості та соціальні потреби людей. Відповідальність, яка покладена на плечі соціального працівника велика оскільки він розвиває уявлення кожної особистості про її значущість, цінність та можливість прийняття кожної людини, незалежно від її зовнішнього вигляду, її вподобань, її гендерної ідентичності чи відсутності чи наявності особливих умов її функціонування.

З урахуванням великої емоційної напруженості, нестандартних професійних ситуацій та високої відповідальності, яка супроводжує професію соціального працівника, існує значний ризик розвитку синдрому професійного вигорання.

Явище професійного вигорання знайоме працівникам різних сфер, особливо серед тих, чия професійна діяльність напряму пов'язана з комунікацією як процесом передавання інформації, так і емоційного забарвлення соціального життя. Термін вигорання бере свій розвиток з наукових джерел американського вченого Х. Фрейденбергера, що були опубліковані у 1974 році. Вперше ця дефініція зустрічається у праці Х. Бредлі 1969 року, де аналізується стан стресу працівників, які працюють з умовно засудженими.

Питання професійного вигорання, як і профілактика цього явища, були предметом досліджень закордонних науковців П. Бріл, М. Буриш, Р. Голембієвський та ін., а також вітчизняних дослідників, таких як Н. Абдюкова, І. Ващенко, Л. Гаврилюк, А Мойсеєнко, Н. Грисенко та інші.

У середині минулого століття західний науковець Г. Сельє висунув теорію функціонування стресу, яка й до цього часу залишається актуальною. Згідно з його визначенням, стрес або загальний адаптаційний синдром – це: «фізіологічна реакція організму на вплив фізичних, хімічних або органічних факторів» [48, с. 33].

Проаналізувавши основні праці науковця, для кращої систематизації, помістили у таблицю 1. Основні положення теорії Г. Сельє:

Таблиця 1.1. Основні положення теорії Г. Сельє

Науковці, під час дослідження проблеми професійного вигорання, акцентують увагу на показниках низької комунікативної толерантності, які для фахівців соціальної сфери є фахово орієнтованими. Крім того, інтенсивність спілкування в соціальній роботі є надзвичайно високою, що збільшує ймовірність професійного вигорання. Аналізуючи наукові праці вчених, погоджуємось з науковою позицією В. Бойка, який вважає, що основними ознаками професійного вигорання є: «емоційна затамованість, обмеженість особистості, агресивність і неуважність до особистих характеристик клієнта. Ця професійна деформація ускладнює якісне виконання робочих обов'язків та негативно впливає на співробітників та клієнтів» [2, с. 69].

Ми підтримуємо наукову позицію Г. Бут, яка у власній праці визначила три ключові фактори, що впливають на синдром вигорання у соціальних працівників: «особистість, роль і організаційне середовище». До особистих аспектів науковиця визначає співвідношення мотивації, стратегії подолання стресу та інших особистих рис. Найбільш уразливими у цьому контексті вважаємо тих осіб, які реагують позитивно і несправедливо на стрес, прагнучи до конкуренції. Крім того, до професійного вигорання найбільше схильні трудоголіки, тобто високопродуктивні та відповідальні працівники, які часто занурюються у свою роботу і працюють неустанно.

Рольові фактори, на думку вченої, пов'язані з конфліктами ролей та невизначеністю ролей, а організаційні аспекти включають «характеристики професійних завдань, тип лідерства та ступінь відповідальності». [3, с.65]

Існує кілька ознак того, що це ознаки професійного вигорання в може бути стійким проявом. По-перше, професія соціального працівника загалом характеризується нормативним бажанням допомогти, що може спричинити дистанціювання від інших фахівців. Соціальні працівники, як правило, застосовують різні стратегії, щоб уникнути соціальної ізоляції та максимально включитися в групи однодумців, наприклад, беруть участь у заходах, які сприяють включенню. Отже, ті соціальні працівники, які беруть

участь в організованій діяльності на постійній основі протягом тривалого часу, можуть бути більш соціально інтегрованими, а отже, і більш включеними в професійну діяльність. Що, з одного боку, може визначати їхнє прагнення до професійного розвитку, з іншого ж виокремлює їх особистістні характеристики, які підвладні навіюванню та узалежненості від соціальної підтримки. Це свідчить про те, що низький рівень соціальної інтеграції може призвести до того, що соціальний працівник робитиме все, що від нього залежить з метою отримання позитивного фідбеку. Дійсно, науковці помітили, що з фахівці типу професії людина-людина із більшою ймовірністю продовжуватимуть свою діяльність з року в рік, незважаючи на високий рівень емоційного виснаження.

Стресові ситуації можуть траплятися з кожним, та їх важко уникнути. Експерти довели, що здорові люди найлегше справляються зі стресовими ситуаціями. Стрес - це стан тривалого і сильного психологічного напруження, який виникає, коли нервова система людини піддається емоційному навантаженню. Легкий стрес неминучий і практично нешкідливий, тоді як сильний стрес може мати негативні наслідки та порушити функціонування органів і систем. До причин стресу належать такі:

- стрес протягом останнього року або близько того;
- нестача сну;
- надмірна концентрація на роботі;
- особисті причини (наприклад, стосунки з однолітками, батьками, фінансове становище, здоров'я);
- погані стосунки з колегами, товаришами або відповідальними за певну ділянку роботи.

У 1982 році вчені Perlman B. та Hartman E. опублікували дослідження, що розкривалокомпоненти синдрому професійного вигорання. Ці компоненти були представлені у вигляді графічного зображення (див. рис.1.2).

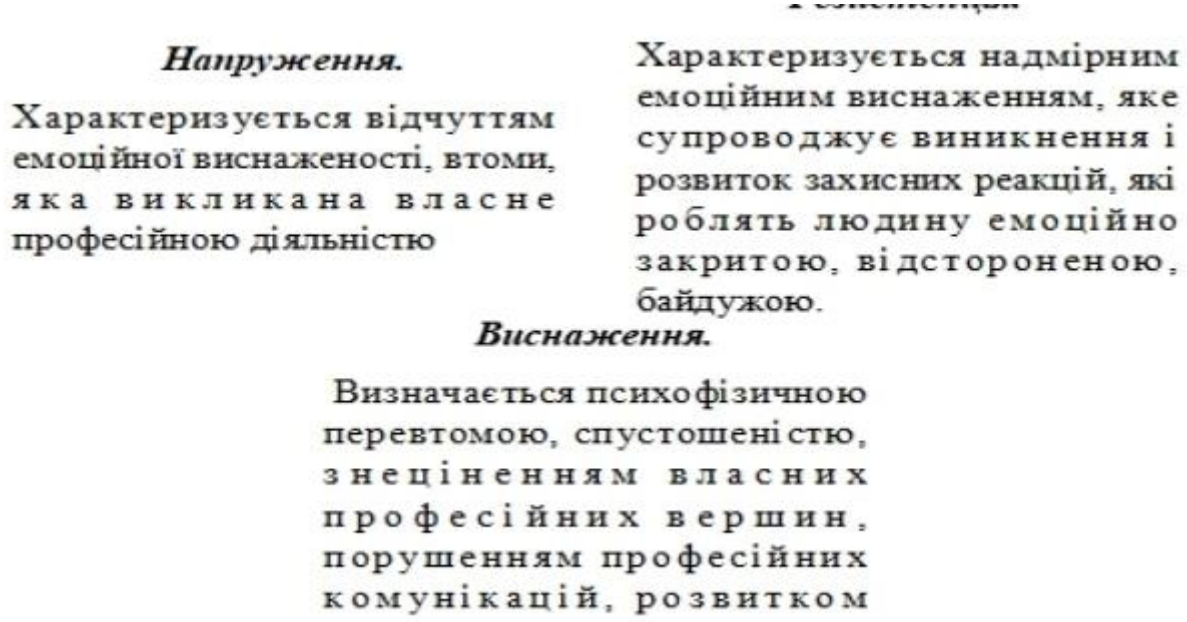

Рис. 1.1.2 – Основні структурні компоненти професійного вигорання працівника соціальної сфери.

Відкриття, описані М. Борисовою, стали основою подальших наукових розвідок. Так, дослідниця розглядає п’ять основних фаз формування професійного вигорання, в кожній з яких визначається характеристика як психологічних, так і професійних обов’язків, які фахівець здатен чи не здатен виконувати в цей період.

В умовах сучасного функціонування держави і соціуму проблема професійного вигорання є дуже актуальною. Ми згодні з О. Сипченко та С. Банченко, які в своїй науковій роботі зауважують, що на початку XXI століття цей синдром став: «на такий рівень важливості, як меланхолія у XIX столітті, неврастенія на початку XX століття та параної в період між світовими війнами. На сьогоднішній день професійне вигорання вже має діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10» як «Z 73 – проблеми, пов’язані з труднощами управління власним життям» [45, с. 112].

Питання інтерпретації дефініції професійне вигорання майбутніх соціальних працівників досліджувала науковець О. Главацька, яка у дослідженні задокументувала основні характеристики особистості, що сприяють розвитку синдрому професійного вигорання у соціальних

працівників: « особливості особистості (такі як самооцінка, освіта тощо); організаційні (зміст праці, кількість робочих місць, умови праці); Крім того, зазначає дослідник, «робота соціального працівника в нашому суспільстві має низький соціальний ранг. Насправді низька оцінка його зусиль може призвести до професійного виснаження».[8, с. 42]

Ми погоджуємося з переконанням О. Главацької, що в контексті надання соціальної допомоги по телефону соціальний працівник також вразливий до небезпеки розвитку синдрому професійного вигорання, оскільки: діяльність соціального працівника передбачає також спілкування зі своїми клієнта в довгостроковій та інтенсивній формі по телефону. Проблеми з телефонним зв'язком пов'язані з відсутністю прямого зорового контакту, необхідного для сприйняття словесної інформації про особисті якості абонента та його емоційний стан, а також для візуального враження на іншу людину та передачі відповідних інформацію йому. Крім того, всі різновиди телефонних розмов мають типову тривалість і передбачають високу ступінь відповідальності за якість і достовірність інформації [Главацька, с.55].

2002 року вийшла друком стаття Т. Ронгінської [39], в якій йшлося про надання телефонної соціальної допомоги. Завдання складне і представляє складні ситуації, з якими соціальний працівник повинен розібратися по телефону.

У 2011 році О. Романовська опублікувала дослідження, в якому описує причини синдрому професійного вигорання соціальних працівників, до причин відносить особистісні, рольові та організаційні фактори. Вона вважає, що «особистісна складова мотивації, механізми подолання та інші індивідуальні риси сприяють управлінню стресом» [37, с.221]. Найбільш схильні до цього агресивні, нестримані особистості, які прагнуть перевершити інших. Крім того, люди, які витрачають занадто багато часу, щоб відірватися від роботи, тобто працівники з великою кількістю зобов’язань і великою відповідальністю, зазвичай схильні до вигорання. Насправді ці працівники знайшли своє покликання в роботі, вони отримують

задоволення від процесу роботи так, що забувають, як це працює, вони налаштовані на безперервний робочий процес.

Того року була опубліковано наукову статтю Т. Скорик, яка стосувалася профілактики професійного вигорання соціальних працівників. У дослідженні аналізуються два основних напрями профілактичної та реабілітаційної роботи, серед яких автор виділяє: «заходи профілактики синдрому професійного вигорання: навчання соціальним (комунікативним) навичкам, навичкам самоврядування та самоконтролю, оволодіння конструктивними моделями поведінки; реабілітація осіб із синдромом професійного вигорання: відновлення психоенергетичного потенціалу та сенсу професійної діяльності та життя, актуалізація особистісних ресурсів, підвищення самооцінки» [46, с.100]

Ми погоджуємося з концепцією Н. Перхайло щодо причин виникнення та розвитку синдрому «професійного вигорання», рекомендацій щодо його профілактики та лікування у майбутніх фахівців соціальної сфери. Учений вважає, що «готовність до особистісного розвитку, професійного зростання є важливою складовою системи підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери з метою протидії стресовим факторам, які призводять до професійних вад розвитку» [39, с. 105].

Загалом, підсумовуючи дослідження дефініції професійне вигорання, слід зазначити, що спочатку поставлене питання про зв’язок синдрому вигорання з поняттям його значущості та суспільних змін у зв’язку з його розв’язанням є одним. першочергових питань дослідження профілактики та реабілітації професійного вигорання у 20 ст. Професійне вигорання в цей період було включено до розгляду психічних розладів.

Отримані результати аналізу концепції професійного вигорання майбутніх соціальних працівників підкреслюють важливість початкового питання щодо зв'язку цього синдрому з його усвідомленням та суспільними змінами. Початково поняття розглядалося через призму сприйняття психічних відхилень, але завдяки роботі вчених, таких як Г. Фрейденберг і Х.

Маслач, воно стало об'єктом дослідження з позиції соціальної профілактики. Протягом XX століття концепцію професійного вигорання розглядали контекстом змін суспільства, відзначаючи професійну сферу як основну. Суспільні зміни та конфлікти впливали на прийняття синдрому, визначаючи його прояви в різних соціальних умовах. Наприкінці століття професійне вигорання було включено до Міжнародної класифікації хвороб - 10, що визначило його значущість у контексті проблем управління професійним становлення фахівців типу людина-людина. Згідно з результатами дослідників, стратегії виявлення та запобігання цьому синдрому базуються на комплексному підході, який включає психодіагностику, соціально-профілактичні заходи та психологічні інтервенції щодо подолання наслідків. Створення або відновлення різноманітних ресурсів, які допомагають людині протидіяти дистресу, визначається ключовим аспектом попередження та подоланні синдрому професійного вигорання.

В результаті нашого дослідження ми розглядаємо професійне вигорання соціальних працівників як комплексне явище, що виявляється у різних психо-соціальних та особистісних реакціях на складні умови функціонування.

1.2. Профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників

Загалом відомо, що профілактичні заходи з уникнення професійного вигорання можна умовно розділити на ті, які можна виконати самостійно та ті, що потребують професійного втручання. Коли йдеться про профілактику, наголошується на понятті запобігання, асоційованому з систематичними діями для уникнення негативних наслідків. При розгляді профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників, ми досліджуємо такі аспекти як:

- соціальні проблеми та кризи, які можуть виникнути у соціальних працівників у ході їхньої професійної діяльності.
- заходи з усунення або зменшення існуючих проблем, пов'язаних із професійним вигоранням у соціальних працівників.

Ми погоджуємося з думкою науковців, які вважають, що профілактика професійного вигорання – це «комплекс заходів у соціальній роботі, психології, педагогіці, соціології та фізіології, спрямованих на запобігання, обмеження та управління негативними професійними явищами» [49, с. 22].

Соціальна профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників передбачає комплекс заходів, спрямованих на запобігання ризику виникнення цього явища серед студентів та майбутніх фахівців в сфері соціальної роботи. В контексті такого роду заходів можемо розглядати такі, як:

- створення та реалізація соціально-психологічних тренінгів та психологічної підтримки. Організація спеціальних тренінгів з психологічної підтримки, спрямованих на виявлення стресу, розвиток стратегій копінгу та встановлення здорових механізмів саморегуляції;
- консультування, тобто надання можливості майбутнім соціальним працівникам звертатися до досвідчених фахівців для отримання порад, консультацій та підтримки у вирішенні складних ситуацій;
- створення сприятливого освітнього середовища, що включає забезпечення умов для здорового балансу між навчанням, відпочинком і особистим життям, а також підтримка ініціатив стосовно саморозвитку та самовдосконалення;
- здійснення наукових досліджень щодо факторів ризику та заходів профілактики професійного вигорання серед майбутніх соціальних працівників для постійного вдосконалення програм та підходів;

Всі вищезгадані заходи спрямовані на розвиток стійких психологічних, соціальних та професійних ресурсів у майбутніх соціальних працівників, щоб вони могли ефективно управляти стресом і виконувати свою професійну

діяльність на високому рівні, зберігаючи свою емоційну та психологічну стійкість.

Здобувачі освіти ознайомлюються з ефективним стратегіям копінгу, які допомагають їм впоратися зі стресом та важкими ситуаціями. Це може включати вправи релаксації, дихальні техніки, позитивне мислення, а також вміння розробляти плани дій для подолання проблем.

Здобувачі освіти отримують навички саморегуляції емоцій та поведінки, що допомагають їм керувати своїми реакціями на стресові ситуації. Це може включати вміння визначати та виражати свої потреби, встановлення границь у взаємодії з клієнтами та колегами, а також розвиток емоційної гнучкості.

Такий підхід дозволяє здобувачам освіти не лише засвоїти теоретичні знання, а й отримати практичні навички, які вони зможуть застосовувати у майбутній професійній діяльності. Такі тренінги можуть також бути взаємодоповнюючими з психологічним консультуванням та підтримкою, яку надають викладачі та консультанти.

Соціальна профілактика науковцями розглядається на кількох рівнях:

Макрорівень: на цьому рівні приймаються рішення зі спрямуванням на загальнодержавний рівень, забезпечуючи повноту задоволення матеріальних і духовних потреб людей. Це можуть бути законодавчі ініціативи та програми загального оздоровлення.

Мезорівень: на цьому рівневі зосереджуються заходи, спрямовані на оздоровлення мікросередовища, в якому людина проводить більшість часу. Це включає організацію та покращення умов життя та роботи, що може відбуватися на рівні соціальних установ чи організацій.

Мікрорівень: в рамках цього рівня проводиться виховна та профілактична робота, спрямована на індивідуальну корекцію та попередження виникнення проблем. Це можуть бути конкретні програми психологічної підтримки та розвитку особистості.

Організація спеціальних тренінгів з соціально-психологічної підтримки для майбутніх соціальних працівників може стати важливим компонентом

їхньої підготовки до професійної діяльності. Такі тренінги спрямовані на розвиток навичок у виявленні стресу, розвиток стратегій копінгу та встановлення здорових механізмів саморегуляції, що дозволяє майбутнім соціальним працівникам ефективно керувати своїми емоціями та реагувати на стресові ситуації. Під час тренінгів студенти можуть навчитися розпізнавати ознаки стресу у собі та в інших. Це може включати фізіологічні симптоми, такі як підвищений пульс чи напруга м'язів, а також емоційні та психологічні сигнали, такі як тривога, роздратованість чи втомленість.

Сучасні науковці визначають такі види соціальної профілактики: первинну, вторинну і третинну. Первинна профілактика найбільш масова і специфічна, вона охоплює широкий спектр фахівців та має на меті формування здорового способу життя та активного підходу до збереження здоров'я.

Під час проведення первинної профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників, запропоновані заходи спрямовані на збереження психофізичного здоров'я. Задачами цієї профілактики є підвищення ефективності стратегій поведінки, формування позитивного самовизначення та усвідомлення значення власної професійної діяльності та соціальної допомоги.

Ми приймаємо позицію О. Романовської, наголошуючи на важливості турботи фахівців про своє професійне та психічне благополуччя власноруч. Це означає, що вони повинні: «регулярно проводити самоаналіз, виявляти прояви стресу на ранніх етапах, відводити час на відпочинок від проблем поза робочим часом, уникаючи занурення в емоційні турботи, і регулярно змінювати оточення. Використання відпусток для відновлення сил, а також встановлення позитивного настрою щодня, також є важливими аспектами збереження психологічного та професійного здоров'я»[36, с.22].

На основі аналізу наукових праць ми зрозуміли, що завдання первинної профілактики має бути втілене через кілька ключових аспектів:

- проведення регулярного самоаналізу емоційного стану, розвитку навичок здорового способу життя та навчання навичкам управління власним життям у вимогливому соціальному середовищі;
- надання соціальної підтримки соціальним працівникам для створення емоційно комфортної атмосфери;

Першорядна профілактика професійного вигорання соціальних працівників має на меті забезпечити інформованість з проблеми та сприяти зрозумінню її сутності та можливих наслідків. Основні аспекти такої профілактики включають:

- формування свідомого ставлення до синдрому професійного вигорання, розуміння його характеристик та стадій;
- пропаганда здорового способу життя та визнання його важливості;
- сприяння здоровому проведенню дозвілля та усвідомлення його значення;
- створення умов для самореалізації та самостійного пошуку шляхів розвитку під час професійної діяльності;
- активна підтримка збереження фізичного та психологічного здоров'я фахівців у сфері соціальної допомоги.

Професійне вигорання у соціальних працівників може мати серйозні наслідки як для самого працівника, так і для навколишнього середовища. Серед означених проблем, виділяємо наступні:

Проблеми із фізичним та психічним здоров'ям. Постійний стрес та невпорядковане емоційне навантаження можуть призвести до виснаження, втоми, зниження імунітету, зростання ризику серцево-судинних захворювань, депресії, тривожних розладів та інших психічних проблем.

Вигорання може призвести до втрати інтересу до роботи, зниження професійної ефективності, погіршення якості наданої соціальної допомоги, а також збільшення ймовірності помилок у роботі.

Зростання втоми та негативних емоцій може призвести до конфліктів з колегами, погіршення співпраці та відносин у колективі, а також до погіршення взаємодії з клієнтами та сприйняття їхніх потреб.

Професійне вигорання може мати вплив на особисте життя, призводячи до зниження якості відпочинку, віддалення від родини та друзів, а також до проблем у відносинах та соціальній ізоляції.

Негативні наслідки вигорання можуть призвести до зупинки кар'єрного зростання, зменшення мотивації до професійного розвитку та до пошуку інших сфер діяльності.

Вторинна профілактика професійного вигорання майбутніх соціальних працівників включає в себе ряд заходів, спрямованих на виявлення, реагування та запобігання подальшому розвитку ознак вигорання у працівників. Деякі з можливих підходів до вторинної профілактики можуть включати:

- забезпечення доступу до соціально-психологічної консультації та підтримки для майбутніх соціальних працівників, які виявили ознаки вигорання або виявили потребу у допомозі;
- участь в роботі тренінгів з розвитку стратегій копінгу, які допоможуть майбутнім соціальним працівникам ефективно впоратися зі стресом та негативними емоціями;
- надання можливості для майбутніх соціальних працівників отримати наставництво та підтримку від досвідчених колег, що може допомогти їм вирішити складні ситуації та відчувати себе впевненіше у своїх професійних зусиллях;
- зміна організаційних практик, що сприяють зменшенню ризику вигорання, таких як забезпечення достатньої підтримки з боку керівництва, збалансований розподіл навантаження та можливість професійного зростання;
- сприяння розвитку особистісних ресурсів та вмінь саморегуляції через самостійну рефлексію, навчання та практику самопізнання.

Вторинна профілактика має на меті не лише виявлення проблем, але й активне втручання та забезпечення підтримки майбутнім соціальним працівникам для того, щоб вони могли успішно подолати вигорання та зберегти своє психічне та професійне благополуччя.

Іншими словами, вторинна профілактика спрямована на обмеження розповсюдження негативних явищ соціуму або серед певних соціальних груп. Вона може включати різноманітні соціальнопсихологічні та медико-фізіологічні заходи загального характеру. Ця форма профілактики орієнтована на масовий рівень, але залишається індивідуальною по відношенню до кожної окремої особи. Основною метою вторинної профілактики є перетворення малоадаптивної та дисфункціональної поведінкової реакції до адаптивної форми.

Проаналізувавши ряд наукових праць, можемо здійснити аналіз запропонованих форм вторинної профілактики професійного вигорання, які пропонують науковці. Систематизувавши їхні погляди у таблицю, пропонуємо таку 1.2.1. Форми, які пропонують науковці використовувати під час вторинної профілактики професійного вигорання

Третинна профілактика професійного вигорання спрямована на індивідів, які вже пережили цей стан або мають високий ризик його виникнення. Вона включає в себе комплексні заходи, спрямовані на підтримку та відновлення психічного та емоційного здоров'я постраждалих або осіб у зоні ризику. Третинна профілактика може включати психотерапію, консультування, програми підтримки, тренінги зі стресового менеджменту та розвитку особистісних ресурсів. Її ціль полягає в тому, щоб допомогти індивідам подолати вигорання, відновити психологічну стійкість та здатність ефективно впоратися зі стресом у майбутньому

Третинна профілактика професійного вигорання є останнім етапом в системі проактивних заходів, спрямованих на боротьбу з вигоранням. Основна мета третинної профілактики полягає в наданні підтримки та

допомоги тим, хто вже почував наслідки вигорання або перебуває у зоні активного ризику.

Рис. 1.2.1 – Форми, які науковці пропонують використовувати в контексті вторинної профілактики професійного вигорання

До заходів третинної профілактики можна віднести такі:

•індивідуальні або групові сесії з досвідченим соціальним працівником або психотерапевтом, які здатні допомогти особі зрозуміти причини свого

вигорання, розвинути стратегії копінгу та змінити свої підходи до роботи і життя;

•індивідуальні консультації з фахівцем, які можуть допомогти встановити пріоритети, розвинути стратегії вирішення проблем та плани дій для подолання вигорання;

•участь у спеціалізованих програмах підтримки, таких як групи взаємопідтримки або менторські програми, може забезпечити психологічну підтримку та взаємодопомогу від людей, які пережили або зараз переживають подібні труднощі;

•участь у тренінгах може допомогти вивчити ефективні методи управління стресом, встановлення здорових меж та розвитку особистісних ресурсів для подолання вигорання та підтримки психічного здоров'я.

Третинна профілактика відіграє важливу роль у відновленні та підтримці психічного благополуччя після виникнення вигорання. Вона допомагає не лише подолати наслідки вигорання, а й розвивати стратегії та навички для ефективного управління стресом та підтримки психологічного здоров'я у майбутньому.

Отже, аналізуючи особливості первинної, вторинної та третинної профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників, можна зробити висновок про ключові етапи профілактики цього явища. Індивідуально-психологічні засоби профілактики варто розглядати в контексті взаємодії, оскільки в професійній сфері кожної особистості взаємозв'язок між особистим та професійним розвитком є невід'ємним, і це впливає на ефективність профілактичних заходів.

1.3. Супервізія – ефективний метод профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників.

У наукових працях таких дослідників, як Д. Петерс, М. Річардс, К. Форд та інш., поняття супервізія розглядається як ключовий інструмент, який

допомагає сприяти як індивідуальній, так і колективній ефективності персоналу, а також забезпечує дотримання стандартів роботи. Супервізія визначається через моделі аналізу та компетентного вирішення ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами.

Загалом, супервізія почала свій розвиток в контексті психоаналізу та активно розвивалася всередині цієї галузі. Перший випадок, який можна згадати, це ситуація, коли З. Фройд аналізував поведінку сина одного зі своїх знайомих психоаналітиків. Взаємодія в основному відбувалася через листування: батько описував поведінку хлопчика та його особливості, а Фройд надавав рекомендації щодо того, як краще розуміти та взаємодіяти з дитиною.

Ми погоджуємось з науковою позицією дослідників, про те, що супервізія це : «метод, за допомогою якого визначений установою фахівець (супервізор) допомагає персоналу (супервізованим) якнайефективніше виконувати зазначені в посадових інструкціях завдання відповідно до стандартів роботи» [46, с. 11].

Ми розділяємо позицію Лемко Г. стосовно основних функцій супервізора: «Супервізор має допомагати супервізованому чітко визначати мету, пріоритети роботи; бачити всі аспекти проблеми та власну роль в її розв'язанні; керувати власними почуттями щодо конкретних ситуацій; формувати позитивне ставлення до своєї роботи, брати на себе відповідальність за її результати. Важливими завданнями супервізора є також розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого, стабілізація його думок і почуттів щодо професійної діяльності, формування моделі аналізу і компетентного розв'язання проблем у взаємодії з клієнтами» [31, с.21].

Супервізія, як метод профілактики професійного вигорання соціальних працівників, визначається як систематичний процес, спрямований на підтримку та покращення професійної діяльності, а також на забезпечення психологічного благополуччя працівників. Цей підхід включає в себе

регулярні зустрічі з кваліфікованим супервізором, де обговорюються проблеми, виклики та стратегії для подолання стресу та вигорання, що можуть виникати в ході професійної діяльності. Супервізія допомагає соціальним працівникам розвивати навички самоаналізу, вирішення проблем та ефективного копінгу, що сприяє покращенню їхньої професійної діяльності та збереженню психічного здоров'я.

Детальний аналіз визначення поняття «супервізії», запропоноване вище зазначеними науковцями, дозволяє розглянути його по-різному, на основі аналізу наукових праць ми систематизували їх у таблицю.

Рис. 1.3.1. Наукові позиції дослідників стосовно супервізії

Огляд вищезгаданих підходів до розуміння «супервізії» дозволяє припустити, що її основною метою є полегшення супервізованим особам у більш ефективному виконанні їхніх посадових обов'язків. Регулярні та належно організовані зустрічі між супервізором та супервізованими сприяють формуванню процесу виконання завдань їхньої взаємодії.

Супервізія для соціальних працівників є важливим інструментом в управлінні професійним вигоранням і забезпеченні якості допомоги, яку вони надають клієнтам. Вона включає в себе регулярні зустрічі з досвідченим супервізором, які дозволяють працівникам обговорювати складні ситуації,

розробляти стратегії для ефективної роботи з клієнтами та забезпечувати своє психічне благополуччя.

Під час супервізійних зустрічей соціальні працівники можуть:

✓ аналізувати складні ситуації та вирішувати етичні дилеми, де супервізор здатен допомогти працівникам зрозуміти різні аспекти ситуацій, з якими вони стикаються в роботі з клієнтами, і спільно знайти найбільш етичні та ефективні рішення.

✓ розвивати стратегії копінгу та саморегуляції. Супервізор може надати поради щодо стратегій саморегуляції та копінгу, які допоможуть працівникам ефективно впоратися зі стресом та емоційним навантаженням.

✓ вдосконалювати навички роботи з клієнтами. Супервізія дозволяє працівникам отримувати конструктивний фідбек та поради щодо покращення їхніх навичок роботи з клієнтами, включаючи способи спілкування, встановлення границь та розвитку емпатії.

Супервізія може стати місцем, де працівники можуть відкрито обговорити свої емоційні реакції та випробування, що виникають у зв'язку з їхньою роботою.

Загалом, супервізія для майбутніх соціальних працівників є важливим інструментом підтримки, який допомагає їм ефективно працювати з клієнтами, підтримувати своє психічне здоров'я та попереджати професійне вигорання.

Беручи до уваги, що супервізія може бути проведена на рівні індивідуального взаємодії та на рівні групи або організації ми погоджуємось з Коленіченко Т.[16, с. 53] який виокремлює наступні форми супервізії:

- індивідуальна супервізія (або супервізія один на один) тобто заплановані зустрічі з попередньою повісткою для обговорення та оцінки роботи;
- партнерська (командна) супервізія, яка проводиться з учасниками, що працюють над спільним завданням або мають спільне питання;

•групова супервізія, коли зустрічі проводяться з групою працівників, які обговорюють та оцінюють роботу один одного, обмінюються знаннями, досвідом та навичками.

Основними завданнями супервізора щодо персоналу визначають такі:

•забезпечення підтримки персоналу (управління стресом і побоюваннями, пояснення питань, надання порад, зворотний зв'язок, розуміння особистих проблем, що впливають на роботу, створення довірчої атмосфери, мотивація та наснаження, підтримка у прийнятті обґрунтованих рішень);

•керування персоналом (адміністрування, вирішення адміністративних питань, планування та організація виконання, встановлення стандартів, моніторинг та оцінка якості роботи, дотримання робочого графіка, дисципліна, виконання інструкцій, ефективне та раціональне використання ресурсів);

•навчання персоналу (надання інструктажу з політики та процедур організації, допомога у вивченні ефективної практики та проведенні тренінгів, рекомендації щодо літератури та навчальних курсів, підтримка професійного зростання та кар'єрного розвитку, мобілізація ресурсів). Постійна супервізія соціального працівника з боку його керівника є ключовою умовою для якісної роботи і важливим аспектом його професійного зростання.

В Україні вже існує цілий набір нормативно-правових актів, які регулюють питання супервізії: методичні рекомендації стосовно проведення супервізії у соціальних службах, затверджені Міністерством соціальної політики України за № 5 від 05.01.2015; аспекти організації та здійснення супервізії, затверджені Міністерством освіти та науки України за № 1313 від 18.10.2019; методичні рекомендації щодо організації та діяльності ветеранських просторів, підтверджені Наказом Міністерства у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України за № 8 від 13.01.2021 року та інш.

Ми погоджуємось з позицією науковців, які вважають супервізію важливою коли: є потреба отримати зворотний зв'язок щодо ефективності власної роботи чи розробленої програми від більш досвідчених колег; потрібно протестувати нову програму, представити її демонстраційну версію; потрібно знайти шляхи розв'язання складної робочої ситуації; потрібно спілкуватися з колегами для обговорення професійних завдань; потрібно усвідомити свої можливості для зростання (навчання, виявлення власних труднощів у вирішенні професійних завдань, виявлення факторів, що перешкоджають ефективному виконанню роботи і т. д.); потрібно провести аналіз наявних методів та прийомів роботи тощо.

Висновки до розділу:

Отже, професійне вигорання – це стан психічного, емоційного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок тривалого професійного стресу.

Основні підходи до визначення структури професійного вигорання включають результативний і процесуальний підходи, а також моделі, що охоплюють однокомпонентні та багатокомпонентні аспекти вигорання.

Професійне вигорання поширене серед представників різних професій, включаючи працівників соціальної сфери. Професійні якості, якими має володіти працівник соціальної сфери для успішного виконання обов'язків, визначаються, на нашу думку, з особистісними характеристиками особистості, які, в свою чергу, розділяємо на дві групи: психо-емоційні та комунікативні здібності. окрему групу слід виділити психофізіологічні показники, які дозволяють виконувати професійно обумовлені завдання в складних умовах.

РОЗДІЛ ІІ ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1.Сучасний стан проблеми професійного вигорання здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня освіти спеціальності 231 «Соціальна робота»

Наша практична робота складалася з трьох етапів. На першому етапі ми теоретично дослідили основні проблеми, з якими стикається соціальний працівник під час виконання своїх професійних обов'язків, та проаналізували їх у контексті нашої теми. Ми також вивчили наукові дослідження з профілактики професійного вигорання та визначили особливості проведення профілактичних заходів цього явища. Окрім зазначеного ми систематизували знання з проблеми реалізації супервізії як ефективного методу профілактики професійного вигорання. Оскільки нині супервізія – більш відомий метод, яким користуються психологи у своїй роботі, ми вирішили систематизувати знання з цієї проблеми та визначити пріоритетні умови реалізації саме цього методу в підвищення ефективності профілактики професійного вигорання. На другому етапі ми розробили логіку здійснення дослідження, провели експериментальну роботу та проаналізували отримані результати. На третьому етапі нами було розроблено програму, яка включала в основному супервізію, як основний метод взаємодії майбутніх соціальних працівників з метою не лише ознайомлення із технологією роботи цього методу, а й можливостями здійснення профілактичних заходів.

Першою тестовою методикою, яку ми використали під час експериментальної роботи, була «Оцінка професійного стресу» (опитувальник К. Вайсмана) (див. Додаток А). Цей опитувальник містить п'ятнадцять оціночних тверджень, що дозволяють визначити рівень

професійного стресу та якість формування його чинників. Кожен учасник експерименту заповнював бланк відповіді, вказуючи рівень впливу кожного з факторів від 1 до 5. Чим вища кінцева сума балів, тим більший рівень професійного стресу. Максимальна кількість балів за цією методикою складає 75, а мінімальна — 15. Ми провели опитування серед 18 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня. Отримані результати наведені в таблиці 1.

Таблиця 2. 3 – Результати за методикою «Оцінка професійного стресу»

Рівень розвитку професійного стресу	Співвідношення %
Високий	3 (16,8%)
Середній	4 (22,4%)
Низький	11 (61%)

Аналіз отриманих даних дає нам змогу констатувати таку ситуацію, яка стосується рівня розвитку професійного стресу. У більшості респондентів (у 11, а це становить 61%) опитаних було від 15 до 25 балів, що відповідає низькому рівню професійно орієнтованого стресу, у 4 осіб було виявлено від 26 до 49 балів, що відповідає середньому рівню професійно орієнтованого стресу. У 3 здобувачів освіти було виявлено високий рівень розвитку професійного стресу.

Наступною методикою, яка була проведена зі здобувачами освіти, була «Рівень професійне вигоряння» (опитувальник, розроблений Н. Водопьяновою) (додаток Б)

Ця методика є фундаментальною для визначення рівня професійного вигорання в категорії професій типу «людина-людина». Під час опитування оцінюється вплив певних факторів, використовуючи такі якісні показники: «ніколи» - 0 балів, «дуже рідко» - 1 бал «іноді» - 3 бали «часто» - 4 бали «дуже часто» - 5 балів «кожного дня» - 6 балів

На основі отриманих результатів оцінка проводиться за трьома шкалами: «емоційне виснаження», «редукція особистих досягнень» та «деперсоналізація». Кожна шкала має максимальну кількість балів, що

визначає рівень розвитку відповідного критерію. У шкалі «емоційне виснаження» максимальна кількість балів становить 54 (сума балів за пункти 1, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). У шкалі «редукція особистих досягнень» максимальна кількість балів дорівнює 48 (сума балів за пункти 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). У шкалі «деперсоналізація» максимальна кількість балів становить 30 (сума балів за пункти 5, 10, 11, 17, 22). Отримані дані представлені у вигляді діаграми.

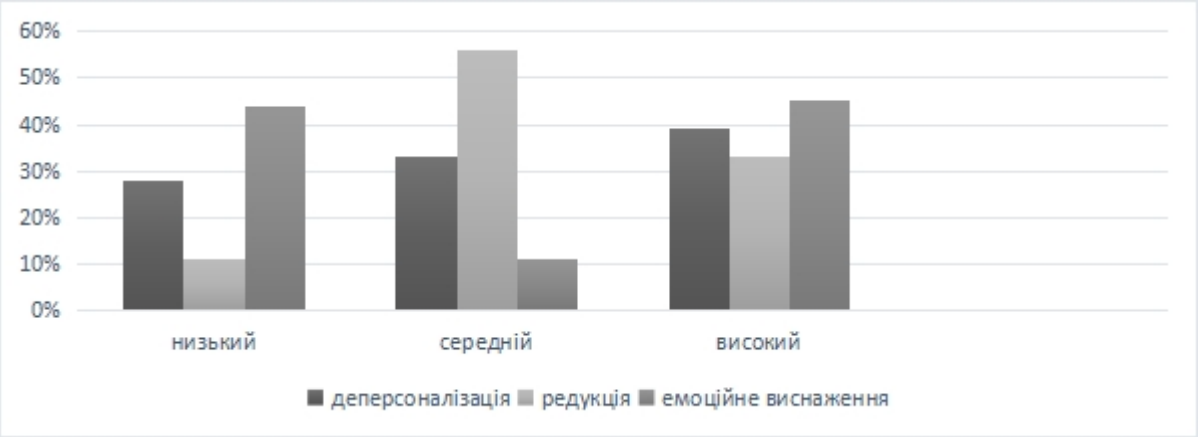

Рисунок 2. 2 – Рівень розвитку професійного вигорання за методикою професійне вигоряння

За результатами дослідження та на основі результатів отриманих даних, робимо висновок про актуальність проблеми, адже у 6 здобувачів освіти, а це 34% опитаних є сформованим один чи кілька симтомів професійного вигорання. У дев’яти осіб, а це 50 % опитаних було визначено якісні характеристики послідовного розвитку синдрому. Зрозумілим, на нашу думку, є пояснення науковців, які, визначаючи емоційну складову темпераменту, характеру та особливостей сприйняття дівчат та погоджуємось з цими даними, адже серед осіб, в яких було виявлено такі симтомокомплекси не було хлопців. Нагадую, що в контексті нашого дослідження гендерний аналіз складу здобувачів освіти не проводився, адже, на нашу думку, неможливо на етапі здійснення лише контрольного етапу визначити якісні параметри впливу одного процесу на інший, тому

залишаємо це як завдання наступного етапу нашої роботи на рівні магістерського дослідження.

Високий рівень прояву редукції виявлено у 6 осіб, а це 33% опитаних. Високий рівень «емоційного виснаження», було виявлено в 9 осіб, що становить 45% респондентів. Цей результат, як правило, вказує на систематичне емоційне виснаження, перевантаження, байдужіть.

Високий рівень розвитку «деперсоналізації» виявлено у 7, а це 39% респондентів. Ця якість може проявлятися у відчуженні взаємин з оточуючими, зміщенні пріоритетів у цих взаєминах та неякісному виконанні професійних обов'язків. Таким чином, аналіз даних, отриманих під час дослідження підтвердив наше припущення щодо існування ряду причинно-наслідкових зв'язків у процесі вивчення індикаторів та симптомів професійного вигорання в сучасній соціальній сфері.

Ми застосували Методику діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка (див. Додаток В). Цей опитувальник включає 85 питань, результати яких дозволяють визначити рівень прояву кожного з симптомокомплексів у контексті трьох фаз формування:

Фаза «напруги» як правило, є передвісником і «пусковим механізмом» професійного вигорання. Вона характеризується переживаннями з негативним забарвленням, психотравмуючими обставинами, усвідомленням «перебування в глухому куті», незадоволенням собою, репресивністю та тривожністю.

Фаза «резистенції». Саме в цій фазі відбувається емоційне виснаження, що призводить до реакції «економії емоцій», відсутності емоційних реакцій на оточуючих, байдужості, моральної дезорієнтації, а також спроб полегшити або скоротити обов'язки, що вимагають емоційних витрат.

Фаза «виснаження». Має характеристики зниження загального енергетичного тонусу, послабленням вегетативної нервової системи, появою симптомів емоційного дефіциту й відсторонення, деперсоналізацією, психосоматичними та психовегетативними порушеннями.

Аналіз результатів опитування за цією методикою дозволяє систематично оцінити стан вираженості 12 симптомів синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

З рисунку (див. рис.) видно, що домінуючою фазою синдрому емоційного вигорання у здобувачів освіти є фаза «резистенція». Ми погоджуємося з науковою думкою В. Бойка, який зазначає, що ця фаза характеризується неадекватним емоційним реагуванням, зменшенням бажання взаємодіяти, униканням професійних обов’язків, бажанням побути на самоті та розширенням сфери економії емоцій.

У чотирьох опитаних, що становить 22% респондентів, виявлено високий рівень резистенції. У п'яти осіб, що складає 28% опитаних, виявлено високий рівень розвитку фази «напруги», і лише в однієї особи виявлено високий рівень фази «виснаження», що становить 5% респондентів. Основні дані, отримані в ході емпіричної роботи, ми помістили в таблицю 2.1.1 Рівень розвитку компонентів професійного вигорання

Компоненти професійного вигорання	*Рівні розвитку компонентів синдрому професійного вигорання, (у % від загальної кількості опитаних*)		
	Високий	Середній	Низький
Напруження	50	28	22
Резистенція	28	45	27
Виснаження	5	50	45

2.1.1 Рівень розвитку компонентів професійного вигорання

Проаналізувавши окремі симптоми професійного вигорання майбутніх соціальних працівників, ми дійшли висновку, що в першій фазі «напруження» найбільш поширеним є «неадекватне вибіркове емоційне реагування» – цей симптом виявлено у 50% опитаних. «Редукцію професійних обов’язків» зафіксовано у кожного четвертого респондента. Симптом «загнаності у кут» виявлено у 22% опитаних (4 опитаних). «Особистісне відчуження» спостерігається у 17% респондентів (3 особи), «тривога і депресія» також виявлені у 17% (див. таблицю 2).

Таким чином, аналіз даних, отриманих під час експериментальної роботи, дозволяє пояснити причинно-наслідкові реакції майбутніх соціальних працівників при виникненні професійного вигорання. Більшість респондентів не вміють належним чином розставляти пріоритети в емоційних реакціях на події, що призводить до формування захисної реакції у вигляді «неадекватного вибіркового емоційного реагування». Це, своєю чергою, викликає неадекватні психо-емоційні реакції у майбутніх соціальних працівників.

Таблиця 2. Особливості прояву симптомів професійного вигорання

	Симптоми професійного вигорання	**%**
1.	Неадекватне вибіркове емоційне реагування (симптом другого компоненту синдрому «резистенції»)	50
2.	Редукція професійних обов’язків (симптом другого компоненту синдрому «резистенції»)	22
3.	«Загнаність у кут» (симптом першого компоненту синдрому «напруження»)	22
4.	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (симптом третього компоненту синдрому «виснаження»)	17
5.	Тривога і депресія (симптом першогокомпоненту синдрому «напруження»)	17
6.	Емоційне відчуження (симптом третього компоненту синдрому «виснаження»)	11
7.	Емоційний дефіцит (симптом третього компоненту синдрому «виснаження»)	11
8.	Переживання психотравмуючих обставин (симптом першого компоненту синдрому «напруження»)	5,5

9. Незадоволеність собою (симптом першого компоненту синдрому – «напруження») 5,5

10. Емоційно-моральна дезорієнтація (симптом другого компоненту синдрому – «резистенція») 5,5

11. Розширення сфери економії емоцій (симптом другого компоненту синдрому – «резистенція») 5,5

12. Психосоматичні та вегетативні порушення (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження») 0

Аналізуючи отримані результати, можна зробити висновок, що майбутні соціальні працівники виявляють різний рівень розвитку професійного вигорання. У значної частини респондентів спостерігаються ознаки емоційного виснаження та неадекватного вибіркового емоційного реагування, що свідчить про наявність початкових стадій вигорання. Важливо відзначити, що недолік навичок ефективного управління емоціями та розстановки пріоритетів у професійній діяльності може призводити до посилення цього стану. Тому необхідно впроваджувати заходи профілактики та навчальні програми, спрямовані на розвиток емоційної стійкості та професійних навичок, що допоможуть майбутнім соціальним працівникам ефективно справлятися зі стресом і запобігати професійному вигоранню.

2.2. Програма профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників

За результатами контрольного етапу експериментальної роботи ми розуміємо, що рівень розвитку стресостійності, іноді, навіть резильєнтності, рівень розвитку емоційним інтелектом, можливими способами впливу на емоційну складову майбутньої професійної діяльності майбутніх соціальних працінвиків поки що знаходиться на рівні формування, саме тому, пропонуємо розроблену нами програму, в основі якої ми визначили

використання супервізії як основного методу взаємодії більш досвідченого працівника соціальної сфери (або фахівця, в якого за спиною вже є досвід роботи на даній посаді) на рівних рівнях взаємодії від мікрорівня, під час індивідуальної розмови чи взаємодії іншою формою, передаватимуться не лише досвід управління емоційними станами, а й налаштування на професійну діяльність, хитрощі, які, можливо, стануть у пригоді й фахівцю, який починає свій професійний шлях, на мезорівні, де групова робота- як одна з найефективніших форм передачі досвіду, та макрорівні, в контексті масовою роботи, де коуч-технології тім-білдінгу здатні сформувати не лише колектив, а й відкоригувати існуючий лад та налаштувати на позитивні досягнення цілей (що, на нашу думку, є пріоритетним у формуванні кожної особистості в колективі)

Під час створення програми профілактики професійного вигорання було виявлено, що для успішної роботи у сучасному суспільстві необхідно формувати майбутнього соціального працівника, який відкритий до нового, може швидко адаптуватися до складних умов професійного та соціального життя, здатний приймати рішення самостійно та відповідально, має постійне прагнення до успіху та самовдосконалення. Професіонал без розвиненої професійної мобільності не може розрвраховувати на професійний ріст у сучасній реальності без необхідних компетентностей.

Мета програми профілактики полягає в тому, щоб допомогти людям налаштуватися на позитивний розвиток усіх аспектів їхнього життя, використовуючи їхні потенційні можливості для досягнення цілей. Програма також спрямована на розуміння основних симптомів професійного вигорання та їх зменшення у професійній діяльності фахівців соціальної сфери.

Завдання програми включають:

- ознайомлення з проблемою професійного вигорання, його симптомами, етапами та методами запобігання;
- створення балансу між особистим життям та професійною діяльністю;

- навчання сучасним методам управління часом та розвиток клієнто-орієнтованої професійної позиції;
- підвищення ефективності використання власних ресурсів, як фізичних, так і психо-емоційних;
- навчання стратегіям мінімізації негативних емоцій та підвищення самосвідомості;
- розвиток особистісних якостей та властивостей.

Загалом, пропонуємо до програми включити п’ять занять, кожне з яких має власну мету та підпорядковується загальній – профілактика професійного вигорання. Саме тому в контексті цієї програми пропонуємо використовувати різноманітні форми взаємодії, які здатні відкрити емоційний зв'язок у майбутніх соціальних працівників

Ми розробили програму профілактики професійного вигорання майбутніх соціальних працівників та вмістили її у таблицю 2.2.1

Таблиця 2.2.1 Зміст програми профілактики професійного вигорання соціальних працівників.

Професійне вигорання: міф чи реальність Міні-лекція «Вигорання – глобальна хвороба нашого часу». Обговорення правил роботи в групі. Гра-розминка «Павутинка». Вправа «Знайди схожого». Вправа «Мій герб». Експрес-методика «Аналіз життя за 10 хвилин». Вправа «Чинники вигорання». Самодіагностика «Виявлення домінуючих симптомів професійного	Введення учасників у ситуацію роботи групи; прийняття правил групової роботи; ідентифікування проблеми, виявлення бар’єрів, що перешкоджають о триманню задоволення від професії (основних детермінант), симптомів професійного вигорання, визначення потенціалу особистості та тих сфер життя, які вимагають змін; зняття

вигорання».	емоційної напруги, скорочення дистанції у спілкуванні.
Вправа «Корзина очікувань».	
Підсумок заняття. Вправа «Моніторинг емоційного стану учасників групи».	
Притча «Ціна часу».	
Обговорення учасниками отриманого на занятті досвіду.	
Домашнє завдання: вправи «Угода», «Беремо тайм-аут»	
Професійне вигорання: міф чи реальність	Введення учасників у ситуацію роботи групи; прийняття правил групової роботи; ідентифікування проблеми, виявлення бар'єрів, що перешкоджають о триманню задоволення від професії (основних детермінант), симптомів професійного вигорання, визначення потенціалу особистості та тих сфер життя, які вимагають змін; зняття емоційної напруги, скорочення дистанції у спілкуванні.
Міні-лекція «Вигорання – глобальна хвороба нашого часу».	
Обговорення правил роботи в групі.	
Гра-розминка «Павутинка».	
Вправа «Знайди схожого».	
Вправа «Мій герб».	
Експрес-методика «Аналіз життя за 10 хвилин».	
Вправа «Чинники вигорання».	
Самодіагностика «Виявлення домінуючих симптомів професійного вигорання».	
Вправа «Корзина очікувань».	
Підсумок заняття. Вправа «Моніторинг емоційного стану учасників групи».	

Притча «Ціна часу». Обговорення учасниками отриманого на занятті досвіду. Домашнє завдання: вправи «Угода», «Беремо тайм-аут»	
Вигідна інвестиція Обмін досвідом щодо виконання домашнього завдання. Міні-лекція «Вигорання – глобальна хвороба нашого часу». Обговорення правил роботи в групі. Гра-розминка «Павутинка». Вправа «Знайди схожого». Вправа «Мій герб». Експрес-методика «Аналіз життя за 10 хвилин». Вправа «Чинники вигорання». Самодіагностика «Виявлення домінуючих симптомів професійного вигорання». Вправа «Корзина очікувань». Вправа «Моніторинг емоційного стану учасників групи». Притча «Ціна часу». Обговорення учасниками отриманого на занятті досвіду. Домашнє завдання: вправи «Угода», «Беремо тайм-аут». Вправа «Висока енергія».	Осмислення власного життя; формування внутрішньої рішучості, вміння ефективно використовувати особистий і робочий час, усвідомлено вкладаючи його у значущі справи; оптимально розподіляти навантаження; підвищення продуктивності та здатності досягати результатів шляхом кращої самоорганізації у часі; підвищення мотивації до праці та отримання більшого задоволення від роботи; розширення ціннісних орієнтацій та оптимізація життєвої установки. Ознайомлення з тайм-

	Вправа «Моніторинг емоційного стану учасників групи». Обговорення учасниками отриманого на занятті досвіду.	менеджментом; формування уявлення про те, що часом можна управляти, а його хронічний дефіцит у деяких випадках має суб'єктивний, а не об'єктивний характер; створення позитивної мотивації до занять; зняття емоційної напруги, зниження особистісної тривожності, депресивності; актуалізація позитивних емоцій, осмислення
	Домашнє завдання: вправи «Сенс життя», «Знайди час для себе», ведення щоденника.	
	Краще, вище, більше, далі	
	Вправа «Занедбаний сад».	Формування адаптивного (здорового) перфекціонізму, адекватних самооцінки та самоставлення; усвідомлення власної цінності, власного потенціалу; зняття напруги у стосунках з іншими; стимулювання позитивного й об'єктивного ставлення до себе.
	Вправа «Мої ресурси».	
	Вправа «Подорож».	
	Вправа «Легкі радощі».	
	Вправа «Свято життя».	
	Вправа «Цілющі спогади».	
	Міні-лекція «Чи вміємо ми керувати часом?»	
	Вправа «Висока енергія».	
	Вправа «Моніторинг емоційного стану учасників групи». Обговорення учасниками отриманого на занятті досвіду.	
	Домашнє завдання: вправи «Інтерв'ю»	
	Рекомендований перелік вправ [7, с.	

51-165; 169; 170; 172].

На жаль, виявляється, що професійна підтримка, яку надають соціальні працівники у суспільстві, не має великого попиту та відома лише серед клієнтів, з якими вони працюють. На нашу думку, державі слід переглянути норми законодавства щодо оплати праці соціальних працівників та їхньої ролі в суспільстві, а також забезпечити соціально-інформаційну підтримку для підвищення престижу цієї професії. Підтримка соціальної роботи як професійної діяльності сприяє визнанню фахівців і усвідомленню соціальної важливості їхньої роботи.

2.3. Методичні рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення ефективності профілактики професійного вигорання

На основі матеріалів дослідження нами було розроблено ряд методичних рекомендацій соціальним працівникам щодо підвищення ефективності профілактики професійного вигорання.

Думка дослідників полягає в тому, що професійне вигорання є характерним для працівників різних професій, зокрема для таких груп:

- інтроверти, у яких індивідуально-психологічні особливості не відповідають вимогам професійного спілкування, відсутність життєвої енергії, сміливості, наполегливості, відкритості та концентрації уваги;
- працівники, які постійно відчувають внутрішній конфлікт у процесі виконання обов'язків;
- жінки, які стикаються з необхідністю довести свою професійну компетентність, конкурувати з чоловіками, вибирати між роботою і сім'єю та інші аспекти;
- працівники, які бояться нестабільності і втрати робочого місця, а також фахівці зовнішнього консультування, які самостійно залучають клієнтів;
- мешканці великих мегаполісів, які зазнають впливу нав'язаного спілкування та взаємодіють з великою кількістю незнайомих осіб.

У нашій роботі ми пропонуємо ряд профілактичних заходів та науково-методичних рекомендацій, спрямованих на зменшення ризику виникнення професійного вигорання у соціальних працівників. Для досягнення цієї мети важливо співпрацювати з фахівцями інших спеціальностей і використовувати інтерактивні методи діяльності. Основні напрямки наших заходів включають:

Мінімізацію напруги під час робочої діяльності та підвищення внутрішньої мотивації через професійне кураторство, що включає індивідуальну та групову підтримку.

Надання психо-емоційної підтримки через індивідуальні консультації, розробку плану особистого догляду та планування часу поза роботою, включаючи прогулянки, спорт, правильне харчування та відпочинок.

Стимулювання усвідомлення можливостей контролю стресу через техніки відпочинку, спостереження за мистецькими творами, підвищення кваліфікації через тренінги, супервізії та інші форми професійного розвитку.

Виділяємо такі методи профілактики працівникам соціальної сфери:

1)супервізія;

2) методи розвитку комунікативних компетентностей;

3) вправи на розробку стратегії поведінки під конфліктної ситуації;

4) попередження та подолання сформованих симтомокомплексів професійного вигорання;

5) постійне варіювання та реалізація у професійну діяльність тайм менеджменту.

Вправи для соціальних працівників, як правило, орієнтовані на розвиток:

- основ ефективного асептивного спілкування;
- адекватне використання відкритих питань та умовиводів у професійну діяльність та в особисте життя;
- підвищення рівня розуміння емоційних сигналів клієнта/клієнтів;
- врегульоване керівництво власними психо-емоційними станами;
- підвищення рівня розвитку душевного тепла та емпатії.

У додаток до вищезазначеного, соціальні працівники можуть спільно розробляти заняття на такі теми: «Вплив якості відпочинку на зменшення тривоги та поліпшення психо-емоційного стану», «Як допомогти собі у ситуаціях конфлвкту», «Вплив мас-медіа на емоційний стан соціального працівника», «Способи збереження позитивного настрою», «Емоції: позитивні чи негативні - фейки та факти», «Як уникнути пастки для батьків та дітей вдома - корисні поради», «Рекомендації для всіх щодо підвищення рівня ендорфінів», «Важливість самоконтролю та управління емоціями» та інші.

Дуже важливо, щоб соціальний працівник був уважним до появи специфічних симптомів професійного вигорання. Якщо він дотримуватиметься наведених нижче вимог, прояви "професійного вигорання" стануть менш вираженими, а внутрішня мотивація значно підвищиться:

- встановлення «тайм-ауту» для правильного регулювання часу між роботою та відпочинком;
- постійне самовдосконалення через підвищення кваліфікації та участь у програмах професійного розвитку;
- уникнення непотрібної конкуренції, яка не призводить до самовдосконалення;
- розвиток емоційного інтелекту та навичок емоційного спілкування;
- дотримання здорового харчування та фізичної активності;
- вміння планувати робочий та вільний час.

Для підтримки якості професійної діяльності, важливо дотримуватися «правила 8 годин»: 8 годин роботи з перервами на відпочинок, 8 годин відпочинку та 8 годин сну. Також важливо звертатися за консультацією та рекомендаціями при виявленні симптомів професійного вигорання та постійно працювати над відновленням особистісних ресурсів через включення в життя творчих захоплень, які дарують радість та енергію.

Отже, на основі наведених рекомендацій щодо підвищення ефективності профілактики професійного вигорання можна зробити наступні висновки:

Важливо визнати, що професійне вигорання є серйозною проблемою для соціальних працівників і вимагає системного підходу до профілактики.

Соціальні працівники повинні бути уважними до власного емоційного стану та реагувати на симптоми вигорання вчасно.

Важливо дотримуватися рекомендацій щодо забезпечення балансу між роботою та відпочинком, підвищення кваліфікації, розвитку емоційного інтелекту та фізичної активності.

Необхідно включати в свою робочу практику засоби саморегуляції, такі як планування робочого та вільного часу, здорове харчування та заняття спортом.

Важливо шукати підтримку та консультацію у випадку появи симптомів вигорання та активно займатися відновленням особистісних ресурсів через творчі захоплення та відпочинок.

Таким чином, виконання цих рекомендацій допоможе соціальним працівникам підтримувати свою ефективність, попереджувати професійне вигорання та забезпечувати якісну допомогу клієнтам.

Профілактика професійного вигорання полягає у впровадженні заходів, спрямованих на попередження виникнення симптомів вигорання у соціальних працівників. Це включає в себе формування стійкості до стресу, розвиток емоційної компетентності, забезпечення підтримки та ресурсів для особистісного і професійного зростання. Профілактика професійного вигорання має багаторівневу структуру, яка включає індивідуальні, організаційні та соціальні заходи індивідуальний рівень: навчання технік саморегуляції, розвиток навичок тайм-менеджменту, забезпечення здорового способу життя, розвиток особистісних та професійних компетенцій. організаційний рівень: створення сприятливих умов праці, забезпечення адекватної робочої навантаженості, організація системи підтримки і наставництва, надання можливостей для професійного розвитку. соціальний рівень: підтримка зі сторони колег та професійної спільноти, створення культури відкритого обговорення проблем та викликів, забезпечення доступу до психологічної допомоги.

Висновки до розділу.

Профілактика виникнення професійного вигорання у соціальних працівників пов'язана з удосконаленням системи мотиваційно-стимулюючих можливостей, які сприяють професійному та особистісному розвитку та реалізації цілей у їхній професійній діяльності. Для успішної профілактики професійного вигорання важливо враховувати такі ресурсні підсистеми: когнітивно-рефлексивну регуляцію для задоволення життя (відому як ресурси. Профілактика професійного вигорання у соціальних працівників пов'язана з мотиваційно-спонукальними можливостями, що сприяють їх професійному та особистісному розвитку. Ця профілактика може бути успішною, якщо враховані ресурсні підсистеми, такі як когнітивно-рефлексивна регуляція, психологічна підтримка та механізми подолання перешкод. Дослідження прояву професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників проводилося з урахуванням їхньої специфіки діяльності.

Експериментальне дослідження, яке включало вісімнадцять здобувачів освіти спеціальності 231 «Соціальна робота» із вираженими ознаками вигорання, показало вплив цього явища на їхню суб'єктивну якість життя, особливо на соціальний статус, здоров'я та емоційний стан. Феномен вигорання також впливає на внутрішні параметри, такі як саморозуміння та самоприйняття. У той же час, сфери життя, такі як сім'я та харчування, залишаються найбільш задоволеними за висновками респондентів.

Професійне вигорання соціальних працівників є серйозною проблемою, яка значно впливає на ефективність їхньої роботи, якість наданих послуг та загальний стан здоров'я працівників. Зростання кількості наукових досліджень свідчить про підвищену увагу до цього питання в науковій спільноті. Аналіз наукових джерел дозволив нам виокремити основні

причини професійного вигорання: емоційне перенапруження, висока робоча навантаженість, недостатня підтримка з боку керівництва та колег, а також відсутність можливостей для професійного розвитку та самореалізації. Вигорання проявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації та зниженні особистих досягнень. Це призводить до зниження ефективності роботи, підвищення рівня стресу та тривожності, погіршення фізичного здоров'я та зниження загального рівня задоволення життям.У наукових роботах пропонуються різні стратегії для профілактики та подолання професійного вигорання. Серед них – розвиток навичок саморегуляції, створення сприятливих умов праці, організація підтримки з боку колег та керівництва, а також забезпечення можливостей для професійного росту та навчання. Проблема професійного вигорання соціальних працівників є багатогранною та потребує комплексного підходу до її вивчення. Наукові дослідження в цій галузі забезпечують важливі знання для розробки ефективних стратегій підтримки соціальних працівників, що в свою чергу сприяє підвищенню якості соціальних послуг та покращенню загального стану здоров'я працівників.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного емпіричного дослідження дозволили зробити висновки, що свідчать про вирішення поставлених завдань і досягнення мети дослідження:

Теоретичний аналіз феномена професійного вигорання майбутніх соціальних працівників у науковій літературі показав актуальність і своєчасність цього дослідження, зокрема в частині визначення індикаторів професійного вигорання та особливостей особистісних деструкцій. Професійне вигорання описується як динамічний процес, який є частиною кількох взаємодіючих систем різного рівня. Основною системою, у якій зароджується і розвивається вигорання, є система професійного становлення особистості. Динаміка професійного розвитку майбутніх соціальних працівників є суперечливою і непрогнозованою, що проявляється в кризі професійного розвитку. Основними причинами професійного вигорання є конфлікти у сфері професійної самоідентифікації, розвитку та дезадаптації.

Професійне вигорання майбутніх соціальних працівників визначається як дезадаптаційний феномен, який розвивається під час виконання професійних обов’язків і впливає на результативність їхньої роботи. Аналіз можливостей первинної, вторинної та третинної профілактики професійного вигорання показав, що індивідуально-психологічні засоби профілактики повинні розглядатися у взаємозв’язку. В професійній сфері існує нерозривний зв'язок між особистим та професійним саморозвитком, що визначає ефективність профілактичних методів.

Емпіричні дослідження виявили, що проблема професійного вигорання майбутніх соціальних працівників напряму підготовки 231 «Соціальна робота» є актуальною. У 27% досліджуваних виявлено сформовані стадії вигорання, а у 35% вигорання знаходиться на етапі формування. Високий рівень емоційного виснаження (35%) можна пояснити тим, що майбутніх соціальними працівниками переважно є дівчата, які емоційно реагують на

труднощі, що проявляється у відчутті постійної втоми та підвищеній тривожності. Редукція особистих досягнень спостерігалась у 27% респондентів, що проявляється у відчуженні, знеціненні, усвідомленні професійної некомпетентності, відсутності результативності, негативному оцінюванні себе і своїх досягнень, обмеженні можливих шляхів професійного зростання. Високий рівень деперсоналізації виявлено у 21% респондентів, що характеризується деформацією стосунків із людьми та цинічним ставленням до праці.

Ми розробили програму профілактики професійного вигорання соціальних працівників, яка складалася з п’яти занять, основним методом була супервізія. Основна мета цих занять полягала у знятті психічної напруги, підвищенні професійної мотивації та розвитку професійної мобільності. На основі матеріалів дослідження були створені методичні рекомендації для соціальних працівників, спрямовані на покращення якості профілактики синдрому професійного вигорання. Психологічні напрями профілактики включали: розвиток самоусвідомлення та самоприйняття, перспективу самовизначення та самовдосконалення, етапи професійного становлення (подолання професійних криз, підвищення рівня соціально-психологічної адаптованості), розвиток саморефлексії, емпатії та духовності, надання пріоритету особистісним цінностям та здоров'ю, переключення з роботи на інші сфери життя, навчання тайм-менеджменту, розвиток внутрішньої мотивації на результат, зміна ставлення до можливостей кар'єрного зростання, розвиток професійної та академічної мобільності, постійна самоосвіта та саморозвиток особистості соціального працівника.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Бачинська А. В. Професійне емоційне вигорання працівників організації: теоретичний підхід. Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий, 2020, 48с

2. Білодід І. К. Словник української мови: в 11 томах К.: Наука і освіта, 1973. Т4. 840с.

3. Богданова І.М. Соціальна педагогіка: Навч. посіб. К.: Знання, 2008. 343 с. (Бібліотека соціального педагога) режим доступу: https://stud.com.ua/47326/pedagogika/ponyattya_profilaktiki_vidi_rivni_sotsialno_pedagogichnoyi_profilaktiki (Дата звернення 1511.2020р.)

4. Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонар. установах /пер.з англ. Т.Семигіної. К.: Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с

5. Бут Г О. Профілактика професійного вигорання соціальних робітників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг). 2023.

6. Васильченко О.М. Ресурсне забезпечення протидії емоційному вигоранню у фахівців соціономічних професій. *Актуальні проблеми психології: зб. наук.* пр. Ін. психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. 2016. Т. 7. Вип. 32. С. 46−58.

7. Великий тлумачний словник сучасної української мови Уклад. В. Т. Бусел. К. : Ірпінь: ВТФ “Перун”, 2001. 1440с

8. Гапонов, К.Д. Особливості адиктивних і афективних станів, асоційованих з розладами, пов’язаними із вживанням алкоголю, у хворих з різним рівнем психосоціального стресу Здобутки клінічної і експериментальної медицини N 1, 2019. с. 40–52.

9. Гаценко К. В. Профілактика синдрому вигорання соціальних працівників засобами підтримуючої супервізії Л.: 2017, с.27-39

10. Главацька О Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. 2019, с. 34-40

11. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних: Автореф. дис.канд. психол. наук: 19.00.01 – загальна психологія, історія психології Харків, 2013. 22 с

12. Духневич В.М. Прикладні питання технологій підготовки та проведення когнітивно-орієнтованих тренінгів спілкування: методичні рекомендації Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політ. психології. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2014. 84 с.

13. Зязюн І. А. Філософські проекції освіти і освітніх технологій. *Шлях освіти*. 1996. №1. С. 4–9.

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

15. Ільїн О. Психологічні чинники та профілактика професійного вигорання викладачів ВНЗ. 2019, с. 28-35

16. Ісаченко В. Теоретико-методологічні основи використання методу супервізії у закладах соціальної сфери. Соціальна робота та соціальна освіта. 2019. № 2. С. 71-75.

17. Карпенко М. С. Програмно-цільовий метод соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників. 2021.

18. Келемен А. В. Формування педагогічної культури майбутніх соціальних працівників на засадах акмеологічного підходу в закладах вищої освіти. Хмельницький 2020, 240с.

19. Кіяшко О. О. Емоційне вигорання та його вплив на процес професійногостановлення студентів майбутніх практичних психологів Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12:Психологічні науки. К. : Вид-во НПУ, 2014. Вип. 45 (69). С. 144–149.

20. Коленіченко Т. І. Особливості ефективного навчання студентів супервізорству в умовах вищої школи. Соціальна робота в Україні: теорія і практика : [наук.-метод.журнал]. 2013. №1-2. Київ С.49-57

21. Коляда Н В; Теслик Н М; Король С М. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров'я соціальних працівників та психологів. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія, 2019, 1 (13): 007-012.

22. Кривоконь Н. І. Проблеми соціальної роботи та соціальної політики в Україні навчальний посібник: Чернігів: Чернігівський державний технологічний університет, 2012. 320 с

23. Лемко Г І. Супервізія як форма методичного супроводу виробничої практики студентів спеціальності «Соціальна робота» у закладах освіти 2021, с. 20-29.

24. Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. - 155с.

25. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми. Проблеми сучасної педагогічної освіти:зб.наук. праць. Вип. 36 ч.2: Серія: Педагогіка і психологія. Ялта: РВВКГУ, 2012г. с. 212-216.

26. Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців / К. Возніцина, Л. Литвиненко. Київ, 2020. 192 с.

27. Перхайло Н. Попередження професійного вигоряння майбутніх працівників соціальної сфери. Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». Харків, 2016. Вип. 55, с. 204-210

28. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: ґендерні аспекти : Міленіум, 2006. 368 с.

29. Сипченко О.М., Банченко С.С Професійне вигорання викладачів ЗВО як психологічна проблема «Молодий вчений» № 10.1 (62.1) жовтень, 2018 р. с. 106-109

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

31. Словник української мови: в 11 томах. Том 10, 1979. 1441с. Режим доступу: http://sum.in.ua/s/umova. (Дата звернення 05. 11.2020 р.)

32. Соціальна психологія за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. Алчевськ: ДонДТУ, 2014. Вип. 40. С. 60-65

33. Стасюк В. Д. Економіка від А до Я старшокласникам і студентам: Навчально-методичний посібник для студентів, учителів та викладачів економічних дисциплін. Одеса: ПДПУ ім. К. Д. Ушинського, 2003. 208с

34. 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,(2), 2021, 29-33.

35. Фесун та інш. Взаємозвязок компонентів синдрому «професійного вигорання» з особливостями сімейного статусу педагогів Psychological Prospects Journal, Вип. 34, 2019, 232–248

36. Холод Б. Нові технології навчання: Науково-методичний збірник Ред. кол.: О. Я. Савченко, О. І. Ляшенко, А. М. Федяєва та ін. К.: НМЦВО, 2000. Вип. 27. 256с

37. Юрків Я. І. Профілактика синдрому професійного вигорання у соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*, 2017, 1 (1): 283-289.

38. Baughman Shively S., Horkayne-Szakaly I., Jones R.V., Kelly J.P., Perl D.P. (2016). Characterisation of interface as troglial scarring in the human brain after blast exposure: a post-mortem case series. The Lancet Neurology, 15 (9): 944-9532016.

39. Freudenberger H.J. Staff burn-out. Journal of Social Issues. 1974. P. 159-166

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

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

42. HLAVATSKA O. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. Social work and education, 2017, 4.2: 46-62.

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

44. Maslach C. Schaufeli W. Leiter M. Job burnout Annu. Rev. Psychol. 2001, V.52. p.397 422p.

45. Maslach C. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it San Francisco, CA: Josscy-Bass, 1997. 197p

46. Perlman B., Hartman E. Burnout: Summary and Future and Research / Human relations. 1982. V. 35 (4)

47. Sall J., Brenner L., Millikan Bell A.M. et al. (2019) Assessment and Management of Patients at Risk for Suicide: Synopsis of the 2019 U.S. Department of Veterans Affairs and .S. Department of Defense Clinical Practice Guidelines. Ann. Intern. Med., 171 (5): 343–353.

48. Selye H, 1936. A syndrome produced by diverse nocuous agents. Nature, 138:32.

49. Selye H, 1950. Stress. Montreal:Acta Medical Publisher.

50. Selye H. The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. Journal of Clinical Endocrinology, 2018, Vol. 6, 117

51. Wagner H, Nörr H, Winterhoff H, 1994. Plant Adaptogens. I. Phytomedicine, 1(1):63-76. Wagner H, 1995. Immunostimulants and Adaptogens from Plants. In: Arnason, J. et al. Phytochemistry of Medicinal Plants. Plenum Press, NY. 1-18.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ» (АВТОР –В.В.БОЙКО)

Дана методика дозволяє оцінити рівень емоційного вигорання. Інструкція. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво дізнатися, в якій мірі у вас сформувалася психологічна захист у формі емоційного вигорання. Читайте твердження і відповідайте «так» або «ні». Зверніть увагу, що коли в формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, споживачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

Тестовий матеріал:

- Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
- Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
- Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
- Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
- Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - гарного чи поганого.
- Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
- Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
- Коли я відчуваю втому або напруження, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

Продовження додатку А

- Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що вимагає професійний обов'язок.
- Моя робота притуплює емоції.
- Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
- Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
- Взаємодія з партнерами вимагає від мене великого напруження.
- Робота з людьми приносить все менше задоволення.
- Я б змінив місце роботи, якби представилась можливість.
- Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
- Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
- Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у стосунках з діловим партнером.
- Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
- Через брак часу, втому або напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж належить.
- Іноді найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
- Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
- Спілкування з партнерами спонукало мене уникати людей.
- При згадці про деяких колег або партнерів у мене псується настрій.
- Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.

•Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

•Обстановка на роботі здається мені дуже важкою, складною.

Продовження додатку А

· У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як треба, чи не скоротять і т.п.

· Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

· У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш зла».

· Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

· Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

· Іноді я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

· Я дуже переживаю за свою роботу.

· Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

· При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

· У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

· Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

· Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі в роботі.

· Деякі аспекти моєї роботи викликають глибоке розчарування, пригнічують.

· Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

· Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) на «хороших» і «поганих».

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

· Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, окрім того, що стосується справи.

· Зазвичай я приходжу на роботу відпочившим, з новими силами, в гарному настрої.

· Іноді ловлю себе на думці, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

· На роботі трапляються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

· Після спілкування з неприємними партнерами у мене погіршується фізичний або психічний стан.

· На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні перевантаження.

· Успіхи в роботі надихають мене.

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

· Я втратив спокій через роботу.

· Протягом останнього року була (були) скарга (скарги) на мене з боку партнера (партнерів).

· Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.

· Я часто приношу додому негативні емоції з роботи.

· Я часто працюю через силу.

· Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

· У роботі з людьми керуюсь принципом: «Не витрачай нерви, бережи здоров'я».

Іноді йду на роботу з важким почуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.

Після напруженого робочого дня я відчуваю недомагання.

Контингент партнерів, з яким я працюю, дуже складний.

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

Якби мені пощастило з роботою, я був би щасливішим.

Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.

Іноді я поводжуся з партнерами так, як не хотів би, щоб поводилися зі мною.

Я засуджую партнерів, які розраховують на особливе поблажливе ставлення та увагу.

Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

Зазвичай я поспішаю: скоріше б робочий день закінчився.

Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

Працюючи з людьми, я зазвичай наче ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.

Робота з людьми (партнерами) дуже мене розчарувала.

Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.

Моя кар'єра склалася успішно.

Я дуже нервую через усе, що пов'язане з роботою.

Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

Продовження додатку А

Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (або зовсім не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.

Якщо надається можливість, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

До всього (або майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес і живі почуття.

Робота з людьми погано вплинула на мене як на професіонала – озлобила, зробила нервовим, притупила емоції.

Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями певною кількістю балів (вказується в ключі поряд з номером висловлювання в дужках). Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення в визначенні його тяжкості. Максимальну оцінку (10 балів) отримав ознака, найбільш показовий для симптому. Відповідно до ключа здійснюються такі підрахунки:

визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування «вигорання»;

знаходиться підсумковий показник синдрому емоційного «вигорання» - сума показників всіх 12 симптомів.

Напряжение Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61,(5), -73(5)

Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3) 3.

«Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5) Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Резистенция Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

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

Расширение сферы экономии эмоции: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

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

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

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

Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(2),+23(3),+35(3),+47(5),+59(5),+72(2),+83(10)

Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Предложенная методика дает подробную картину синдрома эмоционального «выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 и менее баллов - не сложившийся симптом,

10-15 баллов - складывающийся симптом,

16 и более - сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального «выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания» Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся

доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - напряжение, резистенция и истощение. В

каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов - фаза не сформировалась;

37-60 баллов - фаза в стадии формирования;

61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

ДОДАТОК Б.

МЕТОДИКА «ОЦІНКИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ»

(опросник Вайсмана)

Инструкция. Напротив каждого вопроса выберите цифру, которая наилучшим образом отражает ваш ответ.

Инструкция. Напротив каждого вопроса выберите цифру, которая наилучшим образом отражает ваш ответ.

Таблица 5.4. Методика «Оценка профессионального стресса»

1. Как часто вам кажется, что вам не хватает полномочий, чтобы справляться со своими обязанностями?

2. Как часто у вас возникает неприятное чувство по поводу своих служебных обязанностей

3. Как часто бывает, что вы не знаете о возможностях своего продвижения по раб оте?

4. Как часто вы чувствуете, что слишком перегружены и не можете справиться с работой за рабочий день?

5. Как часто вам кажется, что вы не сможете удовлетворить противоречивые требования разных людей из вашего окружения?

6. Как часто вам кажется, что вам не хватает квалификации для выполнения своей работы?

7. Как часто вы не знаете, что думает о вас ваш начальник и как он оценивает вашу работу?

8. Как часто вы находитесь в ситуации, когда не можете получить нужную информацию для работы?

9. Как часто вы беспокоитесь о решениях, которые влияют на жизнь других знакомых вам людей?

10.Как часто вы чувствуете, что не нравитесь своим коллегам по работе или вас не принимают в коллективе?

11.Как часто вы не можете повлиять на решения и действия

начальника, направленные на вас?

12.Как часто вы не знаете, чего ожидают от вас ваши коллеги?

13.Как часто вам кажется, что количество работы, которую вам необходимо сделать, повлияет на качество ее выполнения?

14.Как часто вам кажется, что вам приходится делать нечто противоречащее вашим суждениям?

15.Как часто вам кажется, что работа негативно отражается на вашей семейной жизни?

ДОДАТОК В
«ДІАГНОСТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ (АДАПТАЦІЯ Н.Є. ВОДОПЯНОВА)

Методика позволяет изучить степень профессионального «выгорания» у консультантов фонда социальной защиты.

Инструкция. Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике.

Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту вариант ответа: «никогда»; «очень редко»; «иногда»; «часто»; «очень часто»; «каждый день

Тестовый материал:

1. К концу рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.
3. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.
4. Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
5. Меня раздражают клиенты, которые долго и много говорят о страхах быть обманутым нашим фондом.
6. Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально воодушевленным.
7. При разговоре с агрессивными клиентами я умею находить нужные слова, снижающие их агрессию или оскорбления.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Мне нравится успокаивать недоверчивых клиентов и помогать им
10. В последнее время я стал(а) более черствым(ой) (бесчувственным) по отношению к клиентам.
11. Клиенты, с которыми мне приходится работать, неинтересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. У меня все больше жизненных разочарований.
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.
15. Мне безразлично, что думают и чувствуют клиенты. Я предпочитаю формальное общение с ними, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с ними до минимума.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и доверия при встрече с клиентом.
18. По телефону я разговариваю без напряжения с любыми клиентами независимо от их амбиций, эмоционального состояния и культуры общения.
19. Я доволен (довольна) своими жизненными успехами (достижениями).
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.

21. Я смогу еще много сделать в своей жизни.

22. Я проявляю к другим людям больше внимания и заботы, чем получаю от них в ответ признательности и благодарности.

Обработка и интерпретация результатов.

Опросник имеет три шкалы:

- «эмоциональное истощение» (9 утверждений);
- «деперсонализация» (5 утверждений);
- «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

- «никогда» - 0 баллов;
- «очень редко» - 1 балл;
- «редко» - 2 балла;
- «иногда» - 3 балла;
- «часто» - 4 балла;
- «очень часто» - 5 баллов;
- «ежедневно» - 6 баллов.