

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Шифр 24250

Номер ІНП

Виконала: студентка II курсу, групи ППмз-23-1

Підпис

Оксана ШУТЮК

Ініціали, прізвище

Керівник: доктор педагогічних наук, професор

Підпис

Таїсія КОМАР

Ініціали, прізвище

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки

доктор психологічних наук, професор

Підпис

Таїсія КОМАР

Ініціали, прізвище

02 грудня 2024р.

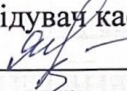
Хмельницький, 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спортуКафедра психології та педагогікиОсвітній рівень другий (магістерський)Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»Спеціальність 053 «Психологія»Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології та педагогіки

 Таїсія КОМАР

підпис

протокол № 5 від 14 грудня 2023 р.ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУОксани ШУТЮК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

- Тема кваліфікаційної роботи: «Психологічні особливості професійного вигорання фахівців управління праці та соціального захисту»
Керівник кваліфікаційної дипломної роботи: Таїсія КОМАР, доктор психологічних наук, професор.
Затверджено наказом ректора університету від 26 серпня 2024 р. № 60
- Строк подання здобувачем роботи на кафедру грудня 2024 р.
- Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, спостереження, бесіда, анкетування, тестові методики спеціальної психолого-педагогічної діагностики.
- Зміст кваліфікаційної дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. Теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення, Особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення, причини виникнення синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення, моделі та стадії синдрому професійного вигорання, профілактика професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення, висновки до розділу; розділ 2. Емпіричне дослідження професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення в умовах війни, дослідження рівня професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення, рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення, екстремальні умови праці, як фактор професійного вигорання у співробітників управління соціального захисту населення. Фрустрація та стрес в екстремальних ситуаціях, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)
4 рисунки, 3 таблиці.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

Дата видачі завдання 14 грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 02 січня 2024 р.	виконано
2	Визначення теоретико- методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2024 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 вересня 2024 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 вересня 2024 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 жовтня 2024 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 01 листопада 2024 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 01 грудня 2024 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	<u>08</u> листопада 2024 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	<u>06</u> грудня 2023 р.	виконано

Здобувач  Оксана ШУТЮК
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи  Таїсія КОМАР

АНОТАЦІЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Тема кваліфікаційної роботи «Психологічні особливості професійного вигорання фахівців управління праці та соціального захисту»

Здобувач Оксана ШУТЮК

Керівник Таїсія КОМАР

Кваліфікаційна робота включає 87 сторінок, 4 рисунки, 3 таблиці, перелік джерел посилання із 78 найменувань.

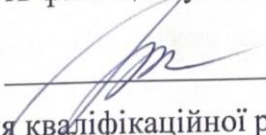
Ключові слова: психологічні особливості, професійне вигорання, фахівці, емоційне виснаження, стресостійкість, професійна діяльність, психоемоційне навантаження, профілактика вигорання, соціально-психологічна підтримка.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання працівників управління соціального захисту населення.

Предмет дослідження – психологічні особливості професійного вигорання фахівців управління праці та соціального захисту.

За результатами дослідження здійснено теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення, охарактеризовано особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення, з'ясовано причини виникнення синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення, уточнено моделі та стадії синдрому професійного вигорання, емпірично досліджено психологічні особливості професійного вигорання фахівців управління праці та соціального захисту, охарактеризовано умови запобігання професійному вигоранню.

Практичне значення роботи полягає в тому, що його результати можуть бути використані під час підготовки студентів до професійної діяльності в навчальних закладах соціальної сфери спрямування. Отримані дані можуть бути застосовані при розробці курсів з соціальної роботи, психології, соціальної педагогіки та психотерапії для студентів освітніх установ, які готують фахівців суміжних професій.

Дипломник  Оксана ШУТЮК

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту грудня 2024р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ	6
1.1. Особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення	6
1.2. Причини виникнення синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення	11
1.3. Моделі та стадії синдрому професійного вигорання	16
1.4. Теоретичні аспекти профілактики професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення	23
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I	28
РОЗДІЛ II ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ	30
2.1. Дослідження рівня професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення	30
2.2. Рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення	38
2.3. Екстремальні умови праці, як фактор професійного вигорання у співробітників управління соціального захисту населення. Фрустрація та стрес в екстремальних ситуаціях	47
2.4. Попередження синдрому професійного вигорання у майбутніх працівників управління соціального захисту населення	58
2.5. Методи та програми профілактики синдрому професійного вигорання у фахівців управління праці та соціального захисту населення	60
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II	63
ВИСНОВКИ	67
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	71
ДОДАТКИ	80
Додаток А	80
Додаток Б	87
Додаток В	84

ВСТУП

Трудова діяльність має суттєве значення для кожної людини. Зазвичай, працівник поглинає всі труднощі, переживання, досягнення та поразки, що виникають протягом робочого дня. Емоційне сприйняття труднощів та стресових ситуацій на роботі може призвести до професійного вигорання. «Синдром «професійного вигорання» (burnout syndrome) ВООЗ визнала у 2001 році як проблему» [26]. Особливість взаємодії спеціаліста з клієнтом полягає в тому, що кожна людина є унікальною особистістю з власними проблемами, поглядами на життя та життєвим досвідом. Спеціаліст повинен встановити відносини довіри та вміти регулювати рівень емоційного навантаження. Сьогодні серйозним зовнішнім фактором, що сприяє розвитку синдрому професійного вигорання серед працівників соціального захисту населення, стало повномасштабне вторгнення ворога на територію України. Саме працівники соціальної сфери, разом з медиками, волонтерами та рятувальниками, стали основними підтримуючими силами для населення в цей складний період. Емоційне напруження, нестабільність, необхідність стримувати свої емоції, величезний потік нових обов'язків, інформації та постійно змінюваних алгоритмів дій, збільшення кількості клієнтів з кризовими ситуаціями, робота під постійним стресом та страхом за своє життя і життя близьких — все це сприяє прискореному вигоранню соціальних працівників. Наукові дослідження, проведені до війни, в основному зосереджені на вивченні професійної втоми, проявів вигорання, стадій та наслідків цього синдрому серед представників різних соціальних професій, зокрема, серед працівників соціального захисту. Це публікації Рідкодубської Г. А. [40], Яценко Л. В. та Перхайло Н. А. [57], Вознюк Н. В. [6], Мащак С. О. [23], Мироненко Г., Тептюк Ю., Рачук І. В. та інших.

Над проблемою профілактики професійного вигорання працювали Балакірева К. О., Главацька О. Л. [2], Мойсеєнко А. О., Петрасюк Л. О., Скорик Т. В. [47; 48], Петрович В. С., Тименко В. М. тощо.

Метою дослідження є дослідження синдрому професійного вигорання в працівників управління соціального захисту в умовах воєнного стану. Відповідно до мети роботи нами були поставлені наступні **завдання**:

1. Оцінити шкідливі наслідки професійного вигорання;
2. Дослідити поширені методи запобігання емоційному вигоранню в організаціях, а також програми підтримки працівників соціальної сфери.
3. За допомогою емпіричного дослідження скласти список найактуальніших проблем, з якими стикаються працівники управління соціального захисту населення в умовах воєнного стану.
4. Окреслити та схарактеризувати умови запобігання професійному вигоранню.

Об'єкт дослідження – синдром професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення як соціально-психологічна проблема.

Предмет дослідження – особливості розвитку синдрому професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення в реаліях війни.

Методи дослідження:

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

- *емпіричні*: спостереження, бесіда, анкетування, тестові методики спеціальної психолого-педагогічної діагностики, констатувальний експеримент;

- *методи математичної статистики*: кількісна і якісна обробка даних дослідження.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати можуть бути використані під час підготовки студентів до професійної

діяльності в навчальних закладах соціальної сфери спрямування. Отримані дані можуть бути застосовані при розробці курсів з соціальної роботи, психології, соціальної педагогіки та психотерапії для студентів освітніх установ, які готують фахівців суміжних професій..

Експериментальна база дослідження: управління соціального захисту населення Хмельницької міської ради. вибірка складалась з 45 фахівців громадських приймалень управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради, всі з яких мали вищу освіту. 15 (33%) респондентів працювали від 2 до 5 років, 30 (67%) – від 5 до 10 років. Всі учасники були жінками, тому гендерний розподіл не проводився.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні результати дослідження висвітлено на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми підготовки сучасного педагога: теорія, історія, практика» 23 жовтня 2024 року.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається із вступу, двох розділів, висновків, списку літератури та додатків. Список використаних джерел нараховує 78 найменувань. Загальний обсяг роботи – 90 сторінок.

РОЗДІЛ 1 СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення

«Професійне вигорання» як термін первинно з'явився в психологічній літературі не так давно. Він був введений американським психіатром Х. Дж. Фреденбергом для опису психічного стану здорових осіб, які постійно взаємодіють з клієнтами або пацієнтами в умовах емоційно насиченого середовища під час надання професійної допомоги. Це особи, які працюють в системі «людина - людина»: лікарі, соціальні працівники, юристи, вчителі, психіатри, психологи, працівники соціальної сфери, тощо [62].

Чимало науковців асоціюють "вигорання" із появою у людини почуття емоційного та фізичного виснаження, безсилля, відчаю, депресії й особливо розчарування. Усі ці фактори та прояви стали невід'ємними супутниками сучасної людини в її повсякденній професійній діяльності та житті загалом. Саме тому за короткий проміжок часу дослідження цього явища набули широкого розповсюдження. Синдром "професійного вигорання" перетворився на значущу проблему у практичній діяльності особистості. Огляд сучасних досліджень і публікацій. На сьогодні питання синдрому "професійного вигорання" у науковій літературі опрацьовано досить детально та всебічно. Серед вчених, які досліджували цей феномен і присвятили велику кількість своїх робіт, були Х.Фрейденбергер, У.Шуфелі, К.Маслач В.Бойко, Н.Водоп'янова, Т.Зайчикова, Л. Карамушка, С.Максименко, А.Юр'єв, І. Куш, М.Буриш, Н.Левицька та багато інших.

Проте, попри це, лишається актуальною така проблема та вимагає постійного дослідження зі сторони науковців, особливо щодо проявів і наслідків вигорання в професійній діяльності спеціаліста.

"професійного вигорання" можна схарактеризувати як стан фізичного, емоційного та психологічного виснаження, який виникає внаслідок тривалого перебування в умовах емоційно напруженої роботи (йдеться про синдром). Значна кількість наукових праць зосереджена на дослідженні причин, що сприяють розвитку цього явища, а також його впливу на людей і їхнє здоров'я.

Дослідження вказують на те, що стрес і «вигорання» є важливими факторами у розвитку фізичних і психологічних захворювань [25; 60].

Як вже згадувалося раніше, поняття "професійного вигорання" бере свій початок з робіт Герберта Фрейденбергера. У 1960-х роках він заснував безкоштовну клініку в Нью-Йорку, займався приватною практикою та вперше використав термін "вигорання" (англ. *burnout*, 1973 р.) в одному з професійних журналів із психології. Дослідник ввів це поняття для характеристики фізичного та психологічного стану як свого власного, так і волонтерів, які працювали з великою кількістю молоді, залежної від наркотиків.

У процесі своєї наукової роботи Х. Фрейденбергер описав свої переживання, серед яких були втома, роздратування, депресія та почуття провини. Він зазначив, що люди, з якими він та його колеги взаємодіяли, вимагали значної уваги та терпіння. Як наслідок, багато фахівців стикалися з швидким "вигоранням". Це відбувалося тому, що вони цілком віддавалися своїй роботі, докладали великих зусиль, але не отримували адекватної віддачі у відповідь. [67].

Х. Фрейденбергер, користуючись власним досвідом, визначив "вигорання" як синдром, що поєднує виснаження, нехтування власними потребами, тривалу й напружену роботу, відчуття зовнішнього та внутрішнього тиску, а також надмірну віддачу потребуючим клієнтам. Він дійшов висновку, що спеціалісти соціальної сфери "платять надто високу ціну" за професійні успіхи, що негативно впливає як на їхнє особисте, так і професійне життя. Серед типових симптомів вигорання було відчуття втрати

сенсу життя, конфлікти з сім'єю, друзями та колегами, емоційна втома і розчарування в шлюбі й кар'єрі. Через це вони висували до себе ще більші вимоги, намагаючись досягти недосяжних цілей, але через брак сил тільки сильніше "перегорали". [67].

Різноманітні дослідження в різних частин світу доводять, що синдром емоційного вигорання починає формуватися вже у студентів старших курсів. Робота в сфері соціального напрямку виставляє перед людиною багато різних, а часто і незвичних вимог.

Зважаючи на визначення ВООЗ, бачимо, що "синдром вигорання" – це стан фізичного, емоційного та мотиваційного виснаження, який проявляється зниженням працездатності, хронічною втомою, безсонням, схильністю до соматичних захворювань, а також використанням алкоголю чи інших психоактивних речовин для тимчасового полегшення, що може призводити до фізіологічної залежності й у багатьох випадках до суїцидальної поведінки. Цей стан виглядає як реакція на тривалий стрес через надмірні виробничі й емоційні вимоги, що часто виникають через повну віддачу роботі на шкоду сімейному життю та відпочинку.

Якщо працівник управління соціального захисту населення довгий час виконує професійні обов'язки, не відчуваючи особистого зв'язку з ними, тобто не усвідомлює їх внутрішньої цінності та не може повністю віддатися своїй справі, виникає відчуття внутрішньої порожнечі. Це пов'язано з відсутністю взаємообміну, коли людина не лише віддає, але й отримує. У результаті такий стан може перерости в складнішу стадію, тобто депресію. Емоційне вигорання є підформою депресії, яка виникає не через травми чи органічні розлади, а через поступову втрату життєвих цінностей. У будь якій стадії емоційного вигорання працівників управління соціального захисту населення є дві дуже важливі індивідуально-психологічні особливості особистості — це емоційна спрямованість особистості та наявність сенсу в своїй професійній діяльності й особистому житті. Відповідно до моделі М.

Буріш, розвиток синдрому емоційного вигорання проходить кілька стадій або фаз.

Перша фаза – первентивна, бачиться як надмірною активністю, ігноруванням потреб, не пов'язаних із роботою, та придушенням почуттів невдач і розчарувань. Людина обмежує соціальні контакти, що відбувається на фоні поступового виснаження. Частими супутниками стають постійна втома та порушення сну.

Друга фаза – Зменшення активності у спілкуванні з колегами та клієнтами та втрата мотивації до виконання професійних обов'язків. На цьому кроці змінюється ставлення до оточуючих: зникає позитивне сприйняття колег, переважає контроль і нагляд замість допомоги, невдачі починають приписувати іншим. У відносинах проявляється шаблонність і втрата людяності. Поведінка стає байдужою, цинічною, працівник уникає обов'язків, затулює перерви, запізнюється чи рано залишає робоче місце. Все більше уваги приділяється матеріальним аспектам роботи, при цьому відчувається незадоволеність професійною діяльністю.

Наявність постійної депресія, агресивність, безпідставні страхи та почуття провини, що знижують самооцінку та викликають апатію – ознаки третьої фази. Людина починає звинувачувати інших у своїх невдачах, уникає відповідальності, стає підозрілою, конфліктує з оточенням. Це призводить до деструктивної поведінки в усіх сферах життя. Знижується здатність концентруватися, виконувати складні завдання та проявляти ініціативу. Байдужість і емоційна відстороненість стають нормою, людина уникає неформального спілкування або надмірно прив'язується до когось одного.

Далі виникають психосоматичні реакції та виснаження імунної системи. Це пов'язано з тим, що людина не може розслабитися навіть у вільний час. У результаті з'являються такі проблеми, як безсоння, сексуальні розлади, підвищення артеріального тиску, тахікардія, болі в спині, головний біль, розлади травлення, а також залежність від нікотину, кофеїну чи алкоголю. Усі ці етапи спричиняють розчарування, негативне ставлення до

життя, посилюють відчуття безпорадності й безглуздості існування, що часто веде до повного відчаю.

Синдром вигорання піддається успішному коригуванню, особливо за допомогою кваліфікованого фахівця. Значну роль відіграє підтримка колективу, адже відверта розмова з колегами іноді здатна замінити групові заняття, популярні за кордоном.

Що стосується самопомоги, досвідчені експерти радять змінити погляд на ситуацію: спробувати оцінити себе та свою роботу з іншої перспективи, поглянути на життя ширше. Важливо зрозуміти свої цілі, сформулювати уявлення про майбутнє і знайти відповідь на питання: у чому сенс того, що ви робите, і чому це для вас важливо.

Також допомагає та сприяє відновленню здобуття нових знань і захоплень, які сприяють відкриттю нових горизонтів і поверненню інтересу до життя.

Перемикання та орієнтація на іншу діяльність і релакс і відпочинок можуть забезпечити заняття спортом або хобі. Інший кардинальний підхід – зміна професійної діяльності, перехід до суміжної сфери, де набуті знання та навички можна застосувати по-новому, або ж, продовжуючи виконувати свої обов'язки, зробити їх інструментом для досягнення більших цілей.

Хоча немає ніким віднайденого універсального методу лікування професійного вигорання, ця проблема може бути подолана, якщо до неї підійти з усвідомленим і цілеспрямованим підходом.

Зачасту для вирішення ситуації, що виикла, людині вартує спинитися, оглядітись навколо, зануритись у себе, обміркувати, звідки вона прийшла, куди прямує, хто поряд і з якою метою, і, що найголовніше – для чого та з яким наміром рухається вподальшому, до чого прагне, що планує.

1.2. Причини виникнення синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення

Вигорання як стан настає досить спонтанно і зазвичай воно розпочинається через безрезультатні спроби справитися з низкою негативних подій і проблем. Це часто трапляється внаслідок психологічного перенавантаження протягом відносно короткого періоду часу, коли людина не отримує належної підтримки. Під час вигорання люди часто відчують себе в пастці, що супроводжується емоціями безвиході та відчаю. Як і будь-яка хвороба, синдром «професійного вигорання» має свої умови та фактори розвитку.

Вигорання є наслідком взаємодії зовнішніх (професійних) і внутрішніх (особистісних) факторів. До зовнішніх чинників відносяться:

- Особливості організації праці, такі як надмірне навантаження, неповні чи незрозумілі посадові інструкції, неясні обов'язки, рольові конфлікти і недооцінка на роботі — ці фактори збільшують ймовірність виникнення вигорання;
- Робота, що вимагає постійної концентрації та відданості клієнту, який потребує ретельного догляду, часто призводить до психічного перевантаження;
- Відсутність професійної мотивації, одноманітна робота, низька заробітна плата.

До внутрішніх факторів, що можуть спричинити вигорання, належать:

- особисте ставлення до роботи — завищена професійна етика, надмірна занепокоєність проблемами клієнтів;
- недостатня компетентність;
- високі особисті амбіції і труднощі з підтримкою психічної рівноваги.[67].

Для працівників управління соціального захисту населення, з одного боку, емоційні риси, такі як співчуття та емоційне переживання, є надзвичайно важливими в сфері соціального забезпечення. З іншого боку, ці

ж якості можуть збільшувати емоційне навантаження і сприяти виникненню вигорання [2].

З посеред характеристик-чинників, що сприяють професійному вигоранню, дослідники виокремлюють кілька аспектів, які можуть викликати розвиток цього синдрому у працівників управління соціального захисту населення. Ці фактори були виявлені в результаті низки досліджень. Зокрема, одним з основних є відсутність соціальної підтримки, що є критично важливим для кожного працівника.

Соціальна підтримка полягає в: професійній, емоційній підтримці, професійних викликах та обміном досвідом [7].

Занижена самооцінка. У буденності роботи самооцінка спеціаліста може зазнавати негативного впливу. Наприклад, коли він вважає, що, попри значні зусилля з боку колег, керівництва або пацієнтів, його праця не отримує належного визнання. Це може викликати сумніви в власних силах і компетенції, що знижує самооцінку.

Тиск з боку різних зацікавлених осіб може призвести до психологічної нестабільності працівника управління соціального захисту населення. Адже адміністративний тиск і взаємини з керівництвом є важливими факторами для гармонійних відносин між працівниками і загальним кліматом у організації.

«Професійного вигорання» відрізняється симптомами, які є різноманітними і виявляються комплексно. Перш за все, це негативні емоції, які супроводжуються почуттями розчарування, гніву, депресії, незадоволення і тривоги. Хоч ці переживання є звичайними, якщо їх не усунути на початковому етапі, вони можуть перерости в хронічний стан, що супроводжується душевною тривогою, почуттям провини, страхом, депресією і відчаєм. Іншим проявом є розчарування від того, що не завжди можна досягти бажаного. Коли людина не може знайти способи досягти своїх цілей і втрачає життєву енергію та надію на успішне вирішення

проблем, розчарування перетворюється на безнадію. Депресія може настигнути навіть найбільш оптимістичних людей.

Через глибоку депресію та емоційне й духовне виснаження особистість може втратити працездатність і відчутти погіршення здоров'я. Як уже згадувалося, одним із симптомів вигорання є негативні емоції, що руйнівні впливають на міжособистісні стосунки. Емоційна виснаженість перетворює спілкування на напружений конфліктний процес як на роботі, так і вдома. Коли виникають конфлікти, це може призвести до агресивних спалахів ворожості, що є показником вигорання працівника.

Емоційне відсторонення. Під час вигорання працівник, як правило, старається обмежити соціальні взаємодії. Ця тенденція особливо виражена серед працівників управління соціального захисту населення, чия основна місія полягає в допомозі людям, що переживають труднощі. Щоб захистити себе від несприятливих робочих ситуацій, спеціалісти часто «емоційно відсторонюються», ізолюються від соціальної взаємодії. Однак це малоефективне рішення, оскільки соціальна підтримка є важливим захистом від вигорання. Відгороджуючи себе від друзів і колег, працівники позбавляють себе необхідної підтримки. [8]. «Емоційне відсторонення» є типовим для працівників управління соціального захисту населення. Менеджери і керівники, які постійно взаємодіють з людьми, також можуть страждати від подібних симптомів. Наслідком цього часто є повна байдужість до емоцій та проблем оточуючих.

Існує форма емоційного відчуження - дегуманізація, що проявляється у тому, що багато працівників управління соціального захисту населення починають сприймати своїх клієнтів не як людей, а лише як «предмет інтер'єру». Інші стають надзвичайно агресивними, а деякі настільки відсторонюються, що ставляться до клієнтів як до абстрактних, безособових випадків, подібних до прикладів з підручників. Усі ці прояви відчуження лише прискорюють процес вигорання і, в кінцевому підсумку, можуть призвести до повного емоційного відключення [6].

В процесі вигорання енергія життєздатності вивітряється, що призводить до проблем зі здоров'ям. Стрес, відчуття втоми та безсоння стають хронічними, часто виникають головні болі, застуди та болі в спині. В результаті спостерігається загальне погіршення стану здоров'я, зокрема серцево-судинні захворювання та більш серйозні проблеми зі здоров'ям.

У таких жакливих умовах працівники можуть почати страждати від алкоголізму, порушень харчування, або вживати наркотики, снодійні засоби та інші психотропні речовини в пошуках полегшення.

Перебуваючи у тривалому ускладненому емоційному стані, люди, що зазнали вигорання, можуть шукати порятунк у вживанні наркотичних засобів.

Спад працездатності. Високий рівень енергії, ентузіазму і гарного здоров'я є необхідними для високої продуктивності праці. Проте з часом людині може набриднути робота, і вона перестає зацікавлено ставитись до завдань. У таких умовах результативність роботи знижується, а якість виконуваних завдань погіршується [6].

Згідно з «принципом Пітера», підвищуючись по кар'єрній драбині, працівник досягає такої посади, на якій його компетенція більше не відповідає вимогам виконання обов'язків. У результаті він не може впоратися з поставленими завданнями. Спробуючи це виправити, він починає проявляти жорсткість у взаємодії з колегами. Такі дії людина часто виправдовує правилами організації, вважаючи, що в іншому випадку вона не може діяти інакше. В процесі вигорання жертва втрачає здатність до креативного підходу, що гальмує інноваційний розвиток і прогрес як самого працівника, так і організації в цілому [5,125].

Втрата сенсу та мети в роботі може виникнути у будь-якого працівника, адже люди на всіх рівнях професійної діяльності бажають отримувати від роботи більше, ніж просто заробітну плату. Багато хто з робітників прагне відчувати, що їхня праця має значення, і що вони

працюють заради важливої цілі. Але у жертв вигорання стимул часто змінюється на цинізм, і тоді робота здається їм марною та непотрібною.

Очевидним сигналом того, що особа-працівник втрапила в екзистенційну кризу, є її несприйняття роботи як серйозного завдання та відсутність відчуття корисності і мети в тому, чим вона займається.

Також створюється замкнений колообіг: відчуття безглуздості, розчарування та провини викликають міжособистісні труднощі та депресію, що призводить до емоційного вигорання і проблем зі здоров'ям. Це, в свою чергу, знижує продуктивність праці, а почуття провини і безвихідності лише посилюється, і цикл продовжується. Врешті-решт людина втрачає життєву силу і переживає повний духовний спад. У відчаї вона може змінити роботу, але, не позбувшись проблеми, швидко зіткнеться з тим самим вигоранням.

Будь-яка спеціалізація має свої емоційні навантаження, що виникають через напружені робочі будні. Цілепокладання, очікування та сподівання є важливими частинами трудової діяльності та орієнтирами в житті особистості. Коли ці складові не знаходять належного втілення, у людини відбувається "надлом", і її професійна діяльність може зазнати серйозних труднощів, а відновлення після цього стає дуже важким.

Особливість буденної трудової діяльності працівників управління соціального захисту полягає в постійному емоційному контакті з клієнтами, що вимагає співчуття та надання підтримки. Це створює сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання, роблячи професію в сфері соціальної допомоги особливо уразливими до цього ризику.

Аналізуючи причинно-наслідкових фактори вигорання прослідковуємо, що ця проблема має комплексний характер. Причини вміщують не тільки внутрішньо-психологічні та організаційні аспекти, але й більш широкі глобальні та державні чинники.

1.3. Моделі та стадії синдрому професійного вигорання

В розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я» прослідковується професійне вигорання. У цьому розділі виокремлено причини, саме через які пацієнти звертаються за медичною допомогою, які не завжди можна класифікувати як хвороби або фізичні проблеми зі здоров'ям. Згідно з МКХ-11, вигорання є синдромом, що розвивається внаслідок тривалого стресу на роботі, тобто постійний стрес на робочому місці може призвести до цього стану.

Основні ознаки професійного вигорання включають:

- втрата енергії, відчуття виснаження;
- психологічне відчуження від роботи, наявність негативних і песимістичних думок про неї;
- зниження ефективності виконання професійних обов'язків.

Термін «професійне вигорання» застосовується лише в професійному контексті і не повинен використовуватись для опису інших аспектів життя. ВООЗ підкреслює, що синдром вигорання на роботі не є новим поняттям у МКХ-11, оскільки цей термін також був включений у попередню версію МКХ-10.

У останній оновленій версії МКХ-11 синдром професійного вигорання класифікується не як захворювання, а як синдром, що виникає через хронічний стрес.

Емоційне вигорання найбільш характерне для професій, що передбачають постійну взаємодію з людьми, таких як медична, освітня сфера, служби соціальної допомоги та правоохоронні органи (професії типу «людина-людина»).

З урахуванням постійної інтенсифікації життя, а також соціально-політичних та економічних змін в Україні, до працівників управління соціального захисту населення висуваються нові, більш складні вимоги, які

впливають на їх психологічний стан, створюють емоційну напругу та сприяють розвитку професійних стресів.

Проблематика професійного вигорання є однією з найбільш «гарячих» у психологічній науці та практиці. Співробітники багатьох організацій, чия діяльність пов'язана з емоційно насиченими контактами, схильні до вигорання.

Вигорання розглядається як рятувальна та захисна реакція на стрес, що негативно впливає на психофізичний стан і ефективність діяльності, особливо у соціальному захисту. Проявляється у вигляді виснаження, емоційної відстороненості, а також зниження мотивації до виконання професійних обов'язків. Така проблема може торкнутися висококваліфікованих спеціалістів «комунікативних» професій, до яких належать і фахівці соціальної сфери, що виступають посередниками між суспільством, групами та індивідами. Вони мають відповідну підготовку для надання соціальної допомоги у вирішенні різноманітних проблем.

Працівники управління соціального захисту населення знаходяться на межі особистого та суспільного і часто працюють у складних умовах. Термін «професійне вигорання» був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році, щоб описати психічний стан здорових людей, які часто перебувають у стресових ситуаціях при наданні допомоги клієнтам. Він визначив вигорання як синдром, що включає симптоми виснаження, спричинені ігноруванням власних потреб в умовах важкої роботи. Люди, які переживають вигорання, часто відчують, що їхнє життя втратило сенс, а їхні стосунки з близькими та колегами погіршуються. Вони висувають перед собою завищені вимоги і, не знаходячи сил для їх виконання, лише погіршують свій стан.

Існує ряд підходів до визначення професійного вигорання. Однією з моделей є однофакторна, яка описує вигорання як фізичне, психічне і емоційне виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування в

стресових ситуаціях. В цій моделі основним фактором є виснаження, а інші прояви є його наслідками.

Відзначають також двофакторні та трифакторні моделі, які включають емоційне виснаження, деперсоналізацію (погіршення ставлення до інших і до себе) і редукцію особистих досягнень. Згідно з цими підходами, вигорання є результатом складної взаємодії емоційного напруження, змін у ставленні до інших людей і зниження особистої мотивації.

Перші симптоми вигорання часто є малопомітними, наприклад, забування важливих деталей роботи або необхідність частіших перерв. Вони можуть тривати від трьох до п'яти років, залежно від особистісних характеристик та рівня стресу [65; 66].

Друга стадія. Спостерігається спад інтересу до роботи та зниження потреби у спілкуванні (включаючи з близькими): “не хочеться бачити колег”, “відчуття, що п'ятниця вже наступила”, “тиждень здається нескінченним”, збільшення апатії до кінця робочого тижня, прояви стійких негативних симптомів (втрата енергії, особливо в кінці тижня, головний біль вечорами, “мертвий сон” без сновидінь), зростання кількості простудних захворювань, посилення дратівливості, роздратування через незначні причини, що раніше не було характерним.

Третя стадія. Ознаки та симптоматика третьої стадії стають постійними та хронічними. Можуть виникати фізичні та психічні проблеми, наприклад, виразки шлунку або депресії. Людина починає сумніватися в значущості своєї роботи, професії або самого життя. Характерна повна відсутність інтересу до роботи і життя загалом, емоційна байдужість, відчуття постійного виснаження. Виявляються проблеми з пам'яттю та концентрацією, порушення сну, зміни в особистісному сприйнятті. Людина шукає усамітнення і воліє спілкуватися більше з тваринами чи природою, ніж з людьми.

Заключна стадія – повне вигорання, яке часто супроводжується станом відрази до всього. Цей етап може тривати від десяти до двадцяти років.

Чотирифакторна модель передбачає, що один із компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація або зниження особистих досягнень) поділяється на два окремих чинники. Наприклад, деперсоналізація може бути спричинена роботою або взаємодією з реципієнтами. Процесуальні моделі розглядають вигорання як динамічний процес, що змінюється з часом і має визначені етапи. Це зростання емоційного виснаження, яке приводить до негативного ставлення до реципієнтів та зниження професійних досягнень.

Основною передумовою професійного вигорання є професійний стрес, але також існує ряд факторів, які збільшують ризик цього стану, зокрема характер роботи та індивідуальні особливості працівника.

До найбільш значних передумов, які негативно впливають на роботу працівників і призводять до вигорання, можна віднести:

- монотонність роботи, яка спочатку може бути привабливою через свою простоту, але з часом стає стомлюючою;
- великі зусилля, витрачені на роботу, без належного визнання та оцінки з боку колег, керівництва чи суспільства;
- сувора регламентація часу роботи, зокрема, нереальні терміни виконання завдань;
- робота з "невмотивованими" людьми або тривала взаємодія з важкими клієнтами;
- напружена і конфліктна атмосфера на роботі, відсутність підтримки з боку колег та постійна критика;
- обмеження для самовираження і відсутність можливості для навчання та розвитку.

Синдром вигорання — це довгострокова реакція на стрес, що виникає внаслідок хронічного профстресу середньої інтенсивності. Важливою складовою роботи працівника соціальної сфери є високий нервово-психічний стрес, включаючи організаційні та психологічні труднощі, такі як необхідність постійної активності, великі навантаження, брак часу та соціальна оцінка [38].

Найбільш поширеним є поділ чинників емоційного вигорання на два блоки: зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів [38].

Серед зовнішніх факторів ризику емоційного виснаження та зниження професійної активності, на думку дослідника, найважливішими є:

- хронічне психоемоційне напруження, пов'язане з постійним інтенсивним спілкуванням, особливо в ситуаціях, коли потрібно активно взаємодіяти з іншими, впливати на них і працювати над їх сприйняттям. Для педагогів це вимагає постійної емоційної підтримки різних аспектів комунікації: активного вирішення проблем, уважного сприйняття, запам'ятовування та швидкої інтерпретації інформації.

- нестабільна організація роботи: неясне планування, брак необхідного обладнання, погано структуровані або суперечливі інструкції, наявність зайвих або непотрібних деталей, надмірні вимоги щодо кількості осіб, з якими необхідно працювати (наприклад, кількість учнів у класі).

- збільшена відповідальність за виконувані функції. Спеціаліст постійно відчуває на собі тиск від керівництва та клієнтів, що створює додаткове навантаження.

- негативна психологічна атмосфера на роботі, що формується через конфлікти на різних рівнях – між керівниками та підлеглими, а також між колегами.

З часом навіть досвідчені люди з сильними нервами можуть схилитися до тактики емоційного виснаження: уникати контактів, не брати ситуації близько до серця, зберігати нервову рівновагу.

Психологічно важкі клієнти, з якими працює педагог. Це можуть бути діти з психологічними проблемами або порушеннями розвитку.

Щодо внутрішніх факторів емоційного вигорання, В. Бойко виділяє такі:

- 1) схильність до емоційної жорсткості та труднощі в адаптації до змін;
- 2) інтенсивне переживання робочих ситуацій, що призводить до емоційного виснаження;
- 3) слабка мотивація для емоційної віддачі в роботі;
- 4) моральні конфлікти та внутрішня дезорієнтація.

Визначаючи домінуючий вплив кожної групи факторів на емоційне вигорання є важливим для розробки ефективних методів його профілактики. Аналіз першопричини вигорання в різних організаціях показав, що для виявлення рівня розвитку цього синдрому використовуються такі методики, як "Діагностика рівня емоційного вигорання" В. Бойка, "Визначення психічного вигорання" О. Рукавішнікова, а також методика Н. Водоп'янової, О. Старченкової, основана на моделі Х. Маслач і С. Джексон.

Не беручи до уваги відмінність в термінах (наприклад, "професійне вигорання", "емоційне вигорання", "психічне вигорання"), ці поняття розкривають різні аспекти вигорання у професійній та інших сферах діяльності людини. Для профілактики, подолання та реабілітації важливо зняти робоче напруження, підвищити професійну мотивацію та забезпечити баланс між зусиллями і результатами.

До заходів профілактики професійного вигорання належать:

- 1) працівник не повинен залишатися сам на сам зі своєю проблемою – він повинен мати можливість звертатися за допомогою до колег чи супервізора;
- 2) важливо регулярно обмінюватися досвідом та проблемами в професійному середовищі;
- 3) перешкоджає вигоранню усвідомлення процесу роботи, активна участь у ньому, розвиток професійних якостей і постійне самоаналізування переживань, пов'язаних з роботою;
- 4) використання "технічних перерв" для психічного та фізичного відновлення;

- 5) освоєння методів управління професійним стресом;
- 6) зміна соціального, психологічного та організаційного середовища на роботі, пошук рівноваги між роботою та особистим життям;
- 7) професійний розвиток через обмін інформацією на курсах підвищення кваліфікації, конференціях тощо;
- 8) перегляд установки на життя і роботу, переосмислення власного життя і сприйняття вигорання як можливості для змін.;
- 9) підтримка фізичної форми через правильне харчування, обмеження алкоголю, відмову від тютюну і корекцію ваги.

У ряді превентивних заходів вигорання важливо розумно розподіляти навантаження, вчитися переключатися між різними видами діяльності, легше ставитися до конфліктів і пам'ятати, що наша робота – лише частина життя.

1.4 Теоретичні аспекти профілактики професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення.

Спеціальність та фах працівника управління соціального захисту населення є такою, де синдром «професійного вигорання» зустрічається майже щодня, оскільки спеціаліст постійно співконтактує з людьми і змушений мати справу з емоційними труднощами клієнтів, що спричиняє постійне емоційне перенапруження.

У Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду, цей синдром має код Z73.0 (перевтома) [74]. Підсилити симптоматику може внутрішній конфлікт між реальними умовами роботи та бажаними (коло обов'язків, розмір зарплатної плати, незручний графік).

Представники однофакторної моделі емоційного вигорання, такі як А. Пінес та Е. Аронсон, розглядали цей феномен як результат тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях, що призводить до фізичного, емоційного та когнітивного виснаження [76]. У їхній моделі основним чинником вигорання вважалося саме виснаження, тоді як інші прояви дисгармонії вважалися наслідком цього. За цією концепцією, емоційне вигорання може загрожувати представникам будь-яких професій. Професор В. Шауфеллі зробив внесок у розуміння емоційного вигорання, представивши двофакторну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Згідно з цією моделлю, емоційне виснаження виявляється у фізичних жалобах, погіршеному самопочутті та нервовій напрузі, тоді як деперсоналізація проявляється у зміні ставлення до себе та оточуючих [77].

Починаючи з середини 90-х років, дослідження вигорання в американській психології переходили на новий рівень якісної глибини, оскільки стають предметом дослідження не лише чинники, а й інші аспекти цього психологічного явища:

- дослідження розширюється на соціальні професії, де виявлено явище вигорання;
- вигорання розглядається як результат хронічного професійного стресу, що дозволяє глибше зрозуміти його сутність;
- змінюється психодіагностичний підхід та інструменти вимірювання вигорання. Застосовуються такі методи, як шкала стомлюваності (The Tedium Scale) А. Пінеса, але найпоширенішим залишається методика вимірювання вигорання К. Маслач, хоча надалі з'являються інші інструменти;
- уперше проводяться міжкультурні дослідження вигорання, що дозволяє краще зрозуміти різноманітні культурні контексти цього явища. Причиною емоційного вигорання є невдоволення родом діяльності. Можна робити дуже простий висновок: емоційне вигорання є причиною, а професійне вигорання – наслідком [75].

Проведені закордонні дослідження сходяться на думці, що професійні стреси є основою емоційного вигорання (М. Вальтер, Левлор та ін.). У відповідь на складну робочу ситуацію виникає професійний стрес, який виражений фізіологічними та психологічними реакціями. Професійний стрес – це результат суперечності між вимогами, що висуваються докільям та внутрішніми ресурсами людини [75].

На думку Г. Сельє, стрес – це насамперед фізіологічний синдром. Це відповідь реакція організму на вимоги. Цей синдром ніяк не пов'язаний з чинниками, які його викликають. Г. Сельє говорив про синдром біологічного стресу і виділяв три його фази: реакція тривоги, фаза опору, фаза виснаження [78].

Проаналізуємо їх більш детально:

Перша фаза характеризується тривожною реакцією, що виникає на початку стресу. Відбувається падіння опірності організму. Друга фаза характеризується підвищенням опірності залежно від мобілізації ресурсів організму. Опірність значно підвищується. Третя фаза характеризується тим, що досягнувши піку, опірність падає

і настає виснаження. Тривалий вплив стресогенних чинників призводить до того, що енергія закінчується, психологічний, фізіологічний захист зламаний. Виникає небезпека виникнення різноманітних захворювань, порушень внаслідок зниження опору, тобто адаптивних механізмів організму [78]. На думку Г. Сельє, у розумних межах стрес грає мобілізуючу роль. Людина легше пристосовується до різних умов. Таким чином, стрес виявляється в деяких випадках корисним. Однак, слід зазначити, що якщо вплив стресу виявляється тривалим і сильним, це призводить до виникнення різних порушень в організмі.

Підсумовуючи, бачимо, що різноманітність підходів і поглядів на феномен «емоційного вигорання» серед наукової спільноти говорить про відсутність єдиного погляду на механізм патогенетичного розвитку вигорання емоційної сфери.

Емоційне вигорання розглядається як криза, пов'язана з професійністю в цілому, а не лише із взаєминами між клієнтами та працівниками на роботі. Це новітнє розуміння внесло суттєві зміни в його основні компоненти, такі як емоційне виснаження, цинізм та професійна ефективність. З цього кардинально іншого погляду поняття деперсоналізації охоплює більший спектр визначень, включаючи негативне ставлення не лише до клієнтів, але й до самої роботи та її сутності загалом.

Для того щоб запобігти цьому, необхідно вживати заходів профілактики, спрямованих на подолання цього синдрому. Розглянемо індивідуальні методи боротьби зі стресом та вигоранням, що складаються з кількох етапів та комплексного набору прийомів.

Первентивна політика стосовно синдрому «професійного вигорання» починається з аналізу професійної ситуації. Це передбачає когнітивну оцінку ситуації (виявлення стресових чинників, оцінка власної стресової реактивності тощо) та зменшення впливу стресорів. Це включає використання спеціальних методів, що слугують бар'єрами для стресу.

До таких методів належать:

- вміння розпізнавати стрес. Для цього потрібно навчитися визначати ознаки, які можуть вказувати на наближення стресу;
- глибокий когнітивний аналіз ситуації, зокрема виявлення основних стресових чинників та пошук способів їх нейтралізації;
- ведення «Щоденника стресових подій», де фіксується інформація про стреси, реакції на них, способи адаптації, методи релаксації та їх ефективність;
- оцінка наявності значних змін у професійному чи особистому житті, таких як реорганізація на роботі чи зміна місця проживання;
- визначення основних стресових чинників та укладення угоди з самим собою щодо застосування методів подолання стресу, а також розробка системи заохочень чи покарань;
- виявлення мотивів для виконання професійної діяльності, складення списку причин, які спонукають працівника виконувати свою роботу;
- прийняття рішення щодо продовження роботи на поточному місці;
- тимчасове зменшення навантаження та освоєння навичок раціонального управління часом;
- спроби змінити свій імідж «трудоголіка» за допомогою спеціальних прийомів;
- створення списку з метою переосмислення, чи хоче людина дійсно займатися своєю професією;
- виявлення асертивної поведінки, що допомагає виражати себе та задовольняти власні потреби;
- визначення власного розуміння успіху в житті;
- формування групи соціальної підтримки, що допомагає відчувати прийняття та любов незалежно від досягнень;
- забезпечення правильного харчування та складання збалансованої дієти.

На етапі розуміння професійно-орієнтованої ситуації як стресової (що викликає занепокоєння), важливо використовувати методи, що служитимуть бар'єрами для стресу:

- стратегія вибіркового сприймання;
- сприймання життя як свята;
- використання гумору як захисного механізму;
- виявлення типу поведінки, який притаманний у стресових ситуаціях;
- аналіз самовпевненості у своїх рішеннях, що сприяє кращому контролю за власним життям;
- аналіз локусу контролю, що визначає здатність людини впливати на події свого життя;
- застосування методик медитації, аутогенного тренування та фізичних вправ, що обираються з урахуванням індивідуальних психологічних особливостей.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I

У науково-дослідній роботі здійснено теоретичний аналіз синдрому емоційного вигорання, що дало змогу детальніше окреслити й поглибити розуміння шляхів його психологічної профілактики. Виділено так звану "групу ризику" працівників, які є найбільш вразливими до цього явища. До неї належать фахівці, що працюють у сфері "людина-людина" і через специфіку своєї професії змушені часто та інтенсивно взаємодіяти з іншими людьми.

Факторами, які сприяють розвитку емоційного вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи та темпераменту. Найбільше піддаються вигоранню працівники зі слабкою нервовою системою або інтровертованим характером, особистісні риси яких не відповідають вимогам професій, що передбачають активне спілкування з людьми.

Процес емоційного вигорання формується поступально, внаслідок накопичення негативних емоцій без можливості їхнього ефективного вивільнення. Спершу виникає напруженість у взаємодії з оточенням. Згодом емоційне виснаження переходить у фізичне: людина відчуває брак сил навіть для виконання незначних завдань, що потребує надмірних зусиль, аби змусити себе працювати. Таке виснаження може супроводжуватися відчуттям пригніченості, апатії, роздратування, постійної напруги та внутрішнього дискомфорту.

Стає дедалі складніше концентрувати увагу на завданнях, частіше виникають забудькуватість і втрата організаційності. Людина може не стримувати роздратування, викликаного поведінкою оточуючих, і все більше прагне усамітнення, уникаючи контактів. Якщо ж обмеження спілкування неможливе, захисні механізми організму можуть проявлятися у формі байдужості до людей, цинізму або навіть агресії.

Причини, особливості, симптоми професійного емоційного «вигорання» у працівників громадських приймалень управління соціального захисту населення вимагають ретельного вивчення і вироблення

рекомендацій щодо його профілактики та, якщо потрібно, реабілітації цих працівників. З усіма фахівцями повинні проводитися семінари, тренінги з навчання спілкуванню з людьми в важких життєвих ситуаціях, надання допомоги постраждалим в надзвичайних ситуаціях і формам самозахисту від синдрому «вигорання».

РОЗДІЛ II ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ

2.1 Дослідження рівня професійного вигорання працівників управління соціального захисту населення

Питання професійного вигорання є важливим для всіх фахових напрямків, пов'язаних із взаємодією «людина-людина». Це зрозуміло, адже надання допомоги в типових професіях завжди супроводжується емоційним навантаженням, а результат оцінюється переважно через якісні показники, які часто не враховують психоемоційний аспект взаємодії.

Особливість роботи працівників управління соціального захисту населення полягає в численних міжособистісних контактах, що, у свою чергу, формують емоційний стан працівника і можуть призводити до стресових складних ситуацій. Відомо, що емоції, навіть позитивні, виснажують нервову систему людини.

Як наслідок тривалого перебування в стресових умовах, з'являється синдром професійного вигорання. У 1974 році американський психіатр Герберт Фрейденберг ввів термін «staff burn-out» (вигорання працівників). У 1976 році Христина Маслач ввела в науковий обіг поняття «емоційне вигорання», замінивши термін «staff burn-out» на «вигорання» (припинення горіння). Маслач наголошувала, що емоційне вигорання, яке є причиною професійного вигорання, — це «розплата за співчуття». Сьогодні існує безліч теорій них тлумачень щодо походження професійного вигорання, але найбільш популярною є трикомпонентна теорія К. Маслач і С. Джексона, яка виділяє три основні групи симптомів: емоційне виснаження, деперсоналізацію і зниження особистих досягнень.

Ми підтримуємо та пролонгуємо точку зору Н. Перхайла, який вважає, що синдром професійного вигорання є руйнівним фактором, що не тільки знижує якість та продуктивність праці, свідчить про професійний регрес і

незадоволення самореалізацією, а й згубно шкодить фізичному та психологічному здоров'ю працівників, створюючи небезпеку для клієнтів управління соціального захисту населення. Однак, досі актуальним є тематика відсутності ефективної системи профілактики професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення.

Метою нашого дослідження є розширений аналіз проблеми професійного вигорання, а також опис первентивних заходів для працівників управління соціального захисту населення.

Фахова діяльність працівника управління соціального захисту населення полягає в наданні всебічної допомоги клієнтам через підтримку, реабілітацію чи ресоціалізацію. Ключовим моментом у буденній роботі є взаємодія з клієнтом. Якість реакції працівника на стресові ситуації визначає ймовірність розвитку синдрому професійного вигорання.

Синдром «професійного вигорання» був виокремлений ВООЗ проблемою у 2001 році. У Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду «синдром вигорання» виділено в окрему категорію — Z73 Проблеми, пов'язані з труднощами управління своїм життям, із шифром Z73.0 – Burn-out (вигорання). Серед основних симптомів виокремлюють такі: (табл. 1).

Фізичні	Емоційні	Поведінкові	Інтелектуальні	Соціальні
Втома, втомлюваність, виснаження, безсоння, запаморочення, розлади травлення, біль у серці, нудота, тремтіння, артеріальна гіпертензія, Утруднене	Нестача емоцій, неемоційність, песимізм, цинізм, черствість у роботі й особистому житті; байдужість, фрустрація, відчуття безнадійності	Постійне бажання зробити перерву, відпочити, запізнення, байдужість до їжі; відсутність фізичних навантажень; паління; надмірне вживання	Зниження інтересу до нових розробок, ідей, альтернативних підходів у роботі, байдужість до новинок, нововведень, відмова від участі	Низька соціальна активність, відсутність інтересу до колишніх захоплень, хобі, сфери дозвілля; обмеження соціальних контактів тільки вимушеним

дихання, коливання ваги, скарги на погане самопочуття.	; агресивність, тривога, нездатність зосередитися, депресія, почуття провини, втрата ідеалів, надій чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізація своєї чи інших; переживання	алкоголю, психостимулюючих речовин.	в розвиваючих семінарах, формальне виконання службових обов'язків.	и; відчуття ізоляції, недостатньо ї підтримки з боку сім'ї, друзів, колег, непорозуміння з оточуючими.
--	--	-------------------------------------	--	--

Численні дослідження зосереджені та орієнтовані на вивченні першопричин, що призводять до «вигорання», а також його ускладнених наслідків для здоров'я та загального стану людини. Ми підтримуємо актуальну думку науковців, що «стрес» і «вигорання» є вагомими факторами, які можуть викликати як фізичні, так і психосоматичні хвороби.

Ми здійснили емпіричне дослідження рівня проявів професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення міста Хмельницького. У дослідженні брали участь 45 фахівців громадських приймалень управління праці та соціального захисту населення, всі з яких отримали вищу освіту. 15 (33%) респондентів працювали від 2 до 5 років, 30 (67%) – від 5 до 10 років. Всі учасники виявились жінками, тому гендерний розподіл не застосовувався.

Велика кількість різнопланових досліджень присвячена розумінню причин, що сприяють «вигоранню», і його наслідкам для людей та їхнього здоров'я.

Ми погоджуємося з новітнім твердженнями науковців, що «стрес і «вигорання» є важливими факторами появи фізичних і психосоматичних захворювань.

Проаналізувавши отримані дані, ми створили узагальнену таблицю, результати якої були занесені на діаграму (Рис.1).

Професійне вигорання спеціалістів громадських приймалень –
Управління соціального захисту населення Хмельницької міської ради

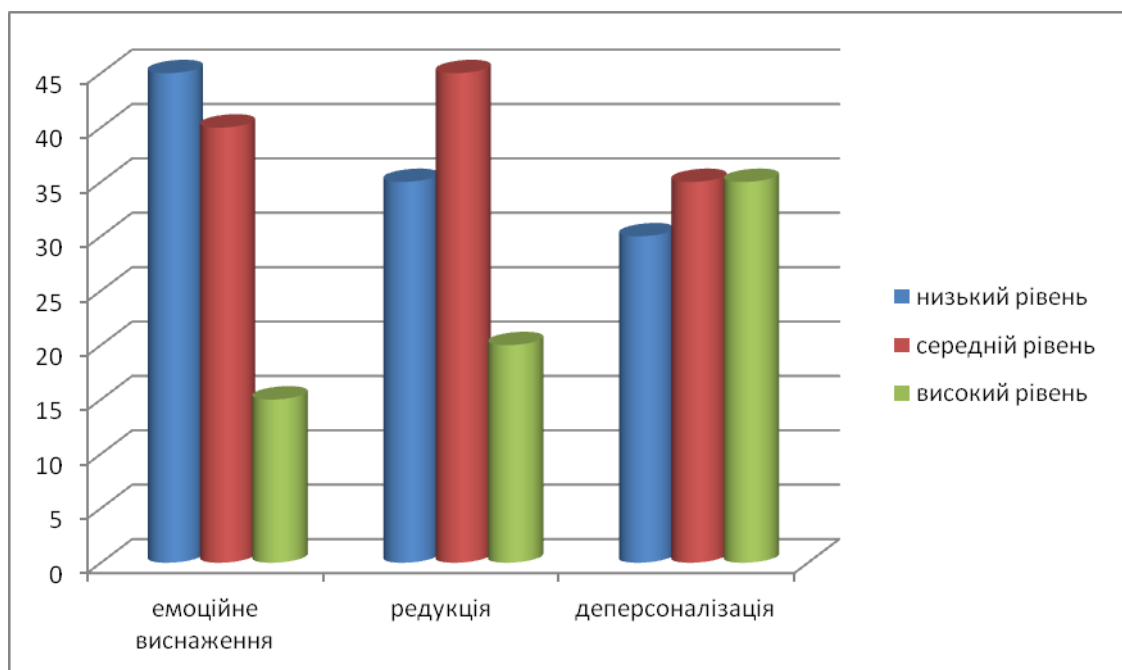


Рис.1

За підсумковими результатами дослідження, ми формуємо висновок, що проблема професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення є надзвичайно актуальною, оскільки у 35% респондентів виявлені ознаки вигорання на пізній стадії, а у 40% – на етапі початку розвитку. За відсутності коректної превентивно-профілактичної корекції, є ризик переходу симптомів у більш серйозні форми.

З діаграми видно, що найвищий рівень професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення відзначається в категорії емоційного виснаження (45% високий рівень). Це можна

виправдати тим, що більшість працівників соціальної сфери – жіночої статі, які більш емоційно та особистісно сприймають навантаження, що проявляється у відчутті хронічної втоми, нервовому збудженні, тривожності та психосоматичних симптомах.

Редукція, як стан, яка спостерігається у 35% опитаних, характеризується відчуженим ставленням від професії, зниженням цінності роботи та непевністю у своїй фаховій компетентності. Деперсоналізація була виявлена у 30% вибірки і включає знеособлення стосунків з іншими людьми та навіть цинічне ставлення до власної праці.

В експерименті була застосована методика діагностики емоційного вигорання В. Бойка.

Результати за діагностикою рівня емоційного вигорання В.В.Бойка.

Наступним розглянемо результати за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.Бойка (табл. 2, рис. 2).

Таблиця 2.

Середні показники рівня емоційного вигорання в групах працівників громадських приймалень управління соціального захисту населення з різним стажем роботи

Стаж роботи	Фази емоційного вигорання за В.В. Бойко		
	Напруження	Резистенція	Виснаження
До 5 років	32,7	42,40	27,05
5-10 років	39,61	56,84	36,14
Понад 10 років	32,61	53,1	34,35

Емоційне вигорання в залежності від стажу роботи

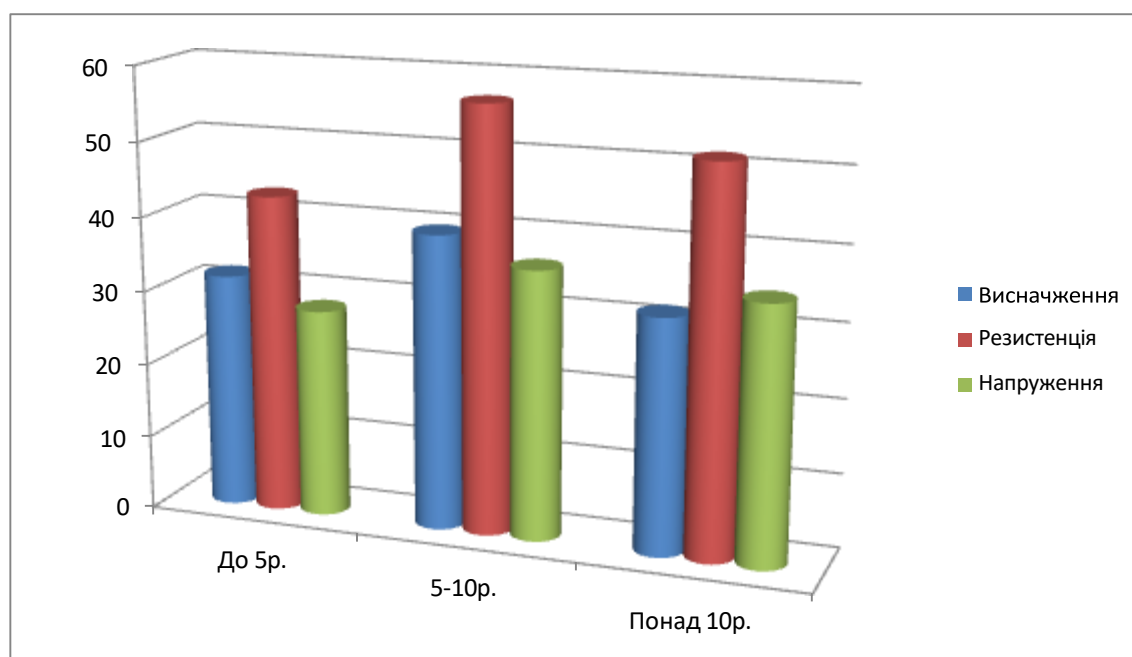


Рис.2

Як зрозуміло з наведеної вище табл.1, найвищий рівень всіх показників діагностовано в групі респондентів, що працюють 5-10 років. Саме такі мають найвищі показники перенапруження, резистенції та вигорання. Можемо рахувати можливим, що співробітники, що працюють менше 5 років, ще не встигли так докорінно вигоріти та досягти серйозних та ускладнених емоційних порушень та професійної деформації. Цей факт можемо зазначити, як великий запас стійкості та міцності психічних регуляторів емоційної поведінки в молодому віці.

Аналіз результатів дослідження доводить важливість подолання проблем професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення. Кожен з компонентів вигорання є характерною ознакою професійної діяльності працівників соціального захисту, тому необхідно розробити стратегію роботи з цими симптомами.

Ми твердо погоджуємось з думкою О. Керик, яка визначає сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників, що призводять до професійного вигорання, зокрема: емоційна ригідність, відсутність емоційної віддачі у професійній діяльності, хронічний стрес, неефективна організація праці, ілюзія надважливості роботи, рольові конфлікти та професійна невизначеність.

Проаналізувавши виявлені дані, ми дійшли висновку, що досить багато фахівців знаходяться в «зоні ризику» щодо вигорання, тому рекомендуємо вжити низку заходів для поліпшення психоемоційного стану працівників. Профілактики професійного вигорання у системі має включати діагностику психологічних станів, консультації з коучем або психологом, тренінги для емоційної рекреації, індивідуальні плани психологічної підтримки.

Ми підтримуємо думку С. Мацак, що профілактичні заходи та реабілітація вигорання повинні сприяти погашенню стресу, покращенню стимулу та відновленню балансу між витраченими зусиллями та винагородою. Пропонуємо інтегрувати та запровадити в робочий процес елементи тимблдингу, психологічних тренінгів, включаючи здоров'язберігаючі принципи взаємодії з клієнтами, тайм-менеджмент та методи швидкої адаптації.

Емоційний відпочинок є вкрай необхідним, тому важливо готувати для фахівців місце і час для емоційного відновлення за місцем їхньої роботи і не лише. Окрім цього, покращення професійної кваліфікації та самоосвіта є важливими шляхами для подолання симптомів професійного вигорання.

Висновки та перспективи подальших досліджень свідчать, що проблема вигорання серед працівників управління соціального захисту населення є критичною, і її вирішення потребує системного підходу в колективі, де традиційні методи психологічної підтримки повинні поєднуватися з арттерапевтичними та інноваційними методами, що допомагають зменшити емоційне виснаження, редукцію та деперсоналізацію. Подальші дослідження можуть включати вивчення впливу професійної мобільності на подолання негативних тенденцій вигорання.

Перевірка ефективності анкетування **«Анкета для оцінювання психосоціальних потреб співробітників»** проводилась на вибірці з 15 працівників громадської приймальні управління соціального соціального захисту населення, у яких було діагностовано високий рівень стресу. За підсумками проходження анкети було проведене

повторне тестування методикою PSM-25 (психологічний стрес) для діагностики рівня психологічного стресу респондентів.

Відмінність між параметрами та показниками стану стресу до та після проходження анкетування оцінювалась за допомогою t-критерію Стьюдента для залежних вибірок. Цей тест призначений для порівняння двох залежних вибірок і ґрунтується на порівнянні середніх значень однієї й тієї самої вибірки до та після впливу. Результати порівняння рівня стресу респондентів до та після тренінгу наведено в (табл. 3).

Статистична двостороння значимість менше 0,05, що свідчить про наявність значимих відмінностей між вибірками та дозволяє зробити висновок про зменшення рівня стресу в результаті проходження анкети.

Значимі відмінності в показниках стресу у працівників громадської приймальні управління соціального захисту населення

Таблиця 3

n=15

Психологічний стрес	До тренінгу	Після анкети	Значимість t-Стьюдента
	164	151	0,018

Як показано в табл. 2 та на рис. 2, у працівників управління соціального захисту населення, які брали участь у проходженні анкетування, одночасно знизився рівень стресу, що вказує на важливі зміни в їх способі реагування на несподівані ситуації. Якщо до участі в тренінгу в середньому по групі було діагностовано високий рівень стресу, то після його проходження середнє арифметичне стало 134, що вказує на середній рівень стресу.

Можна стверджувати, що у працівників громадської приймальні управління соціального захисту населення в результаті проведення анкетування значимо було знижено рівень стресу, що вказує на ефективність

такого анкетування, коригуючи вправ та дозволяє рекомендувати їх для роботи психологам з метою зниження рівня стресу.

2.2 Рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у спеціалістів – працівників управління соціального захисту населення

Зважаючи на реалії сьогодення необхідно звернути увагу на те, що внутрішній психологічний стан працівника управління соціального захисту населення підлягає під вплив чинників, що стають основою щоденного стресу, що вимагає більш уважного підходу до підтримки їхньої ефективності.

Передусім, працівники мають самостійно піклуватися та сприяти своєму професійному і психологічному здоров'ю. Для цього вони повинні регулярно проводити самооцінку, вчасно виявляти та бачити ознаки стресу, відключатися від робочих проблем у вільний час, не заглиблюватися в емоційні та чуттєве переживання, змінювати щоденно оточення, використовувати відпустки для відпочинку та кожного дня налаштовувати себе на позитивний та стимулюючий лад.

Структурні підрозділи, де працюють такі працівники відіграють важливу роль у запобіганні професійному вигоранню. Вони повинні регулярно моніторити та вивчати стан своїх працівників, організовувати профілактичні заходи, тренінги, стимулювати мотивацію і підтримувати професійний і робочий дух.

Також важливо встановлювати реальні та посильні терміни виконання завдань, чітко та обумовлено визначати посадові обов'язки, створювати здорову атмосферу взаємопідтримки в колективі та забезпечувати ефективну комунікацію.

Ще однією ваговою складовою профілактики вигорання є психологічна підтримка та супровід — це цілісний та тривалий процес, спрямований на створення якісних умов для оптимального професійного розвитку, профілактики та корекції вигорання, адаптації до швидких суттєвих змін у діяльності працівників управління соціального захисту населення. Основою цього тривалого процесу є індивідуально-орієнтований

підхід, за якого працівник управління соціального захисту населення розглядається як цілісна та сильна особистість.

Психологічна підтримка передбачає умисне створення простору для професійного розвитку, підтримку адекватного самобачення та саморозуміння, допомогу в саморегуляції життєдіяльності, освоєння технологій професійного самозбереження. Результатом нами запропонованого супроводу є профрозвиток, реалізація особистісного потенціалу, забезпечення самозбереження та відчуття задоволення від щоденної роботи.

Комплексні профілактичні заходи та вправи повинні попередити і допомогти уникнути розвитку синдрому вигорання. Проте діяльність працівників управління соціального захисту населення в суспільстві не отримує достатньої уваги, і відома вона вбільшості лише тим категоріям населення, які потребують професійної допомоги.

Держава повинна невідкладно вжити заходів для матеріальної та соціально-інформаційної підтримки цієї сфери, зокрема забезпечити належні умови праці для працівників громадських приймалень і належну оплату їх праці. Соціально-інформаційна підтримка соціальної роботи загалом має сприяти визнанню вагомості діяльності її фахівців, розумінню важливості їхньої допомоги населенню та підвищенню престижу цієї професії.

Питання професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення є особливо актуальним у умовах суспільних криз. Часово-просторові зміни щодня ставлять перед ними нові вимоги як до професійних, так і до особистісних аспектів, і не завжди фахівець може подолати ці труднощі без відповідних психологічних навичок та знань. Працівник управління соціального захисту населення може відчувати емоційну напруженість, що веде до тілесного виснаження і втрати життєвих та професійних орієнтирів.

Синдром професійного вигорання найчастіше проявляється у професіях у взаємодії «людина-людина», таких як працівники управління

соціального захисту населення. Постійна взаємодія, навантаження у буденності і високий рівень відповідальності можуть стати причиною розвитку стану вигорання. Накопичення негативних та ядких емоцій призводить до хронічного стресу, втрати інтересу до щоденної роботи, емоційної та фізичної втоми, погіршення якості нічного сну і депресивного настрою.

Значними та вагомими профілактичними заходами вигорання є постійне підвищення психологічної компетентності, що дозволяє працівнику удосконалювати себе та розширити кордони самосвідомості, професійної рефлексії і психологічного благополуччя.

З метою запобігання та уникнення професійного вигорання, підтримки психологічного здоров'я та емоційної цілісності і рівноваги рекомендується використовувати методи психологічної самопідтримки:

Організуйте свій робочий час з урахуванням основних пріоритетів.

Повноцінний відпочинок після роботи є найефективнішою профілактикою вигорання (робочі питання та думки не повинні домінувати в цей час, варто відокремлюватися від них).

Хороший, глибокий сон з релаксуючим музичним супроводом є важливим для здоров'я нервової системи.

Зранку застосовуйте методи аутогенного тренування (позитивні, мобілізуючі твердження), наприклад: «Сьогодні сонячний веселий день», «Я почуваюся здоровою», «Я – «супер»», «Сьогодні все вдасться!» та інші.

Усміхніться собі у дзеркало, навіть якщо не можете.

Використовуйте короткі перерви протягом дня для розслаблення.

Якщо виникла тривожна чи сумна ситуація, зробіть паузу, глибоко вдихніть і повільно видихніть кілька разів. Поставте собі питання, чи варте ця ситуація таких емоційних витрат, і що конкретно можна зробити для її подолання.

Контролюйте свої емоції і волю. Якщо виникає емоційне напруження, закрийте очі і уявіть щось приємне (наприклад, природу або приємні ситуації з дитячого садочка).

Проговорюйте свої переживання з іншими. Спілкування допомагає зняти напругу і знайти внутрішній спокій та комфорт.

Відпочивайте разом з родиною, друзями чи колегами. Знаходьте час для того, що приносить вам радість.

Використання гумору та смішних ситуацій в межах професійної діяльності та поза нею знижує рівень емоційного стресу, позитивно впливає на взаємодію з іншими та сприяє емоційному розвантаженню.

Чітко визначайте свої особисті кордони для збереження психологічного комфорту.

Навчіться говорити «Ні». Сказавши «Так» іншим, ми іноді відмовляємо собі, що знижує якість життя і призводить до втрати особистісного ресурсу.

Висловлюйте свої потреби, звертайтеся за допомогою, якщо це необхідно.

Заохочуйте себе за маленькі досягнення (наприклад, прогулянки з друзями, поїздки в улюблені місця).

Приділяйте увагу своєму здоров'ю: прогулянки з домашніми тваринами, слухання музики, фізичні вправи та зміна діяльності сприяють відновленню фізичного та психологічного стану.

Особливу та вагому роль у підтримці психологічного здоров'я та комфорту працівників управління соціального захисту населення відіграють психологи. Вони допомагають формувати психологічні та соціальні плани та навички, своєчасно запобігають проблемам у стосунках, виявляють першопричини труднощів і попереджають конфлікти в колективі. Тому важливо, щоб психологи активно та постійно працювали над запобіганням професійному вигоранню, проводили просвітницькі заходи щодо застосування методів самопомоги. Лише через організовану системну

роботу з використанням психологічних методик можна та потрібно створити сприятливі умови для комфортної професійної діяльності.

Отже, знання та здійснені висновки про методи психологічної самопідтримки та вміння застосовувати їх на практиці допомагають підвищити рівень психологічного благополуччя, адаптуватися до професійних вимог (новий працівник також може опинитися в «зоні ризику») і попереджати професійне вигорання.

Регулювання емоційного та фізичного стану (вплив на емоції):

Гумор (сміх позитивно впливає на імунну систему, стимулюючи Т-лімфоцити, організм вивільняє гормони радості у відповідь на вашу усмішку, гумор чудово «перезаряджає» негативні емоції);

Музика (найбільш сприяє психоемоційному відновленню класична музика, хоча в помірних дозах рок також може допомогти звільнитися від негативу);

Спілкування з близькими (сім'я, друзі);

Захоплення, хобі (комп'ютерні ігри, книги, фільми, в'язання, садівництво, риболовля, подорожі тощо);

Природа (природні ландшафти завжди дають відчуття підвищеної енергії і відновлення сил);

Спілкування з тваринами;

Медитації, візуалізації (цілеспрямовані візуалізації, де можна уявити себе в квітучому саду, улюбленому місці природи тощо).

Вправа 1. Пройти анкетування на зразок запропонованого нами (ДОДАТОК В). Іноді навіть самоаналіз та визнання проблеми спроба відволіктись вже може стати стимулом та частковим вирішенням проблеми.

Вправа 2. Повторення коротких і простих тверджень (афірмацій) дає змогу подолати емоційну напругу і зняти тривогу. Ось кілька прикладів:

Зараз я почуваюся краще.

Я можу повністю розслабитися, а потім швидко зібратися.

Я в змозі контролювати свої внутрішні відчуття.

Я справлюся з напругою в будь-який момент, коли цього захочу.

Життя надто коротке, щоб витратити його на переживання.

Що б не сталося, я постараюся зробити максимум, що в моїх силах, щоб уникнути стресу.

Я внутрішньо впевнений, що все буде добре.

Ви можете створити власні твердження. Головне – повторювати їх кілька разів на день (вголос або записувати).

Вправа 3. Якщо ви не знаєте, як вирішити проблему, спробуйте наступне: запишіть усі свої думки, що стосуються цієї ситуації. Це має бути список можливих дій — як те, що треба зробити для вирішення проблеми, так і те, чого варто уникати. Оберіть 2-3 найбільш ефективні варіанти, на Вашу думку. Спробуйте адаптуватися до ситуації, переконуючи себе сприймати її такою, яка вона є. Почніть з найтерміновішої проблеми. Попросіть пораду у когось, хто зможе об'єктивно оцінити ситуацію.

Ціннісно-смысловий рівень управління психофізичним станом (вплив на думки, зміна світогляду)

Образа, злість, невдоволення, самокритика та критика інших — це одні з найшкідливіших емоцій для нашого організму. Наш мозок викидає гормони стресу на будь-які подразники, що загрожують нашому спокою, і йому неважливо, чи є вони реальними чи вигаданими. Тому навіть уявна проблема може бути сприйнята організмом як реальна. Тому важливо навчитися контролювати свої думки та емоції. Як зазначав відомий дослідник стресу Ганс Сельє, важливо не те, що з вами відбувається, а те, як ви це сприймаєте.

Вправа 4. Цей метод допомагає заспокоїтися, коли Ви відчуваєте сум'яття — наявність багатьох проблем, одночасно намагаючись вирішити їх усі. Сум'яття спричиняє напругу. Ця вправа корисна як на роботі, так і вдома. Коли Ви відчуваєте розсіяну увагу чи занепокоєння, подивіться на годинник і зосередьтеся на тому, що ви маєте робити наступні 15 хвилин. Не дозволяйте собі відволікатися чи ухилятися від основної справи. Сфокусуйтеся на тому, що вам потрібно зробити, навіть якщо це прибирання, урок чи розмова. Через

15 хвилин концентрації ви зазвичай відчуєте спокій. З практикою ви зможете досягати подібного результату вже за 2-5 хвилини.

Вправа 5. Використовуючи заспокійливі слова чи фрази, можна припинити потік негативних думок. Виберіть прості слова, наприклад: «спокій», «сонце», «розслаблення», «врівноважений», або фрази на кшталт: «глибоке розслаблення» чи «все гаразд». Закрийте очі і зосередьтеся. Повторюйте вибране слово чи фразу вголос або про себе протягом 60 секунд. Дозвольте думкам приходити і йти, не дозволяйте їм вас охопити. Дихайте повільно і глибоко.

Вправа 6. Коли ви відчуваєте, що перебільшуєте значення проблеми, задайте собі наступні питання:

Чи справді це так важливо?

Чи є щось, що наразі перебуває під реальним ризиком для мене?

Чи це дійсно гірше, ніж те, що було раніше?

Чи буде це так важливо через два тижні?

Чи варто настільки переживати через це?

Чи варто це життя та здоров'я?

Що може трапитися, і чи зможу я впоратися з цим?

Є притча про двох подорожніх, яких мучила спрага. Діставшись до поселення, вони отримали по півсклянки води. Один із них сприйняв це як подарунок, вдячно прийняв півсклянки і був задоволений. Інший же був невдоволений тим, що йому не дали повну склянку, сприйняв воду як недостачу.

Дві дівчинки дивились через вікно: одна побачила лише багнюку.

А інша — свіжу траву, небо після дощу та кульбабки, і зрозуміла, що дощі минули, виглянуло сонце. Цей приклад підкреслює, як важливо фокусуватися на позитивних аспектах життя і вміти бути вдячними за них. Замість того, щоб ставити питання «За що?», краще поставити собі запитання «Для чого?». Чому ця ситуація з'явилася в моєму житті? Які уроки я можу з неї винести? Чого я маю навчитися?

Коли ми почнемо так ставитись до подій, вони перестануть виглядати як проблеми, і життя стане схоже на навчання, де кожна ситуація — це можливість здобути важливий досвід.

Не забувайте, що наше ставлення до світу має великий вплив на те, що з нами відбувається. Як кажуть: «Що посієш, те й пожнеш». Те, що ми створюємо через свої думки, емоції та вчинки, повертається до нас.

Однією з основних причин емоційного вигорання є наша нездатність регулювати емоційний стан. Тому важливо тренуватися, аби навчитися стабілізувати емоції та вольову сферу.

Основні вправи для емоційної регуляції.

1. Дихальна вправа. Сядьте комфортно і зосередьте увагу на своєму диханні. Вдихайте повільно на три рахунки, потім видихайте на чотири рахунки. Повторюйте цю вправу до десяти разів.

2. Зосередження на фізичних відчуттях. Відчуйте, як ваше тіло торкається сидіння, відчуйте підтримку від стільця чи крісла. Поставте обидві стопи на підлогу і відчуйте їх контакт з поверхнею. Усвідомте свою безпеку тут і зараз. Хоч світ і може бути небезпечним, у цей момент, в цій кімнаті, вам нічого не загрожує. Підтверджуйте свою безпеку, звертаючи увагу на фактори, які її забезпечують, наприклад, комфортну температуру або відсутність загрози.

3. Колір і емоції. Подумайте, який колір асоціюється у вас із негативними або важкими емоціями. Який колір викликає приємні відчуття, радість або відновлення? Уявіть, що ви вдихаєте повітря цього приємного кольору, а видихаєте повітря, яке має колір неприємного для вас досвіду. Дихайте повільно і не поспішайте. Повторіть п'ять разів. Спробуйте ускладнити вправу, уявивши, що ви вдихаєте все, що є позитивним для вас, а видихаєте все те, що більше не потрібне. Повторюйте кілька разів.

4. Техніка «5-4-3-2-1». Якщо ви відчуваєте надмірну тривогу чи інше сильне почуття, спробуйте зменшити його інтенсивність за допомогою цієї вправи: знайдіть навколо п'ять предметів, які ви можете побачити,

чотири, які можна відчутти на дотик, три, що можна почути, два, що можна понюхати, і один, який можна відчутти на смак. Не поспішайте і концентруйте на кожному етапі вправи.

5. Тілесне сканування. Зверніть увагу на те, як ваше тіло відчуває себе зараз. Уявіть, що ви скануєте своє тіло від верхівки голови до кінчиків пальців на ногах. Прислухайтеся до кожної частини тіла, визначте, де є напруга або розслаблення. Відчуйте, де ваше тіло тепле, а де холодне. Сфокусуйте увагу на ділянках, що привертають вашу увагу чи викликають дискомфорт. Уявіть, що ви направляєте потік світла в ці ділянки, наповнюючи їх енергією та теплом, поки не відчуете, як напруга відходить і тіло розслабляється.

6. Якщо Вас тривожить якась думка чи ситуація, і Ви уявляєте негативний сценарій, чи негативні варіанти розвитку подій, зафіксуйте, якими вам бачаться ці негативні сценарії? Зафіксуйте і поставте крапку, зупиніться.

Допустіть, що існують і інші можливі варіанти розвитку подій, адже у світі існує багато варіантів та можливостей, а у Вас є багато опцій, і Ви можете вибирати, як Ви будете реагувати і діяти в цій ситуації. Продумайте щонайменше два позитивні варіанти розвитку подій. Також пофантазуйте про ідеальний для Вас розвиток подій, адже такий теж можливий.

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

2.3 Екстремальні умови праці як фактор професійного вигорання у співробітників управління соціального захисту населення. Фрустрація та стрес в екстремальних ситуаціях

Наша діяльність у певній професійній сфері це частина активної частки життя кожної людини, і часто працівник занурюється в усі проблеми, переживання, досягнення та невдачі, що відбуваються впродовж робочого дня. Емоційне переживання труднощів і стресів на роботі стає однією з причин професійного вигорання. У 2001 році ВООЗ визнала «синдром «професійного вигорання» (burnout syndrome) як проблему» [26]. Він особливо характерний для професій, що включають комунікацію та взаємодію між людьми, зокрема для професій у комунікації «людина-людина».

До цього списку включена і професія працівника управління соціального захисту населення, адже вона вимагає повного занурення у проблеми клієнтів, розуміння проблем їх життя та емоційної підтримки. Особливість роботи працівників управління соціального захисту населення полягає в тому, що кожен клієнт має свої індивідуальні питання та проблеми, життєвий, уноді складний досвід та погляди. Спеціалісту потрібно встановити довірчі стосунки і вміти правильно керувати емоційним навантаженням. Часто тісний контакт із клієнтом призводить до негативних емоцій, що впливають на особисте життя працівника та можуть спричинити зміни в його особистісних рисах (професійна деформація). Це, у свою чергу, впливає на якість наданих соціальних послуг.

Сьогодні, в умовах повномасштабного вторгнення, синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення сприяє велике навантаження, значна емоційна напруга, постійний стрес і зміна обставин. Це робить актуальним дослідження цієї проблеми та розробку методів профілактики й боротьби з проявами вигорання в таких складних умовах.

Професійне вигорання працівників соціального захисту є серйозною проблемою, що може призвести до особистісних змін, пов'язаних із емоційною нестабільністю та стресом. За словами дослідника М. Бурішема, сильна залежність від роботи може призвести до глибокого розпачу та екзистенціальної порожнечі [60].

До основних наслідків професійного вигорання належать: зниження якості роботи, втрати інтересу до неї та навіть зміна професії, неадекватні емоційні реакції, зменшення обсягу виконуваних обов'язків, розвиток тривожних і депресивних симптомів, а також емоційне відсторонення від клієнтів, що погіршує якість їхньої підтримки.

Працівники управління соціального захисту населення стикаються з серйозними викликами, зокрема жінки, які часто вигорають швидше через свою схильність до емпатії та співчуття, особливо в умовах війни. Емоційне перевантаження у таких ситуаціях погіршується через страх за власну безпеку, складнощі в роботі через відсутність ресурсів і зміни в обставинах.

Це все підкреслює важливість розробки практик кризового управління, які допомогли б зберегти ефективність роботи в таких екстремальних умовах.

Повномасштабне вторгнення РФ в Україну стало серйозним викликом для всіх галузей, не оминувши й соціальну сферу, що займається підтримкою вразливих і незахищених груп населення. Забезпечення соціальних послуг є однією з головних складових системи соціального захисту поряд з наданням фінансової допомоги. Перелік таких послуг охоплює широкий спектр — від допомоги на дому та підтримки в подоланні складних життєвих ситуацій до надання медико-соціальних послуг у спеціалізованих установах.

Особи, які отримують соціальні послуги, часто перебувають у вразливому стані через різні фактори, як-то вік, самотність, хвороби, соціальні труднощі чи бідність. Вони менш здатні до адаптації в умовах кризових ситуацій. Людина, яка не може самостійно покинути своє житло або піклуватися про себе чи своїх дітей, опиняється в особливо уразливій позиції під час війни, залежачи від зовнішньої допомоги. Для сімей, у яких є

проблеми, зокрема з наркотичною залежністю або насильством, виклики війни є ще більш складними.

Інтернатні заклади для осіб з інвалідністю, геріатричні пансіонати для ветеранів війни і праці та інші установи, що надають соціальні і медико-соціальні послуги, також стикаються з серйозними труднощами під час війни — забезпечення загальної безпеки працівників, їх психологічної безпеки а також підтримка належних умов праці.

Інформація про умови проживання людей в установах, які надають соціальні послуги, була недостатньою, як у ЗМІ, так і в офіційних джерелах. За даними правозахисників, на кінець березня в 42 закладах на територіях, що перебувають в оточенні чи під окупацією, залишалося не менше 6 тис. осіб. За інформацією Національної сервісної служби загалом, до 11 квітня було евакуйовано 2807 дорослих мешканців соціальних закладів, розташованих у зонах бойових дій. Більшість з них були переміщені до закладів, що знаходяться у безпечних регіонах України або за кордоном. Але, незважаючи на евакуацію, заклади, які забезпечують проживання людей, стикалися з проблемами через обстріли, пошкодження інфраструктури та відсутність належних умов для подальшого перебування.

Евакуація людей з інтернатних закладів іноді здійснювалася за допомогою волонтерів та благодійних організацій, але через пошкодження ліній зв'язку і транспортних засобів, цей процес став ще більш ускладненим. Місцева влада не завжди мала достатньо ресурсів для організації евакуації та доставки необхідних товарів.

Після евакуації виникали нові проблеми, зокрема через переповнення закладів, які приймали евакуйованих. Це потребувало додаткових ресурсів і можливостей для забезпечення гідних умов проживання, а також психологічної підтримки мешканців.

З початку війни представники різних вразливих груп населення, серед яких і люди, що отримують послуги з догляду вдома, мають право на отримання продуктових пакетів. Подібну кампанію, як і під час жорстких

карантинних обмежень, Міністерство соціальної політики організувало за підтримки підприємців. Обласні соціальні служби відповідають за збір запитів від громадян та доставку продуктових наборів. Водночас варто зазначити, що представники волонтерських організацій неодноразово критикували ефективність цих служб у питаннях належного ставлення до клієнтів маломобільних груп.

На кінець квітня Міністерство соціальної політики продовжувало працювати в умовах кризового надання соціальних послуг: рішення щодо їх надання приймаються протягом доби, без затягування через довгі процедури узгодження. Зазвичай для надання соціальних послуг необхідно пройти кілька обов'язкових етапів, залучити кілька установ, і цей процес може зайняти до 10 робочих днів [34]. Послуги фінансуються з місцевих бюджетів, при цьому Мінсоцполітики рекомендує місцевим органам влади передавати повноваження щодо прийняття рішень про надання послуг безпосередньо тим організаціям, які їх надають це спричинено основною проблемою: водночас до громадської приймальні звертаються внутрішньо переміщені особи, яким в першу чергу потрібно видати облікові довідки внутрішньо переміщеної особи (ВПО) та надати допомогу на проживання, а по цих справах потрібне негайне прийняття рішень а також водночас потрібно прийняти термінові рішення для надання соціальних послуг особам з мало мобільних груп, що перебувають на обліку в підзвітних центрах.

Спрощена процедура застосовується до різних видів послуг, зокрема й до тих, що стосуються надання житла. Для того, щоб отримати послугу, достатньо подати заяву, яку можна подати навіть після того, як людину влаштовано в установу, де вона може задовольнити свої базові потреби і отримати необхідний догляд. За спрощеною процедурою можна потрапити до закладу навіть без документів — працівники управління соціального захисту населення допоможуть з їх відновленням.

На кінець квітня за спрощеною процедурою до закладів інституційного догляду Хмельницької області було влаштовано 4000 осіб.

Війна стала справжнім випробуванням для соціальної сфери в Україні. Під час війни соціальна робота в Україні розширює напрямки, методи і форми діяльності, що, з одного боку, ґрунтуються на багаторічному досвіді, зокрема міжнародному, а з іншого — формуються нові засади української соціальної роботи, що базуються на моральному обов'язку, взаємопідтримці і відданості громадян, у поєднанні з професіоналізмом працівників соціального захисту.

Щороку в третій вівторок березня відзначається Всесвітній день соціальної роботи, метою якого є привернення уваги до допомоги тим, хто її потребує, сприяння соціальним змінам і формуванню соціальної єдності, заснованої на принципах справедливості, колективної відповідальності та взаємної поваги.

Після того, як країна ледь впоралася з пандемією COVID-19, 24 лютого 2022 року російські війська вдерлися на територію України, завдавши руйнувань у містах, знищивши лікарні та пологові будинки, і змусивши жителів окупованих територій масово евакуюватися. Багато мирних жителів загинуло, включаючи дітей і молодь. У такі важкі працівники управління соціального захисту населення свою роботу в Україні адаптують, розширюючи свої методи і форми, і одночасно утверджує принципи морального обов'язку, взаємопідтримки та відданості.

Міжнародна спільнота, зокрема Британська асоціація соціальних працівників і провідні університети, висловили свою підтримку Україні працівникам соціальної сфери, закликаючи до надання гуманітарної допомоги та забезпечення життєво важливої підтримки тим, хто працює у сферах соціальної роботи, охорони здоров'я та соціального забезпечення в Україні. Зокрема працівники управління соціального захисту намагались в часи стресового напруження допомагати за принципом «зарадь собі сам». До громадських приймалень було запрошено психологів, але цього разу вони здійснювали роботу на підтримку не лише клієнтів, а й працівників, у яких

часто спостерігався пригнічений стан, емоційна нестабільність, напруженість під час надання послуг чи виконання роботи.

Додатковими факторами, що впливали на психологічну нестабільність працівників управління соціального захисту населення під час виконання обов'язків стали: переживання за рідних та близьких, робота під час повітряних тривог, понаднормова робота, неможливість абстрагуватись від переживань, переймання людськими долями та ситуаціями, брак часу для приділення достатньої уваги клієнту, складність випадків. Це в свою чергу викликало стомленість, нездатність концентрації увагу на проблемі, погіршення самопочуття і зрештою вигорання.

Умови праці відповідно до діючих нормативних актів охорони праці діляться на 4 класи по стану небезпеки, 4 клас - небезпечні (екстремальні) умови праці, що характеризуються таким рівнем виробничих чинників, коли їхня дія протягом робочої зміни створює великий ризик виникнення тяжких форм професійних захворювань, загрозу для життя.[73] Робота працівників соціального захисту населення в умовах воєнного стану на початку провномасштабного вторгнення може бути віднесеною до виконання робіт в екстремальних умовах, оскільки за статистикою такі працівники мають захворювання серцево-судинної системи, травного тракту, порушення стану спокою, а найчастіше підвищення чи пониження артеріального тиску, головні болі. Враховуючи, що у стресовому стані можуть перебувати і клієнт і працівник соціального захисту населення водночас, умови виконання надання послуг клієнту на високому рівні за таких умов не можливе. А такі умови праці і є факторами професійного вигорання у працівників соціального захисту населення.

У професійній діяльності працівників управління соціального захисту населення часто виникають ситуації, які створюють напругу і труднощі, але водночас потребують від працівників швидких, точних і безпомилкових рішень. Ефективність дій у таких ситуаціях значною мірою залежить від високого рівня підготовленості. Швидка зміна обставин і вимоги до точності

дій вимагають спеціальної психологічної підготовки для виконання раптово виникаючих складних завдань. Екстремальні ситуації характеризуються великим психічним навантаженням, що ставить перед особою важливі об'єктивні і психологічні завдання. У разі їх виникнення ймовірність успіху різко знижується, а ризик негативних наслідків зростає.

Фрустрація — це своєрідний емоційний стан, характерною ознакою якого є дезорганізація свідомості й діяльності в стані безнадійності, втрати перспективи. М. Д. Левітов називає такі різновиди фрустрації, як агресивність, діяльність за інерцією, депресивні стани, характерними для яких є сум, невпевненість, безсилля, відчай. Фрустрація виникає у результаті конфліктів особистості з іншими, особливо в колективі, в якому людина не дістає підтримки, співчутливого ставлення. Негативна соціальна оцінка людини, яка зачіпає її особистісно — її значущі стосунки, загрожує престижу, людській гідності, — спричиняє стан фрустрації.

Найпомітнішими проявами поведінки людини в стані фрустрації також є апатія, агресія, регресія (поведінка, яка наближена до заохочення мінімальних людських потреб) та стереотипів (порушення власної працездатності і наслідування чийхось дій)

Гіперекстремальні ситуації вимагають від людини більшого, ніж її звичні можливості, що спричиняє значне внутрішнє напруження, порушення діяльності і може бути небезпечним. В залежності від характеру і результатів взаємодії людини з обставинами екстремальні ситуації поділяються на об'єктивні, потенційні, індивідуально викликані (віктимні) і уявні.

Особливості екстремальних ситуацій визначаються взаємозв'язком об'єктивних і суб'єктивних факторів. Встановлено, що реакції людини в екстремальних умовах, включаючи тимчасові характеристики та загальні психофізіологічні можливості, значно варіюються залежно від особливостей нервової системи, досвіду, професійних навичок, мотивації та стилю діяльності. Стрес може мати як позитивний, так і негативний вплив на

людину, виконуючи мобілізуючу функцію або завдаючи шкоди нервовій системі, провокуючи психічні розлади та різні хвороби.

Стресостійкість є загальною якістю особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам і зберігати ефективність діяльності в умовах стресу. Важливою складовою є здатність до подолання конфліктів, що включає емоційну стабільність, волю, пізнавальну стійкість, мотивацію і психомоторну готовність.

Емоційний компонент включає здатність контролювати емоції в конфліктних ситуаціях, волевий — вміння контролювати себе і бути терпимим до інших, пізнавальний — здатність швидко аналізувати ситуацію і приймати рішення, мотиваційний — здатність шукати шляхи вирішення конфліктів, а психомоторний — здатність здійснювати точні та скоординовані дії.

Існують також компоненти когнітивного ресурсу стресостійкості, такі як функціональний, компонент самооцінки, стильовий та соціально-когнітивний, що визначають готовність людини до стресових ситуацій. Тривале перебування в екстремальних умовах може призвести до психологічних проблем, таких як стрес, фрустрація, агресія або депресія, що впливає на професійну діяльність.

Стреси на роботі та в особистому житті, емоційна напруга, нервові зриви та психосоматичні захворювання часто стають причиною виникнення численних захворювань, особистісних і професійних деформацій, у тому числі й професійного вигорання.

У роботі працівників управління соціального захисту населення екстремальні ситуації часто виникають у контексті безпеки та здоров'я, пов'язані з роботою з особами, що звільнились з місць позбавлення волі, особами без постійного місця проживання життя яких проходило з кримінальними проявами, особами з інвалідністю, що мають захворювання внаслідок психічних розладів та іншими ризикованими обставинами. Для

успішного виконання таких завдань важливо мати психологічну стійкість і здатність працювати в умовах високого стресу.

У науковій літературі існує поняття «професійний стрес». За М. Літтом і Д. Теком, стрес педагога – це «досвід неприємних емоцій та фізичного болю, який виникає в разі загрози хорошому самопочуттю вчителя, або коли перевищені його можливості справитися із нагальними проблемами» [69]. Професійний стрес педагога – прояв фізіологічних і психологічних реакцій на складну професійну ситуацію, навіть у провідних закладах освіти він обумовлений не тільки структурно-організаційними особливостями, але й характером роботи, особистісними відносинами учасників освітнього процесу, їхньою взаємодією [70]. Тенденції визначення професійного стресу в наукових дослідженнях відповідають логіці змін і поглядів на стрес. Перші концепції професійного стресу були орієнтовані на вивчення стресових реакцій і обґрунтовували теорію стресу, запропоновану Г. Сельє. Так, Д. Мешанік визначав стрес у поняттях реакцій особистості в ситуаціях, пов'язаних із педагогічною діяльністю; Х. Вольф допускав, що будьякі стимули, які сприймаються працівником як стресові, повинні викликати негативні фізіологічні та психологічні реакції. А.Коган і Л.Леві розглядали як неспецифічну реакцію, що визначається генетичними факторами і минулим досвідом.

З цього можна зробити висновок, що при перевищенні межі допустимого рівня напруги та появі перенапруження спочатку втрачається здатність до творчого мислення та адекватного сприйняття подій. Дії стають стереотипними та нерідко нераціональними. Працівники починають допускати помилки навіть у добре засвоєних навичках, ефективність роботи швидко знижується. Інструкції та рекомендації перестають бути актуальними або повністю забуваються. Виникають страх, відчай, ризик порушення норм закону, відмова від виконання ризикованих завдань, нечесність, обман та свідоме зловмисництво.

Якщо напруга продовжує зростати та перевищує критичну межу, відбувається перенапруження, що призводить до зламання психічної діяльності – втрати здатності усвідомлювати оточуючу дійсність і контролювати власну поведінку. Це може проявлятися у вигляді ступору, шоку, істерики, паніки, агресії тощо.

Описані вище особливості екстремальних життєвих ситуацій викликають появу специфічних емоційних станів, найхарактернішими з яких є стрес, фрустрація, конфлікт, криза, а також тривале відчуття провини, яке може переходити у прояви гніву, жорстокості, помсти, пихатості чи прагнення до незаконного збагачення.

Динаміка екстремальних ситуацій та їх наслідки можуть суттєво ускладнюватися такими чинниками: раптовість загрози, невизначеність ситуації та її можливих наслідків, відсутність підтримки чи допомоги від оточення, а також недостатні соціальні або правові гарантії. Особливо небезпечними є так звані "непередбачувані" екстремальні ситуації.

На формування та перебіг психологічного стану людини в таких обставинах впливають:

1. інтенсивність і сила впливу самої ситуації;
2. рівень професійної та психофізичної підготовленості;
3. стійкість і надійність психіки;
4. загальний функціональний стан організму.

До факторів, які визначають ризик для працівників соціального захисту населення, належать:

1. Постійні протипоказання до діяльності в умовах небезпеки:
 - низька психологічна стійкість і схильність до дезадаптації;
 - емоційна нестабільність;
 - фізичні обмеження органів чуття;
 - низький інтелектуальний рівень;
 - схильність до ризику та емоційної неврівноваженості;
 - схильність до зловживання алкоголем або наркотиками.

2. Тимчасові обмеження, пов'язані з:
 - недостатньою професійною підготовкою та психологічною готовністю;
 - недосвідченістю.
3. Психологічні стани, що виникають через травматичні події чи критичні інциденти, такі як страх, тривожність або депресія. Вони можуть бути наслідком службових або сімейних конфліктів і проявлятися у вигляді:
 - зниження активності, млявості;
 - надмірної активності чи паніки;
 - гострої перевтоми.

2.4 Попередження синдрому професійного вигорання у майбутніх працівників управління соціального захисту населення

Згідно з сучасними дослідженнями вчених, синдром професійного вигорання характерний для працівників «допоміжних» професій, серед яких особливо вразливими є:

Спеціалісти-інтроверти, у яких психологічні особливості не відповідають вимогам професійної комунікації; вони часто відчують брак енергії, сміливості, наполегливості, відкритості та здатності зосереджувати увагу.

Працівники, які в процесі виконання своїх обов'язків стикаються з постійними внутрішніми конфліктами.

Жінки, які змушені доводити свою професійну спроможність, конкурувати з чоловіками, балансувати між роботою та сім'єю.

Люди, які переживають страх перед нестабільністю або втратою роботи, а також працівники з зовнішнього консультування, котрі самостійно знаходять клієнтів.

Жителі великих міст, що постійно взаємодіють з численними незнайомими людьми, що може призвести до емоційного виснаження.

Тому попередження професійного вигорання вимагає комплексного підходу та оптимізації підготовки працівників соціальної сфери. Запобігання вигоранню має відбуватися у двох основних напрямках: пом'якшення стресових факторів шляхом підготовки студентів до їхнього подолання та активізація особистісних ресурсів для ефективного подолання стресу, спричиненого професійною діяльністю.

Однією з перших умов ефективної підготовки майбутніх працівників органів управління соціального захисту є зміна змісту навчання: вивчення поняття «професійного вигорання», його специфіки, причин та наслідків.

Важливо, щоб студенти здобули високий рівень професійної комунікації, що є основою для продуктивної діяльності та самореалізації, і

навчилися ефективно взаємодіяти з клієнтами та колегами, протистояти маніпуляціям і формувати асертивну поведінку.

Також студенти мають оволодіти сучасними комунікаційними методами, навичками управління професійним стресом, вміннями перемикатись між видами діяльності, планувати час та формулювати цілі.

До системи підготовки майбутніх соціальних працівників має входити і розвиток готовності до саморозвитку та професійного вдосконалення, усвідомлення особистої відповідальності за свою компетентність та кар'єрний розвиток.

Професійне навчання повинно бути спрямоване на формування у студентів таких психологічних якостей, як мобільність, відкритість, доброзичливість, стресостійкість, здатність підтримувати позитивний емоційний настрій навіть у складних умовах.

Згідно з О. Доценко, розвиток професійно важливих якостей дозволить майбутнім працівникам реалізовувати свої цінності та очікування в професійній діяльності.

У процесі підготовки студентів потрібно освоїти методики зняття стресу, що включають техніки релаксації, позитивну мотивацію, медитацію, йогу та інші методи безмедикаментозного розслаблення.

Професійне навчання також має включати інтерактивні методи, професійне кураторство, емоційну підтримку та тренінги з управління стресом і планування часу.

Студенти мають навчитися ефективно розподіляти навантаження, планувати робочий час та уникати патологічного перфекціонізму.

Отже, аналіз причин і наслідків професійного вигорання підкреслює його негативний вплив на професійну діяльність працівників соціальної сфери. Запропоновані підходи до навчання та профілактичні заходи допоможуть мінімізувати ризики вигорання серед майбутніх працівників цієї сфери.

2.5 Методи та програми профілактики синдрому професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення.

На сьогодні проводиться глибока оцінка зумовлених часом трансформацій. Усвідомлення швидкого вигорання співробітників стало одним із важливих висновків, які чітко розуміють керівники організацій. Наразі критично важливо знайти ресурси та створити ефективні механізми підтримки фахівців, які будуть дієвими в сучасних умовах.

Аналіз наукових публікацій та контент-аналіз матеріалів, що розміщені на вебсайтах соціальних служб та громадських організацій, які надають соціальну допомогу, дозволили визначити основні практики щодо запобігання та подолання професійного вигорання серед соціальних працівників. Варто зазначити, що існує певний набір методів, які застосовуються в більшості установ, таких як супервізія, тренінги, інформаційні стенди, а також розділи на офіційних сайтах організацій, присвячені профілактиці вигорання. Однак їхня кількість є недостатньою, а якість реалізації цих практик залишає бажати кращого.

Що стосується діяльності державних і недержавних соціальних служб щодо запобігання професійному вигоранню, то в перших цьому питанню надається значно менше уваги, ніж у недержавних організаціях. Соціальні працівники часто отримують недостатню підтримку з боку керівництва і швидше стають «жертвами» вигорання.

Проте ризик емоційного вигорання залишається високим в організаціях будь-якого юридичного статусу. Тому необхідно оптимізувати роботу в цьому напрямку у всіх установах.

Зараз для запобігання психологічному та емоційному вигоранню слід приділяти більше уваги підготовці працівників соціальної сфери. Особливо важливо під час навчання звертати увагу на специфіку професії, її труднощі та реальні умови роботи. Вищі навчальні заклади зазвичай недостатньо уваги приділяють практичному застосуванню навичок, що негативно впливає на

ставлення студентів до майбутньої роботи та формує у них нереалістичне уявлення про роботу з різними категоріями клієнтів. Через це соціальні працівники стикаються з багатьма труднощами, коли їхні очікування не відповідають реальності.

З метою покращення ситуації слід більше зустрічатися з фахівцями організацій, щоб вони розповідали про специфіку роботи, труднощі, з якими стикаються. На семінарах доцільно більше використовувати практичні кейс-методи, заохочувати студентів до волонтерства, яке є близьким до соціальної роботи.

Ці зміни в підготовці фахівців допоможуть їм бути краще підготовленими до специфіки професії та витримувати стресові навантаження.

Якість надання послуг та рівень емоційного стану працівників залежить від керівництва організацій, тому профілактика професійного вигорання є важливим управлінським завданням.

Дослідники Василик А. В. та Дода О. Д. вказують, що роботодавці мають бути зацікавлені у зменшенні втомленості працівників і підтриманні їх працездатності, адже це прямо впливає на ефективність роботи, рівень задоволення працею та залученості співробітників. Менеджери повинні організувати роботу так, щоб задовольняти потреби співробітників і підвищувати їх мотивацію.

Як зазначає Рідкодубська Г. А., емоційний відпочинок є не примхою, а необхідністю для відновлення працездатності. Важливим є також підтримка діалогу між керівництвом, співробітниками та супервізорами, що дозволяє оперативно виявляти проблеми і вирішувати їх. Керівник чи супервізор повинен розуміти потреби працівника та визначати моменти, що призводять до стресу.

Навчання самоменеджменту є ефективною практикою, оскільки це допомагає фахівцям правильно оцінювати свої можливості, розвивати потенціал і ефективно протидіяти стресу.

Розвиток стресостійкості, а також навичок самовідновлення є критично важливими для соціальних працівників, особливо в умовах воєнного стану, коли щодня доводиться працювати з емоційно нестабільними клієнтами.

Для того, щоб фахівці змогли розвинути ці навички, необхідно активно залучати керівництво до організації роботи, проводити тренінги, включаючи психологічні, соціально-психологічні, тренінги з навчання самоменеджменту, стресостійкості та самовідновлення.

Роль керівника або супервізора полягає у тому, щоб бути наставником, підтримувати відкритий діалог з фахівцями, визначати їх слабкі місця і допомагати розвивати потенціал. Це особливо важливо в умовах воєнного стану, коли від соціальних працівників очікується швидка реакція на складні ситуації та стійкість у важких умовах.

Ці практики є важливими для організації ефективної роботи і запобігання професійному вигоранню.

Відповіддю на проблеми, з якими стикаються соціальні працівники під час роботи з різними категоріями населення в умовах війни, стали програми підтримки, навчання та психологічного розвантаження, які реалізуються на різних рівнях. Наприклад, програма «Форпост» або проєкт USAID з підтримки ветеранів та інших верств населення через кейс-менеджмент.

Загалом, можна зробити висновок, що проблема професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення в умовах сучасної України є дуже актуальною.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

Для досягнення поставленої мети дипломної роботи було проведено емпіричне дослідження рівня професійного вигорання, стресостійкості у працівників громадських приймалень управління соціального захисту населення.

Дослідження відбулося в "Управлінні праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради", участь у якому взяли 45 осіб — жінки віком від 25 до 45 років.

У процесі роботи використовували методику діагностики емоційного вигорання В. Бойка, опитувальник на вигорання (Автори методики: американські психологи К. Маслач та С. Джексон адаптований Н.Є. Водоп'яною, а також тест PSM-25 для оцінки рівня психологічного стресу.

Результати діагностики встановили, що більшість працівників громадських приймалень мають середній рівень стресу, тоді як у 14% спостерігається високий. У більшості респондентів зафіксовано високий і середній рівні стресостійкості, що свідчить про їхню здатність адаптуватися до стресових ситуацій і протидіяти їхнім негативним наслідкам. У 10% працівників виявлено дуже високий рівень стресостійкості, а майже половина (45%) продемонструвала низький рівень емоційного вигорання, що свідчить про їхню адаптацію до стресових подій.

Стресостійкість має прямий зв'язок із самоконтролем та позитивною переоцінкою, тоді як вона обернено пропорційна імпульсивним діям, уникненню та втечі.

Таким чином, очевидною стає необхідність своєчасної зовнішньої підтримки, яка сприятиме зміцненню особистісних ресурсів, забезпечуючи ефективну адаптацію та продуктивність працівників громадських приймалень у професійній діяльності.

Для фахівців соціального захисту ключовими є два аспекти: підготовка до складних ситуацій та ефективна дія в умовах, що вже склалися. Це

підкреслює важливість дослідження не лише психосоціальних і особистісних факторів професійної адаптації, а й розробки практично орієнтованих програм у межах діяльності психологічних служб. Такі програми мають бути спрямовані на підтримку компенсаторних, захисних і регуляторних механізмів, що забезпечують працездатність, ефективність та особистісний розвиток працівників.

З метою глибшого аналізу потреб співробітників із високим рівнем професійного вигорання (15 осіб), було проведено анкетування. Його результати дозволили краще зрозуміти потреби цих працівників і сформулювати рекомендації для профілактики та подолання синдрому професійного вигорання. На питання №6 анкети: "Ваші пропозиції щодо покращення психосоціальної підтримки співробітників у нашому управлінні?" більшість респондентів відзначила всі запропоновані варіанти, що підтверджує актуальність проблематики та необхідність нашого дослідження.

Структуровані інтерв'ю проведеної у форматі з керівниками управління соціального захисту населення та підзвітних структур, виявили ключові прояви синдрому професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення в м. Хмельницькому під час воєнного стану. Основними з них є: значне підвищення обсягу роботи, психологічне перевантаження, посилення стресу через воєнні події, зниження мотивації.

Діяльність фахівців у сфері соціального гарантування відіграє важливу роль у житті людини, особливо якщо вона пов'язана з постійною комунікацією і взаємодією, як це відбувається в соціальній роботі. Ця професія передбачає повне занурення у проблеми клієнта, що вимагає емпатії, встановлення довірливих відносин і здатності контролювати рівень емоційного навантаження. Постійний контакт із клієнтами, які мають складні життєві обставини, може викликати негативні емоції та впливати на

внутрішній стан працівника, провокуючи зміни особистісних характеристик та розвиток професійної деформації.

Особливим тригером для поглиблення професійного вигорання стало повномасштабне вторгнення, яке поставило працівників управління соціального захисту населення перед безпрецедентними викликами. Емоційна напруга, нестабільність, страх за власне життя та безпеку близьких, збільшення кількості клієнтів у критичних ситуаціях та робота в умовах постійного стресу значно прискорюють процес емоційного виснаження.

Наслідки для професійної діяльності та особистого життя

Професійне вигорання працівників управління соціального захисту населення супроводжується такими наслідками:

- зниження якості виконання обов'язків,
- втрата інтересу до роботи та навіть зміна професійної сфери
- неадекватні емоційні реакції та редукція професійних обов'язків,
- розвиток тривожних і депресивних станів,
- погіршення фізичного здоров'я та особистих взаємин.

Вплив цього явища є особливо небезпечним у воєнний час, коли до звичайних професійних викликів додаються ризики, пов'язані з фізичною безпекою, відсутністю базових умов для роботи (електроенергія, зв'язок, опалення) та психологічним напруженням.

Особливості вигорання серед жінок у соціальній сфері.

Наукові дослідження свідчать, що жінки-соціальні працівники більш схильні до професійного вигорання через високий рівень емпатії, сильніше співпереживання клієнтам і менш раціональне використання енергетичних ресурсів. У контексті воєнних реалій ця схильність лише посилюється.

Важливість розробки ефективних рішень

З огляду на масштабність проблеми, професійне вигорання соціальних працівників сьогодні вимагає розробки та впровадження ефективних заходів профілактики та підтримки. Це має включати адаптацію до умов воєнного часу та врахування специфіки роботи з вразливими категоріями населення.

Емоційне благополуччя фахівців є ключовим чинником забезпечення якісного надання соціальних послуг навіть у найскладніших умовах.

Фахівці виділяють такі основні аспекти:

Суттєве збільшення робочого навантаження на співробітників («безладне планування роботи... складно поєднувати кілька завдань водночас... доводиться працювати навіть у вихідні»; «недостатня кількість персоналу, надмірне навантаження»; «робоче навантаження на тих, хто залишився, зросло вдвічі»).

Психологічний тиск («зростає додаткове психологічне навантаження під час виконання робочих обов'язків»; «необхідність підтримувати психологічну стійкість кожного працівника»).

Збільшення стресу через зовнішні фактори, пов'язані з війною («неможливо забезпечити безпечні умови для життя, здоров'я і роботи співробітників»; «обставини небезпечні та незручні... виникають проблеми зі зв'язком»).

Зниження рівня мотивації («відсутність ініціатив для моральної підтримки персоналу»; «висока плинність кваліфікованих працівників; недостатнє матеріально-технічне забезпечення»).

Очевидно, що ані співробітники, ані керівники організацій не були підготовлені до роботи в таких екстремальних умовах. На початку війни від керівників вимагалось максимальної стійкості для забезпечення функціонування організацій та надання постраждалим необхідної допомоги. З часом вдалося адаптуватися до нових реалій, упровадивши практики кризового управління, які дозволили виконувати завдання в умовах постійної зміни обставин, обмежених ресурсів і нестабільного зв'язку.

ВИСНОВКИ

Особливістю роботи спеціаліста із клієнтом є те, що кожна людина має унікальні особистісні риси, власні проблеми, світогляд та життєвий досвід. Фахівець управління соціального захисту населення повинен налагодити довірливі стосунки та вміти регулювати рівень емоційного навантаження. У сучасних умовах одним із основних факторів, що сприяють виникненню професійного вигорання у працівників управління соціального захисту населення, стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої країни. Працівники соціальної сфери, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, відіграють ключову роль у підтримці населення під час кризи. Постійна емоційна напруженість, нестабільність, необхідність контролювати свої почуття, значний обсяг нових обов'язків та змін у роботі, збільшення кількості клієнтів із складними ситуаціями, а також робота у стані постійного стресу та небезпеки для себе й близьких прискорюють процес професійного вигорання в цій сфері.

У рамках першого завдання дослідження були визначені негативні наслідки професійного вигорання, зокрема:

- зниження якості виконуваної роботи, втрата інтересу до неї, а також до зміни професії чи виду діяльності;
- схильність до неадекватних емоційних реакцій;
- скорочення професійних обов'язків;
- підвищена тривожність та посилення депресивних настроїв;
- формування захисних механізмів, які сприяють емоційній замкнутості, відстороненості та байдужості;
- погіршення фізичного та психологічного стану спеціаліста;
- ризики для клієнтів, які звертаються до соціальних служб;
- зниження якості виконання завдань;
- негативний вплив на особисте життя.

У рамках другого завдання дослідження проаналізовано поширені методи попередження емоційного вигорання в організаціях, а також програми підтримки для працівників управління соціального захисту населення.

Вивчення наукових джерел та аналіз інформації, розміщеної на офіційних сайтах управлінь, дозволили виділити основні стратегії запобігання та подолання професійного вигорання серед працівників управління соціального захисту населення. Найпоширенішими з них є супервізія, організація тренінгів, створення інформаційних матеріалів, а також тематичних розділів на офіційних вебресурсах, присвячених цій тематиці.

Зважаючи на труднощі, з якими стикаються фахівці, які працюють із різними групами населення в умовах війни, реалізуються різноманітні програми підтримки, навчання та психологічного розвантаження. Такі ініціативи впроваджуються на різних рівнях.

Прикладами таких програм є:

Програма підтримки фахівців (медиків, психологів, соціальних працівників, юристів), діяльність яких спрямована на допомогу групам клієнтів, що пережили тортури, приниження, травматичний досвід, пов'язаний із військовими діями чи катастрофами. Ця ініціатива реалізується Громадською організацією «Форпост».

Проекти МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства», серед яких:

«Надання соціально-психологічної підтримки та допомоги населенню під час війни», що передбачає організацію груп підтримки для психологів, соціальних працівників та інших фахівців допоміжних професій.

Проект USAID курс «Система підтримки ветеранів та інших верств населення у громадах з застосуванням кейс-менеджменту» (курс розраховано для тих, хто здійснює професійну діяльність як спеціаліст соціального захисту населення з сім'ями ветеранів та ветеранами безпосередньо та

спрямований на самоорганізацію, самодопомогу та підтримку в першу чергу себе) тощо.

У рамках третього завдання дослідження шляхом опитування 45 працівників було визначено перелік найбільш актуальних проблем, з якими стикаються фахівці під час роботи в умовах воєнного стану.

Основні проблеми, з якими стикаються працівники, можна узагальнити так:

Збільшення робочого навантаження: перевантаженість завдань і нерегулярне планування роботи ускладнюють поєднання кількох справ одночасно. Виникає необхідність працювати понаднормово, зокрема у вихідні, через нестачу персоналу та зростання обсягу завдань.

Психологічне напруження: працівники зазнають значного емоційного тиску внаслідок виконання своїх обов'язків. Потреба у підтримці психологічної стійкості є особливо актуальною.

Вплив зовнішніх факторів війни: складнощі зі створенням безпечних умов для роботи та життя співробітників. Труднощі, пов'язані з нестабільністю зв'язку і загрозою для життя.

Зниження мотивації: недостатність заходів для морального стимулювання персоналу. Втрата кваліфікованих працівників і брак належного матеріально-технічного забезпечення.

Умови профілактики професійного вигорання:

Працівник має мати можливість отримати підтримку й пораду від колег чи супервізора.

Важливо регулярно обмінюватися досвідом і обговорювати проблеми в професійній спільноті.

Сприяють запобіганню вигоранню саморефлексія, усвідомлення своєї ролі в роботі та оцінка її значущості.

Методи подолання професійного вигорання:

Регулярні перерви: відпочинок для відновлення фізичного й психічного здоров'я.

Управління стресом: Засвоєння методів стрес-менеджменту.

Зміна середовища: поліпшення робочих умов, баланс між роботою і домом.

Релаксація та саморегуляція: використання технік розслаблення, візуалізації та самопрограмування.

Професійний розвиток: участь у курсах, конференціях і навчальних заходах.

Зміна ставлення до життя: розгляд вигорання як шансу переосмислити свої цінності й життєві цілі.

Фізичне здоров'я: збалансоване харчування, відмова від шкідливих звичок і підтримання фізичної форми.

Чіткі межі між роботою і відпочинком: завершення робочих справ у межах робочого часу.

Повноцінний сон: сон тривалістю 7-8 годин на добу.

Для ефективної профілактики вигорання слід раціонально планувати робоче навантаження, навчитися перемикатися між різними видами діяльності, уникати надмірної самокритичності та пам'ятати, що робота — лише частина життя, а не його центр.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. // Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Серія 11. – С. 138-142.
2. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
3. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – С. 22-25.
4. Борисова М. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів / М. Борисова // Питання психології. – 2005. – № 2. – С. 97-104.
5. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. Том 30 (69). №3. С. 130–135.
6. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2015. № 1-4. С. 167–176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 (дата звернення: 10.11.2022).
7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Social Work and Education. – 2017. – № 2. – С. 46-62. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>
8. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
9. Доценко О. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социномических профессий / О. Доценко // Психологический журнал. – 2008. – Т. 29. – № 5. – С. 92-101.

10. Емоційне вигорання / [упоряд. : В. Дудяк] – К. : Главник, 2007. – С. 128. (Серія «Психол. інструментарій»).
11. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна політика і соціальна робота. - 2003. - №1. – С.16-22
12. Європейська соціальна хартія: Міжнародний документ від 03.05.1996 // Відомості Верховної Ради України / URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text
13. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. Науковотеоретичний альманах «Грані». 2019. Т. 22. № 2. С.23–31. <https://doi.org/10.15421/171918>.
14. Журавель Т.В. // Соціальна педагогіка : навч. посібник / За заг. ред. О. В. Безпалько; Авт.-кол. О. В. Безпалько, І. Д. Зверєва, Т. Г. Веретенко та ін. – К.: Академвидав. – 2013. – С. 312.
15. Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціальнопедагогічної діяльності / Т. В. Журавель. – С. 28.
16. Іванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості / Н.Б. Іванцова // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К., 2010. – Т. 8, Вип. 7. – С. 105-114.
17. Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. – К.: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.
18. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 року: міжнародний документ // Організація Об'єднаних Націй / URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text
19. Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1., 210 – 217.

20. Кодекс законів про працю України: Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>
21. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
22. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса : учебное пособие / А. Б. Леонова. - Харьков, 2004. – 316 с.
23. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціальнопсихологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2012. Вип. 2(1). С. 444–452. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54) (дата звернення: 03.11.2022).
24. Методика оцінки якості життя Всесвітньої організації охорони здоров'я: українська версія / за ред. С. В. Пхіденко. – Дніпропетровськ, 2001. – 599 с.
25. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка].– Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л. : 2008. – 53 с.
26. Міжнародна класифікація хвороб / ВООЗ. – 2019. - №11. - URL: <https://icd11.ua>
27. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». – Харків, 2016. – Вип. 55. С. 205.
28. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>
29. Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ від Міністерства

соціальної політики від 29.03.2017 № 518. Відомості Верховної Ради України.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>

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

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

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

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

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

35. Практичний досвід роботи спеціалістів спеціалізованих служб та партнерських організацій Київського міського центру соціальних служб для молоді: методичний матеріал / Держ. центр соц. служб для молоді, Київський міський центр соц. служб для молоді; [упоряд. К. С. Шендеровський]. – К, 2003. – 384 с. 2

36. Програмні тестові питання з соціальної медицини та організації охорони здоров'я / за ред. Ю. В. Вороненка. – Тернопіль: Укрмедкнига, 2010. – 316 с. 21.

37. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації / За заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. – Лютіж : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. – 53 с.
38. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 24–32. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>
39. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання / С. Піговська // Психолог. – 2011. – № 14–15. – С. 49–54.
40. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
41. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С. 103–107.
42. Ронгинская Т. И. Синдром «выгорания» в социальных профессиях. Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 3. С. 85–95.
43. Соціальна медицина та організація охорони здоров'я: підручник / за ред. Ю. В. Вороненка. – Тернопіль: Укрмедкнига, 2012. – 332 с.
44. Семігіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 1. С.70-85. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2019--70-85.pdf
45. Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників // Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - К, 2000. - С. 46.
46. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2006. – 368 с.
47. Скорик Т.В. Профілактика синдрому „професійного вигорання” соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності сторінка.

- //Наукові записки. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин: НДПУ. – 2011. – №98-100. С. 6-9.
48. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. 2011. №3. С. 98–100.
49. Сайт Громадської організації «Форпост». URL: <https://forpostcenter.org/pro-nas/strategiya/> (дата звернення: 10.11.2022).
50. Сайт МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства». URL: <https://ildc.org.ua/proyekt-nadannyasotsialno-psyhologichnoyi-pidtrymky-tadopomogy-naseleennyu-pid-chas-vijny/> (дата звернення: 10.11.2022).
51. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. : С.Д. Максименка, Л.М.Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
52. Стресменеджмент» – ефективная антистрессовая программа для всех : валеологический практикум / В.Н. Ковалев // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 1. – С. 60–66; № 2. – С. 28–41.
53. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти/ [за наук. ред. Л. М. Карамушки]. – К. : Фірма «Інкос», 2005. – 366 с.
54. Турова Т. В. Синдром «професійного вигорання» працівників в системі антикризового управління персоналом: аналіз підходів. Наука й економіка. 2010. Вип. 1. С. 137–145.
55. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників // Видання ЧДУ імені Петра Могили, 2012. – Вип. 172, Т. 184. – С. 102–105.
56. Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2010. № 2. С. 76–8257. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні

- особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Габітус. 2021. Вип. 25. С. 27–31. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>.
58. Casserley T., Megginson D. Learning from burnout. Developing sustainable leaders and avoiding career derailment, Jordan Hill, Oxford: Elsevier, 2009. – 233 pp.
59. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-in-Social-WorkStatement-IFSW-IASSW-2004.pdf>
60. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-globaldefinition/>
61. Hlavatska O. Specific features of social workers' professional burnout, Social Work and Education. 2017. Vol.2, pp. 27–35
62. Freudenberger H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30, p. 159–166.
6. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. – P. 215.
63. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. – p. 215
64. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health (2002) 11, 3. – 255-256
65. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp.
66. Maslach C. The measurement of experienced burnout / C. Maslach, S.E. Jackson // Journal of Occupational Behaviour. – 1981. – No 2. – P. 99–113.
67. The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>
68. Wilmar B. Schaufeli, Esther R. Greenglass Introduction to special issue on burnout and health: Psychology and Health, 2001, vol.16, pp. – 501-510.

69. Litt Mark and Turk Dennis Sources of stress and dissatisfy action in experienced high school teachers // *Journal of educational research*. – 1985. – V. 78. – p. 178-185.
70. Марусинець М.М, Шевченко Р.М. Методи формування стресостійкості жінкиуправлінця. /Психологічний часопис. Інститут психології імені Г. Костюка НАПН України, К.: № 10 (20). 2018. С. 143- 157. (ISSN 2414-9360 (Online) (ISSN: 2414-004X (Print) (IndexCopernicus, GoogleScholar, ERIHPLUS.
- 71.Євсюков О. П., Куфлієвський А. С., Лебедев Д. В. та ін. Екстремальна психологія. Підручник / За заг. ред О. В. Тімченка. К.: ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.
72. Корольчук В. М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості // *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2010. Вип.7. С. 210-218.
73. Кодекс законів про працю: Закон УРСР від 10.12.1971 № 322-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>
74. Міжнародна класифікація хвороб 10-го перегляду. URL: <https://www.surgery.org.ua/Documents/Details/aa535505-419d-4d67-a9e75c6d4b8f1ced?title=MizhnarodniiKodifikatorKhvorobMkKh10> (дата звернення: 15.02.2024)
75. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
76. Pines A. M., Aronson E. Combatting burnout. *Children and Youth Servi.*
77. Schaufeli W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. *Journal of Work, Health & Organisations*. 1996. Vol. 10. № 3.
78. Selye H. Confusion and controversy in the stress field. *Journal of human stress*. 1975. № 1 (2). P. 37–44.