

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «магістр»

на тему: **«ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО
ЗАХИСТУ ТА МЕТОДИ ЙОГО ПРОФІЛАКТИКИ»**

Виконала: студентка 6 курсу, групи БПмз-61
спеціальності 053 Психологія

_____ Ничипорук О.М.

Керівник _____ Чорна І.М.

Нормоконтроль _____ Періг І.М.

Завідувач кафедри _____ Вишньовський В.В.

Рецензент _____ Кирич Н. Б.

Тернопіль
2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	7
1.1. Поняття, сутність та прояви синдрому емоційного вигорання у науково-психологічній літературі	7
1.2. Психологічні особливості емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності.....	17
1.3. Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту	28
Висновок до розділу 1.....	37
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	39
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту	39
2.2. Кількісний та якісний аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту	45
Висновок до розділу 2.....	56
РОЗДІЛ 3. МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ.....	58
3.1. Розробка програми профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту	58
3.2. Психологічні рекомендації працівникам соціального захисту щодо профілактики емоційного вигорання	66
Висновок до розділу 3.....	74
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ У ПРОЦЕСІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	75
4.1. Охорона праці	75
4.2. Безпека в надзвичайних ситуаціях.....	84
Висновок до розділу 4.....	93
ВИСНОВКИ.....	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	98
ДОДАТКИ.....	106

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному соціумі, який характеризується динамічними змінами, соціальними викликами й високим рівнем нестабільності, особливу увагу привертає стан психоемоційного здоров'я працівників соціальної сфери. Соціальні працівники щоденно стикаються з людськими стражданнями, кризовими ситуаціями, безвихіддю та гострими проблемами клієнтів, що значно підвищує рівень їх психологічної напруги. Ця професійна діяльність передбачає не лише глибоку емпатію, але й постійне емоційне включення у складні життєві обставини інших людей. Як наслідок, у багатьох працівників поступово формується стан хронічного емоційного виснаження – емоційне вигорання.

Зазначимо, що емоційне вигорання – це психологічне явище, що виникає в результаті тривалого впливу професійного стресу, що не знаходить адекватного виходу. Воно проявляється у зниженні емоційного ресурсу, втраті інтересу до професійної діяльності, байдужості до клієнтів, зниженні мотивації та професійної ефективності. Зокрема, працівники сфери соціального захисту, які щоденно взаємодіють із вразливими категоріями населення – людьми з інвалідністю, самотніми особами похилого віку, сім'ями та особами в складних життєвих обставинах, вимушеними переселенцями – перебувають у групі підвищеного ризику розвитку синдрому емоційного вигорання.

Особливої значущості питання емоційного вигорання працівників соціального захисту набуває в умовах сучасних соціальних криз: військових конфліктів, економічної нестабільності та ін. У таких умовах навантаження на працівників соціальної сфери зростає в рази, а їх психоемоційні ресурси часто не витримують напруження. Відомо, що працівники з симптомами вигорання часто демонструють знижену працездатність, мають труднощі у професійному спілкуванні, виявляють менше співчуття та стають недостатньо ефективними у своїй роботі. Це негативно впливає на клієнтів, які потребують якісної допомоги. Тому профілактика емоційного вигорання набуває важливого значення у системі забезпечення ефективного функціонування соціальних служб.

Профілактика емоційного вигорання є невід'ємною складовою професійної підтримки соціальних працівників і передбачає як індивідуальні, так і групові форми роботи. Окрім того, важливим аспектом профілактики є підвищення рівня усвідомлення феномену емоційного вигорання серед працівників та керівників установ соціальної сфери. Доводиться, що формування професійної культури, в якій турбота про психологічне благополуччя працівника визнається важливою цінністю, сприятиме зниженню ризиків вигорання та підвищенню якості надання соціальних послуг. Пропонується враховувати індивідуальні особливості працівників, зокрема їх психологічні якості та риси, тип темпераменту, рівень стресостійкості, особистісні ресурси та ін.

Як показує аналіз наукової літератури (Б. Акман, А. Дворкін, С. Джексон, Ю. Жогно, Т. Зайчикова, Дж. Кін, Д. Касарес, Л. Карамушка, К. Маслач, С. Максименко, Л. Найг, Н. Таскина, Л. Тищук, Д. Трунов, Я. Ванг, Л. Юр'єва, Т. Яценко та ін.), своєчасна діагностика емоційного вигорання, раннє виявлення його симптомів і застосування ефективних профілактичних заходів дозволяють зберегти професійне здоров'я соціальних працівників. Це позитивно впливає на їх професійну реалізацію, задоволення від роботи та ефективність соціальної служби. Тому дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту та розробка ефективних методів його профілактики є важливими завданнями сучасної психології соціальної роботи. Особливу увагу варто приділити створенню програм психологічної профілактики, які враховували б реальні потреби працівників сфери соціального захисту.

З огляду на викладене, можна стверджувати, що феномен емоційного вигорання соціальних працівників є не лише науковою, але й соціальною проблемою, що потребує нагального вирішення. Її актуальність зумовлена як масштабами поширення явища, так і його впливом на якість соціальної підтримки населення. Саме тому дослідження причин, механізмів, проявів і шляхів профілактики емоційного вигорання соціальних працівників є вкрай необхідним та має вагоме практичне значення. Відтак, актуальність проблеми зумовила вибір нами теми кваліфікаційної роботи – **«Емоційне вигорання працівників соціального захисту та методи його профілактики»**.

Мета дослідження – теоретичне й емпіричне обґрунтування емоційного вигорання працівників соціального захисту та методів його профілактики.

Завдання дослідження:

1. Визначити поняття, сутність та прояви синдрому емоційного вигорання у науково-психологічній літературі.
2. Виявити психологічні особливості емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності.
3. Охарактеризувати соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту.
4. Емпірично дослідити соціально-психологічні чинники емоційного вигорання педагогічних працівників.
5. Обґрунтувати програму профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту, а також розробити відповідні рекомендації.
6. Розкрити зміст безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті емоційного вигорання.

Об'єктом дослідження є теоретичні і практичні аспекти емоційного вигорання працівників соціального захисту.

Предметом дослідження є особливості профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, систематизація, класифікація, синтез, узагальнення наукових даних з проблеми дослідження;
- емпіричні: діагностичні методики – методика діагностики рівня емоційного вигорання К. Масlach і С. Джексона в модифікації В. Бойка, опитувальник «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка;
- статистичні: методи математичної статистики, графічного відображення результатів, кількісної і якісної обробки здобутих емпіричних даних.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту проводилось на базі Святошинського

в місті Києві районного центру соціальних служб. Загальну експериментальну групу досліджуваних склали 50 осіб.

Теоретичне значення дослідження полягає у комплексному науково-практичному обґрунтуванні емоційного вигорання працівників соціального захисту. Зокрема, визначено поняття, сутність та прояви синдрому емоційного вигорання у психологічній літературі, виявити особливості емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності, охарактеризовано соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту, запропоновано дієві методи профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту, розкрито зміст безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті емоційного вигорання.

Практичне значення дослідження полягає в апробації діагностичних методик, спрямованих на емпіричне вивчення емоційного вигорання працівників соціального захисту, а також в обґрунтуванні та розробці програми профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту й відповідних психологічних рекомендацій фахівцям. Основні теоретичні і практичні положення дослідження можуть бути використані фахівцями-психологами для психологічної діагностики і психологічної профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту, а також з метою удосконалення освітньо-професійної підготовки майбутніх організаційних психологів.

Апробація. Результати дослідження апробовано шляхом публікації тез на тему «Основні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту» в збірнику III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Особистість і суспільство: психосоціальні виміри ковітальної взаємодії» (30 квітня 2025 року, м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет).

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 120 сторінок, обсяг основного тексту складає 97 сторінок. Список використаних джерел налічує 90 позицій. Кількість додатків – 2.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

1.1. Поняття, сутність та прояви синдрому емоційного вигорання у науково-психологічній літературі

Емоційне вигорання стало поширеним явищем, яке негативно впливає не лише на психологічний стан і здоров'я працівника, а й на ефективність його професійної діяльності та міжособистісної взаємодії. Наукове осмислення цього феномену дозволяє глибше зрозуміти його природу, виявити основні причини, стадії та психологічні механізми розвитку, а також сприяє розробці ефективних засобів профілактики та психокорекції. Саме тому системне вивчення емоційного вигорання як багатоаспектного психологічного явища є актуальним і необхідним завданням сучасної психологічної науки.

Зазначимо, що синдром емоційного вигорання посідає значне місце у психологічній літературі як багатоаспектне явище, що виникає внаслідок тривалого професійного стресу і надмірного емоційного навантаження. Вчені розглядають його як форму психологічного виснаження, що супроводжується зниженням емоційної чутливості, втратою інтересу до роботи, розвитком негативного ставлення до себе та оточення, а також погіршенням загального психічного стану. У наукових працях наголошується на важливості своєчасного виявлення цього синдрому, оскільки його прояви здатні призводити до професійної деформації особистості, емоційної апатії, соціальної ізоляції та навіть психосоматичних розладів.

Як стверджує В. Шевчук, історія вивчення проблеми емоційного вигорання розпочалася відносно недавно, однак за короткий період вона пройшла шлях від окремих клінічних спостережень до розгорнутого наукового підходу. Поняття «емоційне вигорання» уперше ввів американський психоаналітик Г. Фрейденбергер у 1974 р. Він спостерігав стан глибокої втоми, емоційного виснаження та апатії у працівників клінік, волонтерів і соціальних працівників. Вчений описав вигорання як результат надмірної віддачі емоційних

ресурсів без належної компенсації, що веде до зниження ефективності, втрати мотивації та навіть розвитку психосоматичних захворювань [85].

У подальшому вивчення феномену продовжила К. Масlach – соціальний психолог із США, яка разом із С. Джексон у 1981 році запропонувала одну з найвідоміших моделей синдрому емоційного вигорання, що включає складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію (байдужість або негативне ставлення до клієнтів, пацієнтів, учнів) та редукцію професійних досягнень. Саме завдяки К. Масlach синдром емоційного вигорання виділено як окремий психологічний феномен, а її методика «Maslach Burnout Inventory» (MBI) стала міжнародним стандартом для діагностики означеної проблеми у професіях типу «людина – людина», що мають підвищений ризик розвитку вигорання [73].

Паралельно з дослідженнями К. Масlach, інші науковці почали аналізувати феномен емоційного вигорання з різних точок зору. Виникли численні підходи до тлумачення цього стану: психофізіологічний, когнітивно-поведінковий, особистісно-орієнтований, організаційно-психологічний тощо. У 1980–1990-х роках активізувались міждисциплінарні дослідження, які об'єднали знання з психології, медицини, соціології та менеджменту. Синдром почали розглядати як наслідок хронічного стресу на роботі, де важливу роль відіграють як зовнішні умови праці, так і особистісні характеристики індивіда [35].

У медичній науці вигорання поступово почали розглядати як можливий предиктор серйозних порушень психічного та фізичного здоров'я людини. Було встановлено, що люди з високим рівнем вигорання мають схильність до депресій, тривожних розладів, серцево-судинних захворювань, зниженого імунітету, психосоматичних розладів. Унаслідок цього медична спільнота включила вигорання до переліку станів, які потребують психологічної та психотерапевтичної допомоги. У 2019 р. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно включила синдром емоційного вигорання до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11), визначивши його як синдром, пов'язаний із хронічним стресом на роботі, який не був успішно подоланий [60].

У 2000-х роках науковці почали глибше вивчати механізми розвитку синдрому, його психофізіологічні основи. Зокрема, дослідження свідчать, що

вигорання супроводжується змінами у функціонуванні лімбічної системи, порушеннями секреції кортизолу, зниженням активності префронтальної кори, що відповідає за самоконтроль і прийняття рішень. Це доводить, що синдром має не лише психологічне, а й біологічне підґрунтя. З'являються нові підходи до діагностики, які враховують не лише суб'єктивні відчуття, а й фізіологічні показники (серцевий ритм, рівень гормонів стресу, показники сну) [34].

Паралельно вивчаються соціальні та культурні особливості синдрому. Встановлено, що рівень емоційного вигорання може значно відрізнятися залежно від соціального середовища, трудових традицій, стилю управління, культурних норм ставлення до праці. У пострадянських країнах, зокрема в Україні, інтерес до проблеми емоційного вигорання почав активно зростати з початку 2000-х років. Л. Карамушка, С. Максименко, Ю. Жогно, Т. Яценко та ін. зосередилися на вивченні професійного вигорання в освітян, медиків, соціальних працівників та ін. Наголос робиться на важливості соціально-психологічної підтримки, розвитку емоційного інтелекту та культури здоров'я працівника.

Значний інтерес становлять також дослідження професійного вигорання у педагогічній сфері. Учені довели, що вчителі, особливо початкової школи, часто страждають від перевантаження, емоційного перенапруження та відсутності підтримки. Вивчення вигорання серед педагогів дозволило краще зрозуміти вплив організаційного клімату, стилю керівництва, умов праці та взаємодії з батьками й учнями на розвиток синдрому. У межах педагогічної психології формуються рекомендації щодо психопрофілактики вигорання через супервізію, менторство, розвиток рефлексії та навичок емоційної саморегуляції [52].

У 2010-х роках проблема емоційного вигорання стала об'єктом досліджень у сфері організаційного розвитку та управління персоналом. З'являються корпоративні програми боротьби з вигоранням, впроваджуються практики «mindfulness», «коучинг», «wellbeing-менеджмент» та ін. Синдром розглядається як фактор, що безпосередньо впливає на продуктивність, плинність кадрів, залучення персоналу. Водночас зростає усвідомлення того, що профілактика вигорання – це не лише зона відповідальності самого працівника, а й важливе завдання керівництва та HR-спеціалістів [58].

З початком пандемії COVID-19 у 2020 році синдром емоційного вигорання набув нового масштабу. В умовах дистанційної роботи, соціальної ізоляції, підвищеного навантаження та невизначеності, зростання рівня вигорання фіксувалося практично у всіх галузях – від медицини до ІТ. Особливо гостро проблема проявилась у лікарів, учителів, соціальних працівників, які були змушені працювати у складних умовах, часто без належної підтримки. Цей період стимулював появу нових досліджень емоційного виснаження [52].

Наукові підходи до вивчення емоційного вигорання сформувались у міждисциплінарному полі психології, медицини, соціології та педагогіки, що зумовлено комплексною природою цього феномену. Зокрема, поширеним є психофізіологічний підхід, що розглядає синдром як результат тривалого емоційного напруження, яке виснажує нервову систему та порушує соматичний баланс організму. Представники акцентують увагу на нейрофізіологічних механізмах, зокрема функціональних змінах у центральній нервовій системі, гормональних дисбалансах (кортизол, адреналін), які виникають під впливом постійного стресу. Внаслідок цього знижуються адаптаційні можливості організму, погіршується сон, порушується імунітет, зростає ризик серцево-судинних, гастроентерологічних і психосоматичних захворювань [64].

Значну роль відіграє особистісно-орієнтований підхід, який розглядає емоційне вигорання як результат взаємодії зовнішніх чинників і внутрішньо-особистісних рис. У рамках цього підходу акцент робиться на індивідуальних особливостях: рівень тривожності, самоконтролю, емоційної стабільності, схильність до перфекціонізму, самопожертви, гіпервідповідальності. Психологи, які працюють у цьому руслі, вважають, що не всі люди однаково реагують на стресові умови праці, і саме особистісні ресурси або їх дефіцит визначають рівень уразливості до вигорання [73].

Окремо варто виділити організаційно-психологічний підхід, який акцентує увагу на умовах праці, стилі керівництва, комунікаційній культурі, системі оцінки та заохочення. Згідно з цим підходом, саме організаційні чинники – надмірне навантаження, низька автономія, відсутність зворотного зв'язку, неефективне управління – сприяють виникненню вигорання у працівників.

Дослідники наголошують, що відповідальність за профілактику вигорання не може повністю покладатися на індивіда – роботодавець зобов'язаний створити сприятливе, підтримувальне середовище. Важливу роль у цьому відіграють HR-підходи, тренінги, коучинг, змінене управління навантаженням, дотримання балансу між роботою і відпочинком та ін. [54].

Когнітивно-поведінковий підхід інтерпретує синдром емоційного вигорання через призму дисфункційних установок, ірраціональних переконань та неправильних моделей мислення. Саме сприйняття працівником себе, інших та своєї роботи відіграє важливу роль у формуванні вигорання. Наприклад, переконання «Я повинен бути ідеальним», «Мені не можна відмовляти», «Я не маю права на помилку» стають причиною внутрішнього тиску й виснаження. Корекція таких установок через когнітивно-поведінкову терапію дозволяє ефективно знижувати рівень вигорання та попереджати його рецидиви [66].

Існує також екзистенційно-гуманістичний підхід, який пояснює синдром вигорання як кризу особистісного сенсу. Представники цієї школи (зокрема В. Франкл, Р. Мей) розглядають вигорання як результат втрати життєвої мотивації, професійного сенсу, зв'язку із власною місією. Коли працівник не бачить цінності у своїй діяльності, не відчуває себе корисним чи значущим, він поступово втрачає енергію та жагу до життя. Цей підхід підкреслює важливість пошуку внутрішнього сенсу, самореалізації, творчості як способу подолання емоційного виснаження. Методики, що базуються на цьому підході, включають логотерапію, арт-терапію, коучинг життєвих цілей [75].

У вітчизняній психології проблема емоційного вигорання також активно вивчається. Зокрема, Л. Карамушка, С. Максименко, Т. Яценко та інші дослідники наголошують на важливості соціально-психологічних чинників, таких як «групово підтримка, рівень соціального капіталу в колективі, адаптаційні стратегії» [36, с. 74]. Вони підкреслюють, що синдром вигорання є не лише індивідуальною проблемою, а й соціальним феноменом, що відображає загальний стан професійного середовища.

Так, у праці А. Костюк синдром емоційного вигорання визначається як стійкий психоемоційний стан, який розвивається у результаті тривалого впливу

професійного стресу, особливо в умовах постійної міжособистісної взаємодії. Він характеризується поступовим виснаженням емоційної, когнітивної та фізичної енергії особистості. У структурі синдрому виокремлюють три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Цей стан порушує адаптивні механізми людини, знижує мотивацію до професійної діяльності та ускладнює міжособистісне спілкування. У психологічній науці його розглядають як захисну реакцію особистості на хронічне професійне перевантаження та емоційну нестачу ресурсів [46].

За словами Н. Абдюкової, синдром емоційного вигорання – це форма психологічної дезадаптації, яка виникає у відповідь на тривалу дію емоційно насичених та виснажливих робочих ситуацій. Його розвиток супроводжується негативними змінами у ставленні до роботи, зниженням емпатії, емоційною спустошеністю та відчуттям професійної неефективності. Це явище частіше спостерігається у представників професій типу «людина-людина», зокрема педагогів, медиків, соціальних працівників. Синдром розгортається поступово, набуваючи рис хронічного психоемоційного виснаження, що зачіпає як особистісну сферу, так і професійну компетентність [1].

І. Брецько визначає синдром емоційного вигорання як внутрішній особистісний конфлікт, що виникає внаслідок розриву між очікуваннями індивіда від своєї професійної діяльності та реальною ситуацією, з якою він стикається. У результаті цього конфлікту знижується рівень задоволеності працею, з'являється втома, розчарування, цинізм, іноді – агресивність. Цей стан розвивається на фоні регулярного емоційного напруження без належної психологічної розрядки. Вигорання може охоплювати не лише емоційні реакції, а й поведінкові прояви, наприклад, уникнення відповідальності чи ізоляцію [13].

На думку Ю. Овчаренка, синдром емоційного вигорання як специфічна форма психологічного виснаження виникає внаслідок тривалого перебування у стресогенному професійному середовищі та характеризується втратою сенсу професійної діяльності. Він охоплює емоційну сферу (виснаження, апатію), мотиваційну (зниження бажання досягати результатів) і поведінкову (ухилення від виконання обов'язків, формальне ставлення до роботи). Однією з важливих

ознак є втрата ідентифікації з професійною роллю, що призводить до емоційної відстороненості. У науковому розумінні синдром має ознаки як реактивного, так і захисного механізму. Його вивчення важливе для запобігання професійній деформації та збереження психічного здоров'я працівника [76].

О. Хайрулін вважає, що синдром емоційного вигорання виражається в комплексі симптомів, пов'язаних з емоційним, розумовим і фізичним виснаженням, що є результатом тривалого стресу на робочому місці. Його поява зумовлена неможливістю або відсутністю навичок ефективної емоційної саморегуляції в умовах постійного емоційного напруження. Він проявляється у втраті емоційної чутливості, безпорадності, фрустрації, зниженні самооцінки та критичному переосмисленні своєї професійної ролі. У психології цей синдром трактується як форма дезадаптації, яка може перерости у більш глибокі порушення – тривожні, депресивні стани, соматичні хвороби [81].

Вчені О. Льошенко, В. Кондоратьєва доводять, що синдром емоційного вигорання має численні прояви, які охоплюють емоційну, когнітивну, поведінкову, фізіологічну та соціальну сфери життя людини. Ці прояви розвиваються поступово, часто непомітно для самої особистості, але з часом стають дедалі інтенсивнішими та руйнівними. Одним із характерних симптомів синдрому є емоційне виснаження. Людина починає відчувати постійну втому, навіть після відпочинку. Зникає енергія, ентузіазм, а будь-яка професійна діяльність викликає втому ще до її початку. Емоційна сфера зазнає серйозних змін: знижується здатність співпереживати, зникає емпатія, з'являється байдужість до людей, з якими раніше була тепла або принаймні доброзичлива взаємодія. Часто з'являється роздратованість, яка раніше не була типовою для людини. Реакції стають імпульсивними, навіть агресивними. Людина відчуває внутрішню напругу, яка може призводити до зривів, емоційних спалахів або, навпаки, до повного емоційного відключення [52].

Поступово формується деперсоналізація, яка полягає у відчуженому, цинічному, байдужому ставленні до колег, клієнтів, учнів, пацієнтів або інших людей, з якими особа взаємодіє в професійній сфері. Людина починає сприймати інших як джерело проблем, тягар, який потрібно терпіти. У працівників

соціальних, медичних, педагогічних професій це особливо небезпечно, оскільки призводить до втрати головної мотивації – допомоги іншим. Зниження професійної самооцінки – ще один важливий прояв синдрому. Особа починає сумніватися у власній компетентності, перестає вірити у свою здатність впливати на результати праці. З'являється відчуття беззмістовності зусиль, марності виконуваних обов'язків. Людина відчуває себе «на автоматі», працює без зацікавлення, з відчуттям «виконання плану», а не реалізації місії [56].

Когнітивна сфера також страждає: порушується концентрація уваги, знижується здатність до аналітичного мислення, ускладнюється прийняття рішень. Може виникати відчуття «затуманення» свідомості, втрати контролю над власними думками. Спостерігається зниження пам'яті, особливо оперативної, а також швидкості мислення. Серед поведінкових проявів характерними є ухилення від професійних обов'язків, зростання прокрастинації, формалізм у виконанні роботи. Людина намагається мінімізувати контакти з іншими, уникає відповідальності, прагне ізолюватися. Може зрости кількість конфліктів, іноді з'являються порушення дисципліни та ін. [15].

Фізіологічні симптоми проявляються через постійне відчуття втоми, головний біль, порушення сну, проблеми з травленням, зниження імунітету. Частими є серцево-судинні порушення, біль у м'язах, підвищення артеріального тиску. Людина може страждати від безсоння або, навпаки, надмірної сонливості. Змінюється апетит – або різке зниження, або неконтрольоване переїдання, що може призвести до зміни ваги. Організм реагує на психічне перенавантаження через соматичні сигнали, які часто залишаються без належної уваги [38].

На рівні особистісного сприйняття з'являються відчуття спустошеності, безнадійності, розчарування у собі, професії, житті загалом. Можуть виникати ознаки депресивного або тривожного стану, підвищений рівень тривожності, підозріливість, внутрішня напруженість. Людина перестає отримувати задоволення не лише від роботи, а й від життя в цілому. Її не радують хобі, спілкування, досягнення – усе здається сірим, беззмістовним. У соціальному аспекті прояви вигорання можуть включати ізоляцію, конфлікти з колегами, уникнення командної роботи. Людина втрачає інтерес до спілкування,

почувається незрозумілою, неоціненою, відстороненою від колективу. Нерідко виникає бажання змінити професію або припинити діяльність. Соціальні зв'язки послаблюються, підтримка з боку близьких ігнорується або відкидається [56].

На пізніх стадіях емоційного вигорання можливе виникнення апатії, втрати сенсу життя, зниження життєвої активності. Людина може почати зловживати алкоголем, нікотинном або іншими речовинами як спробою зняти внутрішню напругу. В окремих випадках спостерігається розвиток психосоматичних захворювань, клінічної депресії, аж до суїцидальних думок [72].

Синдром емоційного вигорання має поетапний характер розвитку: від легких симптомів втомити до глибоких психологічних та фізіологічних порушень. Його прояви варто розглядати як серйозний сигнал для звернення по допомогу – психологічну, медичну або соціальну. Надзвичайно важливо, щоб керівники, колеги, а головне – сама людина, вчасно розпізнали ці симптоми та вжили заходів профілактики чи корекції. Ігнорування проявів емоційного вигорання загрожує не лише якістю професійної діяльності, а й благополуччям особистості.

Причини синдрому емоційного вигорання є багатофакторними, вони охоплюючи як зовнішні умови професійної діяльності, так і особистісні особливості людини. Вони не зводяться лише до перевтоми або нестачі відпочинку, хоча ці фактори, безумовно, відіграють значну роль. Насамперед, однією з основних причин є хронічний професійний стрес, що виникає внаслідок постійного тиску на працівника, високих вимог до результатів праці, обмежених ресурсів і надмірної відповідальності. Особливо це стосується представників так званих «допоміжних професій» – педагогів, медичних працівників, психологів, соціальних працівників, які постійно взаємодіють з іншими людьми [1].

Важливою причиною є надмірне емоційне навантаження, з яким людина стикається щодня. Це навантаження не завжди пов'язане з фізичним зусиллям, а більше – з постійною необхідністю емоційного залучення, співпереживання, підтримки інших, іноді – у важких життєвих ситуаціях. Такі умови виснажують особистість, особливо коли вона не має можливості відновити свій ресурс. Часто люди у таких професіях не дозволяють собі слабкість, адже очікується, що вони

будуть «опорою» для інших, і саме ця внутрішня заборона на слабкість є однією з важливих внутрішніх причин вигорання [90].

Наступною поширеною причиною є відсутність соціальної підтримки як на роботі, так і в особистому житті. Людина може не мати з ким поділитися переживаннями, не отримувати емоційного підкріплення або визнання від колег, керівництва чи близьких. Це створює відчуття ізоляції, безпорадності, непотрібності, що значно посилює симптоми вигорання. У колективах з напруженим мікрокліматом, високим рівнем конкуренції чи токсичними взаєминами ризик виникнення синдрому значно зростає.

Ще однією важливою причиною є невідповідність між очікуваннями і реальністю професійної діяльності. Людина може мати високі ідеали, бажання допомагати, приносити користь, реалізовувати себе, однак стикається з байдужістю, формалізмом, низькою оплатою праці, відсутністю перспектив. Таке розчарування в професії призводить до втрати сенсу діяльності та, відповідно, емоційного виснаження. У педагогічній чи соціальній роботі це часто пов'язано з бюрократизацією, перевантаженням документацією, що нівелює творчу або гуманістичну складову роботи [15].

До причин синдрому також належить відсутність кар'єрного росту або професійного розвитку. Людина, яка довго перебуває в одному і тому ж статусі без можливості зростання чи вдосконалення, починає відчувати застій. Відсутність нових викликів, одноманітність завдань і рутинність сприяють втраті інтересу до роботи та знижують мотивацію. Такий стан призводить до відчуття марності зусиль і знецінення результатів своєї праці [35].

Низький рівень оплати праці, особливо при високому навантаженні, також є важливим фактором вигорання. Коли особа витрачає багато емоційної та інтелектуальної енергії, а матеріальна винагорода не відповідає зусиллям, це формує почуття несправедливості, незадоволеності, образи. Така диспропорція знижує рівень залучення, посилює втому і демотивує. Відчуття фінансової незахищеності посилює стрес, особливо в умовах економічної нестабільності. Перфекціонізм, гіпервідповідальність, надмірна емпатійність, емоційна нестійкість також роблять людину вразливою до професійного виснаження. Такі

працівники часто працюють на межі своїх можливостей, не вміють делегувати обов'язки, не дозволяють собі відпочивати, а будь-яку помилку сприймають як катастрофу. Вони схильні ігнорувати власні потреби, жертвуючи собою заради інших, що поступово виснажує їх внутрішні ресурси [18].

Окрему роль відіграє культура організації – її цінності, стиль управління, рівень відкритості та підтримки. Авторитарний стиль, надмірний контроль, відсутність довіри до працівників створюють напружену атмосферу, яка є живильним середовищем для формування синдрому. Якщо в колективі не прийнято обговорювати емоційний стан, просити допомоги чи визнавати втому, працівники приховують свої проблеми, що лише ускладнює ситуацію [25].

Отже, синдром емоційного вигорання є складним психоемоційним явищем, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, надмірного емоційного навантаження та професійного виснаження. Його сутність полягає у поступовій втраті внутрішніх ресурсів, емоційного залучення та мотивації до діяльності, що супроводжується почуттям втоми, байдужості, знецінення власної роботи та зниженням ефективності. Прояви синдрому охоплюють емоційну, когнітивну, фізіологічну, поведінкову та соціальну сфери, негативно впливаючи як на особистісне благополуччя, так і на професійну продуктивність людини. Усвідомлення ознак і механізмів формування вигорання є необхідною умовою для його своєчасного виявлення, профілактики та подолання, що має особливе значення для представників соціально значущих професій.

1.2. Психологічні особливості емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності

У сучасних умовах зростання темпу життя, інтенсивності трудових навантажень і психологічного тиску на працівників особливої актуальності набуває вивчення особливостей емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності. Це явище є складним інтегративним феноменом, що охоплює емоційну, мотиваційну, когнітивну та поведінкову сфери особистості, і поступово призводить до втрати внутрішніх ресурсів, зниження професійної

ефективності, а також порушення психічного і фізичного здоров'я. Емоційне вигорання не лише впливає на самопочуття працівника, але й суттєво знижує якість виконання службових обов'язків, провокуючи конфлікти в колективі та формування негативного соціально-психологічного клімату.

Зазначимо, що емоційне вигорання особистості у процесі професійної діяльності є однією з найактуальніших проблем сучасної психології праці, що зумовлена зростанням психоемоційного навантаження, високими вимогами до працівників і постійною потребою в адаптації до змін. Цей феномен проявляється у формі хронічної втоми, емоційного виснаження, зниження мотивації, байдужості до професійної діяльності та втрати віри у власну компетентність. Особливо вразливими до емоційного вигорання є представники допоміжних професій, які щоденно взаємодіють з іншими людьми та емоційно включені в процес праці. У довгостроковій перспективі цей стан негативно впливає на професійну ефективність, особистісне самопочуття та міжособистісні стосунки, що потребує аналізу його психологічної природи.

Емоційне вигорання особистості у професійній діяльності Д. Асонов визначає як складний психоемоційний стан, що виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу, емоційного перенапруження та відсутності достатніх ресурсів для відновлення. Його характерними ознаками є хронічна втома, зниження емоційної чутливості, втрата інтересу до роботи, апатія й байдужість до результатів професійної діяльності. Такий стан формується поступово, впливаючи не лише на емоційний, а й на когнітивний та поведінковий рівні функціонування особистості. Вигорання призводить до зниження мотивації, професійної самооцінки та ефективності, що, своєю чергою, погіршує міжособистісні стосунки в колективі. У складніших випадках це може стати передумовою розвитку тривожних чи депресивних розладів [3].

За словами І. Вахоцької, синдром емоційного вигорання – це форма професійного дистресу, що виникає під впливом тривалого емоційного напруження та інтенсивної взаємодії з іншими людьми в умовах обмежених психологічних ресурсів. Він включає емоційне виснаження, деперсоналізацію (негативне або цинічне ставлення до оточуючих) і зниження відчуття

професійної значущості. Особистість поступово втрачає внутрішній зв'язок зі своєю діяльністю, відчуває відторгнення робочого середовища, а також труднощі у відновленні енергії після робочого дня [15]. Такий стан є не просто втомою, а глибоким порушенням емоційного й мотиваційного функціонування людини. Його особливість в тому, що особа продовжує виконувати робочі обов'язки, але втрачає залучення і психологічну присутність у процесі праці.

Емоційне вигорання в професійній діяльності А. Коняхіна визначає як психологічну реакцію на хронічний робочий стрес, яка проявляється у вигляді втрати емоційної, фізичної та когнітивної енергії. Воно виникає в ситуаціях, коли вимоги роботи систематично перевищують адаптаційні можливості працівника, а підтримка з боку колег чи керівництва є недостатньою. Внаслідок формується негативне ставлення до професійної ролі, а робота сприймається як тягар. Важливим аспектом є те, що людина не завжди усвідомлює наявність проблеми на початкових стадіях, оскільки вигорання розвивається поступово [26]. З часом це може призвести до втрати сенсу професійної діяльності та соціальної ізоляції.

Емоційне вигорання особистості, на думку О. Керик, може бути результатом тривалого емоційного перевантаження, що виникає внаслідок інтенсивної професійної діяльності без належної психологічної компенсації. Цей стан характеризується відчуттям виснаження, роздратованістю, зниженням емпатії та емоційною холодністю у стосунках з клієнтами, колегами чи підопічними. З психологічного погляду, це механізм захисту особистості, який дозволяє зменшити внутрішнє напруження шляхом емоційного «відключення» від роботи. Проте такий захист є деструктивним, оскільки знижує рівень професійної задоволеності та самоцінності. Зрештою, це порушує цілісність особистості та може спричинити професійну деформацію [39].

Емоційне вигорання у професійному контексті Л. Леженіна визначає як патологічну адаптивну реакцію особистості на систематичний тиск, що викликає емоційну відстороненість, професійну демотивацію та внутрішнє виснаження. Зовні такий працівник може виглядати функціональним, але внутрішньо відчуває байдужість, втому, роздратованість і відсутність задоволення від результатів своєї праці. Цей стан часто супроводжується порушенням сну,

тривожністю, соматичними симптомами та зниженням соціальної активності. Особливістю вигорання є те, що воно не залежить від об'єктивної складності роботи, а пов'язане із суб'єктивним сприйняттям навантаження та браком підтримки. Такий стан вимагає психологічного втручання, оскільки без належної допомоги може перейти у хронічну форму [51].

Причини емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності є багатофакторними і можуть мати як індивідуальний, так і організаційний характер. Однією з основних причин є надмірне навантаження та стрес, з якими стикаються працівники, особливо в професіях, де є високий рівень взаємодії з людьми, наприклад, у соціальній сфері, медицині, освіті. Постійний тиск щодо виконання складних і часто суперечливих завдань, а також відсутність адекватного відпочинку або часу для відновлення енергії може призводити до емоційного та фізичного виснаження. Високі вимоги до працівника з боку керівництва, клієнтів формують відчуття безвиході, коли результат роботи не відповідає очікуванням або не приносить бажаної вдячності чи підтримки.

Ще однією значущою причиною є відсутність або недостатність ресурсів для виконання професійних обов'язків. Це може бути не тільки матеріальна складова, а й психологічна підтримка з боку колег або керівників. Відчуття ізолюваності, неможливість звернутися за допомогою або відсутність ефективної зворотної реакції на свою роботу можуть посилювати відчуття безпорадності. Працівник починає відчувати, що його зусилля не помічаються, що призводить до зниження мотивації та зростання апатії до діяльності [53].

Важливою причиною є також низька автономність на роботі. Відсутність контролю над процесом виконання завдань, жорстке регулювання робочих процесів, постійне втручання з боку керівництва призводять до почуття безпорадності та фрустрації. Людина, яка не має змоги приймати власні рішення, часто відчуває себе в пастці, що збільшує рівень стресу і, в кінцевому рахунку, веде до вигорання. Це особливо характерно для організацій, де стилі управління є авторитарними або недостатньо чутливими до потреб співробітників.

Соціально-психологічні чинники вигорання також мають велике значення. Напружена міжособистісна атмосфера на роботі, конфлікти в колективі,

відсутність командної підтримки та відчуття недооцінки власних зусиль значно збільшують ризик розвитку емоційного вигорання. Людина, яка не отримує належної емоційної підтримки або не може вирішити конфлікти в колективі, може почати відчувати психічне і фізичне виснаження, що в результаті призводить до втрати інтересу до роботи та емоційної відстороненості [35].

Особистісні характеристики також можуть бути причиною виникнення вигорання. Люди з високим рівнем перфекціонізму, які постійно ставлять перед собою надвисокі вимоги, більше схильні до розвитку вигорання, оскільки не можуть дозволити собі навіть невеликі невдачі чи помилки. Такі люди часто схильні до самокритики, відчують постійну напругу і можуть ставити надмірні вимоги не тільки до себе, але й до інших. Відсутність гнучкості, надмірна відповідальність за все, що відбувається в професійній сфері, може посилювати стрес і психоемоційне виснаження, що призводить до вигорання [57].

Одним із важливих факторів є також відсутність належної самоорганізації і невміння управляти своїм часом і емоціями. Працівники, які не здатні розподіляти навантаження чи правильно реагувати на стресові ситуації, частіше піддаються емоційному вигоранню. Вони можуть не мати навичок ефективного управління стресом або не вміти справлятися з негативними емоціями, що спричиняє накопичення психологічного тиску та виснаження. Не менш важливим чинником є невизначеність у професійних обов'язках або зміна ролі працівника. Коли працівник не має чітко визначених завдань або стикається з постійними змінами в обов'язках без належної адаптації, це може призвести до стресу та втрати орієнтації в професійній діяльності [1].

Крім того, несприятливі робочі умови, такі як погане освітлення, шум, висока температура в офісі або на робочому місці, можуть збільшувати фізичне навантаження на працівника і сприяти виникненню стресових ситуацій. Такий фізичний дискомфорт на додачу до психологічного стресу може значно підвищити ризик розвитку емоційного вигорання. Це важливо у випадках, коли робоче середовище не дозволяє створити комфортні умови для працівників.

Прояви емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності можуть охоплювати емоційний, фізичний, когнітивний, поведінковий

рівні особистості. Одним з основних проявів емоційного вигорання є емоційне виснаження, яке супроводжується відчуттям постійної втоми, слабкості та дефіциту енергії. Людина починає відчувати, що її ресурси вичерпуються, а будь-які професійні завдання здаються непосильними. Це може призводити до того, що працівник перестає отримувати задоволення від своєї діяльності, навіть якщо раніше ця діяльність приносила радість і внутрішнє задоволення. Поява вигорання може супроводжуватися відчуттям безсилля, неможливістю сконцентруватися на завданнях і схильністю до постійного стресу [40].

Іншим проявом вигорання є деперсоналізація, коли людина починає відчувати відчуження від оточуючих, особливо від тих, з ким вона взаємодіє в професійному середовищі. Це може проявлятися у вигляді байдужості, цинізму, негативного ставлення до колег, клієнтів або підлеглих. Працівник перестає ставитись до інших з емоційною чутливістю, втрачає здатність співчувати чи підтримувати. Деперсоналізація може бути виражена у вигляді зневажливого ставлення до людей, котрі звертаються за допомогою, або навіть визнання їх менш значущими. Такі зміни в ставленні до оточуючих сприяють зниженню якості взаємодії та можуть призвести до виникнення конфліктних ситуацій.

Ще одним важливим проявом емоційного вигорання є зниження професійної ефективності та мотивації. Працівник, який переживає вигорання, часто відчуває, що його зусилля не приносять бажаних результатів. Він може почати уникати виконання своїх обов'язків або працювати «за інерцією», без особливого залучення та відповідальності. Це проявляється в низькому рівні інтересу до роботи, неохочому виконанні завдань, що раніше приносили задоволення. Зниження продуктивності праці супроводжується почуттям незадоволення, яке ще більше поглиблює емоційне вигорання. Працівники, що переживають вигорання, часто відчувають, що їхні зусилля залишаються непоміченими, а результат не виправдовує витрачених сил [55].

Крім того, емоційне вигорання може проявлятися через фізичні симптоми, такі як постійна втома, головний біль, безсоння, проблеми з шлунково-кишковим трактом, серцево-судинні розлади та інші соматичні симптоми. Фізична втома часто не зникає навіть після відпочинку або вихідних, що є результатом

хронічного стресу та емоційного перенавантаження. Людина, яка страждає від емоційного вигорання, може почати помічати у себе фізичні проблеми, які супроводжуються відсутністю змін навіть після нормалізації режиму сну або відпочинку. Ці фізичні симптоми вигорання можуть бути сигналом про потребу особистості в професійній допомозі [67].

Важливим аспектом проявів емоційного вигорання є також зміни в когнітивній сфері. Працівник може почати відчувати, що його здатність до концентрації та прийняття рішень значно погіршується. Він може ставати більш забудькуватим, неуважним, йому важче орієнтуватися в інформації та виконувати завдання вчасно. Може з'явитися відчуття розгубленості, нездатності впоратися зі своїми обов'язками, навіть якщо раніше ці ж завдання здавались легкими. Когнітивні труднощі призводять до збільшення робочого стресу, оскільки працівник усвідомлює, що не справляється з вимогами.

Поведінкові зміни, пов'язані з емоційним вигоранням, також мають важливе значення. Людина, яка переживає цей стан, може ставати більш відчуженою та закритою. Вона може уникати спілкування з колегами, знижуючи рівень соціальної взаємодії в колективі. Більше того, поведінкові прояви можуть включати підвищену роздратованість, агресивність або байдужість до виконання своїх обов'язків. Ці зміни часто призводять до погіршення стосунків в колективі, конфліктів, що, в свою чергу, поглиблює переживання вигорання. Працівник може почати уникати ситуацій, які пов'язані з його професійною діяльністю, або навіть демонструвати пасивність у відповідь на робочі виклики [81].

Ще одним проявом емоційного вигорання є зниження самооцінки. Людина починає сумніватися в своїх силах, вважає себе некомпетентною та невдалою у своїй професійній діяльності. Відчуття невдачі і незадоволення власною роботою підсилюється, що ще більше погіршує емоційний стан працівника. Поступово виникає відчуття «порожнечі», коли професійне життя перестає приносити сенс або задоволення. Це зниження самооцінки може призвести до тривожності, депресивних симптомів і навіть до соціальної ізоляції.

Наслідки емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності можуть впливати як на саму людину, так і на її взаємодію з оточенням,

а також на загальний стан організації. Одним із основних наслідків є значне зниження продуктивності праці. Людина, що переживає вигорання, часто відчуває постійну втомленість і розбитість, що робить її менш ефективною у виконанні професійних завдань. Вона починає допускати більше помилок, упускає деталі, не може зосередитися на завданнях, що, в свою чергу, призводить до погіршення результатів роботи та зниження якості виконання обов'язків [2].

Другим наслідком є деградація професійних навичок та зниження мотивації до подальшого розвитку в обраній сфері. Людина, що страждає від вигорання, перестає прагнути до професійного вдосконалення, досягнення нових цілей або розвитку кар'єри. Вона може почати відчувати байдужість до професії, яка раніше приносила задоволення, і втратити бажання вчитися, підвищувати кваліфікацію або шукати нові можливості для кар'єрного росту. Це часто призводить до стагнації на поточному робочому місці і навіть до змін у напрямку професійної діяльності, коли людина намагається втекти від стресових умов або просто змінити роботу, не маючи чіткого уявлення про свої подальші цілі.

Соціальні наслідки емоційного вигорання також мають значний вплив на особисте життя працівника. Відчуження та деперсоналізація, що виникають на фоні вигорання, призводять до того, що працівник стає менш емоційно доступним для оточуючих. Він може почати уникати контактів з колегами або рідними, відчувати, що не має сил на спілкування або взаємодію з іншими людьми. Це може призвести до ізоляції, самотності, що знову ж таки погіршує психоемоційний стан особистості. В окремих випадках це може призвести до розриву стосунків, як у професійному середовищі, так і в особистому житті [35].

Фізичні наслідки емоційного вигорання є ще одним серйозним аспектом. Постійний стрес і втома, які супроводжують вигорання, можуть призводити до розвитку різноманітних соматичних захворювань. Це можуть бути головні болі, порушення сну, підвищений рівень тривожності, проблеми з серцево-судинною системою, порушення роботи шлунково-кишкового тракту та інші фізичні симптоми. Оскільки вигорання тісно пов'язане з хронічним стресом, організм з часом втрачає здатність адаптуватися до навантажень, що може призвести до розвитку серйозних захворювань, таких як гіпертонія, діабет, депресії та навіть

інсульту. Часто люди, які переживають вигорання, не звертаються до лікарів вчасно, оскільки вони не в змозі оцінити серйозність ситуації і не хочуть визнавати наявність проблеми [22].

Також емоційне вигорання призводить до зниження рівня задоволення життям загалом. Людина, яка переживає цей стан, може почати відчувати себе нещасною, що в свою чергу може вплинути на її самосприйняття та впевненість у собі. Вона може відчувати, що її життя позбавлене сенсу, що її зусилля не приносять жодних результатів або ж її не цінують оточуючі. Таке почуття може перерости в хронічну депресію або навіть у суїцидальні думки, якщо не вжити належних заходів для підтримки та відновлення психоемоційного стану.

Серед наслідків емоційного вигорання слід виділити велику ймовірність розвитку професійної незадоволеності, яка часто виявляється у вигляді тривалих перерв на роботі або навіть постійної відсутності мотивації працювати. Відомо, що працівники, які відчують емоційне вигорання, схильні до більшої кількості прогулянок або звільнень через тривалі хвороби. Це може створити додаткове навантаження на організацію, оскільки доводиться витратити час і ресурси на пошук нових співробітників або перекваліфікацію існуючих працівників [36].

Одним з наслідків є також порушення морально-психологічного клімату в колективі. Людина, що страждає від емоційного вигорання, може бути менш терпимою до колег, більше схильною до конфліктів, що створює напружену атмосферу в робочому середовищі. Це, в свою чергу, може погіршити не лише ефективність роботи команди, але й знизити загальний рівень задоволення співробітників від робочого процесу. Зв'язки в колективі можуть стати більш формальними, а комунікація – менш ефективною, що ускладнює досягнення спільних цілей і вирішення професійних завдань.

Профілактика емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності дозволяє не лише зберегти психічне і фізичне здоров'я працівників, але й підтримати високий рівень ефективності їхньої діяльності. Один із основних підходів до профілактики полягає у зміцненні психоемоційної стійкості особистості. Працівникам необхідно вчити ефективно управляти емоціями, зберігати позитивний настрій і ставитися до робочих труднощів не як

до особистих проблем, а як до завдань, що потребують колективного вирішення. Для цього важливо впроваджувати тренінги з емоційного інтелекту, які дозволяють навчитись розпізнавати й конструктивно реагувати на власні емоції.

Одним із важливих аспектів профілактики є розвиток навичок стрес-менеджменту. Людина, яка здатна ефективно справлятися з напругою та стресовими ситуаціями, має менше шансів піддатися емоційному вигоранню. Так, техніки релаксації, медитації, глибокого дихання та фізичних вправ допомагають знизити рівень стресу і підвищити загальну стійкість до професійних навантажень. Важливим елементом профілактики є також своєчасна організація перерв під час робочого дня, що дозволяє працівникам відновлювати енергію і зменшувати накопичену втомленість [47].

Додатково, важливим аспектом є управління робочим навантаженням. Коли працівники мають чітко визначені завдання, обсяги яких не перевищують їх можливостей, це допомагає зменшити ризик вигорання. Важливо також, щоб робоче середовище було підтримуючим, а самі завдання – посильними. Надмірна вимогливість, невизначеність щодо очікувань або ж відсутність чіткої організаційної структури призводять до підвищення рівня стресу та знижують мотивацію. Керівництво повинно уважно слідкувати за навантаженням працівників, забезпечити умови для реалізації завдань у комфортному темпі.

Крім того, важливою складовою профілактики вигорання є підтримка позитивних міжособистісних стосунків в колективі. Взаємодія з колегами, здатність отримати підтримку в складних ситуаціях – усе це сприяє зниженню рівня стресу та полегшує подолання труднощів. Для цього можна організовувати командні заходи, тренінги на згуртування колективу або навіть неформальні зустрічі, де працівники зможуть обмінюватися досвідом та отримувати моральну підтримку. Важливо, щоб у колективі панувала атмосфера довіри, а конфлікти вирішувались мирним шляхом, без загострення відносин [49].

Не менш важливою є організація роботи на всіх рівнях так, щоб працівники могли контролювати свої обов'язки та брати участь у процесах прийняття рішень. Підвищення рівня автономії дозволяє людині відчувати себе більш впевнено і менш піддано зовнішньому тиску. Чим більше працівник може

контролювати свою роботу та приймати власні рішення, тим менше ймовірність того, що він відчує виснаження або втрату сенсу у своїй діяльності.

Програми з психологічної підтримки та консультування також є важливою частиною профілактики емоційного вигорання. Вони дозволяють працівникам звернутися за допомогою до фахівців, коли вони почуваються перевантаженими або переживають складні емоційні стани. Психологи, коучі та консультанти можуть допомогти виявити корінь проблеми, навчити керувати стресом і знайти шляхи для покращення загального психічного стану. Такі програми також допомагають формувати здорове ставлення до психологічного здоров'я, підвищуючи усвідомленість працівників щодо важливості турботи про себе.

Важливим елементом профілактики є також своєчасне виявлення перших ознак вигорання у працівників. Профілактичні заходи не обов'язково повинні обмежуватися тільки запобіганням розвитку вигорання, але й можуть включати в себе раннє виявлення симптомів, що дозволить вчасно вжити заходів для зниження навантаження і корекції стану працівника. Це може бути досягнуто через регулярні бесіди з працівниками, надання можливості для зворотного зв'язку та встановлення системи підтримки і навчання [63].

Отже, емоційне вигорання особистості у процесі професійної діяльності проявляється через емоційну виснаженість, зниження професійної ефективності, депресивні настрої та фізичні симптоми. Це явище значно впливає на загальний психоемоційний стан фахівця, знижуючи його здатність справлятися з професійними навантаженнями, що може призвести до тривалих психологічних проблем. Причини вигорання часто криються в тривалому стресі, високих вимогах на роботі, відсутності підтримки, а також у внутрішніх конфліктах особистості. Тому слід звертати увагу на психологічні особливості вигорання, своєчасно виявляти ознаки вигорання і застосовувати відповідні методи корекції та профілактики для збереження психічного здоров'я і ефективності працівників у професійній діяльності.

1.3. Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту

Вивчення емоційного вигорання працівників соціального захисту є надзвичайно важливим для забезпечення їхнього професійного благополуччя та ефективності. Працівники соціального захисту щодня стикаються з емоційно важкими ситуаціями, що вимагають від них значних психологічних ресурсів. Без належної підтримки та розуміння соціально-психологічних аспектів їхньої діяльності, вони можуть стати вразливими до вигорання, що негативно вплине на якість наданих послуг та їх психічне здоров'я. Тому вивчення цих чинників є необхідним для розробки ефективних стратегій підтримки, профілактики та підвищення стійкості працівників у складних професійних умовах.

Зазначимо, що професійна діяльність працівників соціального захисту є однією з найскладніших і відповідальних сфер, що вимагає від фахівців високого рівня емоційної стійкості, психічної витривалості та професіоналізму. Ці працівники працюють із соціально вразливими категоріями населення, такими як люди похилого віку, інваліди, малозабезпечені сім'ї, бездомні та інші, що часто переживають складні життєві ситуації. Внаслідок цього професія соціального працівника потребує не лише знань у галузі права, соціальних наук та медицини, але й глибокої психологічної підготовленості. Кожен день працівники соціального захисту стикаються з емоційно важкими ситуаціями, які вимагають від них не тільки надання допомоги, але й підтримки, співчуття та розуміння. Це робить їхню роботу відповідальною, але також дуже стресовою, оскільки вони часто стають свідками горя та страждань своїх клієнтів.

Однією з важливих особливостей професійної діяльності працівників соціального захисту є необхідність надання допомоги людям, які знаходяться в складних життєвих обставинах, що, безумовно, накладає значний емоційний відбиток на самих фахівців. Систематичний контакт із людьми, які переживають важкі часи, може призводити до емоційного виснаження, відчуття безсилля перед соціальними проблемами і навіть до розвитку синдрому емоційного вигорання. Більш того, соціальні працівники часто працюють у складних умовах, з обмеженими ресурсами, що ускладнює виконання їхніх професійних обов'язків

і додає стресу. Зокрема, вони можуть бути змушені вирішувати проблеми, для яких не вистачає фінансування або організаційної підтримки, що створює додатковий тиск і відчуття безпорадності [2].

Також важливою ознакою є високий рівень емоційної інтенсивності роботи. Соціальні працівники щодня стикаються з проблемами своїх підопічних, слухають їхні трагедії, переживають разом із ними важкі життєві моменти. Тому емоційне залучення до проблем клієнтів є неминучим, і це створює великий психоемоційний тягар. Однак, незважаючи на це, працівники повинні зберігати професіоналізм, обмежуючи особисті емоції від професійного сприйняття ситуацій, щоб бути ефективними в наданні допомоги [21].

Серед труднощів, з якими стикаються соціальні працівники, варто зазначити складність взаємодії з іншими соціальними інститутами та службами. Соціальні працівники часто працюють у співпраці з медичними, правовими та іншими державними структурами, що іноді призводить до організаційних бар'єрів і затримок у процесі надання допомоги. Бюрократичні перепони, відсутність координації між різними установами та недостатнє фінансування соціальних програм можуть створювати відчуття безсилля у працівників, а також знижувати ефективність роботи, сприяючи їх професійному вигоранню.

Суттєвою рисою роботи соціальних працівників є і взаємодія з людьми, які часто мають психологічні проблеми. Соціальний працівник часто стає не лише фахівцем, що надає допомогу, але й психологом, який допомагає людям пройти через складні емоційні періоди. Це вимагає не лише надання матеріальної чи правової допомоги, а й здатності до емпатії, слухання і підтримки. Однак, без належної самопідготовки та підтримки з боку організації, така висока емоційне залучення може призвести до втрати здатності ефективно виконувати свої обов'язки, погіршення психічного здоров'я та розвитку вигорання [17].

Істотною проблемою є нестабільні умови праці соціальних працівників. Багато працівників працюють за неповний робочий день, на тимчасових контрактах або за сумісництвом. Це може привести до недостатньої мотивації і зниження продуктивності, оскільки працівники часто не мають постійної підтримки або можливості для професійного розвитку. Відсутність стабільності

у робочому місці також створює додатковий стрес, оскільки працівники повинні постійно хвилюватися про збереження роботи та фінансові перспективи.

Серед інших викликів для працівників соціального захисту є також труднощі, пов'язані з особливостями клієнтів, з якими вони працюють. Люди, які звертаються за соціальною допомогою, часто перебувають у стані крайньої соціальної або емоційної незахищеності, що може ускладнювати взаємодію з ними. Вони можуть бути агресивними, скептичними або неприязно налаштованими, що створює додатковий психологічний тиск на працівника. Водночас, соціальні працівники повинні знаходити способи налагодження довіри, що є критично важливим для успіху їх роботи [53].

Прояви емоційного вигорання працівників соціального захисту можуть бути різноманітними і проявлятися на різних рівнях – фізичному, емоційному та соціальному. Одним із найбільш очевидних проявів є фізичне виснаження, коли працівники відчують хронічну втому, нездатність відновлювати енергію, навіть після тривалого відпочинку. Це може проявлятися в постійній втомленості, зниженні рівня енергії, погіршенні фізичного здоров'я, що зменшує здатність до виконання професійних обов'язків. З часом, працівники починають відчувати себе фізично і психічно виснаженими, навіть якщо кількість годин роботи не збільшилась. Цей стан може посилюватися відсутністю достатнього відновлення сил після робочого дня або в перервах між важкими робочими завданнями, що призводить до ще більшого емоційного і фізичного виснаження.

Другим важливим проявом емоційного вигорання є емоційне виснаження, яке проявляється в зниженні рівня емоційної стійкості. Працівники можуть почати відчувати байдужість до проблем клієнтів, які раніше викликали співчуття та бажання допомогти. Таке вигорання призводить до того, що співчуття та емпатія, важливі для роботи в соціальній сфері, значно знижуються або навіть зникають. Це може викликати відчуття внутрішнього конфлікту, оскільки працівник усвідомлює, що він втрачає здатність емоційно реагувати на ситуацію, що сприймається як невідповідність вимогам професії. Зниження емоційного залучення до роботи може призводити до байдужості до результатів

своєї діяльності, відсутності бажання працювати з клієнтами, що, в свою чергу, погіршує якість наданих послуг і допомоги [74].

Іншим проявом емоційного вигорання є негативне ставлення до професії та організації. Почуття розчарування, безнадійності і втрата мотивації можуть призвести до критики не тільки своєї роботи, але й самої організації, в якій працівник працює. Це часто призводить до появи цинічного ставлення до установи, керівництва або колег. Працівники можуть почати відчувати себе неоціненими, і це відчуття може посилювати їхній стрес, формуючи внутрішнє відчуття, що робота не приносить жодного задоволення або радості. Внаслідок цього вони можуть стати менш мотивованими для досягнення результатів, знижуючи свою продуктивність і, відповідно, якість виконуваної роботи.

Соціальні прояви емоційного вигорання включають ізоляцію від колег і клієнтів. Працівники, що переживають вигорання, можуть почати уникати соціальних контактів або обмежувати свою взаємодію з іншими людьми, включаючи колег та клієнтів. Це може виражатися в замкненості, мовчазності або демонстрації явної відчуженості, що знижує ефективність командної роботи та створює додаткову напругу в колективі. Такі працівники часто відчують невдоволення від роботи в команді і можуть виявляти неприязнь до спільної діяльності, що посилює проблему вигорання. Така поведінка може стати замкнутим колом, оскільки соціальна ізоляція призводить до ще більшої самотності і погіршує емоційний стан працівника [77].

Зниження професійної ефективності також є одним із проявів емоційного вигорання. Це відбувається через втрату мотивації до виконання завдань, погіршення здатності концентруватися і приймати ефективні рішення. Працівники, що переживають вигорання, починають робити більше помилок, їхня працездатність значно знижується. Часто це супроводжується почуттям безпорадності та неможливістю вирішити проблеми, що виникають у ході роботи. Працівники відчують, що не можуть справлятися зі своїми обов'язками, і це посилює відчуття невдачі. Цей процес може перерости у низку невдач, що ще більше знижує самоповагу і підвищує ризик повного вигорання.

Нарешті, емоційне вигорання фахівця може призвести до погіршення психологічного здоров'я, що відображається у депресивних станах, тривожності та навіть виникненні психосоматичних захворювань. Працівники можуть почати відчувати хронічне занепокоєння, тривогу та депресію, які не мають явної фізичної причини. Такі симптоми можуть стати перешкодою для нормального функціонування працівника, знижуючи його здатність виконувати повсякденні обов'язки. Депресивні стани можуть призвести до подальшої соціальної ізоляції, що тільки посилює емоційне вигорання і ускладнює процес відновлення [72].

Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту мають важливий вплив на їх емоційний стан, психічне здоров'я та загальну ефективність роботи. Одним із основних чинників є високий рівень емоційної інтенсивності роботи. Працівники соціального захисту щодня взаємодіють з людьми, які переживають складні кризові ситуації: втрата рідних, хвороби, бідність, соціальна ізоляція, насильство тощо. Вони змушені не тільки надавати практичну допомогу, а й бути емоційною підтримкою для тих, хто звертається за допомогою. Постійний емоційний контакт із клієнтами, які переживають стрес, біль чи інші емоції, без сумніву, викликає в працівників емоційне виснаження. Психологічне залучення до проблем інших людей може призвести до виникнення відчуття безсилля, коли працівник розуміє, що не може вирішити всі проблеми клієнта чи змінити його ситуацію [89].

Іншим важливим чинником є соціальна ізоляція та відсутність підтримки на робочому місці. Працівники соціального захисту часто працюють в умовах обмежених ресурсів і в непростих соціальних умовах. Вони мають справу з великою кількістю проблем, що вимагають багато уваги та емоційних зусиль, але не завжди отримують достатньо підтримки від колег чи керівництва. В умовах недостатнього соціального визнання і відсутності позитивного зворотного зв'язку з боку керівників та організації, працівники можуть відчувати себе неоціненими. Це призводить до виникнення відчуття самотності та ізоляції, що є значним фактором для розвитку емоційного вигорання. Без належної підтримки з боку колег і керівництва працівники соціального захисту можуть почуватися забутими і непотрібними, що значно знижує їхню мотивацію і

задоволення від роботи. Відсутність емоційної підтримки може також спричиняти відчуття некомпетентності у виконанні своїх обов'язків, що веде до зниження професійної ефективності [2].

Третім важливим чинником є перевантаження професійними обов'язками. Багато працівників соціального захисту працюють з великою кількістю клієнтів та виконують одночасно багато функцій: надання консультацій, організація допомоги, складання звітів, робота з документами, підтримка комунікацій з іншими установами тощо. Це часто призводить до ситуації, коли працівники не можуть належним чином зосередитися на кожному конкретному завданні, оскільки їх робочий день переповнений різними завданнями. Нестача часу і сил для виконання всіх обов'язків може сприяти виникненню стресу та емоційного виснаження. Більш того, коли працівники не можуть виконати свої завдання на високому рівні через перевантаження, це викликає почуття незадоволеності від власної діяльності і може призвести до зниження професійної самооцінки. В результаті працівники соціального захисту відчують втому, яка накопичується, перетворюючи роботу на постійний стрес і знижуючи їхню здатність ефективно взаємодіяти з клієнтами [11].

Перевантаження може проявлятися не тільки у великій кількості завдань, але й у відсутності достатньої підготовки або ресурсів для виконання роботи. Коли працівники повинні працювати в умовах нестачі ресурсів або підтримки, їх відчуття стресу і незадоволення роботою посилюється. Невизначеність в умовах роботи та постійна напруга через великі професійні вимоги можуть спричиняти емоційне вигорання, оскільки працівник відчуває себе безсилім перед величезним обсягом завдань і не отримує належної підтримки для їх виконання.

Важливими також є особливості організаційної культури та управління в установах соціального захисту, оскільки від того, як організовані робочі процеси, залежить рівень стресу працівників. Несправедливість у розподілі обов'язків, відсутність чітких правил і структурованості роботи, а також незадовільне ставлення до працівників з боку керівництва можуть сприяти розвитку негативних емоцій та вигорання. Тому важливо, щоб організації, що надають соціальні послуги, приділяли увагу не лише професіоналізму своїх працівників,

а й створенню комфортних умов для діяльності, підтримці емоційного благополуччя і наданню ресурсів для ефективного виконання роботи [35].

Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту безпосередньо впливають на психоемоційний стан цих фахівців. Один з основних чинників – це низький рівень соціально-професійної підтримки. Працівники соціального захисту часто стикаються з великою кількістю емоційно важких ситуацій, тому без належної психологічної та кадрової підтримки вони можуть переживати сильний стрес [21].

Відсутність регулярних психологічних консультацій, наставництва, недостатня підготовка до роботи в кризових умовах чи підтримка з боку керівництва створюють ситуацію, коли працівники залишаються з особистими емоційними переживаннями наодинці. Це призводить до емоційного перенавантаження, тому що працівники не отримують необхідної допомоги для психологічного відновлення після складних робочих моментів. Більше того, коли працівники відчують, що їхні емоційні потреби не задовольняються, це може призвести до відчуття безпорадності та зниження мотивації до роботи.

Ще одним важливим чинником є невизначеність та нестабільність робочих умов. Працівники соціального захисту часто стикаються з невизначеними і непередбачуваними умовами праці. Це може бути нестабільний графік роботи, зміна умов фінансування або проектів, тимчасові контракти та нестійкість посад. Така ситуація викликає постійну тривогу щодо майбутнього, і працівники не можуть бути впевненими у своїй професійній ситуації [33].

Невизначеність у робочих умовах створює додатковий стрес, адже відсутність стабільності на роботі зазвичай викликає відчуття тривоги та занепокоєння. Працівники не знають, чи будуть вони працювати через кілька місяців, чи буде змінено їхні умови праці, або чи отримають вони належну оплату за свою роботу. Це відчуття нестабільності часто погіршується низьким рівнем заробітної плати, що також додає стресу і підвищує рівень стресових реакцій, а в довгостроковій перспективі може стати одним із факторів розвитку емоційного вигорання, оскільки працівники почуваються не впевненими в майбутньому і менш мотивованими для виконання своїх обов'язків.

Третім важливим чинником є соціальна депривація клієнтів. Працівники соціального захисту регулярно взаємодіють з соціально вразливими категоріями населення, такими як безпритульні, люди з залежностями, особи з обмеженими можливостями, ветерани тощо. Ці групи клієнтів часто переживають глибокі психологічні та соціальні труднощі, і працівники змушені надавати їм допомогу у таких важких умовах. Такі контакти викликають у працівників емоційні реакції, зокрема співчуття до клієнтів, однак цей емоційний контакт часто не обмежується лише бажанням допомогти [37].

Працівники можуть відчувати глибоке емоційне виснаження через постійну взаємодію з людьми, чиї проблеми здаються майже непереборними. Це може призвести до відчуття безсилля та непотрібності, оскільки соціальні працівники не завжди здатні вирішити складні ситуації своїх клієнтів. Постійний контакт з такими проблемами, відчуття того, що їхні зусилля не приносять бажаних результатів, може викликати глибоке емоційне вигорання. Більш того, соціальна депривація клієнтів може сприяти розвитку почуття власної неспроможності у працівників, оскільки вони не бачать позитивних змін у ситуації своїх клієнтів і відчують постійну емоційну перевантаженість.

Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту мають великий вплив на їхній психоемоційний стан, професійну ефективність та загальну мотивацію до роботи. Одним з важливих чинників є погані міжособистісні стосунки в колективі. Конфлікти з колегами або керівниками можуть значно погіршити атмосферу на робочому місці, створюючи напружену ситуацію, що постійно підвищує рівень стресу. Соціальні працівники, які змушені працювати в атмосфері незгоди, часто відчують себе в ізоляції, що посилює відчуття тривоги та невпевненості. Така атмосфера може призвести до того, що працівники відчують себе не оціненими, не підтримуваними і навіть забутими в межах колективу. У таких умовах значно знижується якість виконуваних завдань, оскільки емоційне навантаження від конфліктів і стресу поглинає всі емоційні ресурси працівників. Як наслідок, постійні негативні міжособистісні взаємодії можуть призвести до розвитку

емоційного вигорання, адже працівники стають менш здатними справлятися з професійними труднощами та викликами, що виникають у їхній діяльності [48].

Іншим важливим чинником є недостатнє визнання досягнень та результатів роботи. Працівники соціального захисту часто працюють у складних умовах і намагаються забезпечити допомогу тим, хто цього потребує. Однак, якщо їхні зусилля не отримують належного визнання з боку керівництва або колег, це може суттєво знизити їхню мотивацію. Відсутність позитивного зворотного зв'язку, похвали або навіть простого визнання досягнень призводить до того, що працівники почуваються непотрібними та недооціненими. Це створює відчуття незадоволеності і сприйняття роботи як рутинної, що в кінцевому підсумку може викликати відчуття розчарування і зниження самоповаги. Психологічна потреба визнання є важливою частиною професійної діяльності, і коли вона не задовольняється, працівники можуть відчувати втому, апатію та вигорання. Більш того, відсутність визнання також позначається на професійній самооцінці працівників і їхньому сприйнятті результатів власної роботи, що стає додатковим джерелом стресу [58].

Незадовільні умови праці є ще одним значним соціально-психологічним чинником емоційного вигорання. Погані фізичні умови на робочому місці можуть значно погіршити емоційний стан працівників, що, в свою чергу, призводить до високого рівня стресу та емоційного виснаження. Наприклад, незручні робочі місця, погане освітлення, шум чи недостатній комфорт можуть створювати відчуття фізичного дискомфорту, що накопичується і стає джерелом стресу. Погані умови праці знижують ефективність і здатність працівників до концентрації, а також можуть сприяти виникненню негативних емоцій. Постійний фізичний дискомфорт може стати причиною розчарування та негативного ставлення до робочого процесу, що посилює емоційне вигорання. Крім того, відсутність належної матеріальної бази або технічних ресурсів може створювати додаткові труднощі у виконанні професійних обов'язків, що сприяє накопиченню стресу та невдоволення серед працівників [66].

Разом перелічені чинники створюють складний емоційний контекст, у якому працюють соціальні працівники. Низький рівень фахової підтримки,

нестабільність робочих умов і важкі взаємодії з соціально вразливими категоріями населення разом сприяють розвитку емоційного вигорання. Кожен із цих чинників поглиблює стресові реакції і знижує здатність працівників справлятися з професійними труднощами, що веде до втоми, апатії та зниження ефективності роботи. Тому важливо забезпечити працівникам соціального захисту не лише належні умови праці, а й емоційну підтримку, стабільність та можливість для професійного зростання, щоб знизити ризик вигорання.

Отже, соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту мають значний вплив на їхній емоційний стан і професійну ефективність. Високий рівень емоційної інтенсивності роботи, зокрема постійний емоційний контакт з людьми, які перебувають у кризових ситуаціях, може призвести до емоційного виснаження і відчуття безсилля. Соціальна ізоляція, відсутність підтримки з боку колег або керівництва сприяють розвитку почуття самотності та зниженню мотивації до роботи. Перевантаження професійними обов'язками, низький рівень соціально-професійної підтримки, а також нестабільність робочих умов створюють додатковий стрес і тривогу у працівників. Соціальна депривація клієнтів, постійна взаємодія з людьми, що переживають складні життєві ситуації, також є важливим фактором, який може викликати емоційне виснаження. Погані міжособистісні стосунки в колективі, відсутність визнання досягнень та неадекватні умови праці посилюють стресові реакції та погіршують емоційний стан працівників, що сприяє вигоранню.

Висновок до розділу 1

1. Синдром емоційного вигорання є складним психоемоційним явищем, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, надмірного емоційного навантаження та професійного виснаження. Його сутність полягає у поступовій втраті внутрішніх ресурсів, емоційного залучення та мотивації до діяльності, що супроводжується почуттям втоми, байдужості, знецінення власної роботи та зниженням ефективності. Прояви синдрому охоплюють емоційну, когнітивну,

фізіологічну, поведінкову та соціальну сфери, негативно впливаючи як на особистісне благополуччя, так і на професійну продуктивність людини.

2. Емоційне вигорання особистості у процесі професійної діяльності проявляється через емоційну виснаженість, зниження професійної ефективності, депресивні настрої та фізичні симптоми. Це явище значно впливає на загальний психоемоційний стан фахівця, знижуючи його здатність справлятися з професійними навантаженнями, що може призвести до тривалих психологічних проблем. Причини вигорання криються в тривалому стресі, високих вимогах на роботі, відсутності підтримки, а також у внутрішніх конфліктах особистості. Тому слід звертати увагу на психологічні особливості вигорання, своєчасно виявляти ознаки вигорання і застосовувати методи корекції та профілактики.

3. До соціально-психологічних чинників появи емоційного вигорання у працівників соціального захисту віднесено високий рівень інтенсивності роботи, зокрема постійний емоційний контакт з людьми, які перебувають у кризових ситуаціях, що може призвести до емоційного виснаження і відчуття безсилля; соціальна ізоляція, відсутність підтримки з боку колег або керівництва, які сприяють розвитку почуття самотності та зниженню мотивації до роботи; перевантаження професійними обов'язками, низький рівень соціально-професійної підтримки, а також нестабільність робочих умов, які створюють додатковий стрес і тривогу у працівників; соціальна депривація клієнтів, постійна взаємодія з людьми, що переживають складні життєві ситуації, також можуть викликати емоційне виснаження; негативні міжособистісні стосунки в колективі, відсутність визнання досягнень та неадекватні умови праці, які посилюють стресові реакції та погіршують емоційний стан працівників.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту

Емоційне вигорання працівників соціальної сфери, що перебувають у постійному контакті з людьми, які переживають кризові ситуації, значно впливає на їх фізичне та психологічне здоров'я, а також на ефективність виконуваних завдань. Для розробки ефективних методів профілактики вигорання необхідно проводити емпіричні дослідження, що дозволяють не тільки виявити рівень вигорання серед працівників, але й з'ясувати його чинники, прояви та наслідки. Тому вибір адекватних методів дослідження, які допоможуть детально вивчити цей феномен, є важливим етапом для розробки стратегій підтримки і підвищення ефективності працівників соціального захисту.

Так, одним з найбільш визнаних методичних інструментів є діагностичний підхід К. Маслач і С. Джексона [8], що базується на їх трикомпонентній моделі синдрому «професійного вигорання». Опитувальник цих авторів став одним з перших інструментів для вивчення цього синдрому і, навіть після його публікації у 1986 році, продовжує залишатися популярним серед дослідників. Він здобув широке застосування в різних країнах, зокрема в європейських, де були підтверджені дискримінантна, внутрішня та конвергентна валідність з іншими інструментами вимірювання емоційного вигорання. Крім того, модифікація опитувальника, запропонована В. Бойком, додає більшої точності в емпіричних дослідженнях, дозволяючи виявити прояви та рівень вигорання за трьома фазами: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

Методика включає 84 питання, що дають змогу чітко ідентифікувати на різних етапах вигорання симптоми, що свідчать про професійне виснаження, зокрема емоційну втому, депресію, замкнутість, байдужість до роботи та професійних обов'язків, а також зниження мотивації до виконання професійних завдань. Ці три фази розкривають не тільки емоційну складову, а й фізіологічні

та психосоматичні зміни, які можуть супроводжувати цей процес. Важливо, що діагностичний інструмент дозволяє виявити симптоми не тільки у працівників соціального захисту, а й у інших категорій професіоналів сфери «людина-людина», що дає змогу порівнювати результати між різними групами та розробляти адаптовані методи профілактики та корекції для різних професій.

Особливу увагу слід приділити трактуванню результатів методики діагностики рівня емоційного вигорання К. Масlach та С. Джексон в модифікації В. Бойка [8]. Цей метод є одним з перевірених інструментів для вивчення професійного вигорання, оскільки дозволяє не тільки виміряти рівень вигорання, а й детально аналізувати етапи його розвитку та симптоми, що визначають його різні фази. Важливо зазначити, що методика вимірює прояви емоційного вигорання за допомогою шкали балів, де кожен симптом оцінюється в межах від 0 до 30 балів. Згідно з цією шкалою, показники від 0 до 9 балів свідчать про відсутність симптомів вигорання, від 10 до 15 – про початкову стадію розвитку симптомів, а від 16 і більше балів вказують на те, що симптом уже сформований.

Враховуючи, що симптоми з показниками від 20 і більше балів є домінуючими на певному етапі розвитку синдрому вигорання, важливо звернути увагу на те, яка фаза вигорання, в залежності від отриманих балів, є найбільш вираженою у конкретного працівника. Це дозволяє не лише оцінити стан емоційного вигорання, але й розібратися в тому, на якому етапі синдрому знаходиться працівник: на стадії напруження, резистенції чи виснаження. Кожна з цих фаз має свої ознаки і характеристики, що в свою чергу дозволяє визначити, які саме психологічні та емоційні процеси відбуваються у людини.

Першу фазу «напруження» супроводжують такі симптоми, як відчуття невдоволення собою, тривога, депресивні настрої, переживання травмуючих обставин, а також відчуття «загнаності в кут». В свою чергу, фаза «резистенції» характеризується захисними реакціями, такими як емоційне відсторонення, байдужість, економія емоцій, редукція професійних обов'язків, а в фазі «виснаження» спостерігається значне зниження енергії, емоційне відчуження, деперсоналізація, а також виникають психосоматичні порушення.

Показники для кожної з фаз розвитку вигорання дозволяють досліднику оцінити, наскільки сформованою є кожна з них у певного працівника. Оцінка в межах від 0 до 120 балів для кожної фази дає змогу визначити рівень її розвитку. Проте варто зазначити, що порівняння балів між фазами не є абсолютно правомірним, оскільки кожна фаза вигорання представляє різні психологічні та фізіологічні процеси. Тому, якщо для першої фази, наприклад, загальна сума балів може бути меншою, ніж для третьої, це не означає, що перша фаза є менш значущою чи серйозною. Це просто відображає різні етапи розвитку синдрому вигорання, які можуть по-різному впливати на працівника в різних умовах.

В дослідженні емоційного вигорання працівників соціального захисту важливим аспектом є визначення психологічних факторів, які можуть сприяти розвитку синдрому, зокрема схильність до прокрастинації. Прокрастинація, або відтермінування завдань, є однією з важливих психологічних характеристик, що може негативно впливати на ефективність виконання професійних обов'язків і, як наслідок, сприяти виникненню або поглибленню емоційного вигорання. Для діагностики прокрастинації працівників соціального захисту можна використати опитувальник «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, який дозволяє визначити рівень прокрастинації за трьома шкалами: «Мотиваційна недостатність», «Перфекціонізм» та «Тривожність» [45].

Опитувальник складається з 15 тверджень, кожне з яких оцінюється за рівневою шкалою: «0» (не погоджуюсь), «1» (важко визначитись), «2» (повністю погоджуюсь). Це дозволяє точно і детально виміряти ставлення респондентів до різних аспектів прокрастинації та оцінити, наскільки високий чи низький рівень прокрастинації спостерігається серед працівників соціального захисту. Шкала «Мотиваційна недостатність» вимірює рівень зниження мотивації до виконання завдань, шкала «Перфекціонізм» оцінює прагнення до досягнення ідеальних результатів, що може призводити до відкладання професійно важливих завдань, а шкала «Тривожність» дає змогу виявити, як тривожність і страх фахівця перед невдачею впливають на затягування роботи.

Обробка результатів отриманих даних дозволяє класифікувати рівень прокрастинації за кількома категоріями: низький, середній та високий. Для

кожної шкали існують визначені межі балів: для «Мотиваційної недостатності», «Перфекціонізму», «Тривожності» низький рівень характеризується 0-3 балами, середній рівень – 4-6 балами, а високий рівень – 7-10 балами. Оцінка загального рівня прокрастинації здійснюється за сумою балів всіх 15 тверджень, де низький рівень відзначається від 0 до 5 балів, середній рівень – від 6 до 14 балів, і високий рівень – від 15 до 30 балів.

Загалом методика дозволяє не лише виявити індивідуальні особливості працівника, але й дає змогу дослідити взаємозв'язок між прокрастинацією та емоційним вигоранням. Відомо, що схильність до відтермінування завдань може бути тісно пов'язана з високим рівнем стресу та вигорання, оскільки зростаючий тиск, пов'язаний із невиконаними обов'язками, лише збільшує емоційне виснаження та негативно впливає на психічне здоров'я працівників. Тому аналіз прокрастинації є важливим інструментом для виявлення передумов емоційного вигорання та розробки заходів для його профілактики.

Важливим аспектом дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту є визначення рівня психічних станів, які можуть бути індикаторами цього процесу. Одним із ефективних інструментів для цього є методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка, яка дозволяє оцінити кілька важливих характеристик, що можуть бути пов'язані з емоційним виснаженням, таких як тривожність, фрустрація, агресивність і ригідність [82]. Ці психічні стани є важливими індикаторами того, як індивідуальні особливості особистості можуть сприяти розвитку або поглибленню емоційного вигорання.

Методика самооцінки психічних станів складається з 40 запитань, які оцінюються за рівневою шкалою: 0 балів, якщо стан не збігається з особистим досвідом; 1 бал, якщо цей стан виникає зрідка; 2 бали, якщо стан виникає часто. Така система дозволяє отримати детальну оцінку психічних станів, що виявляються у респондентів, а отже, розуміти, в якому психоемоційному стані перебувають працівники соціального захисту.

Шкала «тривожність» оцінює рівень емоційного неблагополуччя, пов'язаний з передчуттям небезпеки або невдачі. Це може бути результатом нестабільних умов праці, постійного стресу або неадекватної підтримки з боку

організації. Працівники, які часто переживають тривогу, більш вразливі до емоційного вигорання, оскільки їхня здатність ефективно справлятися з професійними труднощами значно знижується. Високий рівень тривожності може свідчити про надмірне навантаження, постійне відчуття небезпеки та страх перед невдачею, що є важливим чинником у розвитку вигорання.

Шкала «фрустрація» вимірює ступінь розчарування та відчуття невдачі, коли працівник не може досягти важливих для себе цілей. Фрустрація часто виникає в умовах, коли завдання здаються нездійсненними, і людина стикається з перешкодами на шляху до їх реалізації. Висока фрустрація може бути пов'язана з відчуттям безвиході, що підвищує ризик емоційного вигорання, оскільки людина втрачає впевненість у своїх силах і мотивацію до подальшої діяльності.

Шкала «ригідність» вимірює здатність особистості до адаптації в умовах, що вимагають змін. Це може бути когнітивна ригідність, що виражається в труднощах перебудови уявлень або змін у сприйнятті ситуацій, афектна ригідність, яка проявляється в емоційних реакціях на змінені обставини, або мотиваційна ригідність, коли труднощі з адаптацією впливають на зміни в мотивації. В умовах соціального захисту ригідність може призвести до того, що працівники не можуть ефективно адаптуватися до змін, що виникають у роботі, зокрема до змін в законодавстві чи в політиці соціального забезпечення. Це може стати ще одним важливим фактором, що веде до розвитку емоційного вигорання.

Шкала «агресивність» оцінює схильність до поведінки, яка спричиняє шкоду іншим, або до виникнення негативних емоцій, таких як гнів або злість. Агресивність може виникати через конфлікти, як внутрішні, так і зовнішні, а також через відчуття несправедливості або неможливості досягти бажаного. Високий рівень агресивності серед працівників може свідчити про їхні внутрішні психологічні конфлікти, незадоволеність умовами праці або надмірне емоційне навантаження, що, в свою чергу, збільшує ризик розвитку вигорання.

Інтерпретація результатів ґрунтується на підрахунку суми балів за кожною шкалою. Відповідно до отриманих результатів, працівники соціального захисту можуть бути класифіковані за рівнем тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності. Низький рівень (0-7 балів) свідчить про відсутність виражених

психічних порушень у цих сферах, середній рівень (8-14 балів) вказує на певні труднощі, які можуть бути адаптовані або подолані, а високий рівень (15-20 балів) є тривожним сигналом про можливу наявність серйозних психологічних труднощів, які можуть призвести до розвитку емоційного вигорання.

Враховуючи, що методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка дає можливість виявити основні психоемоційні проблеми, такі як тривожність, фрустрацію, агресивність і ригідність, вона є важливим інструментом для дослідження емоційного вигорання серед працівників соціального захисту. Визначення рівня цих станів дозволяє здійснити раннє виявлення ознак вигорання та вжити відповідних заходів для профілактики та корекції психоемоційних порушень, що сприяють розвитку професійного вигорання.

Використання вказаних діагностичних методик уможлиблює визначення рівнів емоційного вигорання працівників соціального захисту – високий, середній та низький.

Високий рівень емоційного вигорання у працівників соціального захисту характеризується вираженими симптомами вигорання, що свідчить про значний ступінь емоційного виснаження за методикою К. Маслач і С. Джексон, модифікованої В. Бойком. Це підтверджується високими балами, отриманими за шкалами «Мотиваційна недостатність», «Перфекціонізм» та «Тривожність» за опитувальником «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, що відображає значну схильність до відтермінування завдань. Також проявляється високий рівень сформованості тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності за методикою самооцінки психічних станів Г. Айзенка.

Середній рівень емоційного вигорання визначається на основі симптомів, які перебувають на стадії формування, відповідно до методики К. Маслач і С. Джексон. Середній рівень схильності до прокрастинації, зокрема за шкалами «Мотиваційна недостатність», «Перфекціонізм» і «Тривожність», а також середній рівень тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності за методикою Г. Айзенка, вказує на те, що ці працівники вже мають певні труднощі в професійній діяльності, але вони ще не досягли критичної точки.

Низький рівень емоційного вигорання характеризується несформованими симптомами вигорання за методикою К. Масlach і С. Джексон, що свідчить про відсутність значних проявів емоційного виснаження серед працівників. Низький рівень схильності до прокрастинації, а також низький рівень тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності, згідно з методикою Г. Айзенка, вказує на те, що працівники здатні ефективно управляти своїм емоційним станом і адаптуватися до професійних вимог.

Отже, методики емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту, зокрема методика К. Масlach і С. Джексон в модифікації В. Бойка, опитувальник «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка, дозволяють комплексно оцінити різні аспекти емоційного вигорання. Використання цих інструментів дає можливість визначити рівень вигорання працівників на основі таких характеристик, як тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність, схильність до прокрастинації, уможливорюючи не лише діагностику різних рівнів емоційного вигорання, а й розробку відповідних заходів для профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту.

2.2. Кількісний та якісний аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту

Дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту здійснено на базі Святошинського в місті Києві районного центру соціальних служб. Вибірка склала 50 працівників соціального захисту, з них 86% жінки. Стаж професійної діяльності у досліджуваних складає від 7 до 28 років. Під час емпіричного дослідження використано методику емоційного вигорання К. Масlach і С. Джексон в модифікації В. Бойка, опитувальник «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, методику самооцінки психічних станів Г. Айзенка.

Охарактеризуємо результати емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту, проведеного за методикою емоційного вигорання К. Маслач і С. Джексон в модифікації В. Бойка (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Компоненти синдрому емоційного вигорання та рівні
їх розвитку у працівників соціального захисту (%)**

Компоненти	Рівні					
	високий		середній		низький	
	абс. к-ть	%	абс. к-ть	%	абс. к-ть	%
резистенція	19	38	24	48	7	14
напруження	2	4	8	16	40	80
виснаження	6	12	8	16	36	72

Результати емпіричного дослідження за методикою емоційного вигорання К. Маслач і С. Джексон в модифікації В. Бойка показали, що найбільш вираженим компонентом у синдромі професійного вигорання є «резистенція». Згідно з результатами, 38% працівників соціального захисту мають високий рівень розвитку цього компонента, 48% – середній рівень, а 14% – низький рівень. Резистенція характеризується значним згортанням професійних обов'язків, зменшенням взаємодії з колегами та клієнтами, підвищенням емоційної економії, бажанням уникати контактів, що відображає загальне психоемоційне виснаження та втрату зацікавленості в професійній діяльності.

Що стосується компонента емоційного вигорання «напруження», то його високий рівень виявлено лише у 4% працівників соціального захисту, середній рівень – у 16%, а у 80% працівників зафіксовано низький рівень. Цей компонент є першою фазою розвитку професійного вигорання. Напруження проявляється в переживанні психотравмуючих ситуацій, відчутті тривоги, незадоволеності та депресії, що свідчить про загострення емоційного напруження в особистому і професійному житті працівників соціального захисту.

Аналіз рівня розвитку компонента емоційного вигорання «виснаження» показує, що 12% працівників соціального захисту показали високий рівень, 16% – середній рівень, а 72% – низький рівень цього компонента. Виснаження є фазою, в якій знижується загальний енергетичний тонус, спостерігається

виснаження нервової системи, виникають симптоми емоційного дефіциту та деперсоналізації, а також психосоматичні та психовегетативні порушення, що негативно впливає на професійну діяльність і загальний стан фахівців.

Як бачимо, основними факторами, які сприяють розвитку емоційного вигорання у працівників соціального захисту, є висока резистенція та низький рівень напруження, а також високий рівень виснаження, яке розвивається в процесі професійної діяльності.

Наступним етапом аналізу особливостей емоційного вигорання працівників соціального захисту за методикою емоційного вигорання К. Масlach і С. Джексона в модифікації В. Бойка було вивчення емпіричних даних про розвиток окремих симптомів емоційного вигорання (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**Особливості прояву симптомів професійного
вигорання у педагогічних працівників (%)**

Компонент	Симптом	Показник	
		абс. к-ть	%
резистенція	неадекватне вибіркве емоційне реагування	30	60
	емоційно-моральна дезорієнтація	29	58
	розширення сфери економії емоцій	21	42
	редукція професійних обов'язків	12	24
напруження	переживання психотравмуючих обставин	9	18
	тривога й депресія	6	12
	«загнаність у кут»	2	4
	незадоволеність собою	0	0
виснаження	психосоматичні та психовегетативні порушення	8	16
	емоційне відчуження	6	12
	особистісне відчуження (деперсоналізація)	6	12
	емоційний дефіцит	4	8

Аналіз отриманих результатів вказує, що у працівників соціального захисту найпоширенішими є симптоми, пов'язані з компонентом «резистенція». Як видно з таблиці, у 60% працівників соціального захисту спостерігається симптом «неадекватне вибіркве емоційне реагування», що є найпоширенішим симптомом серед усіх компонентів вигорання. Це свідчить про те, що в них спостерігається порушення емоційного реагування, яке призводить до зниження якості професійної діяльності. На другому місці за частотою виникнення

перебуває симптом «емоційно-моральна дезорієнтація» (58%), що теж свідчить про сильну дезорганізацію емоційного стану працівників соціального захисту. Третім за поширеністю у є симптом «розширення сфери економії емоцій», який виявлений у 42% працівників соціального захисту. Це означає, що значна частина їх свідомо обмежує свої емоційні ресурси, що впливає на їх здатність до ефективної взаємодії з колегами та клієнтами. Четвертий за поширеністю симптом «редукція професійних обов'язків» виявлений у 24% працівників соціального захисту, що вказує на тенденцію до зменшення професійної активності через психоемоційне та фізичне виснаження.

Зазначимо, що важливими є й симптоми компонента «напруження», які також виявляються у значній кількості працівників соціального захисту. Найбільш вираженим симптомом є «переживання психотравмуючих обставин» (18%), що свідчить про високий рівень стресу та психоемоційної напруги. Симптоми «тривога й депресія» (12%) та «загнаність у кут» (4%) також свідчать про загострення психоемоційних станів, що можуть призвести до серйозних проблем в емоційному здоров'ї працівників соціального захисту.

Важливе значення мають також симптоми, що належать до компонента «виснаження». Зокрема, найбільш поширеним є симптом «психосоматичні та психовегетативні порушення» (16%), який вказує на фізичні прояви емоційного вигорання, що може призвести до погіршення загального здоров'я працівників соціального захисту. Інші симптоми, як «емоційне відчуження» та «особистісне відчуження (деперсоналізація)», спостерігаються у 12% працівників соціального захисту. Це вказує на зниження емоційної чутливості та дистанціювання від колег і клієнтів, що може бути наслідком емоційного вигорання. Найменш поширеним в структурі емоційного вигорання працівників соціального захисту є симптом «емоційний дефіцит» (8%), що свідчить про емоційне виснаження.

Відповідно до визначених автором методики В. Бойком критеріїв, симптоми, які мають показники 20 балів і більше, слід вважати домінуючими у компоненті або в синдромі емоційного вигорання. За результатами дослідження, симптоми компонента «резистенція» значно перевищують поріг, що підтверджує їх домінування серед працівників соціального захисту.

Графічно рівні емоційного вигорання працівників соціального захисту за методикою емоційного вигорання К. Маслач і С. Джексон в модифікації В. Бойка показано на рис. 2.1.

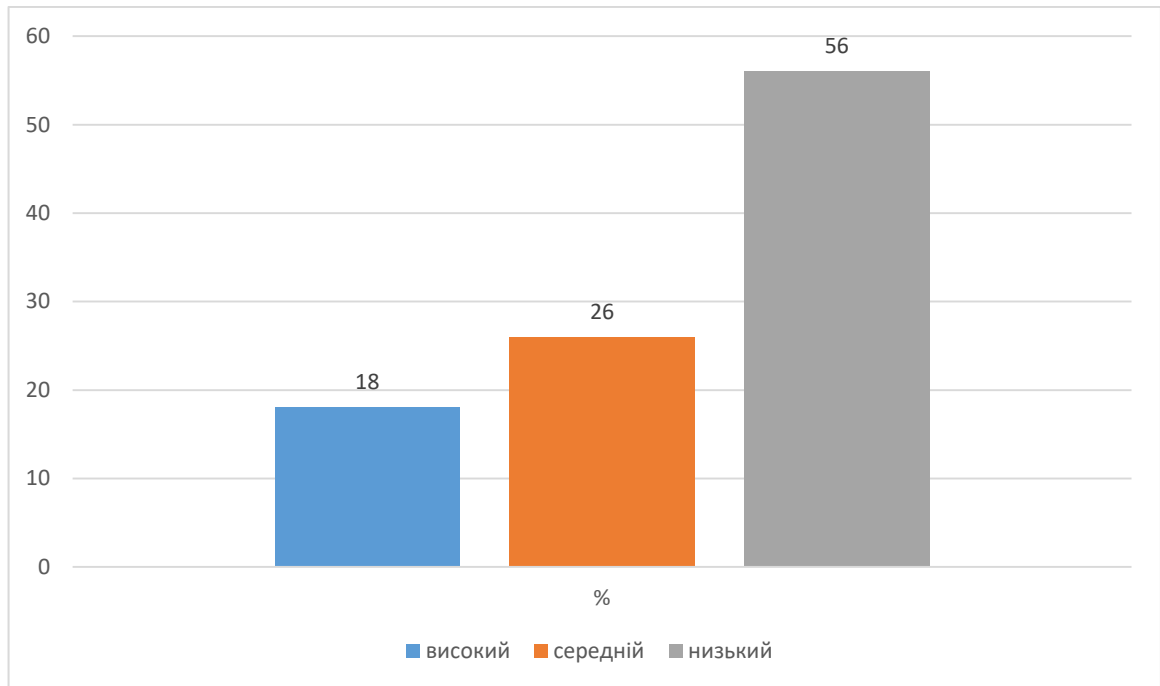


Рис. 2.1. Рівні розвитку у працівників соціального захисту синдрому емоційного вигорання (%)

Відтак, як показують результати дослідження емоційного вигорання у працівників соціального захисту за методикою емоційного вигорання К. Маслач і С. Джексон в модифікації В. Бойка, у 18% осіб виявлено сформований симптом вигорання, у 26% – симптом вигорання на стадії формування, у 56% виявлено несформований симптом емоційного вигорання.

Охарактеризуємо результати вивчення емоційного вигорання працівників соціального захисту, проведеного за опитувальником М. Кисельової «Ступінь вираженості прокрастинації» (табл. 2.3).

Рівні прокрастинації у працівників соціального захисту (%)

Шкали	Рівні					
	високий		середній		низький	
	абс. к-ть	%	абс. к-ть	%	абс. к-ть	%
мотиваційна недостатність	16	32	24	48	10	20
перфекціонізм	5	10	26	52	19	38
тривожність	13	26	25	50	12	24
загальна прокрастинація	14	28	27	54	9	18

Графічно результати використання опитувальника «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової показано на рис. 2.2.

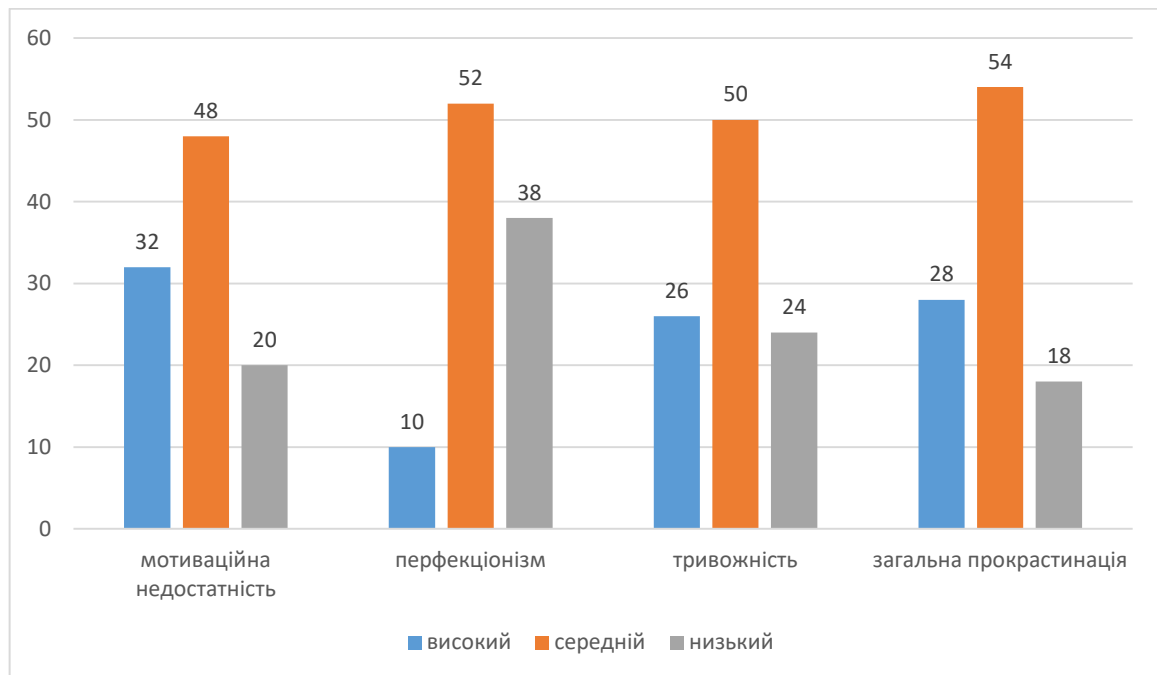


Рис. 2.2. Рівні прокрастинації у працівників соціального захисту (%)

Результати дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту, проведеного за допомогою опитувальника «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, дозволяють детально охарактеризувати ступінь прокрастинації серед респондентів і виявити її вплив на емоційне вигорання. Перш за все, бачимо, що серед працівників соціального захисту, які відповіли на питання шкали «Мотиваційна недостатність», 20% мають низький рівень мотиваційної недостатності, 48% – середній, а 32% – високий. Такі результати

свідчать про значну кількість працівників соціального захисту, у яких спостерігається середній або високий рівень прокрастинації через мотиваційну недостатність. Це явище можна пояснити тим, що у них часто спостерігається втрата інтересу до роботи або відчуття невизначеності, що може призводити до відкладання важливих завдань і погіршення психоемоційного стану.

Наступним етапом була оцінка рівня прокрастинації у працівників соціального захисту за шкалою «Перфекціонізм». Згідно з отриманими даними, 38% осіб мають низький рівень перфекціонізму, 52% – середній, а 10% виявили високий. Це свідчить про те, що хоча перфекціонізм не є найсильнішим чинником прокрастинації у працівників соціального захисту, він все ж відіграє важливу роль у підвищенні рівня відкладення завдань. Працівники соціального захисту, які прагнуть до високих стандартів, часто переживають через можливість зробити помилку або виконати завдання неідеально, що призводить до тривалого відкладання їх виконання.

Третя шкала опитувальника – «Тривожність» – продемонструвала, що 24% працівників соціального захисту мають низький рівень тривожності, 50% – середній рівень, а 26% – високий. Тривожність виступає важливим фактором, що впливає на схильність до відкладання завдань. Працівники соціального захисту, що відчують підвищену тривожність, схильні до уникання складних чи стресових ситуацій, що веде до прокрастинації. Це може бути пов'язано з постійним відчуттям страху чи занепокоєння з приводу виконання завдань.

Загалом, за результатами використання опитувальника «Ступінь вираженості прокрастинації», 18% працівників соціального захисту мають низький рівень загальної прокрастинації, 54% – середній рівень, а 28% – високий рівень. Як видно з цих даних, середній рівень прокрастинації є найбільш поширеним серед працівників соціального захисту. Це свідчить про те, що більшість їх мають схильність до відкладання виконання завдань, хоча й не перебувають на крайній межі прокрастинації.

Загалом результати дослідження свідчать про важливість мотиваційних чинників у розвитку прокрастинації. Мотиваційна недостатність виявилася найбільш значущим фактором, що сприяє виникненню прокрастинації серед

працівників соціального захисту. Мотивація, безсумнівно, є одним із основних рушіїв професійної діяльності, і її недостатність може серйозно знижувати ефективність праці та підвищувати рівень емоційного вигорання. Високий рівень тривожності призводить до того, що працівники часто відчують потребу уникати стресових ситуацій, що, своєю чергою, сприяє відкладанню завдань і негативно впливає на професійну діяльність. Перфекціонізм, хоча й менш значущий чинник у розвитку прокрастинації, сприяє відкладенню завдань через надмірну увагу до деталей і страх перед невдачею. Працівники, які прагнуть до ідеалу, часто стикаються з труднощами в завершенні завдань через побоювання, що їх результат не відповідатиме їхнім високим вимогам.

Охарактеризуємо результати дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту за методикою самооцінки психічних станів Г. Айзенка. Результати її виконання показано у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

**Рівні самооцінки агресивності, ригідності, фрустрації,
тривожності працівниками соціального захисту (%)**

Шкали	Рівні					
	високий		середній		низький	
	абс. к-ть	%	абс. к-ть	%	абс. к-ть	%
агресивність	21	42	18	36	11	22
ригідність	22	44	21	42	7	14
фрустрація	24	48	21	42	5	10
тривожність	7	14	21	42	22	44

Графічно результати використання методики Г. Айзенка показано на рис. 2.3. Згідно з отриманими результатами, найбільша частина працівників соціального захисту продемонструвала низький рівень тривожності. Так, у 44% працівників був зафіксований низький рівень тривожності, 42% мають середній рівень, а 14% – високий рівень тривожності. Це свідчить про те, що більшість працівників соціального захисту мають низький рівень тривожності, що, в свою чергу, може бути сприятливим фактором для зниження рівня стресу та емоційного вигорання. Однак, для невеликої кількості респондентів високий рівень тривожності може стати негативним чинником, що посилює емоційне виснаження та підвищує ймовірність розвитку вигорання.

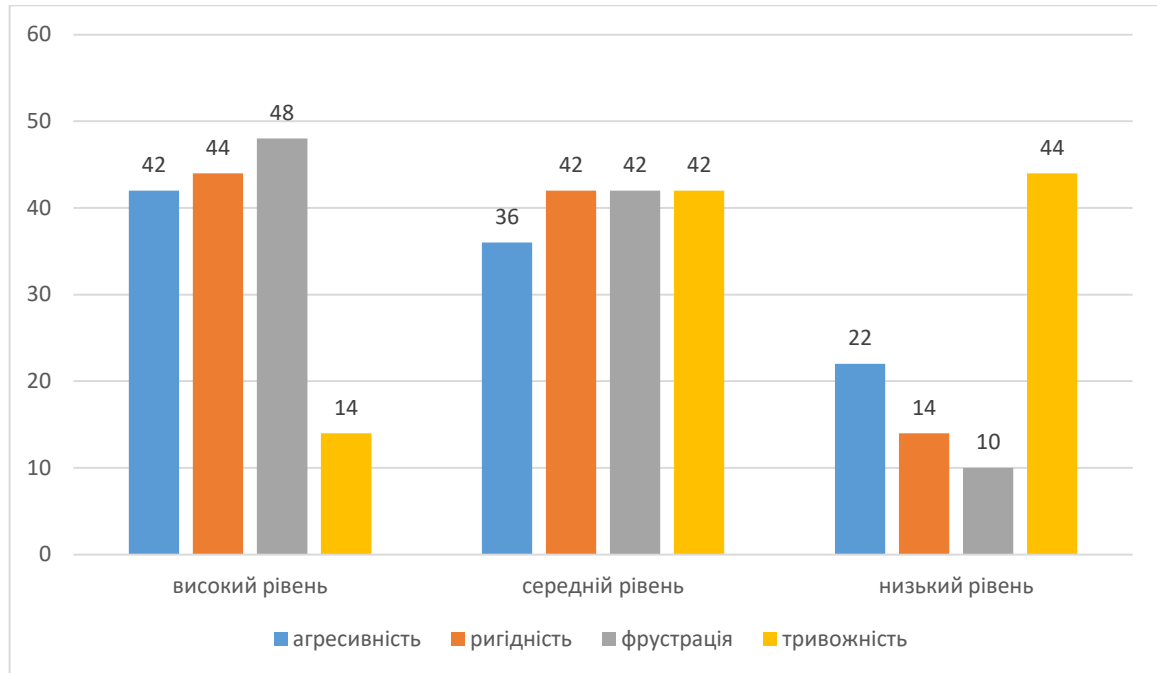


Рис. 2.3. Рівні самооцінки агресивності, ригідності, фрустрації, тривожності працівниками соціального захисту (%)

Щодо фрустрації, результати дослідження показали, що 48% працівників соціального захисту мають високий рівень фрустрації, 42% – середній рівень, а лише 10% – низький рівень цього психічного стану. Фрустрація, за визначенням Г. Айзенка, є станом розчарування через нездійснення значущої для людини мети. У працівників цей стан часто супроводжується невпевненістю, а також збереженням фіксованих способів реагування, що застосовуються в ситуаціях, які викликають розчарування. Це може привести до зниження ефективності їх професійної діяльності, а також погіршення їхнього психоемоційного стану.

Аналіз рівня ригідності серед працівників соціального захисту показав, що 44% респондентів мають високий рівень ригідності, 42% – середній, а 14% – низький. Ригідність у психологічному контексті позначає складність або нездатність адаптуватися до змінних умов або вимог роботи. У працівників соціального захисту висока ригідність може стати серйозною проблемою, оскільки така нездатність до адаптації може ускладнювати виконання робочих завдань, особливо в умовах стресу або постійних змін у професійній діяльності, що є характерним для соціальної сфери.

Щодо агресивності, результати дослідження показали, що 42% працівників соціального захисту мають високий рівень агресивності, 36% – середній рівень, а 22% – низький рівень агресії. Агресивність є важливим психічним фактором, який може мати серйозні наслідки для професійного вигорання, адже прояви агресії можуть створювати напругу в колективі, погіршувати взаємодію з клієнтами та колегами і збільшувати рівень стресу. Високий рівень агресивності може бути також індикатором глибоких емоційних проблем, таких як невдоволення роботою, професійна незадоволеність або особисті конфлікти, що також сприяє розвитку емоційного вигорання.

Вивчення результатів за методикою Г. Айзенка дає чітке уявлення про психоемоційний стан працівників соціального захисту, який може сприяти виникненню емоційного вигорання. Зокрема, високий рівень фрустрації та ригідності свідчить про можливість труднощів у роботі з клієнтами або колегами, що може погіршити ефективність роботи та збільшити стресові навантаження. Водночас низький рівень тривожності та помірний рівень агресивності можуть свідчити про наявність потенційних можливостей для підвищення рівня професійної ефективності та зниження ймовірності вигорання, якщо вони будуть коректно враховані в системі підтримки працівників.

У результаті емпіричного дослідження, проведеного серед працівників соціального захисту, було вивчено рівні емоційного вигорання за допомогою узагальнення результатів використаних діагностичних методик. Згідно з отриманими результатами, було визначено три основні рівні емоційного вигорання: високий, середній та низький (рис. 2.4).

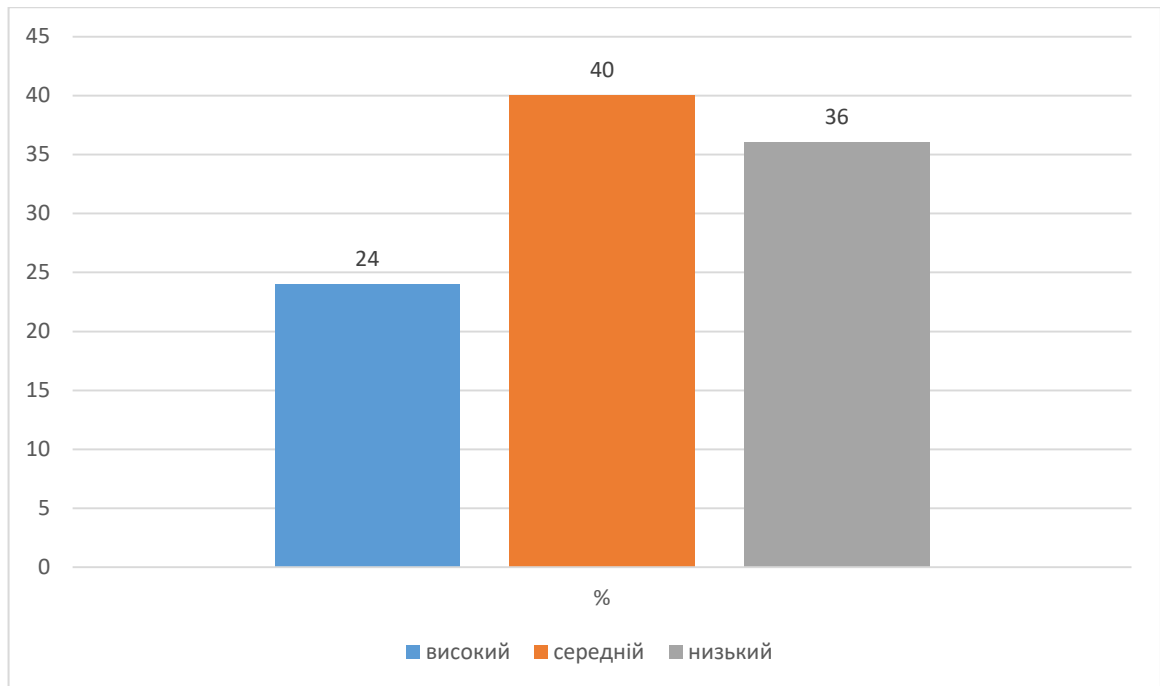


Рис. 2.5. Рівні розвитку синдрому емоційного вигорання у працівників соціального захисту (%)

Згідно з отриманими результатами, у 24% працівників соціального захисту було виявлено високий рівень емоційного вигорання. Це свідчить про те, що у них спостерігаються виражені симптоми емоційного виснаження, включаючи високий рівень прокрастинації, тривожності та мотиваційної недостатності. Високий рівень прокрастинації, зокрема, пов'язаний із неспроможністю організувати робочий процес, що є наслідком високої емоційної втоми та зниження мотивації до виконання професійних обов'язків. Крім того, у працівників з високим рівнем вигорання було зафіксовано високі показники фрустрації, ригідності і агресивності. Ці психоемоційні проблеми значною мірою впливають на їх здатність ефективно виконувати обов'язки та взаємодіяти з клієнтами, що створює замкнуте коло вигорання.

До категорії працівників з середнім рівнем емоційного вигорання (40%) віднесено тих, у кого симптоми вигорання перебувають на стадії формування. У таких працівників спостерігається помірна схильність до відтермінування завдань, що, в свою чергу, пов'язано з наявністю середнього рівня мотиваційної недостатності, перфекціонізму і тривожності. Хоча ці працівники не досягли критичного рівня емоційного вигорання, вони вже стикаються з певними

труднощами в роботі, що проявляється в симптомах стресу, неефективної взаємодії з клієнтами та колегами. Рівень фрустрації, агресивності та ригідності також має середні значення, що свідчить про помірне емоційне виснаження, яке ще не досягло критичного рівня, але може впливати на професійну діяльність.

Низький рівень емоційного вигорання (36%) спостерігається у працівників соціальної сфери, у яких симптоми вигорання ще не сформувалися. У них переважає низький рівень схильності до прокрастинації, тривожності, мотиваційної недостатності та перфекціонізму. Вони характеризуються високою здатністю до самоконтролю і адаптації в умовах стресу, мають позитивну мотивацію до виконання своїх обов'язків. Водночас, у цих працівників також спостерігається низький рівень фрустрації, агресивності та ригідності, що свідчить про їх емоційну стабільність та здатність адаптуватися до змін. Вони менше схильні до переживання стресу і мають кращу емоційну регуляцію, що робить їх більш стійкими до розвитку професійного вигорання.

Отже, результати емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту вказують на значну варіативність рівнів вигорання. Більшість респондентів демонструють середній рівень вигорання, що свідчить про наявність симптомів стресу та емоційного виснаження, але без досягнення критичних стадій. Водночас, виявлено, що значна частка працівників має високий рівень вигорання, що супроводжується вираженими проявами прокрастинації, тривожності, фрустрації та агресивності. Тільки у третини працівників виявили низький рівень емоційного вигорання, що відзначається емоційною стабільністю та здатністю ефективно виконувати свої обов'язки. Здобуті дані підкреслюють важливість своєчасної діагностики та втручання для зменшення ризику розвитку вигорання серед працівників соціального захисту, що дозволить підтримувати їх професійну ефективність і психологічне здоров'я.

Висновок до розділу 2

1. Визначено методики емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту, зокрема методику К. Маслач і С. Джексон в

модифікації В. Бойка, опитувальник «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка, які дають змогу комплексно оцінити різні аспекти емоційного вигорання. Використання цих інструментів дає можливість визначити рівень вигорання працівників на основі таких характеристик, як тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність, схильність до прокрастинації, уможливаючи не лише діагностику різних рівнів емоційного вигорання, а й розробку відповідних заходів для профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту.

2. Результати емпіричного дослідження емоційного вигорання працівників соціального захисту вказують на значну варіативність рівнів вигорання. Результати дослідження показали, що у 24% працівників соціального захисту виявлено високий рівень емоційного вигорання, у 40% – середній, у 36% – низький. Більшість респондентів демонструють середній рівень вигорання, що свідчить про наявність симптомів стресу та емоційного виснаження, але без досягнення критичних стадій. Водночас, виявлено, що значна частка працівників має високий рівень вигорання, що супроводжується вираженими проявами прокрастинації, тривожності, фрустрації та агресивності. Тільки у третини працівників виявили низький рівень емоційного вигорання, що відзначається емоційною стабільністю та здатністю ефективно виконувати свої обов'язки.

РОЗДІЛ 3

МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

3.1. Розробка програми профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту

Необхідність профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту зумовлена високими психологічними та емоційними навантаженнями, з якими вони стикаються в процесі виконання своїх професійних обов'язків. Враховуючи постійну взаємодію з людьми, що перебувають у складних життєвих ситуаціях, та необхідність надання допомоги в умовах обмежених ресурсів, працівники соціального захисту часто піддаються ризику розвитку емоційного вигорання. Це негативно впливає на їхнє психічне здоров'я, професійну ефективність та загальне благополуччя. Тому розробка програми профілактики є важливою для збереження здоров'я працівників, підвищення їх мотивації та забезпечення підтримки клієнтів у сфері соціального захисту.

Мета програми полягає в підвищенні обізнаності працівників соціального захисту щодо проявів емоційного вигорання, його негативних наслідків, а також розвитку у них навичок для ефективної профілактики та запобігання цього явища в професійній діяльності.

Завдання програми:

1. Інформування працівників соціального захисту про прояви емоційного вигорання – передбачає забезпечення їх знаннями щодо основних симптомів емоційного вигорання, таких як виснаження, деперсоналізація, зниження ефективності роботи та інші прояви, що допоможе вчасно розпізнати ці ознаки.

2. Поширення серед працівників соціального захисту знань про наслідки емоційного вигорання – передбачає ознайомлення з тривалими наслідками емоційного вигорання як для психічного здоров'я, так і якості діяльності.

3. Навчання працівників соціального захисту технік самодопомоги та стресостійкості – передбачає навчання їх методам зниження стресу та розвитку

стресостійкості, таким як релаксаційні техніки, тайм-менеджмент, когнітивно-поведінкові підходи для боротьби з прокрастинацією і вигоранням.

4. Формування у працівників соціального захисту навичок ефективного управління емоціями – передбачає навчання їх технікам контролю емоцій і розв’язання конфліктних ситуацій на робочому місці, що дозволить знизити ризик появи емоційного вигорання.

5. Створення підтримуючого середовища в колективі працівників соціального захисту – передбачає формування культури підтримки і взаємної допомоги, спрямованої на зниження рівня стресу та емоційного вигорання через спільну роботу і підтримку один одного.

Зміст програми профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту узагальнено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Програма профілактики емоційного вигорання
працівників соціального захисту**

Тема заняття	Мета заняття	Вправи та ігри
1. Як розпізнати емоційне вигорання на ранніх стадіях?	Ознайомлення з основними симптомами та стадіями емоційного вигорання.	Вправа «Оцінка власного стану», гра «Сигнали вигорання», обговорення реальних ситуацій з життя учасників.
2. Техніки зняття стресу та емоційного напруження	Опанування методів миттєвого відновлення емоційної рівноваги.	Вправа «Глибоке дихання», гра «Релаксація через музику», «Перерва для відновлення енергії».
3. Як підтримати мотивацію та уникнути вигорання?	Розвиток стратегії підтримки мотивації для запобігання емоційному вигоранню.	Вправа «Мотиваційний список», гра «Позитивна рефлексія», вправи «Візуалізація успіху».
4. Прокрастинація і вигорання: як це пов’язано?	Розуміння зв’язку між прокрастинацією і емоційним вигоранням, розробка методів боротьби з відкладанням.	Вправа «Визначення причин прокрастинації», гра «Прокрастинатор», обговорення власних стратегій подолання відкладання справ.
5. Роль відпочинку в профілактиці вигорання	Ознайомлення з важливістю відпочинку і відновлення сил для профілактики вигорання.	Вправа «Мій ідеальний відпочинок», гра «Відновлення ресурсів», вправи «Відпочинок через рух».
6. Підтримка колективу: важливість командної роботи	Формування навичок командної роботи і взаємопідтримки для зниження рівня стресу і вигорання.	Вправа «Робота в групах», гра «Об’єднання зусиль», вправи «Підтримка колег: позитивний обмін емоціями».
7. Робота з людьми:	Опанування методів емоційної	Вправа «Техніки емоційного

як зберігати емоційну рівновагу?	дистанції для збереження внутрішнього спокою в роботі з клієнтами.	відокремлення», гра «Контроль емоцій», вправи «Активне слухання».
8. Як не втратити себе в умовах великої завантаженості?	Вивчення методів управління стресом через організацію часу і збереження здорового робочого навантаження.	Вправа «Тайм-менеджмент для початківців», гра «Мозаїка завдань», вправа «Мої ресурси».
9. Контроль агресії і тривожності на роботі	Розвиток навичок контролю негативних емоцій і перетворення агресії та тривожності в конструктивні дії.	Вправа «Відреагуй правильно», гра «Глибоке дихання», рольова гра «Реакція на критику», вправи «Піраміда тривоги».
10. Розвиток емоційної стійкості до стресу	Формування стійкості до стресу і покращення психологічного благополуччя через стратегії само- і взаємної підтримки.	Вправа «Позитивний самоконтроль», гра «Життєвий баланс», вправи «Камінь сили», гра «Акт співчуття».

Проаналізуємо зміст занять програми профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту (детальні їх розробки наведено у Додатку Б).

Заняття 1. «Як розпізнати емоційне вигорання на ранніх стадіях?»

Заняття орієнтоване на підвищення обізнаності учасників про перші ознаки емоційного вигорання. Під час заняття увага акцентується на виявленні симптомів вигорання, таких як апатія, зниження працездатності, відчуття безсилля та тривожності. Учасники беруть участь у вправі «Емоційний автопортрет», де описують свої почуття і емоційний стан в різних ситуаціях робочого процесу. З допомогою гри «Визнач себе» [19] вони визначають ступінь свого емоційного вигорання, порівнюючи власні відчуття з переліченими ознаками. Проводиться також вправа «Розпізнавання симптомів» [64], де учасники за допомогою карток намагаються впізнати симптоми вигорання у колег. Однією з важливих вправ є «Гра на емоціях» [44], в якій учасники виконують рольові ігри, намагаючись уявити ситуації, що можуть призвести до вигорання, а також обговорюють, як уникнути цих сценаріїв. Учасники розробляють стратегії раннього виявлення емоційного вигорання у себе і колег. За результатами заняття учасники отримують рекомендації.

Заняття 2. «Техніки зняття стресу та емоційного напруження»

Заняття спрямоване на освоєння технік, які допомагають швидко відновлювати емоційну рівновагу. Учасники знайомляться з різноманітними

методами зняття стресу, такими як дихальні вправи, методи релаксації та візуалізація. Одна з основних вправ – «Глибоке дихання» [49], де учасники вчаться правильно виконувати глибокі вдихи та видихи для заспокоєння. Вправа «Релаксація через звук» [2] дозволяє учасникам відчувати заспокійливий вплив музики або природних звуків на стан спокою. В межах заняття проводиться «Прогресивне розслаблення» [83], що допомагає учасникам позбутися м'язової напруги, спричиненої стресом. Іншою вправою є «Перезавантаження» [28], де учасники практикують зміну емоційного фокусу за допомогою позитивних візуалізацій. Ігри на зняття стресу, такі як «Пісок часу» [70], стимулюють учасників до розслаблення через дозовану активність. Під час гри «Гармонія в русі» [33] учасники виконують «м'які» фізичні вправи, які допомагають розслабити тіло й розум. Наприкінці заняття кожен учасник отримує список технік, які вони можуть використовувати для щоденного зняття стресу.

Заняття 3. «Як підтримати мотивацію та уникнути вигорання?»

Заняття зосереджене на підтримці внутрішньої мотивації для запобігання вигорання. Розглядаються різні стратегії збереження позитивного настрою в умовах труднощів та високого навантаження. Однією з вправ є «Моя мотивація» [17], де учасники записують особисті причини, що мотивують їх у професійній діяльності. В межах заняття також проводиться «Картка цілей» [46], що допомагає визначити чіткі та досяжні цілі на певний період. Ігри «Перемоги та програти» [70] дозволяють вивчати, як маленькі досягнення можуть підвищити рівень мотивації в складних умовах. Вправа «Колесо балансу» [54] допомагає визначити, які аспекти роботи чи особистого життя потребують більше уваги для досягнення гармонії. Заняття також включає гру «Знайди своє натхнення» [28], де учасники обговорюють, як відновлювати натхнення і не втрачати бажання працювати в складних ситуаціях. Після обговорення учасники розробляють індивідуальний план підтримки мотивації в роботі, який включає коригування звичних підходів до роботи та розвитку нових стратегій.

Заняття 4. «Прокрастинація і вигорання: як це пов'язано?»

Заняття присвячене вивченню зв'язку між прокрастинацією та емоційним вигоранням. Учасники знайомляться з тим, як відкладання важливих завдань

може призвести до накопичення стресу і сприяти вигоранню. Однією з вправ є «Склади план» [80], де учасники визначають найбільші завдання на наступний тиждень та обговорюють стратегії їх подолання без затягування. Проводиться «Тест на прокрастинацію» [46], щоб допомогти учасникам визначити, чи схильні вони до відкладання справ, і зрозуміти, як це може впливати на їх емоційний стан. Вправа «Відкриваємо нові можливості» [35] включає розгляд позитивних аспектів виконання завдань і пошук шляхів їх виконання без негативних емоцій. Гра «Тік-так» [52] націлена на швидке виконання дрібних завдань, що дозволяє тренувати здатність не відкладати важливі справи. У рамках заняття учасники також практикують методи управління часом і визначення пріоритетів для зменшення відкладання завдань. Підсумком заняття є складання індивідуального плану подолання власної прокрастинації.

Заняття 5. «Роль відпочинку в профілактиці вигорання»

Заняття спрямоване на розуміння важливості відпочинку в профілактиці вигорання. Учасники розглядають різні способи активного і пасивного відпочинку, які сприяють емоційному відновленню. Вправи «Декілька хвилин для себе» [28] та «Техніка відновлення» [64] допомагають учасникам вивчити техніки, які можна використовувати під час коротких перерв у роботі для швидкого зниження рівня стресу. Гра «Знайди час для себе» [17] дає можливість учасникам поділитися своїми способами відновлення в різних ситуаціях, що допомагає визнати важливість цих практик. Вправа «Мій ідеальний відпочинок» [2] допомагає учасникам планувати періоди відпочинку, враховуючи свої емоційні та фізичні потреби. Заняття завершується обговоренням важливості балансу між роботою та відпочинком, розробкою індивідуальних планів для запобігання вигорання через недостатній відпочинок.

Заняття 6. «Підтримка колективу: важливість командної роботи»

Заняття акцентує увагу на тому, як підтримка колег може допомогти знизити рівень стресу та запобігти вигоранню. Виконуються вправи на зміцнення командної взаємодії, зокрема «Сила єдності» [70], що дає змогу об'єднати зусилля для подолання труднощів. Гра «Будуємо разом» [49] дозволяє колективу разом вирішити задачі, що сприяє підвищенню ефективності командної роботи.

Вправа «Ми разом» [22] стимулює учасників, щоб вони більше спілкувалися один з одним, обговорюючи робочі питання в неформальній обстановці. Під час активності «Колективний крок» [2] група має знайти рішення проблеми разом, що допомагає зміцнити командний дух і усвідомлення важливості співпраці. Гра «Ресурси колективу» дає можливість учасникам визначити власні сильні сторони і шляхи підтримки один одного. У кінці заняття учасники створюють колективні стратегії для підтримки доброзичливої атмосфери на роботі.

Заняття 7. «Робота з людьми: як зберігати емоційну рівновагу?»

Заняття допомагає учасникам знайти баланс у роботі з людьми, зокрема в умовах стресу. Вправи «Емоційна дистанція» [54] та «Рольова гра» [68] дозволяють учасникам тренуватися у збереженні спокою в складних ситуаціях. Виконується гра «Виклик ситуації» [5], що дозволяє учасникам відпрацьовувати навички збереження професіоналізму під час емоційно важких моментів. Завдяки вправі «Шлях до спокою» [80] учасники навчаються технікам контролю емоцій та дистанціювання від ситуацій, що можуть викликати емоційну реакцію. Заняття включає також техніки активного слухання і допомогу в регулюванні реакцій на психоемоційні стреси та професійні перевантаження.

Заняття 8. «Як не втратити себе в умовах великої завантаженості?»

Заняття орієнтоване на навчання працівників соціального захисту стратегіям управління стресом, що виникає через великий обсяг роботи та високі вимоги. Учасники розглядають практичні методи, що дозволяють уникати емоційного вигорання при високому робочому навантаженні. Початково проводиться вправа «Тайм-менеджмент для початківців» [68], де учасники визначають найбільш ефективні способи організації часу. Гра «Мозаїка завдань» [46] дозволяє візуалізувати важливість поетапного виконання завдань та визначення пріоритетів, зменшуючи навантаження та стрес. Учасники також виконують вправу «Мої ресурси» [28], що допомагає зрозуміти, які особисті ресурси вони можуть використовувати для подолання стресу. В рамках заняття практикуються методи релаксації, як «Миттєва перерва» [2] – короткі вправи на розслаблення, що дозволяють знизити рівень стресу навіть в умовах інтенсивної роботи. Під час гри «Мій робочий день» [83] учасники планують свій ідеальний

робочий день, враховуючи необхідність перерв для відпочинку та відновлення. Важливим аспектом заняття є те, як визначити межі своїх можливостей і як своєчасно сказати «ні», щоб уникнути емоційного вигорання.

Заняття 9. «Контроль агресії і тривожності на роботі»

Заняття фокусується на методах управління негативними емоціями, такими як агресія і тривожність, які можуть сприяти вигоранню. Учасники знайомляться з техніками контролю агресії через вправи «Відреагуй правильно» [5], де кожен учасник аналізує свої реакції на стресові ситуації та шукає способи зменшення агресивної реакції. Вправа «Глибоке дихання» [49] використовується для управління тривожністю – вони допомагають знижувати рівень нервовості через контрольоване дихання. Проводиться також рольова гра «Реакція на критику» [33], де учасники вчаться контролювати свої емоції в ситуаціях, коли отримують негативний відгук. Під час вправи «Піраміда тривоги» [19] учасники вчаться розпізнавати ознаки підвищеної тривожності та застосовувати техніки релаксації для зниження її рівня. В рамках заняття обговорюються стратегії конструктивного використання агресивних емоцій через «енергію змін», коли агресія перетворюється на мотивацію до дії. Гри «Вивільнення емоцій» [49] дає можливість навчитися відпускати негативні емоції через творчі вправи.

Заняття 10. «Розвиток емоційної стійкості до стресу»

Заняття орієнтоване на зміцнення емоційної стійкості учасників до стресових ситуацій, що дозволяє запобігти вигоранню в умовах постійних навантажень. Заняття починається з вправи «Позитивний самоконтроль» [42], де учасники вчаться змінювати свої негативні емоції на конструктивні через техніки позитивного мислення. Далі проводиться вправа «Життєвий баланс» [33], де учасники аналізують свої емоційні та фізичні ресурси, шукають способи їх збалансувати для досягнення емоційної стійкості. Учасники виконують вправу «Камінь сили» [2], де вони вчаться визначати ті внутрішні ресурси, які допомагають їм протистояти стресам, і застосовувати їх у повсякденному житті. Також проводиться «Практика вдячності» [61], в якій учасники за допомогою написання невеликих заміток фіксують позитивні моменти свого дня, що дозволяє зміцнити емоційну стійкість. Вправа «Акт співчуття» [42] допомагає

працювати з емоційним навантаженням через розвиток емпатії до інших, а «Групова підтримка» [2] – через обговорення спільних труднощів та взаємної допомоги. Заняття завершується практичною вправою «Стійкість у дії» [19], де учасники діляться власними стратегіями подолання стресових ситуацій, а також складають план розвитку емоційної стійкості для майбутнього.

Як бачимо, кожне заняття програми має на меті не лише теоретичне осмислення феномену емоційного вигорання, а й практичне освоєння різних технік, що допомагають підтримувати психологічне здоров'я працівників соціального захисту. Через поєднання теоретичних знань, інтерактивних вправ і тренінгових ігор учасники мають змогу адаптувати ці знання до своїх реальних умов роботи, що дозволить ефективно попереджати вигорання та зберігати емоційну стійкість у професійній діяльності.

Отже, програма профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту є важливим інструментом для підвищення професійної стійкості та емоційної рівноваги. Завдяки комплексному підходу, що включає тренінги, вправи та ігри, працівники мають можливість краще усвідомити прояви стресу, навчитися ефективним методам його подолання, а також розвивати емоційну стійкість до складних ситуацій. Запропоновані вправи та ігри сприяють не лише попередженню емоційного вигорання, а й формуванню здорового робочого середовища, що позитивно впливає на рівень професійного задоволення і ефективності соціальних працівників. Водночас програма дозволяє створити атмосферу підтримки й взаєморозуміння в колективі, що є важливим фактором для зменшення стресу та забезпечення гармонії на робочому місці. Як результат, підвищення обізнаності про емоційне вигорання та ефективні способи його подолання сприяє покращенню якості надання соціальних послуг та зменшенню рівня професійної виснаженості серед працівників.

3.2. Психологічні рекомендації працівникам соціального захисту щодо профілактики емоційного вигорання

Необхідність профілактики емоційного вигорання зумовлена високим рівнем стресу та емоційної перевантаженості, з якими вони стикаються у процесі виконання своєї професійної діяльності. Вони часто працюють з особами, які переживають кризові ситуації, що вимагає великих емоційних та психологічних ресурсів. Без належної підтримки та ефективних механізмів самозбереження це може призвести до розвитку емоційного вигорання, що, в свою чергу, впливає на їхню професійну ефективність, здоров'я та якість надання соціальних послуг. У зв'язку з цим важливо розробити спеціалізовані психологічні рекомендації, які допоможуть працівникам соціального захисту своєчасно виявляти перші ознаки вигорання, навчитися впоратися зі стресом та підтримувати емоційну рівновагу, зберігаючи їхній професіоналізм та загальне благополуччя.

1. Постійна робота з людьми та емоційне навантаження можуть призвести до виснаження, тому регулярний відпочинок є критично важливим для профілактики емоційного вигорання. Важливо надавати можливість повністю відключитися від роботи, дозволяючи відновлювати емоційний баланс. Рекомендується планувати регулярні перерви протягом робочого дня, навіть короткі, щоб підтримувати продуктивність і не дати стресу накопичуватися. Протягом таких перерв можна робити прості фізичні вправи або практикувати глибоке дихання. Водночас важливо забезпечити собі повноцінний відпочинок після робочого дня і на вихідних, не виконуючи жодних робочих завдань. Прогулянки на свіжому повітрі, хобі, читання книг або час, проведений з родиною чи друзями, можуть значно знижувати рівень стресу і допомагати відновлювати сили. Плануйте вихідні так, щоб це була справжня перерва, яка дозволяє набиратися енергії для наступного робочого тижня. Відпочинок не повинен перетворюватися на ще один обов'язок, тому не варто перенавантажувати себе навіть під час відпочинку.

2. Для ефективної профілактики емоційного вигорання потрібно вміти своєчасно розпізнавати симптоми стресу і вживати заходів, щоб уникнути його накопичення. Стрес може проявлятися в різних формах: від фізичних симптомів

(головний біль, напруга в м'язах) до емоційних (тривога, дратівливість). Щоб уникнути вигорання, необхідно розпізнавати ці симптоми на ранніх стадіях і застосовувати методи зняття напруги. Однією з найбільш ефективних технік є практика глибокого дихання, яка допомагає швидко заспокоїтись і відновити емоційну рівновагу. Крім того, корисними можуть бути різноманітні релаксаційні вправи, наприклад, прогресивна м'язова релаксація або медитація. Важливо пам'ятати, що стрес – це нормальна частина життя, але необхідно навчитися правильно реагувати на нього, щоб він не переростав у хронічний стан. Регулярне застосування таких технік допомагає зберегти спокій у складних ситуаціях, що значно знижує ймовірність емоційного вигорання. Також варто звертати увагу на своє оточення: дружні бесіди, обговорення труднощів із близькими людьми можуть допомогти знизити рівень стресу.

3. Для запобігання емоційному вигоранню важливо вміти балансувати між роботою та особистим життям. Коли робота займає весь час і простір у вашому житті, це може призвести до перенавантаження, що, у свою чергу, може спричинити вигорання. Щоб цього уникнути, потрібно чітко визначати межі між робочими та особистими завданнями. Встановлення кордонів на робочому місці є важливим аспектом здорового функціонування в професійній сфері. Ви повинні навчитися відключатися від роботи після робочих годин, щоб відновити сили для наступного робочого дня. Це може бути важко зробити на початку, особливо коли робота здається дуже важливою, але з часом такий підхід дозволяє вам бути більш ефективним і зменшити стрес. Важливо також приділяти достатньо часу своєму особистому життю, родині та друзям, хобі та інтересам. Маючи власні інтереси та заняття поза роботою, ви зможете відновити енергію та зберегти відчуття гармонії у житті.

4. Емоційна стійкість є важливою якістю для працівників соціального захисту, оскільки вона дозволяє ефективно справлятися з емоційними навантаженнями та стресовими ситуаціями. Важливо розвивати вміння зберігати спокій в умовах високого емоційного напруження. Одним з основних кроків у розвитку емоційної стійкості є саморозуміння та прийняття своїх емоцій. Ви повинні усвідомлювати, коли ви переживаєте стрес або тривогу, і вчасно

надавати собі необхідну підтримку. Позитивне мислення є одним із способів зміцнення емоційної стійкості. Важливо навчитися фокусуватися на рішеннях, а не на проблемах, та знаходити позитивні моменти навіть у складних ситуаціях. Крім того, розвивати емоційну стійкість допомагають навички самоконтролю та усвідомленого ставлення до кожної ситуації. Коли ви реагуєте на стресові ситуації з спокоєм, ви не лише зменшуєте рівень вигорання, але й покращуєте свою професійну ефективність. Навчання таким технікам дозволяє залишатися внутрішньо стійким, навіть коли ситуація на роботі стає складною.

5. Одним з важливих аспектів профілактики емоційного вигорання є здатність ставити реалістичні та досяжні цілі. Працівники соціального захисту часто стикаються з величезним обсягом роботи та великими очікуваннями з боку керівництва чи клієнтів. У таких умовах може виникнути спокуса ставити надмірно високі цілі, які в результаті важко досягти. Це може призвести до почуття розчарування та емоційного виснаження. Замість цього важливо ставити перед собою цілі, які є чіткими, реальними та досяжними в конкретних умовах. Розбиття великих завдань на менші етапи допомагає уникнути почуття перевантаження та зберегти мотивацію. Зосереджуючись на досягненні маленьких кроків, ви відчуваєте прогрес і задоволення від виконаної роботи. Це не тільки підвищує ефективність, але й дозволяє відчути більшу самовартість і самоконтроль, що є важливим для профілактики вигорання.

6. Комунікація в колективі – не лише обмін інформацією, але й важливий елемент психологічної підтримки. Взаємодія з колегами може допомогти знижувати стрес і емоційне напруження. Відкрита і чесна комунікація дозволяє обговорювати труднощі, знаходити підтримку та разом вирішувати проблеми. Регулярні зустрічі та обговорення поточних завдань, навіть неформальні бесіди, можуть допомогти створити довірливу атмосферу в колективі, де кожен відчуває себе підтриманим. Потрібно також навчитись конструктивно виражати свої почуття і потреби, щоб уникнути внутрішнього накопичення негативних емоцій. Важливо пам'ятати, що взаємодія з колегами може бути не лише професійною, а й емоційною підтримкою, що значно знижує рівень стресу.

7. Однією з причин емоційного вигорання є відчуття, що все потрібно робити самому. У роботі соціальних працівників часто виникає спокуса виконати завдання без допомоги інших, оскільки здається, що лише ви можете зробити це належним чином. Але така надмірна самовіддача може призвести до перенавантаження. Вміння делегувати завдання є необхідним для підтримки здоров'я та емоційної рівноваги. Рекомендується аналізувати завдання, визначати, які з них можна передати колегам або підлеглим, і навчитися довіряти їм виконання частини роботи. Делегування не лише зменшує стрес, але й допомагає колективу працювати злагоджено, покращуючи командну взаємодію. Це дозволяє вам зберегти фокус на основних пріоритетах і уникнути відчуття, що все завжди залежить лише від вас.

8. Одним із ефективних способів профілактики емоційного вигорання є підтримка здорового способу життя. Фізична активність має величезний вплив на психоемоційний стан людини, оскільки вона допомагає знижувати рівень стресу та сприяє виробленню ендорфінів – «гормонів щастя». Важливо здійснювати регулярні фізичні вправи, такі як ходьба, йога, плавання чи інші види спорту, щоб зміцнити не тільки фізичне, а й психічне здоров'я. Крім того, здоровий спосіб життя включає в себе правильне харчування, яке повинно бути збалансованим і містити всі необхідні вітаміни та мікроелементи для нормальної роботи організму. Правильний режим сну також є критично важливим для підтримки емоційного здоров'я, тому рекомендується не перевантажувати себе ночами без сну. Здоровий спосіб життя дозволяє зберігати енергію, покращує настрій і дає можливість краще справлятися з труднощами, що можуть виникати у роботі. Фізичне здоров'я і емоційний стан взаємопов'язані, і підтримка фізичної активності та здорових звичок є основою профілактики вигорання.

9. Самосвідомість і самоусвідомлення – це здатність бути уважним до своїх емоцій, думок і фізичних відчуттів. Вміння вчасно помітити ознаки емоційного напруження, тривоги чи втоми є важливим для попередження емоційного вигорання. Регулярна практика самоусвідомлення допомагає зрозуміти, які ситуації чи люди викликають стрес і як ви реагуєте на них. Для розвитку самоусвідомлення можна використовувати техніки медитації та усвідомленого

дихання, які дозволяють зберігати увагу на теперішньому моменті і краще усвідомлювати власний стан. Це дозволяє зрозуміти свої емоції, не подавляти їх, а навпаки – конструктивно їх переживати та управляти ними. Практика самосвідомості також допомагає усвідомити власні сили та обмеження, навчитися приймати себе і своє тіло, що є основою для уникнення вигорання. Рекомендується щодня виділяти кілька хвилин на рефлексію: подумати, як ви почуваєтеся, чи є якісь стресові моменти, що потребують уваги. Це дозволить вам вчасно коригувати свою поведінку і зменшувати ризик вигорання.

10. Креативність – це ефективний інструмент для зняття емоційного напруження і вигорання. Заняття творчою діяльністю, зокрема малюванням, музикою, віршуванням або рукоділлям, можуть стати відмінним способом відновлення емоційного балансу. Вони дозволяють виразити свої емоції і переживання в несловесній формі, що сприяє зняттю стресу і внутрішньому очищенню. Крім того, творчі практики можуть допомогти переключити увагу з роботи на щось нове та заспокоїти розум. Наприклад, створення колажу або малювання абстрактних картин дозволяє не тільки розслабитися, але й зняти внутрішнє напруження. Музика та танці є іншими популярними методами, що допомагають відновлювати емоційну рівновагу. Важливо не обмежувати себе лише однією діяльністю: експериментуйте з різними творчими заняттями і знайдіть те, що приносить вам найбільше задоволення. Такий підхід допомагає не тільки розслабитися, а й отримати нове бачення звичних ситуацій, що сприяє зменшенню емоційного вигорання.

11. Зміна способу мислення може мати значний вплив на емоційне здоров'я. Підтримка позитивного мислення і оптимізму дозволяє ефективно справлятися з труднощами, не дозволяючи їм призвести до емоційного вигорання. Важливо усвідомлювати, що не кожна ситуація є катастрофою, і навіть у складних обставинах можна знайти позитивні аспекти. Рекомендується щодня знаходити щось хороше, навіть у дрібницях: можливо, це успіх у роботі або приємна розмова з колегою. Замість того, щоб фокусуватися на негативних аспектах, важливо зосереджувати свою увагу на тому, що можна покращити або змінити. Вправа «Щоденник подяк», коли кожного дня записуєте три позитивних

моменти, може допомогти побачити більше хорошого в житті і підтримувати позитивний настрій. Це не тільки підвищує моральний дух, але й знижує рівень стресу, що є основною профілактичною стратегією проти емоційного вигорання. Тому важливо працювати над розвитком оптимістичного ставлення до життя, щоб воно стало основою вашого щоденного благополуччя.

12. Для працівників соціального захисту дуже важливо вміти ефективно комунікувати і справлятися з конфліктними ситуаціями, оскільки саме емоційно напружені моменти можуть стати джерелом стресу і вигорання. Розвиток навичок активного слухання, конструктивного вираження своїх думок і бажань допомагає зберігати емоційну рівновагу у важких ситуаціях. Важливо також уміти висловлювати свої почуття без агресії, щоб уникнути ескалації конфлікту. У разі виникнення конфлікту, перш за все, треба намагатися зрозуміти позицію іншої людини, а потім спільно знайти рішення, яке задовольняє обидві сторони. Це дозволяє зменшити напруженість і зробити робоче середовище комфортним. Техніки активного слухання і позитивного перефразування думок є корисними для уникнення емоційних перевантажень. Вміння контролювати конфлікти і комунікувати конструктивно дозволяє знижувати рівень стресу, підтримувати здорові стосунки в колективі та забезпечувати більш ефективну роботу.

13. Іноді для профілактики емоційного вигорання важливо мати підтримку з боку колег і близьких людей. Взаємодія з іншими людьми, обмін думками та емоціями можуть значно полегшити процес подолання стресу. Важливо створювати в колективі атмосферу довіри, де кожен може висловити свої переживання без страху осуду. Підтримка колег у важких ситуаціях не лише допомагає справлятися з професійними труднощами, але й зміцнює взаємини в колективі, що створює здорове робоче середовище. Важливо також, щоб працівники соціального захисту зверталися за підтримкою до родини або друзів у часи стресу. Рекомендується практикувати відкриті розмови, де можна поділитися своїми переживаннями і отримати поради або просто висловити емоції. Це дозволяє знизити емоційне напруження, не замикатися в собі і підтримувати емоційну стабільність, що є основою для запобігання вигорання.

14. Гнучкість у роботі є важливим інструментом для збереження емоційної рівноваги. Вміння адаптуватися до змінних умов, переступати через труднощі, розподіляти навантаження та знаходити нові шляхи для вирішення задач допомагає працівникам соціального захисту уникати стресових ситуацій, що призводять до вигорання. Наприклад, якщо з'являються нові вимоги або непередбачувані обставини, важливо бути готовим до змін і знаходити в них можливості для розвитку. Рекомендується створювати чіткий план роботи, але також мати резервні стратегії на випадок змін. Це дозволить зберігати контроль над ситуацією і не переживати через непередбачені труднощі. Важливо також враховувати свої обмеження і не брати на себе занадто великий обсяг роботи. У разі необхідності, варто делегувати завдання або звертатися за допомогою до колег. Такий підхід дозволяє знижувати рівень стресу, не перенавантажувати себе і зберігати емоційну стійкість.

15. Збереження сенсу в роботі є ефективним методом боротьби з емоційним вигоранням. Коли працівники соціального захисту розуміють, що їхня діяльність має значення і допомагає іншим людям, вони відчують більшу мотивацію та задоволення від виконаної роботи. Важливо знаходити значущі моменти навіть у складних ситуаціях, коли виникає відчуття виснаження. Це може бути просте усвідомлення того, що допомогти хоча б одній людині – це вже великий досягнення. Пошук позитивних сторін у кожному дні та в кожному проекті підтримує внутрішній запал і дозволяє уникати вигорання. Також варто регулярно нагадувати собі про свої досягнення, як великі, так і малі, і святкувати навіть невеликі перемоги. Рефлексія та визнання власних успіхів дозволяє зберігати позитивний настрій і не втрачати мотивації. Важливо пам'ятати, що навіть у найскладніших ситуаціях є можливість побачити сенс і важливість того, що ви робите, що допомагає зберігати емоційну стійкість і уникати вигорання.

16. Збереження балансу між роботою та особистим життям є необхідною умовою для профілактики емоційного вигорання. Працівники соціального захисту часто піддаються високим вимогам і стресам на роботі, що може негативно позначатися на особистому житті. Важливо виділяти час на відпочинок, захоплення, хобі, спілкування з родиною і друзями, а також на

заняття, які допомагають розслабитись. Потрібно встановлювати чіткі межі між роботою і особистим життям, щоб не дозволяти робочим задачам забирати весь вільний час. Це дозволить уникнути емоційного вигорання і зберегти внутрішній баланс. Також важливо вміти відпочивати, коли цього вимагає стан здоров'я чи емоційний стан, не чекати, поки з'являться явні симптоми вигорання. Регулярні вихідні, відпустки та час на себе є необхідними для відновлення сил і підтримки емоційної стабільності. Дотримуючись балансу, працівники можуть зберігати високий рівень продуктивності і уникати емоційного вигорання.

17. Постійний моніторинг свого емоційного стану є необхідним для своєчасного виявлення перших ознак емоційного вигорання. Це може включати самостійні оцінки рівня стресу, тривожності, рівня задоволення від роботи та іншими емоційними індикаторами. Щоденне або щотижневе ведення журналу самопочуття або використання спеціальних опитувальників дозволяє отримати чітке уявлення про зміни в емоційному стані. Коли працівники соціального захисту усвідомлюють, що їхній емоційний стан виходить за межі норми, вони можуть вчасно застосувати необхідні стратегії для відновлення. Це можуть бути перерви на відпочинок, звернення до колег за підтримкою або практики зняття стресу, як йога чи медитація. Самодіагностика допомагає не тільки виявити проблему, але й забезпечити її швидке вирішення, перш ніж вона призведе до серйозних наслідків, таких як вигорання.

18. Для працівників соціального захисту важливо будувати здорові, підтримуючі стосунки з клієнтами. Встановлення емоційного контакту і демонстрація емпатії можуть знизити рівень стресу у взаємодії та запобігти вигоранню. Важливо пам'ятати, що кожен клієнт є унікальним, і до нього слід підходити з розумінням і терпінням, зберігаючи при цьому професіоналізм. Це дозволяє зберігати емоційну відстань і захищати себе від перенесення негативних емоцій, які можуть виникати в процесі роботи. Клієнти часто приходять з важкими історіями і емоційними переживаннями, тому для соціальних працівників важливо вміти зберігати спокій та емоційну стійкість. Крім того, розвиток навичок позитивної комунікації та активного слухання допомагає створити атмосферу довіри, що може значно знизити стрес.

Отже, розробка психологічних рекомендацій для працівників соціального захисту щодо профілактики емоційного вигорання є надзвичайно важливою, оскільки ця категорія працівників постійно стикається з високими емоційними та психологічними навантаженнями, що можуть призвести до виснаження, втрати мотивації та професійної ефективності. Професійне вигорання негативно впливає на якість надання соціальних послуг, а також на загальний стан здоров'я працівників. Тому створення спеціалізованих рекомендацій, які включають методи управління стресом, відновлення емоційної рівноваги та збереження професійного ентузіазму, є необхідним кроком для підтримки працівників та забезпечення їхнього благополуччя на робочому місці.

Висновок до розділу 3

1. Мета програми профілактики емоційного вигорання у працівників соціального захисту – підвищення обізнаності працівників соціального захисту щодо проявів емоційного вигорання, його негативних наслідків, а також розвитку у них навичок для ефективної профілактики та запобігання цього явища в професійній діяльності. Завдяки комплексному підходу, що включає тренінги, вправи та ігри, працівники мають можливість краще усвідомити прояви стресу, навчитися ефективним методам його подолання, а також розвивати емоційну стійкість до складних ситуацій. Запропоновані вправи та ігри сприяють не лише попередженню емоційного вигорання, а й формуванню здорового робочого середовища, що позитивно впливає на рівень професійного задоволення і ефективності соціальних працівників. Водночас програма дозволяє створити атмосферу підтримки й взаєморозуміння в колективі, що є важливим фактором для зменшення стресу та забезпечення гармонії на робочому місці.

2. Розроблено психологічні рекомендації для працівників сфери соціального захисту щодо профілактики емоційного вигорання, які включають методи управління стресом, відновлення емоційної рівноваги та збереження професійного ентузіазму, є необхідними для їх підтримки та забезпечення благополуччя на робочому місці.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ У ПРОЦЕСІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

4.1. Охорона праці

Сучасні умови професійної діяльності фахівців соціального захисту характеризуються високим рівнем психоемоційної напруги, постійним контактом із вразливими групами населення, необхідністю швидкого ухвалення рішень та моральною відповідальністю за їх наслідки. У таких умовах належна охорона праці виступає не лише засобом запобігання професійним ризикам, а й важливим чинником підтримання психологічної стійкості та ефективної роботи фахівців. Обґрунтування охорони праці у процесі психологічної профілактики емоційного вигорання є необхідним кроком для формування безпечного професійного середовища, у якому працівники можуть зберігати ресурсність, професійну мотивацію та здатність надавати якісну соціальну підтримку.

У діяльності фахівців соціальної сфери аналіз професійних ризиків і факторів стресу є ключовим інструментом забезпечення охорони праці, оскільки саме він дозволяє визначити характер, інтенсивність та наслідки психоемоційних навантажень, з якими стикаються працівники у процесі виконання професійних обов'язків. Соціальна робота передбачає постійний контакт із вразливими групами населення, що зумовлює значну емоційну насиченість професійної діяльності, адже фахівець повинен одночасно забезпечувати підтримку, зберігати професійну дистанцію та контролювати власний емоційний стан. Все це створює ситуації, у яких працівник змушений переживати складні почуття, включно зі співчуттям, почуттям провини або розчаруванням, що з часом може накопичуватися і сприяти розвитку емоційного виснаження.

Одним із суттєвих факторів стресу є робота з кризовими ситуаціями, яка вимагає не лише високої професійної компетентності, а й моментальної мобілізації внутрішніх ресурсів, оскільки від рішень соціального працівника часто залежить благополуччя, а іноді й безпека клієнта. Фахівці соціальної сфери

нерідко опиняються в умовах, де необхідно діяти в екстремальних обставинах, що передбачає прийняття відповідальних рішень за обмежений час без можливості тривалої рефлексії або колегіального обговорення. Це підвищує рівень психоемоційного навантаження.

Суттєвою особливістю професійної діяльності фахівця соціального захисту є моральна відповідальність, пов'язана з необхідністю дотримання етичних норм, поваги до гідності клієнта, конфіденційності, толерантності та соціальної справедливості. Соціальний працівник часто стикається з внутрішніми суперечностями, коли етичні принципи професії вступають у конфлікт з адміністративними обмеженнями, дефіцитом ресурсів або соціальною політикою держави, що може викликати когнітивний дисонанс і внутрішнє напруження. У таких випадках саме моральний компонент стає чинником стресу, оскільки порушення професійних стандартів, навіть вимушене, створює відчуття професійної незавершеності та зниження самооцінки, що є сприятливим ґрунтом для зародження синдрому емоційного вигорання.

Додатковим ризиком у роботі соціальних працівників є нерегламентоване або надмірне професійне навантаження, яке часто обумовлене дефіцитом персоналу, великою кількістю клієнтів, бюрократичними вимогами та розширенням сфери професійних завдань. У багатьох випадках соціальний працівник виконує функції психолога, координатора, посередника, а також адміністратора та консультанта одночасно, що значно збільшує інтелектуальні, емоційні й організаційні навантаження. Нестача чітких меж робочого часу, необхідність реагувати на позапланові ситуації або продовжувати роботу вдома сприяють формуванню хронічної втоми, яка в довгостроковій перспективі призводить до професійного виснаження.

Важливим стресогенним чинником є функціональна невизначеність, яка проявляється у нестачі методичних рекомендацій, недостатній регламентації посадових обов'язків або відсутності стандартизованих алгоритмів роботи з проблемними випадками, що призводить до неясності щодо критеріїв оцінки професійної діяльності. У таких умовах працівник відчуває підвищений рівень тривоги, оскільки кожна професійна дія може бути сприйнята як потенційно

помилкова або недостатньо ефективна. Цей стан посилюється, коли соціальний працівник не має достатнього впливу на прийняття рішень на організаційному рівні, що формує відчуття безсилля та професійної неефективності. Аналіз факторів стресу свідчить, що одним із найбільш руйнівних є дисбаланс між зусиллями, які працівник докладає, та результатами, яких він може реально досягнути в системі соціального захисту. Коли фахівець не бачить реальних позитивних змін у ситуації клієнта, він починає втрачати професійну мотивацію, що є одним із ранніх симптомів розвитку синдрому емоційного вигорання.

Організаційні умови забезпечення охорони праці фахівців соціального захисту становлять фундамент профілактики професійного стресу та емоційного вигорання, оскільки саме вони визначають якість трудового середовища, рівень психофізичного навантаження та можливості підтримання професійної стійкості працівників. Важливим аспектом є раціональний робочий графік, який має відповідати не лише формальним вимогам трудового законодавства, а й реальним можливостям організму працівника виконувати високонавантажену соціальну діяльність без перевтоми та втрати працездатності. У багатьох установах соціального захисту графік роботи виявляється непередбачуваним, з частими виїздами, нерегульованими термінами виконання завдань та необхідністю реагування на кризові ситуації поза стандартним робочим часом, що зумовлює порушення балансу між професійним і особистим життям.

Не менш значущим елементом охорони праці є збалансоване планування професійного навантаження, яке має враховувати не тільки кількість клієнтів, а й складність випадків, рівень відповідальності та емоційну насиченість завдань. В умовах дефіциту кадрів соціальні працівники змушені одночасно вести значну кількість індивідуальних випадків, виконувати аналітичну роботу, звітувати перед адміністрацією, брати участь у міжвідомчих нарадах і здійснювати консультування, що призводить до зростання когнітивних та психоемоційних навантажень. Планування має ґрунтуватися на наукових нормах, які визначають максимально допустиму кількість клієнтів, інтенсивність роботи з документацією, частоту виїздів та інші особливості діяльності. Важливо, щоб

адміністрація закладу забезпечувала можливість корекції навантаження у випадку загострення професійних стресорів або виникнення кризових ситуацій.

Обов'язковим компонентом організаційних умов охорони праці є забезпечення безпечного робочого середовища, яке включає не лише фізичну, а й психологічну безпеку працівника. Фізична безпека передбачає оснащення робочих приміщень відповідно до ергономічних вимог, включаючи вентиляцію, освітлення, температурний режим, належний стан меблів і технічних засобів, що дозволяє зменшити негативний фізіологічний вплив на організм працівника. У деяких випадках соціальні працівники здійснюють діяльність у середовищах, що можуть бути небезпечними, наприклад під час роботи з агресивними клієнтами, у криміногенних районах або під час виїздів за місцем проживання клієнтів, що потребує додаткового правового й організаційного захисту.

Зниження професійних ризиків можливе лише за умови комплексного підходу, який об'єднує організаційні, адміністративні, психологічні та освітні заходи. Ефективний підхід передбачає систематичну оцінку потенційних ризиків, впровадження внутрішніх регламентів, спрямованих на попередження перевантажень, а також моніторинг рівня стресу та емоційної стійкості персоналу. Особливо важливою є практика регулярних супервізій, тренінгів із саморегуляції, психологічних консультацій і професійної підтримки, які дозволяють знизити інтенсивність емоційного напруження й забезпечують можливість рефлексії складних випадків. Важливу роль відіграє корпоративна культура підтримки, що створює атмосферу взаємодовіри, доброзичливого професійного спілкування та відсутності страху перед аналізом помилок.

Психологічні аспекти охорони праці фахівців соціального захисту відіграють визначальну роль у забезпеченні їх професійного довголіття, підтримці високої працездатності та запобіганні розвитку синдрому емоційного вигорання, який є одним із найпоширеніших негативних наслідків хронічного професійного стресу в соціальній сфері. Центральним завданням є створення психологічно безпечного середовища, що забезпечує працівникам відчуття внутрішньої захищеності та можливості професійного самовираження без страху санкцій чи осуду. У сприятливому середовищі соціальний працівник може

відкрито обговорювати труднощі, отримувати підтримку з боку колег і керівництва, а також своєчасно звертатися по допомогу у разі професійного перевантаження. Психологічна безпека також передбачає відсутність негативних організаційних чинників, таких як авторитарний стиль управління, адміністративний тиск, емоційні маніпуляції або токсичні форми комунікації, які посилюють напруження і знижують відчуття професійної значущості.

Психологічна охорона праці неможлива без системної профілактики стресу, яка передбачає впровадження програм і заходів, спрямованих на зниження негативного психоемоційного впливу професійних ситуацій на співробітників. Одним із важливих напрямів такого підходу є розвиток у фахівців навичок емоційної саморегуляції, включно з використанням технік релаксації, усвідомленості, дихальних вправ, ресурсного мислення та інших когнітивно-поведінкових стратегій, що дозволяють знижувати рівень напруги у моменті. Ефективною є практика психологічного консультування та супервізії, під час яких працівник має можливість проговорити складні професійні випадки, опрацювати травматичні переживання, розвинути стресостійкість і попередити перенесення негативного емоційного досвіду з робочого середовища у життя.

Підтримка емоційної стабільності виступає важливим напрямом охорони праці, оскільки саме вона визначає здатність працівника витримувати інтенсивні професійні навантаження, не втрачаючи внутрішньої рівноваги, мотивації та позитивної самооцінки. У соціальній роботі працівник стикається з людськими стражданнями, невдачами, кризами, соціальною несправедливістю, обмеженими можливостями їх розв'язання, що створює високу ймовірність виникнення емоційних порушень, у тому числі депресивних станів, фрустрації та почуття професійної безпорадності. Тому важливо, щоб адміністрація установ забезпечувала доступ до ресурсів психологічної підтримки, включно з політикою «відкритих дверей», регулярним проведенням профілактичних заходів і створенням умов, за яких фахівці можуть відновлювати внутрішні резерви.

Особливо важливим є формування професійної ідентичності, яка базується на усвідомленні соціального значення діяльності, інтерналізації професійних цінностей, розвитку компетентності та позитивного образу себе як фахівця.

Психологічно стійкі працівники легше переживають професійні труднощі, не схильні до самозвинувачень, уміють розмежовувати зони власного впливу та нести відповідальність у межах професійної компетенції, що значно знижує ризик емоційного вигорання. У цьому контексті заходи з професійного розвитку – тренінги, підвищення кваліфікації, аналітичні семінари, навчання технікам кризового консультування – виступають елементом психологічної охорони праці, оскільки зміцнюють відчуття професійної впевненості, значущості та контролю над ситуаціями. Важливою складовою також є розвиток культури звернення по допомогу, що передбачає сприйняття психологічної підтримки як нормального інструменту професійної діяльності, а не як ознаки слабкості.

Система психологічної профілактики емоційного вигорання фахівців соціального захисту постає комплексом цілеспрямованих організаційно-психологічних заходів, спрямованих на збереження професійної працездатності, емоційної рівноваги, оптимізації психофізіологічних ресурсів та попередження хронічного професійного виснаження. Оскільки фахівці цієї сфери систематично зіштовхуються з людським болем, кризовими ситуаціями, травматичними подіями, роботою з важкими клієнтськими випадками та високим рівнем персональної відповідальності, профілактика емоційного вигорання набуває стратегічного значення для забезпечення охорони праці та збереження якості соціальних послуг. Важливо зазначити, що система профілактики не може бути епізодичною чи формальною, адже її ефективність залежить від системності, безперервності і взаємодії різних організаційних, освітніх і психотерапевтичних компонентів, інтегрованих у повсякденну професійну діяльність.

Одним із ключових елементів профілактичної системи є психологічні тренінги, які забезпечують розвиток навичок емоційної саморегуляції, подолання професійного стресу, конструктивного спілкування, профілактики конфліктів і підвищення професійної самоусвідомленості. Тренінгові програми можуть включати вправи на розвиток стресостійкості, формування позитивного мислення, підсилення особистісної суб'єктності та реалістичного планування професійних завдань, що сприяє зниженню навантаження на психіку. У тренінговому форматі також створюються можливості для групової взаємодії,

соціальної підтримки та обміну досвідом, що пом'якшує відчуття професійної ізоляції і дозволяє нормалізувати внутрішні переживання, які виникають у процесі роботи з клієнтами, що потребують складної психосоціальної допомоги.

У структурі профілактичної системи значне місце займають індивідуальні психологічні консультації, які забезпечують адресну підтримку фахівця у складних професійних ситуаціях. Консультації можуть бути спрямовані на корекцію неадаптивних способів реагування, відновлення емоційної рівноваги, розв'язання особистісних внутрішніх конфліктів або формування нових копінг-стратегій. Психологічне консультування дозволяє своєчасно зупиняти накопичення хронічного стресу, впливати на формування профілактичних навичок, зменшувати ризик психосоматичних проявів та запобігати прогресуванню емоційного виснаження. Крім того, консультативна робота забезпечує формування стійкішої професійної Я-концепції, що дозволяє соціальному працівнику відмежовувати власні переживання від емоційних станів клієнтів і зберігати психологічні межі під час професійної взаємодії.

Невід'ємним елементом системи профілактики є професійна супервізія, яка виконує функцію професійного керівництва, емоційної підтримки, рефлексивного аналізу складних випадків та корекції професійної діяльності з урахуванням етичних стандартів. Супервізія дозволяє фахівцям соціального захисту отримати зворотний зв'язок щодо своїх рішень, поведінкових стратегій і професійних дій, що сприяє вдосконаленню професійної компетентності. Також супервізійні зустрічі допомагають знижувати емоційне навантаження, знімаючи надмірну персональну відповідальність, і надають можливість проговорити складні емоції у безпечному професійному середовищі, де немає оцінювання чи тиску. Саме супервізія забезпечує перехід від проблемної ситуації до її усвідомленого аналізу і конструктивного професійного розвитку, що є важливим фактором профілактики професійної деформації.

Істотним елементом профілактичної системи виступає психоедукація, що передбачає інформування фахівців про природу стресу, ризики професійного вигорання, механізми нервово-психічного виснаження та способи його попередження. Психоедукаційні заняття сприяють формуванню у фахівців

реалістичного уявлення про професійні ризики, допомагають розуміти фізіологічні та психологічні реакції організму на перевтомлення, що, у свою чергу, знижує рівень тривоги та сприяє виробленню відповідального ставлення до власного психічного здоров'я. Розуміння закономірностей накопичення емоційної напруги дозволяє спеціалістам розпізнавати сигнали виснаження і звертатися до доступних профілактичних засобів, не чекаючи критичного стану.

Важливе місце у системі профілактики посідають методи саморегуляції, які спрямовані на активізацію внутрішніх ресурсів організму та зниження рівня психоемоційного напруження. До таких методів належать дихальні техніки, медитація, майндфулнес-практики, автогенне тренування, релаксаційні техніки, когнітивні картування, когнітивно-поведінкові вправи зі зміни нераціональних установок, застосування тілесно-орієнтованих вправ або технік зняття м'язового напруження. Регулярне використання методів саморегуляції дозволяє фахівцям підвищувати рівень емоційної стійкості, відновлювати внутрішній баланс, формувати здорові способи реагування на професійні труднощі та зменшувати ризик формування хронічної втоми. Крім того, саморегуляція створює умови для розвитку рефлексивності, що сприяє розвитку професійної відповідальності і здатності прогнозувати наслідки власних рішень для психологічного стану.

Роль адміністрації та управлінської політики у забезпеченні охорони праці фахівців соціального захисту є однією з ключових, оскільки саме управлінська ланка визначає інституційні умови, в яких здійснюється професійна діяльність, і відповідає за створення середовища, що сприяє збереженню психологічного здоров'я персоналу. В умовах високої емоційної напруги та постійної взаємодії з кризовими клієнтами адміністрація виступає не лише органом контролю та розподілу ресурсів, а й важливою підтримувальною інституцією, від рішень якої залежить ефективність профілактики професійного вигорання. Впровадження управлінських механізмів, націлених на запобігання виснаженню працівників, відповідає сучасним вимогам до соціальних служб, адже якість надання соціальної допомоги безпосередньо пов'язана зі станом тих, хто її забезпечує.

Одним із ключових напрямів управлінської політики виступає формування корпоративної культури підтримки, у якій цінуються взаємоповага, партнерство,

відкритість, конструктивна комунікація та емоційна безпека. Наявність такої культури створює умови, за яких працівник не боїться повідомляти про перевантаження, емоційні труднощі чи ризики професійного зриву, оскільки впевнений, що його проблеми будуть почуті й сприйняті не як прояв професійної слабкості, а як природний результат роботи в умовах підвищеного емоційного напруження. У колективах, де підтримка є формальною або відсутня, ризик емоційного вигорання зростає, адже працівники можуть відчувати ізоляцію, самотність та психологічний тиск, що поглиблює стресові стани і знижує рівень стійкості нервової системи. Тому формування позитивної корпоративної культури – не факультативний елемент управління, а важливий профілактичний інструмент, який зменшує ймовірність професійного виснаження.

Важливим аспектом є ефективний менеджмент персоналу, який включає раціональний розподіл функціональних обов'язків, контроль навантаження, прозорі кадрові рішення, підтримку справедливого підходу до оцінки роботи та надання можливостей для професійного розвитку. Керівництво, яке приділяє увагу не лише результатам роботи, а й стану співробітника, здатне своєчасно виявляти ознаки перевантаження, професійної дезадаптації чи виснаження і вживати заходів щодо їх нейтралізації. Зокрема, поділ навантаження, оптимізація робочого графіка, гнучкі форми праці або введення додаткових ресурсних перерв можуть стати ефективними управлінськими рішеннями, що суттєво знижують рівень стресу й підтримують психічну стійкість фахівців.

Одним із ключових інноваційних напрямів є використання цифрових інструментів моніторингу рівня стресу, які дозволяють своєчасно виявляти ознаки перенапруження, емоційного виснаження або психофізіологічних змін, що можуть передувати професійному вигоранню. Мобільні додатки з функціями щоденних опитувань, тестування, аналізу сну та емоційного стану, а також програми з функцією нагадувань про перерви чи техніки релаксації допомагають працівникам контролювати власні ресурси та приймати усвідомлені рішення щодо регуляції навантаження. Крім того, результати такого моніторингу можуть оброблятися на рівні організації та інтегруватися у систему управлінських рішень, що створює можливість для оптимізації робочої політики. Завдяки

збиранню статистичних даних адміністрація отримує картину психологічних ризиків, виявляє періоди пікового навантаження та визначає структурні фактори, що потребують корекції. Це дозволяє перетворити охорону праці на систему з прогнозованими ризиками, а не на реагування у момент кризового загострення.

Отже, охорона праці фахівців соціального захисту у процесі психологічної профілактики емоційного вигорання виступає ключовою умовою підтримання їх професійної ефективності та психологічної безпеки. Забезпечення належних трудових умов, регламентація навантаження, впровадження психологічної підтримки та профілактичних програм дозволяє мінімізувати ризики професійного виснаження, сприяє збереженню емоційної стійкості, мотивації та високого рівня професійної компетентності. Такий підхід не лише захищає працівників, а й підвищує якість та результативність соціальної допомоги, оскільки ресурсний і психологічно здоровий фахівець здатний ефективно взаємодіяти з клієнтами та виконувати соціальну місію професії.

4.2. Безпека в надзвичайних ситуаціях

Безпека життєдіяльності працівників соціального захисту є важливим аспектом, який включає не лише фізичне, але й психологічне благополуччя співробітників. В умовах інтенсивної роботи з людьми, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, працівники соціального захисту часто стикаються з високим рівнем емоційного навантаження. Постійний стрес, виснаження та емоційна напруга можуть призвести до розвитку емоційного вигорання, що негативно впливає на їх здоров'я та ефективність роботи. Тому слід забезпечити належні умови для підтримки психічного здоров'я працівників соціального захисту через впровадження заходів профілактики емоційного вигорання, створення безпечного і здорового робочого середовища, а також надання необхідної підтримки в психоемоційно складних ситуаціях.

Зазначимо, що заходи безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті емоційного вигорання є комплексними та багатоаспектними. Вони повинні включати не тільки фізичні, але й психологічні та соціальні

компоненти. Забезпечення комфортних умов для роботи, належний рівень психологічної підтримки та ефективне управління стресом сприяють запобіганню розвитку емоційного вигорання і дозволяють працівникам соціального захисту зберігати свої сили та емоційну стійкість, що в свою чергу підвищує ефективність їхньої роботи і якість надання соціальних послуг.

Заходи безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті емоційного вигорання мають на меті не лише підтримку фізичного здоров'я працівників, але й створення умов для збереження їх психоемоційного благополуччя. Важливим аспектом є організація робочого середовища та робочого процесу таким чином, щоб запобігти емоційному вигоранню та знизити рівень стресу. В умовах соціального захисту працівники часто стикаються з великим емоційним навантаженням, тому важливо забезпечити ефективне управління робочими процесами.

Перш за все, необхідно створити безпечне робоче середовище, яке включає регулярні перерви, контроль за робочим навантаженням та гнучкий графік роботи. Це дозволить працівникам соціального захисту уникнути перевантажень і зменшить ризик розвитку емоційного вигорання. Невиправдано висока завантаженість або незбалансовані умови праці, в яких робоче навантаження не відповідає можливостям працівника, можуть привести до емоційного стресу і виснаження. Тому важливо мати чітко визначені норми робочого часу, які забезпечують баланс між роботою та відпочинком. Керівництво організації повинно враховувати потреби кожного працівника і розподіляти завдання таким чином, щоб уникати надмірної стомленості і емоційного виснаження.

Система підтримки працівників соціального захисту є наступним вагомим елементом безпеки життєдіяльності. Психологічна підтримка включає регулярні тренінги з управління стресом, надання можливості для психологічних консультацій, а також створення груп підтримки серед колег. Психологічна допомога є особливо важливою, адже вона дозволяє працівникам отримати підтримку в складних ситуаціях, навчитися справлятися з емоційними навантаженнями та знижувати рівень стресу. У робочому середовищі, де часто зустрічаються труднощі, пов'язані з емоційною напругою, працівники повинні

мати доступ до кваліфікованої психологічної допомоги. Це може включати як індивідуальні консультації, так і групові заняття, спрямовані на подолання стресових ситуацій і розвитку емоційної стійкості.

Додатково, одним з важливих елементів є впровадження програм самодопомоги та розвиток навичок саморегуляції. Працівники повинні мати можливість отримувати знання щодо методів боротьби зі стресом, зокрема, через участь у тренінгах, семінарах або психоемоційних програмах, які проводяться в організації. Психологічні програми можуть включати навчання технікам релаксації, медитації, йоги, що дозволяє працівникам знижувати рівень тривожності та психоемоційного навантаження.

Організація соціального захисту повинна також забезпечити працівникам належний рівень комунікації та взаємодії. Це включає не лише професійну взаємодопомогу, але й створення позитивної атмосфери в колективі. Підтримка з боку колег є важливим фактором, що дозволяє зменшити емоційний стрес та створити сприятливі умови для роботи. Спільна робота над вирішенням проблем і взаємодія з колегами можуть знизити рівень емоційного навантаження, оскільки працівники почуваються частиною команди і отримують необхідну підтримку в складних ситуаціях.

Крім того, важливо впроваджувати систему зворотного зв'язку, коли працівники можуть звертатися до керівництва з питаннями та проблемами, які виникають в процесі роботи. Відкритість і прозорість у комунікації дозволяє уникати стресових ситуацій, пов'язаних з нерозумінням або непорозумінням між керівниками та працівниками. Важливо, щоб працівники мали можливість висловлювати свої побоювання, обговорювати складні ситуації, що можуть виникнути на роботі, і отримувати підтримку від керівництва.

Розподіл завдань і регулювання робочого часу є не менш важливими аспектами в запобіганні емоційному вигоранню. Організація повинна ретельно стежити за тим, щоб навантаження на працівників не перевищувало їх можливості, і щоб кожен співробітник мав достатньо часу для відпочинку та відновлення сил. Водночас, важливо створити атмосферу, де кожен працівник відчуває себе значущим і важливим членом колективу. Оскільки робота в сфері

соціального захисту часто вимагає великих емоційних витрат, кожен працівник повинен мати можливість відновлювати свої сили і зберігати баланс між професійними та особистими обов'язками.

Заходи безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті емоційного вигорання є важливим складником підтримки психічного і фізичного здоров'я співробітників, які працюють в умовах постійного стресу і емоційного навантаження. Для того, щоб забезпечити ефективне виконання функцій соціального захисту і зберегти професійну компетентність працівників, необхідно впроваджувати різноманітні заходи профілактики емоційного вигорання. Одним з основних напрямків є навчання та тренування працівників, яке дозволяє їм здобувати необхідні навички для боротьби зі стресом і негативними емоціями, які часто виникають у професійному середовищі.

Перш за все, важливо організувати спеціалізовані тренінги з профілактики емоційного вигорання і стресу. Такий формат навчання дає можливість працівникам соціального захисту ознайомитися з різноманітними техніками управління стресом і емоціями. Це можуть бути тренінги з розвитку емоційної стійкості, де працівники вчаться ефективно справлятися з труднощами, що виникають у повсякденній роботі. Однією з важливих складових таких тренінгів є вивчення методик релаксації, які сприяють зниженню рівня тривожності і збереженню психічної рівноваги. Крім того, важливим елементом є навчання технік управління часом, що дозволяє працівникам правильно розподіляти завдання, уникати стресових ситуацій і знижувати ймовірність перевантаження.

Також тренінги з управління стресом можуть включати навчання методикам, які допомагають працівникам впоратися з емоційною виснаженістю. Наприклад, однією з таких методик є когнітивно-поведінкова терапія, яка навчає працівників змінювати негативні патерни мислення і сприйняття. Це дозволяє знизити рівень стресу, запобігти розвитку депресії та вигорання. Крім того, важливими є вправи на розвиток навичок комунікації, що дає можливість працівникам соціального захисту справлятися з важкими емоційними ситуаціями, взаємодіючи з клієнтами або колегами в стресових обставинах.

Другим важливим аспектом є розподіл навантаження і адаптація робочих завдань. Потрібно враховувати індивідуальні можливості кожного співробітника і своєчасно коригувати обсяги роботи, щоб уникнути перевантаження. Регулярний перегляд робочих планів і завдань дозволяє не лише знизити рівень стресу, але й ефективно справлятися з обов'язками, не жертвуючи психічним здоров'ям працівника. При розподілі навантаження важливо забезпечити баланс між різними видами роботи, щоб уникнути монотонності та емоційної виснаженості. Крім того, необхідно звертати увагу на фізичний стан працівників, адже фізична перевтома часто стає одним із чинників емоційного вигорання.

У цьому контексті важливо своєчасно виявляти ознаки перевантаження працівників, такі як підвищена тривожність, дратівливість, втома або зниження працездатності. Своєчасне виявлення цих симптомів дозволяє керівникам вчасно переглядати робочі завдання та організовувати підтримку для співробітників. Це може включати як індивідуальні консультації з психологами, так і коригування обсягу роботи або запровадження гнучких робочих графіків для зниження стресового навантаження. Завдяки цьому працівники отримують можливість відновити свої сили, знизити рівень стресу і уникнути вигорання.

Іншим важливим заходом із профілактики вигорання є створення організаційної культури, що підтримує благополуччя працівників. Важливо, щоб колектив був згуртованим і підтримував один одного в складних ситуаціях. Культура взаємної підтримки допомагає знизити емоційний тиск і створює комфортні умови для виконання професійних обов'язків. Для цього можна організовувати групи підтримки або проводити командні тренінги, які сприяють розвитку командного духу і емоційної стійкості.

Не менш важливою є організація фізичного відпочинку і можливість для співробітників проводити перерви. Регулярні фізичні вправи, прогулянки на свіжому повітрі та активний відпочинок допомагають зменшити рівень стресу і покращити психоемоційний стан. Відновлення сил на фізичному рівні є необхідною умовою для збереження здоров'я і працездатності працівників. Також слід запроваджувати регулярні перерви, під час яких працівники можуть відпочити від роботи, змінити обстановку і відновити свої сили.

Усе перелічене разом дозволяє створити безпечне робоче середовище, де працівники соціального захисту можуть ефективно працювати, не втрачаючи психоемоційного балансу. Розподіл навантаження, навчання ефективним методикам боротьби зі стресом і створення системи підтримки є основними заходами, що допомагають зберегти емоційну стійкість і запобігти емоційному вигоранню. У результаті таких заходів працівники соціального захисту здатні виконувати свої обов'язки на високому рівні, зберігаючи своє психічне здоров'я та знижуючи ризики розвитку стресових розладів.

Враховуючи важливість емоційного і психічного здоров'я працівників соціального захисту, одним із основних заходів безпеки життєдіяльності є впровадження системи моніторингу їх фізичного та психічного здоров'я. Регулярні медичні огляди, психологічні консультації та анкетування, що визначають рівень стресу і емоційного вигорання, є необхідною умовою для своєчасного виявлення потенційних проблем і вжиття коригувальних заходів. Створення цієї системи дозволяє виявляти ознаки емоційного вигорання на ранніх стадіях, що значно знижує ризик розвитку серйозних захворювань.

Крім того, психологічний моніторинг сприяє більш точному визначенню причин вигорання, що дозволяє розробити індивідуальні або групові програми профілактики і підтримки працівників. Анкетування та спеціальні опитування допомагають визначити рівень стресу, надмірного навантаження та інших факторів, які можуть впливати на психоемоційний стан співробітників. Тому регулярний моніторинг допомагає не тільки вчасно виявити потенційні загрози для здоров'я працівників, але й коригувати організаційні аспекти їхньої діяльності, забезпечуючи належну безпеку життєдіяльності.

Додатково важливим аспектом є організація відпочинку і відновлення сил працівників. У сфері соціального захисту, де працівники постійно взаємодіють із клієнтами, що перебувають у стресових ситуаціях, зберігання емоційного і фізичного балансу є надзвичайно важливим. Створення умов для регулярного відпочинку допомагає уникати емоційного вигорання, яке може виникнути через тривале напруження. Одним з засобів у боротьбі з вигоранням є впровадження

гнучких графіків роботи, що дозволяє працівникам соціального захисту організовувати своє робоче навантаження так, щоб уникнути постійного стресу.

Важливо, щоб у працівників соціального захисту була можливість брати вихідні дні для відпочинку, що сприяє їх фізичному та психічному відновленню. Створення програм організованого відпочинку, таких як корпоративні заходи або групові форми дозвілля, сприяє зниженню стресу, покращує моральний клімат у колективі та допомагає відновити емоційну рівновагу. Відпочинок у поєднанні з можливістю повної соціальної і професійної реабілітації забезпечує працівників не лише фізичними силами, але й відновлює їх психологічну стійкість, що в свою чергу знижує рівень стресу та емоційного вигорання.

Важливо зазначити, що безперервне навантаження на працівників соціального захисту без належного відпочинку та реабілітації може призвести до серйозних психосоматичних порушень, включаючи депресію, хронічну втому, зниження працездатності та емоційного вигорання. Тому регулярні заходи, спрямовані на профілактику емоційного вигорання, включаючи надання працівникам можливості для відпочинку та психологічної підтримки, є необхідними для забезпечення їхньої безпеки життєдіяльності. Наявність чітких політик у відношенні до організації відпочинку працівників соціального захисту допомагає створити баланс між професійним навантаженням та необхідністю відновлення. Впровадження таких заходів забезпечує не лише збереження здоров'я працівників, але й покращує загальну ефективність роботи установи в цілому, адже мотивовані й емоційно здорові працівники здатні більш ефективно виконувати свої обов'язки.

Одним з заходів безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту є забезпечення соціальної підтримки та взаємодії між колегами. В умовах інтенсивної роботи, де емоційний стрес може накопичуватись через взаємодію з клієнтами та постійні вимоги, наявність соціальної підтримки стає критично важливою для збереження психічного здоров'я працівників. Соціальна взаємодія і підтримка є важливими елементами для створення здорового робочого середовища. Важливо, щоб працівники мали можливість обговорювати труднощі та емоційні переживання з колегами, що дозволяє знизити рівень

стресу та збільшити відчуття підтримки. Це особливо актуально в колективах, де емоційна ізоляція може стати фактором, який сприяє розвитку вигорання.

У таких умовах організація командних заходів, тренінгів та зустрічей, що дозволяють обмінюватися досвідом та підтримувати один одного, стає важливою складовою психоемоційного здоров'я. Створення сприятливої атмосфери, де кожен може розраховувати на допомогу та розуміння, допомагає значно знизити рівень стресу серед працівників соціального захисту. Саме ця підтримка може бути вирішальною у запобіганні емоційному вигоранню, адже працівники, які відчують підтримку від своїх колег, здатні справлятися з негативними емоціями і навантаженнями на роботі.

Також важливою складовою безпеки життєдіяльності є формування культури безпеки на робочому місці, де акцент робиться на емоційне та психологічне здоров'я працівників. Створення такої культури, де працівники можуть відкрито звертатися за допомогою без страху бути осудженими, є важливою частиною попередження емоційного вигорання. Психологічна безпека на робочому місці передбачає, що емоційні труднощі не стигматизуються і кожен працівник може отримати необхідну підтримку для збереження свого психоемоційного здоров'я. Такі підходи сприяють створенню атмосфери довіри та взаємопідтримки в колективі, що, в свою чергу, позитивно впливає на загальний рівень стресу та задоволення від роботи.

Привернення уваги до емоційного стану працівників, активне залучення їх до процесів, спрямованих на забезпечення їхнього здоров'я, а також надання можливості для звернення по допомогу – все це складає основу корпоративної культури. Керівництво має активно підтримувати ініціативи, які сприяють створенню такої культури, забезпечуючи тим самим безпеку життєдіяльності працівників. Працівники, які відчують, що їхній психологічний стан важливий для організації, менш схильні до розвитку емоційного вигорання, оскільки вони мають доступ до необхідних ресурсів для підтримки емоційної рівноваги.

Водночас важливим елементом є навчання керівників і працівників соціального захисту щодо емоційної підтримки один одного та формування груп підтримки в колективі. Навчання вмінно надавати емоційну підтримку

допомагає не лише зменшити рівень стресу, а й поліпшити загальну атмосферу в колективі. Це може включати проведення тренінгів, семінарів та майстер-класів з розвитку емоційної компетентності, де працівники навчаються розпізнавати емоційні сигнали у колег і надавати необхідну підтримку. У таких групах кожен може поділитися своїм досвідом, обговорити труднощі та знайти шляхи їхнього подолання, що дозволяє знизити ризик виникнення емоційного вигорання в колективі. Колективи, де активно підтримується емоційна взаємодія і допомога, мають більше шансів залишатися ефективними та згуртованими, що сприяє загальному благополуччю працівників і знижує рівень стресу.

Важливою умовою для запобігання емоційному вигоранню є також створення системи заохочення і визнання досягнень працівників. У соціальному захисті працівники часто зіштовхуються з великими труднощами, тому важливо, щоб їхні зусилля і досягнення отримували належне визнання. Позитивна оцінка роботи та винагороди за високі досягнення можуть не тільки мотивувати працівників, але й знижувати рівень стресу, допомагаючи зберегти позитивне ставлення до роботи. Це також дає можливість відчувати свою цінність та значущість у колективі, що є важливою складовою емоційного благополуччя працівників. Визнання досягнень і підтримка з боку керівництва допомагають уникнути вигорання, оскільки вони створюють атмосферу поваги та довіри.

Отже, заходи безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті профілактики емоційного вигорання мають бути багатогранними та комплексними. Створення підтримуючого та безпечного робочого середовища, яке включає навчання, соціальну підтримку, управління робочим навантаженням та адаптацію завдань, є основою запобігання вигоранню. Важливим є також створення культури, де кожен працівник має змогу звернутися за допомогою без страху стигматизації. Заходи психологічної підтримки, моніторинг здоров'я та відновлення емоційної рівноваги через належний відпочинок сприяють збереженню психічного здоров'я працівників. Визнання досягнень і підтримка колективної атмосфери також знижують стрес та вигорання. Застосування цих підходів на системному рівні дозволяє забезпечити психологічну безпеку

працівників і зберегти їх працездатність, що в результаті підвищує ефективність і стабільність соціального захисту як важливої галузі.

Висновок до розділу 4

1. Охорона праці фахівців соціального захисту у процесі психологічної профілактики емоційного вигорання виступає ключовою умовою підтримання їх професійної ефективності та психологічної безпеки. Забезпечення належних трудових умов, регламентація навантаження, впровадження психологічної підтримки та профілактичних програм дозволяє мінімізувати ризики професійного виснаження, сприяє збереженню емоційної стійкості, мотивації та високого рівня професійної компетентності. Такий підхід не лише захищає працівників, а й підвищує якість та результативність соціальної допомоги, оскільки ресурсний і психологічно здоровий фахівець здатний ефективно взаємодіяти з клієнтами та виконувати соціальну місію професії.

2. Заходи з безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту, спрямовані на профілактику емоційного вигорання, повинні включати в себе створення сприятливої соціальної атмосфери, розвитку культури підтримки та визнання, а також навчання і підготовку працівників для ефективного управління стресом і емоціями. Всі заходи дозволяють зберегти психічне здоров'я працівників, підвищити їх ефективність та забезпечити безпеку життєдіяльності в умовах складної і відповідальної роботи в сфері соціального захисту.

ВИСНОВКИ

Проведене у кваліфікаційній роботі теоретичне й емпіричне обґрунтування емоційного вигорання працівників соціального захисту та методів його профілактики дає змогу зробити такі висновки.

1. Визначено поняття, сутність та прояви синдрому емоційного вигорання у науково-психологічній літературі. Показано, що синдром емоційного вигорання є складним психоемоційним явищем, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, надмірного емоційного навантаження та професійного виснаження. Його сутність полягає у поступовій втраті внутрішніх ресурсів, емоційного залучення та мотивації до діяльності, що супроводжується почуттям втоми, байдужості, знецінення власної роботи та зниженням ефективності. Прояви синдрому охоплюють емоційну, когнітивну, фізіологічну, поведінкову та соціальну сфери, негативно впливаючи як на особистісне благополуччя, так і на професійну продуктивність людини. Усвідомлення ознак і механізмів формування вигорання є необхідною умовою для його своєчасного виявлення, профілактики та подолання, що має особливе значення для представників соціально значущих професій.

2. Виявлено психологічні особливості емоційного вигорання особистості у процесі професійної діяльності. Показано, що емоційне вигорання особистості у процесі професійної діяльності проявляється через емоційну виснаженість, зниження професійної ефективності, депресивні настрої та фізичні симптоми. Це явище значно впливає на загальний психоемоційний стан фахівця, знижуючи його здатність справлятися з професійними навантаженнями, що може призвести до тривалих психологічних проблем. Причини вигорання часто криються в тривалому стресі, високих вимогах на роботі, відсутності підтримки, а також у внутрішніх конфліктах особистості. Тому слід звертати увагу на психологічні особливості вигорання, своєчасно виявляти ознаки вигорання і застосовувати відповідні методи корекції та профілактики для збереження психічного здоров'я і ефективності працівників у професійній діяльності.

3. Охарактеризовано соціально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників соціального захисту, серед них – високий рівень емоційної інтенсивності роботи, зокрема постійний емоційний контакт з людьми, які перебувають у кризових ситуаціях, що може призвести до емоційного виснаження і відчуття безсилля; соціальна ізоляція, відсутність підтримки з боку колег або керівництва, які сприяють розвитку почуття самотності та зниженню мотивації до роботи; перевантаження професійними обов'язками, низький рівень соціально-професійної підтримки, а також нестабільність робочих умов, які створюють додатковий стрес і тривогу у працівників; соціальна депривація клієнтів, постійна взаємодія з людьми, що переживають складні життєві ситуації, також можуть викликати емоційне виснаження; негативні міжособистісні стосунки в колективі, відсутність визнання досягнень та неадекватні умови праці, які посилюють стресові реакції та погіршують емоційний стан працівників, що сприяє вигоранню.

4. Емпірично досліджено соціально-психологічні чинники емоційного вигорання педагогічних працівників. Результати дослідження за методикою емоційного вигорання К. Маслач і С. Джексона в модифікації В. Бойка показали, що найбільш вираженою у синдромі професійного вигорання є «резистенція». Згідно з результатами, 38% працівників мають високий рівень розвитку, 48% – середній, а 14% – низький. Що стосується «напруження», то його високий рівень виявлено лише у 4% працівників, середній – у 16%, а у 80% – низький. Аналіз рівня «виснаження» показує, що 12% працівників показали високий рівень, 16% – середній, а 72% – низький. Тобто основними факторами, які сприяють розвитку емоційного вигорання у працівників соціального захисту, є висока резистенція та низький рівень напруження, а також високий рівень виснаження. У 18% осіб виявлено сформований симптом вигорання, у 26% – симптом вигорання на стадії формування, у 56% виявлено несформований симптом емоційного вигорання. Результати дослідження, проведеного за допомогою опитувальника «Ступінь вираженості прокрастинації» М. Кисельової, показали, що 18% працівників мають низький рівень загальної прокрастинації, 54% – середній, а 28% – високий. Згідно з отриманими за методикою самооцінки психічних станів Г. Айзенка

результатами, у 44% працівників зафіксований низький рівень тривожності, у 42% – середній, а 14% – високий. 48% працівників мають високий рівень фрустрації, 42% – середній, лише 10% – низький. 44% осіб мають високий рівень ригідності, 42% – середній, а 14% – низький. 42% працівників мають високий рівень агресивності, 36% – середній, а 22% – низький. В підсумку у 24% працівників соціального захисту виявлено високий рівень емоційного вигорання, у 40% – середній, у 36% – низький.

5. Обґрунтовано програму профілактики емоційного вигорання у працівників соціального захисту, яка є важливим інструментом для підвищення професійної стійкості та емоційної рівноваги. Метою програми визначено підвищення обізнаності працівників соціального захисту щодо проявів емоційного вигорання, його негативних наслідків, а також розвитку у них навичок для ефективної профілактики та запобігання цього явища в професійній діяльності. Завдяки комплексному підходу, що включає тренінги, вправи та ігри, працівники мають можливість краще усвідомити прояви стресу, навчитися ефективним методам його подолання, а також розвивати емоційну стійкість до складних ситуацій. Запропоновані вправи та ігри сприяють не лише попередженню емоційного вигорання, а й формуванню здорового робочого середовища, що позитивно впливає на рівень професійного задоволення і ефективності соціальних працівників. Водночас програма дозволяє створити атмосферу підтримки й взаєморозуміння в колективі, що є важливим фактором для зменшення стресу та забезпечення гармонії на робочому місці. Розроблені психологічні рекомендації для працівників сфери соціального захисту щодо профілактики емоційного вигорання, які включають методи управління стресом, відновлення емоційної рівноваги та збереження професійного ентузіазму, є необхідними для їх підтримки та забезпечення благополуччя на робочому місці.

6. Розкрито зміст безпеки життєдіяльності працівників соціального захисту в контексті емоційного вигорання, серед них – створення підтримуючого та безпечного робочого середовища, яке включає навчання, соціальну підтримку, управління робочим навантаженням та адаптацію завдань та є основою запобігання вигоранню; формування організаційної культури, коли кожен

працівник має змогу звернутися за допомогою без страху стигматизації; заходи психологічної підтримки, моніторинг здоров'я та відновлення емоційної рівноваги через належний відпочинок, які сприяють збереженню психічного здоров'я працівників; визнання досягнень і підтримка позитивної соціально-психологічної атмосфери, які також знижують стрес та вигорання. Охорона праці фахівців соціального захисту у процесі психологічної профілактики емоційного вигорання виступає умовою підтримання їх професійної ефективності. Забезпечення належних трудових умов, регламентація навантаження, впровадження психологічної підтримки та профілактичних програм дозволяє мінімізувати ризики професійного виснаження, сприяє збереженню емоційної стійкості, мотивації та високого рівня професійної компетентності.

Перспективами подальшого дослідження визначено експериментальне апробування запропонованої програми й рекомендацій, спрямованих на профілактику емоційного вигорання працівників соціального захисту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абдюкова Н. В. Професійне вигоряння як психологічна проблема. *Філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ, 2017. Вип. 12, ч. 1. С. 31-37.
2. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації. Львів : Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
3. Асонов Д. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори. *Психосоматична медицина та загальна практика*. 2021. №2. С.2-14.
4. Баратинська А. В. Дослідження професійного вигорання працівників правоохоронних органів у світлі ідей позитивної психології. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. Вип. 17. С. 55-66.
5. Батуріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів. *Актуальні питання гуманітарних наук. Педагогіка*. Вип. 15. 2016. С. 265-270.
6. Безпека життєдіяльності і основи охорони праці : навчально-методичний комплекс / за ред. Сакуна М.М. Одеса : Апостроф, 2017. 400 с.
7. Безпека життєдіяльності та основи охорони праці : курс лекцій / за ред. А.І. Ткачука, О.В. Пуляк та ін. Кропивницький : Авангард, 2017. 184 с.
8. Белей М. Д., Гоян І. М. Методи психодіагностики : інструментарій та процедурні особливості. Івано-Франківськ : Плай, 2011. 204 с.
9. Березовська Л. І. Теоретичні підходи до синдрому «професійного вигоряння» вчителів. *Філософія, соціологія, психологія*. Вип. 17, Ч. 1. Івано-Франківськ : ПНУ ім. В. Стефаника, 2012. С. 74-82.
10. Бещук-Венгерська Н.В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів : методичний посібник. Вінниця : ММК, 2015. 108 с.
11. Богучарова О. І. Здоров'я особистості у психологічній перспективі : монографія. Луганськ : РВВ ЛДУВС ім. О. Дідоренка, 2012. 488 с.
12. Божко К. В. Психологічні особливості професійного вигорання юристів :

автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2014. 20 с.

- 13.Брецько І. І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості. *Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН. Серія: Психологія. Педагогіка*. 2011. Вип. 12. С. 110-120.
- 14.Булах І. В. Психологічні чинники емоційного вигорання у майбутніх психологів. Київ, 2022. 67 с.
- 15.Вахоцька І. О. Проблема емоційного вигорання у професійній діяльності особистості. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія Психологія*. Харків, 2015. Вип. 57. С. 6-9.
- 16.Вербицька Л.Ф. Професійне вигорання співробітників в умовах сучасних змін в управлінні організаціями. *Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Київ, 2012. Том XIII. Ч. 7. С. 38-44.
- 17.Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. № 1-4. С. 167-176.
- 18.Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. 2007. Т. 5. Вип. 6. С. 89-95.
- 19.Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41-45.
- 20.Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. P. 46-62.
- 21.Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції (2 листопада 2022 р.)*. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 20-22.
- 22.Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників

державної податкової служби України : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2012. 226 с.

23. Денищук І. П. Попередження емоційного вигорання та підвищення стресостійкості фахівців сфери «людина-людина» під час війни. *Імідж сучасного педагога*. 2023. №3 (210). 89-95.
24. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних : дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2013. 249 с.
25. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ : Главник, 2007. 126 с.
26. Емоційне вигорання педагогів : методичні рекомендації / уклад. : Коняхіна А.В., Гаврик І.Л., Гриценко Н.В. та ін. Суми : Методичний кабінет відділу освіти Сумської районної державної адміністрації, 2016. 60 с.
27. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Грані*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23-31.
28. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : дис. ... канд. психол. наук. Одеса, 2019. 249 с.
29. Зайчикова Т.В. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів : метод. реком. Київ : ІЗМН, 2013. 84 с.
30. Зеркалов Д.В. Безпека життєдіяльності : навч. посіб. Київ : Основа, 2016. 267 с.
31. Знанецька О.М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у працівників. *Вісник Дніпропетровського університету ім. О. Гончара. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2013. №8. С. 80-87.
32. Золотарьова Ж. М. Обґрунтування заходів профілактики синдрому емоційного вигорання. *Медична освіта*. 2018. №3. С. 95-98.
33. 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*. 2008. Вип. 17. С. 306-309.
34. Кандиба Т. О. Синдром вигорання. *Форум психіатрії і психотерапії*. Львів, 2013. Т. 4. С. 59-60.

- 35.Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України : монографія. Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2015. 254 с.
- 36.Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
- 37.Карпенко З. С. Експериментально-психологічна модель профілактики професійного «вигорання». *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки*. Київ : НПУ імені М. Драгоманова, 2007. Вип. 19 (43). С. 113-117.
- 38.Каткова Т. А. Емоційне вигоряння викладачів як наслідок професійної діяльності. *Проблеми сучасної психології*. Кам'янець-Подільський, 2009. Вип. 6. Ч. 1. С. 300-308.
- 39.Керик О. Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина-людина». *Проблеми гуманітарних наук : збірник наукових праць ДДПУ імені Івана Франка. Психологія*. Дрогобич, 2013. Вип. 31 С. 64-73.
- 40.Кизим Г.С. Прояв емоційного вигорання у практичних психологів. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2013. Вип. 14. Ч. II. С. 116-123.
- 41.Кіяшко О. О. Емоційне вигорання та його вплив на процес професійного становлення студентів – майбутніх практичних психологів. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. Київ : НПУ, 2014. Вип. 45 (69). С. 144-149.
- 42.Колтунович Т. А. Як не згоріти в полум'ї професії : корекційна програма. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2012. 200 с.
- 43.Коновчук Н. С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів. *Правничий вісник Університету «КРОК»*. 2012. Вип. 14. С. 91-95.
- 44.Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигоряння працівників освіти : монографія. Київ : КНТЕУ, 2017. 304 с.

- 45.Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика : навчальний посібник. Київ : Ельга, Ніка-центр, 2014. 400 с.
- 46.Костюк А.В. Психологічні особливості емоційного вигорання оперативних психологів: дис. ... канд. психол. наук. Одеса, 2011. 221 с.
- 47.Кривоніс Т. Г., Дмитрієва Т. Ю., Демченко М. І. Психологічний тренінг, орієнтований на особистість, як засіб лікування синдрому емоційного вигорання. *Всесвіт соціальної психіатрії, медичної психології та психосоматичної медицини*. 2009. Т.1. №2 (2). С. 83-87.
- 48.Культура здоров'я особистості : курс лекцій / І.О. Олендер, В.С. Грушко, Т.І. Бережна, Г.М. Мешко та ін. Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2010. 196 с.
- 49.Куфлієвський А. С. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому вигорання серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2006. 222 с.
- 50.Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». *Вісник Одеського національного університету. Серія : Психологія*. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194-202.
- 51.Леженіна Л. М. Психологічні чинники емоційного вигорання у слідчих Служби безпеки України : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2009. 20 с.
- 52.Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. Вип. №10. С. 105–112.
- 53.Майборода Г. Я. Шляхи подолання професійної деформації у соціальних педагогів. *Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки*. Черкаси, 2009. Вип. 144. С. 97-102.
- 54.Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
- 55.Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис... канд.

психол. наук. Київ, 2013. 22 с.

- 56.Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27-31.
- 57.Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22-30.
- 58.Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444-452.
- 59.Мешко Г.М. Емоційне вигорання як показник стану професійного здоров'я педагога. *Наукові записки РДГУ. Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти*. Рівне : РДГУ, 2008. Вип. 41. С. 121-125.
- 60.Міжнародна статистична класифікація хвороб та споріднених проблем охорони здоров'я : десятий перегляд / пер. В. М. Пономаренко, А. М. Нагорна, Г. І. Панасенко. Київ : Здоров'я, 2020. Т. 3. 817 с.
- 61.Мірошниченко О.А. Профілактика вигорання» синдрому «професійного у працюючих в екстремальних умовах : навчально-методичний посібник. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
- 62.Міщенко М. С. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів : монографія. Умань : Візаві, 2016. 236 с.
- 63.Москалець В., Колтунович Т. Психічне вигорання – реальність чи вигадка? *Практична психологія та соціальна робота*. 2012. №1. С. 58-65.
- 64.Назарук Н. Психологічні засоби профілактики «професійного вигорання» вчителя : дис. ... канд. психол. наук. Івано-Франківськ, 2007. 320 с.
- 65.Овсяннікова В.В. Особливості синдрому професійного вигорання у викладачів вищого навчального закладу. *Проблеми сучасної психології*. 2012. №1. С. 113-118.
- 66.Ожубко Г. Особливості емоційного вигорання педагогічних працівників. *Наукові перспективи*. 2022. № 1 (19). С. 12-19.

- 67.Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки*. 2017. № 1 (13). С. 118-125.
- 68.П'янківська Л. В. Програма психологічної профілактики синдрому «емоційного вигорання» у курсантів: методичні рекомендації для психологів. Київ : КОМПРИНТ, 2018. 78 с.
- 69.Павлюк М. М. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. 2018. Т. XI, вип. 18. С. 226-244.
- 70.Пахомов І.В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти : навчальний посібник. Біла Церква : УМО НАПНУ, 2024. 114 с.
- 71.Перегончук Н. В. «Професійне вигорання» як фактор розвитку особистості педагога : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2011. 219 с.
- 72.Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. *Педагогіка та психологія*. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204-210.
- 73.Походенко С. В. Синдром професійного вигорання у педагогічних працівників. *Педагогіка і психологія*. 2009. № 4. С. 75-87.
- 74.Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання : методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб / за ред. К. О. Балакіревої. Київ : Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні», 2022. 45 с.
- 75.Психологічна енциклопедія / авт.-упоряд. О. М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.
- 76.Психологія стресу та стресових розладів : навч. посіб. / уклад. О. Ю. Овчаренко. Київ : Університет «Україна», 2023. 266 с.
- 77.Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266-271.

- 78.Романовська О. В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Серія: Політологія. Соціологія. Право.* Київ, 2011. Вип. 3(11). С. 103-107.
- 79.Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ імені М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки.* 2011. № 3. С. 98-100.
- 80.Філіпенко І. В. Тренінгове заняття «Як уникнути професійного вигорання». *Педагогічна майстерня.* 2011. № 5. С. 17-19.
- 81.Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: монографія / за наук. ред. А.В. Фурмана. Тернопіль : ТНЕУ, 2015. 220 с.
- 82.Чала Ю. М., Шахрайчук А. М. Психодіагностика : навч. посіб. Харків : НТУ «ХП», 2018. 246 с.
- 83.Чепелєва Н.О. Психологічні особливості емоційного вигорання викладачів вищих навчальних закладів : дис. ... канд. психол. наук. Одеса, 2010. 216 с.
- 84.Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Наукове видання ЧДУ імені Петра Могили.* 2012. Вип. 172. Т. 184. С. 102-105.
- 85.Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». *Габітус.* 2020. № 17. С. 123–130.
- 86.Шкраб'юк В.С., Млиниська М.М. Профілактика емоційного вигорання як умова психологічного благополуччя працівників пенітенціарних закладів. *Молодий вчений.* 2017. № 7. С. 134.
- 87.Юр'єва Л. М. Професійне вигорання у медичних працівників : формування, профілактика і корекція. Київ : Сфера, 2004. 272 с.
- 88.Юрків Я. І. Синдром «професійного горіння» соціальних педагогів. *Соціальна педагогіка : теорія та практика.* 2010. Вип. 2). С. 76-82.
- 89.Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус.* 2021. Вип. 25. С. 27-31.
- 90.Яценко Т., Іваненко Б., Євтушенко І. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання. Київ : Главник, 2008. Ч. 1. 176 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностичний інструментарій для вивчення емоційного вигорання працівників соціального захисту

Опитувальник «Методика діагностики емоційного вигорання В. В. Бойка»

Інструкція. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, наскільки у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Увага: якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – пацієнти, клієнти, споживачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене непокоїть те, що я почав гірше працювати (менш продуктивно та якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з учнями та колегами дуже залежить від мого настрою – гарного чи поганого.
6. Від мене як від професіонала мало залежить благополуччя закладу.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю стомленість чи напругу, то намагаюсь швидше згорнути взаємодію у спілкуванні з колегами.
9. Мені здається, що емоційно я часто не можу дати учням того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота часом притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія на роботі вимагає від мене значної напруги.
14. Робота з людьми і дітьми приносить все менше задоволення.
15. Я змінив би місце роботи, коли б з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я через втому не завжди можу належним чином надати колегам, учням, їхнім рідним професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, коли щось не ладиться у стосунках зі співробітниками.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися як можна менше.
20. Через нестачу часу, втомленість чи напруження часто приділяю уваги рідним менше, ніж належить.
21. Інколи найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії колег по роботі.
23. Спілкування з колегами спонукає мене сторонитися людей.
24. Від згадки щодо деяких колег по роботі у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені все важче встановлювати та підтримувати соціальні та професійні контакти.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою.
29. Коли колега мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи.
33. Інколи я відчуваю, що треба проявити до колеги емоційну чуйність, але не можу внаслідок виснаження.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Колегам по роботі приділяю уваги та турботи більше, ніж отримую від них вдячності.
36. Від думки про роботу мені зазвичай стає не по собі.
37. В мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі випадки з моєї роботи викликають глибоке розчарування та зневіру.
41. Бувають дні, коли контакти з колегами складаються гірше, ніж звичайно.
42. Я розумію колег та учнів останнім часом гірше, ніж звичайно.
43. Втомленість від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я проявляю зацікавленість до колег по роботі більше, ніж це стосується справи.
45. Звичайно я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, з гарним настроєм.
46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з окремими колегами в мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійне фізичне чи психічне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі здається мені майже безвихідною.
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга на мою адресу з боку колег.
54. Мені вдається зберігати нерви, бо я не сприймаю близько до серця більшість подій.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю понад силу.
57. Раніше я був більш чуйним та уважним на роботі, аніж тепер.
58. В роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.
59. Інколи йду на роботу з важким відчуттям: усе набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент, з яким я працюю, дуже складний.
62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Коли б мені поталанило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Інколи я поводжусь зі своїми учнями так, як не хотів би, щоб поводитись зі мною.
66. Я осуджую колег, які розраховують на особливу увагу.
67. Найчастіше після робочого дня в мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я прискорюю час: скоріше б робочий день закінчився.
69. Стани, прохання, потреби колег та учнів зазвичай мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, що захищає від чужих страждань.
71. Робота з людьми дуже розчарувала мене.
72. Щоб поновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.
74. Мої вимоги до роботи вищі, ніж результати, яких я досягаю.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язане з роботою.
77. Декого зі своїх знайомих я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям, забуваючи про себе.
79. Моя втомленість мало впливає на спілкування з домашніми.
80. При можливості я приділяю колегам менше уваги, але непомітно.
81. Мене часто підводять нерви при спілкуванні з людьми на роботі.
82. До майже всього, що трапляється на роботі, я втратив інтерес.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене – я став злим, нервовим, емоційно притупленим.

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

**Опитувальник «Ступінь вираженості прокрастинації»
М. Кисельової**

Інструкція. Будь ласка, уважно прочитайте твердження та оцініть ступінь Вашої згоди чи незгоди з кожним пунктом, використовуючи запропоновану шкалу відповідей. Якщо Ви повністю не погоджуєтеся з твердженням, обведіть «0», якщо Вам важко визначитися, обведіть «1», якщо повністю погоджуєтеся, обведіть «2».

№	Твердження	0 (Не погоджуюся)	1 (Важко визначитися)	2 (Погоджуюся)
1	Я відкладаю прийняття рішень до останнього моменту.			
2	Я відкладаю реалізацію бажаної мети, щоб виконати своє завдання якнайкраще.			
3	Після реалізації наміченої мети я відчуваю тривогу, що не виконав(ла) завдання вчасно.			
4	Прийнявши рішення, я, як правило, відкладаю на невизначений термін його реалізацію.			
5	Я повинен виконати заплановане якнайкраще, тому спочатку виконую другорядні завдання.			
6	Я відкладаю реалізацію бажаної мети, щоб виконати завдання, не турбуючись заздалегідь.			
7	Перш ніж прийняти рішення, я витрачаю багато часу на те, щоб змусити себе цілеспрямовано думати про нього.			
8	Усі заплановані завдання потрібно зробити якнайкраще, тому я не поспішаю з виконанням як головних, так і другорядних завдань.			
9	Я відчуваю тривогу, коли потрібно прийняти важливе рішення.			
10	Перш ніж реалізовувати основне завдання, я витрачаю багато часу на виконання другорядних.			
11	Чим складніше завдання, тим менше			

	я вмотивований прийняти швидке рішення і тим більше задоволення отримую від його реалізації.			
12	У мене викликає тривогу реалізація прийнятого рішення, тому я не поспішаю з його виконанням.			
13	Я відкладаю реалізацію мети, щоб отримати задоволення, виконуючи завдання в останній момент.			
14	Для мене важливо виконати складне завдання якнайкраще, тому витрачаю багато часу на прийняття та реалізацію рішення.			
15	Я відчуваю тривогу в процесі прийняття важливого рішення, тому спочатку виконую другорядні завдання.			

**Методика «Самооцінка психічних станів»
(за Г. Айзенком)**

№	Психічні стани	2 – Підходить	1 – Не дуже підходить	0 – Не підходить
1	Не відчуваю у собі впевненості			
2	Часто червонію без причини			
3	Мій сон мене непокоїть			
4	Легко починаю нудьгувати			
5	Непокоюся через неприємності, які тільки в уяві			
6	Мене лякають труднощі			
7	Люблю аналізувати свої недоліки			
8	Мене легко переконати			
9	Я підозріливий			
10	Важко перенешу час очікування			
11	Нерідко мені здаються безвихідними ситуації, із яких можна знайти вихід			
12	Неприємності мене сильно засмучують, я падаю духом			
13	У неприємних ситуаціях я схильний без поважних причин звинувачувати себе			
14	Нещастя та невдачі нічому мене не вчать			
15	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаю її даремною			
16	Я часто почуваю себе беззахисним			
17	Іноді у мене буває стан відчаю			
18	Відчуваю розгубленість перед труднощами			
19	У важкі хвилини життя іноді поведжуся як			

	дитина, хочу, щоб мене пожаліли			
20	Вважаю недоліки свого характеру невинними			
21	Залишаю за собою право вирішального голосу			
22	Часто при розмові перебиваю співрозмовника			
23	Мене легко розсердити			
24	Люблю робити зауваження іншим			
25	Хочу бути авторитетом для оточуючих			
26	Не задовольняюсь малим, хочу більшого			
27	Коли розгніваюсь, погано себе стримую			
28	Більше люблю керувати, ніж підкорятися			
29	У мене різка, грубувата жестикуляція			
30	Я злопам'ятний			
31	Мені важко змінювати звички			
32	Нелегко переключати увагу			
33	З обережністю ставлюся до всього нового			
34	Мене важко переконати			
35	Нерідко з голови не виходять думки, яких потрібно позбутися			
36	Нелегко зближуюся з людьми			
37	Мене розчаровують навіть незначні зміни плану			
38	Я проявляю впертість			
39	Неохоче йду на ризик			
40	Різко реагую на відхилення від прийнятого мною режиму			

Заняття програми профілактики емоційного вигорання працівників соціального захисту

Заняття 1

Тема. «Як розпізнати емоційне вигорання на ранніх стадіях?»

Мета: навчити учасників розпізнавати перші ознаки емоційного вигорання, зрозуміти, як вчасно ідентифікувати симптоми і запобігти розвитку синдрому вигорання.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочинається з невеликої вступної бесіди. Педагоги, які працюють в сфері соціального захисту, часто стикаються з великим навантаженням та емоційним тиском, що може призвести до емоційного вигорання. Тому важливо вчасно розпізнати його прояви. Учасникам пропонується обмінятися своїми думками на тему, що таке емоційне вигорання і чому це питання важливе для них. Це допомагає створити атмосферу відкритості та взаєморозуміння. Модератор наголошує на важливості самооцінки і запитує, чи мають учасники досвід, коли вони відчували, що втомлюються від роботи або відчують емоційне виснаження.

2. Основна частина

Далі переходять до вивчення симптомів емоційного вигорання. Модератор презентує схему, яка складається з трьох основних компонентів вигорання: напруження, резистенція та виснаження. Він описує кожен компонент, надаючи приклади того, як вони можуть проявлятися в робочій діяльності. Після цього учасники діляться своїми спостереженнями та прикладами.

Вправа 1 «Оцінка власного стану»

Мета – самостійно визначити рівень вигорання. Учасники отримують анкети, в яких перераховані різноманітні симптоми емоційного вигорання. Кожен оцінює свою ситуацію за шкалою від 1 до 5, де 1 – «не спостерігається», 5 – «дуже сильно виражено». Після завершення оцінювання, учасники мають обговорити свої результати у малих групах, допомагаючи один одному зрозуміти, які симптоми є найбільш вираженими в їхньому випадку.

Вправа 2 «Сигнали вигорання»

Учасники по черзі називають один з ознак емоційного вигорання, яку вони самі чи їх колеги можуть відчувати, і демонструють, як це виглядає. Наприклад, «я відчуваю постійну втому», «я часто відмовляюся від нових проєктів». Інші учасники можуть дати поради, як це можна розпізнати на ранніх стадіях і з чим це пов'язано.

Гра «Пошук ранніх сигналів»

Учасники діляться на пари. Кожна пара отримує картку з різними ситуаціями, які можуть спричинити вигорання. Завданням є обговорити, які сигнали вказують на те, що ситуація може привести до вигорання, і як можна зупинити цей процес на ранній стадії. Після обговорення кожна пара представляє свою ситуацію групі.

3. Рефлексія та підсумок

На завершення заняття модератор просить учасників відповісти на кілька питань: «Що нового ви дізналися про емоційне вигорання?» і «Як ці знання допоможуть вам у роботі?» Учасники обговорюють важливість вчасного виявлення симптомів вигорання та обмінюються думками про те, як вони можуть допомогти собі і своїм колегам. Модератор підсумовує результат, наголошуючи, що важливо не лише знати про симптоми, але й активно працювати над ними.

Заняття 2

Тема. «Техніки зняття стресу та емоційного напруження»

Мета: ознайомлення учасників з різними методами зняття емоційного напруження, які можна застосовувати в роботі і в повсякденному житті.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття починається з короткої бесіди про те, як важливо підтримувати емоційну рівновагу в професійній діяльності. Модератор наголошує, що вивчення методів зняття стресу допомагає попереджати розвиток емоційного вигорання, а також забезпечує більш ефективну та продуктивну роботу. Учасникам пропонується поділитися своїми власними способами зняття стресу.

2. Основна частина

Модератор представляє учасникам різноманітні техніки, що допомагають відновити емоційну рівновагу. Особлива увага приділяється технікам дихання, релаксації та швидкої емоційної підтримки.

Вправа 1 «Глибоке дихання»

Мета вправи – навчити учасників контролювати свої емоції через дихальні техніки. Модератор просить учасників сісти зручніше, закрити очі і глибоко вдихати через ніс, затримувати подих на кілька секунд і повільно видихати через рот. Повторювати цю вправу 10-15 разів. Після вправи учасники обговорюють свої відчуття та ефективність цього методу.

Вправа 2 «Масаж і розслаблення»

Учасники навчаються методам саморозслаблення. Модератор пояснює, як правильно робити масаж певних точок на тілі (наприклад, м'який масаж плечей або шиї) для зняття емоційного напруження. Кожен учасник має можливість практикувати ці методи.

Гра «Релаксація через музику»

Модератор включає спокійну музику, яка стимулює релаксацію. Учасникам пропонується заплющити очі, слухати музику і уявляти себе в спокійному місці, наприклад, на пляжі або в лісі. Після цього кожен ділиться своїми відчуттями і враженнями від цього досвіду.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор запитує учасників, яку техніку вони вважають найбільш ефективною для себе. Учасники обговорюють, як ці методи можна застосовувати на робочому місці, а також у повсякденному житті. Модератор підсумовує заняття, наголошуючи, що важливо знайти методи зняття стресу, які будуть підходити саме кожному.

Заняття 3

Тема. «Як підтримати мотивацію та уникнути вигорання?»

Мета: навчити учасників зберігати високу мотивацію до роботи та уникати вигорання через стратегії підтримки внутрішнього ресурсу.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Модератор запитує учасників, як вони підтримують свою мотивацію на роботі і що їх мотивує. Він акцентує увагу на важливості внутрішнього настрою і позитивного ставлення до роботи для профілактики емоційного вигорання. Далі учасникам пропонується визначити, які фактори найбільше впливають на їх мотивацію.

2. Основна частина

Під час цього заняття модератор розглядає різні стратегії підтримки мотивації, особливо в умовах стресу. Учасникам пропонуються вправи та методи, які сприяють підвищенню внутрішнього запалу та енергії.

Вправа 1 «Мотиваційний список»

Учасникам пропонується скласти список з 10 мотивуючих факторів, які допомагають їм залишатися активними на роботі. Вони можуть включати особисті досягнення, підтримку колег, можливості для розвитку та інші елементи. Після цього кожен учасник ділиться своїм списком з групою.

Вправа 2 «Візуалізація успіху»

Модератор запитує учасників уявити своє ідеальне майбутнє, де вони досягли своїх цілей і знаходяться в стані емоційного благополуччя. Учасники повинні записати або намалювати, що вони бачать у своєму уявному світі успіху.

Гра «Позитивна рефлексія»

Учасники працюють в парах. Кожен партнер повинен висловити щось позитивне про роботу або досягнення іншого. Це дозволяє їм підтримати один одного і виявити сильні сторони своїх колег, що є важливим для мотивації.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор підсумовує заняття, запитуючи учасників, як вони оцінюють свою мотивацію зараз і що зміниться після виконання вправ. Учасники обговорюють способи підтримки мотивації на роботі і вдома, а також діляться думками про те, як ці методи можуть допомогти уникнути вигорання.

Заняття 4

Тема. «Прокрастинація і вигорання: як це пов'язано?»

Мета: розуміння взаємозв'язку між прокрастинацією та емоційним вигоранням, а також ознайомлення з методами боротьби з відкладанням справ.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття починається з обговорення того, як часто учасники відчують, що відтягують важливі справи на потім. Модератор пропонує поділитися ситуаціями, коли прокрастинація призводить до стресу та емоційного виснаження. Це створює підготовку до подальшого розгляду причин і наслідків відкладання важливих завдань.

2. Основна частина

Модератор пояснює, що прокрастинація може бути проявом стресу і тривожності, і що її часто можна побачити в роботі тих, хто переживає емоційне вигорання. Прокрастинація може бути відповіддю на перевантаження або на страх невдачі. Для боротьби з цією проблемою, важливо розуміти її механізми та навчитись ефективно справлятися із відкладанням справ.

Вправа 1 «Аналіз причин прокрастинації»

Учасники отримують завдання заповнити таблицю, в якій необхідно перерахувати завдання, які вони постійно відкладають, і визначити причини прокрастинації (наприклад, страх невдачі, відсутність мотивації тощо). Після цього вони обговорюють, як ці фактори можуть бути пов'язані з емоційним вигоранням.

Вправа 2 «Розподіл завдань»

Модератор пропонує учасникам поділити великий проект на маленькі завдання, які будуть легкими для виконання. Це дозволяє знизити рівень стресу, бо великі завдання часто здаються нездійсненними. Учасники працюють по парах, обираючи один із проектів і ділять його на малі етапи.

Гра «Техніка 5 хвилин»

Учасники по черзі повинні виконати завдання протягом 5 хвилин. Важливо, щоб учасники не відкладали завдання, а діяли негайно. Після закінчення 5 хвилин вони обговорюють, як змінилося їхнє ставлення до завдання, яке раніше вони відкладають.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор запитує, що нового учасники дізналися про себе в контексті прокрастинації, і як можна подолати це явище. Учасники обговорюють, як можна подолати прокрастинацію в роботі та впровадити отримані знання для збереження емоційної рівноваги.

Заняття 5

Тема. «Роль відпочинку в профілактиці вигорання»

Мета: підкреслити важливість регулярного відпочинку та відновлення емоційних сил для запобігання вигоранню.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Модератор починає заняття з питань про відпочинок: «Як часто ви дозволяєте собі повний відпочинок від роботи?» або «Що для вас є відпочинком?» Учасники обмінюються досвідом і висловлюють свої думки щодо того, як правильно відновлювати сили.

2. Основна частина

Модератор розповідає про важливість відпочинку для збереження психоемоційного стану. Відпочинок дозволяє відновити енергію, знижує рівень стресу та покращує загальне самопочуття. Учасникам пропонуються вправи для підвищення якості відпочинку.

Вправа 1 «Розподіл часу для відпочинку»

Учасникам пропонується створити тижневий розклад, в якому буде обов'язково враховано час для відпочинку, навіть якщо це кілька хвилин на день.

Після цього вони діляться своїми планами в малих групах, обговорюючи, як зробити відпочинок пріоритетом у своєму житті.

Вправа 2 «Релаксація через природу»

Модератор пропонує учасникам уявити себе на природі, в місці, яке приносить їм спокій. Учасники з очима закритими занурюються у свою уяву, описуючи, як виглядає це місце, що вони відчують, які звуки чують. Після цієї вправи учасники обговорюють свої відчуття і те, як часто вони дозволяють собі такий «психологічний відпочинок».

Гра «Релаксація через фізичні вправи»

Учасники виконують прості фізичні вправи на розтягування та релаксацію, такі як вправи на шию, плечі та спину. Модератор пояснює, як навіть кілька хвилин фізичного розслаблення можуть відновити емоційну рівновагу.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор просить учасників поділитися, як змінився їхній погляд на відпочинок після заняття. Як часто вони планують впроваджувати ці методи в своєму житті? Учасники обговорюють важливість відпочинку для підтримки психологічної рівноваги і визначають для себе практичні поради.

Заняття 6

Тема. Підтримка колективу: важливість командної роботи»

Мета: розуміння важливості командної підтримки для профілактики емоційного вигорання, а також на розвиток взаємодії в колективі.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття починається з обговорення ролі колективу в роботі. Модератор запитує учасників, чи відчують вони підтримку від колег у складних ситуаціях. Учасники діляться своїми переживаннями та досвідом.

2. Основна частина

Модератор розповідає про важливість емоційної підтримки серед колег. Коли ми працюємо разом, важливо створити атмосферу довіри, підтримки та взаємодії, щоб зменшити стрес і підвищити ефективність роботи.

Вправа 1 «Мережа підтримки»

Учасники працюють в групах, визначаючи, як вони можуть підтримати своїх колег у складних ситуаціях. Вони записують ідеї на листках, після чого обговорюють, як ці методи можна впровадити в повсякденну роботу.

Вправа 2 «Психологічний альянс»

Учасники по черзі обирають одну ситуацію, в якій вони потребували б підтримки від колег. Вони повинні описати, як саме колеги можуть їм допомогти, і чому ця підтримка важлива для збереження емоційного балансу.

Гра «Довірчий коло»

Учасники стоять в колі. Один із учасників висловлює, чому важливо мати підтримку колег. Потім він передає емоційне «коло підтримки» іншій людині. Це гра про емоційну передачу сили та енергії від одного учасника до іншого.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор завершує заняття, запитуючи учасників, як вони можуть допомогти своїм колегам у разі вигорання. Учасники обговорюють важливість спільної підтримки та взаємодії для запобігання емоційному вигоранню.

Заняття 7

Тема. «Робота з людьми: як зберігати емоційну рівновагу?»

Мета: навчити працівників соціального захисту зберігати емоційну рівновагу при взаємодії з людьми, що є важливим аспектом попередження емоційного вигорання.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Модератор розпочинає заняття запитанням: «Як ви зазвичай реагуєте на емоційно складні ситуації, що виникають у роботі з клієнтами?» Учасники діляться своїм досвідом, а також говорять про найбільш стресові моменти у своїй практиці. Ця частина заняття дозволяє створити відкриту атмосферу для подальшого обговорення.

2. Основна частина

Модератор пояснює, що взаємодія з людьми може бути як джерелом емоційного напруження, так і можливістю для розвитку. Пропонуються техніки, які допомагають підтримувати емоційну дистанцію та уникати виснаження під час складних бесід з клієнтами.

Вправа 1 «Емоційна дистанція»

Учасники обирають ситуацію з роботи, коли вони відчували сильне емоційне напруження. Вони описують цю ситуацію, після чого аналізують, як можна було б зберегти емоційну дистанцію, не втратити об'єктивність і не піддатися емоційній реакції. У кожній парі – різні підходи, які потім обговорюються в групі.

Вправа 2 «Активне слухання»

Учасники працюють у парах. Один учасник розповідає про важку ситуацію, що стосується його роботи, а інший – застосовує техніку активного слухання: уважно слухає, перериваючи лише для того, щоб перефразувати чи запитати уточнення. Це дозволяє учасникам відчути, як важливо надавати підтримку і зрозуміти іншу людину без емоційної втрати.

Гра «Діалог у стресових умовах»

Модератор ставить учасникам рольові завдання: один учасник є клієнтом, інший – працівником соціального захисту. Модератор вводить додаткові емоційні чинники в сценарій, щоб збільшити рівень стресу (наприклад, запізнення, агресивний клієнт). Учасники повинні відреагувати зберігаючи емоційну рівновагу.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор запитує учасників, як вони відчували себе під час вправ та гри. Які методи виявились найбільш ефективними для збереження емоційної рівноваги під час роботи з клієнтами? Обговорення результатів допомагає учасникам краще зрозуміти важливість емоційної стійкості в роботі.

Заняття 8

Тема. «Як не втратити себе в умовах великої завантаженості?»

Мета: допомогти учасникам навчитися управляти стресом і не втратити себе під час високої завантаженості на роботі.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття починається з обговорення того, як учасники справляються з великою кількістю роботи. Модератор ставить запитання: «Як ви зазвичай почуваетесь, коли завдань занадто багато?». Учасники описують свої стратегії з управління робочим навантаженням.

2. Основна частина

Модератор пояснює, що надмірне навантаження може сприяти виникненню стресу та вигорання, тому важливо правильно розподіляти ресурси та знаходити баланс між роботою та відпочинком. Запропоновані техніки дозволяють ефективно управляти часом і зберігати емоційну рівновагу.

Вправа 1 «Матриця пріоритетів»

Учасники створюють матрицю пріоритетів для своїх завдань. Вони повинні розподілити завдання за двома критеріями: терміновість і важливість. Це допомагає зосередитись на найважливіших і термінових завданнях, не відволікаючись на менш значущі справи.

Вправа 2 «Техніка 'Часового блоку'»

Учасники навчаються розподіляти день на блоки часу для конкретних завдань, із врахуванням часу на відпочинок. Наприкінці кожного блоку вони роблять паузу для релаксації. Це допомагає уникнути втоми і перевантаження.

Гра «Управління часом під тиском»

Учасники отримують набір завдань, які потрібно виконати за обмежений час (наприклад, 10 хвилин). Під час виконання завдань вони повинні дотримуватись пріоритетів, зазначених у попередній вправі. Після завершення гри обговорюється, як правильно управляти часом під тиском.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор запитує учасників про їхні відчуття під час виконання вправ і гри. Як змінилось ставлення до роботи, коли завдання були чітко розподілені та організовані? Учасники обговорюють, як можна застосувати ці методи у своїй повсякденній діяльності.

Заняття 9

Тема. «Контроль агресії і тривожності на роботі»

Мета: навчити учасників технік контролю агресії та тривожності, щоб підтримувати емоційну рівновагу в роботі.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Модератор запитує учасників: «Які ситуації на роботі викликають у вас найбільше тривожності або агресії?» Учасники діляться своїм досвідом, і це дозволяє визначити основні джерела стресу в їхній діяльності.

2. Основна частина

Модератор пояснює, що агресія та тривожність можуть виникати через нерозв'язані внутрішні конфлікти або зовнішній стрес. Однак ці емоції можна контролювати, використовуючи техніки релаксації та самоконтролю.

Вправа 1 «Техніка дихання»

Модератор демонструє учасникам техніку глибокого дихання для зниження рівня тривожності. Учасники практикують глибоке дихання через ніс, затримку на кілька секунд і повільний видих через рот. Це допомагає заспокоїти нервову систему.

Вправа 2 «Зупинка думок»

Учасники отримують завдання зупиняти негативні або агресивні думки за допомогою фрази «Стоп». Модератор дає кілька прикладів, і учасники практикують зупинку негативних думок, коли вони виникають.

Гра «Емоційний ланцюг»

Учасники по черзі називають емоцію, яку вони відчувають у певній ситуації. Кожен учасник має відповісти на це, вказуючи, що може зробити, щоб знизити рівень цієї емоції. Це допомагає навчитися контролювати агресію і тривожність.

3. Рефлексія та підсумок

Після виконання вправ учасники обговорюють, як вони можуть застосовувати ці методи на роботі для управління агресією та тривожністю. Модератор підсумовує, що контроль емоцій є важливим інструментом для запобігання вигоранню.

Заняття 10

Тема. «Розвиток емоційної стійкості до стресу»

Мета: розвиток емоційної стійкості до стресу через зміцнення внутрішньої стійкості та навички адаптації до складних ситуацій.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Модератор запитує учасників, що, на їхню думку, таке емоційна стійкість, і як вони зазвичай справляються зі стресовими ситуаціями на роботі. Учасники обговорюють свої стратегії адаптації.

2. Основна частина

Модератор пояснює, що емоційна стійкість не є вродженим даром, а навичкою, яку можна розвивати. Він пропонує учасникам вправи та техніки для зміцнення цієї стійкості.

Вправа 1 «Техніка позитивного мислення»

Учасники отримують завдання знайти позитивний аспект у ситуаціях, які зазвичай викликають стрес або негативні емоції. Це допомагає розвивати стійкість і зменшувати вплив стресу на емоційний стан.

Вправа 2 «Візуалізація стійкості»

Учасники повинні уявити себе у складній ситуації на роботі, але при цьому зберігати спокій і впевненість. Вони детально описують, як діють у цій ситуації, як реагують, і як зберігають емоційну стійкість.

Гра «Емоційний буфер»

Учасники отримують завдання вибудувати для себе емоційний буфер – набір психологічних технік, які допоможуть їм зберігати спокій під час стресових ситуацій. Вони по черзі діляться своїми варіантами «буфера» та обговорюють, як ці стратегії можна застосувати на практиці.

3. Рефлексія та підсумок

Модератор підсумовує заняття, запитуючи учасників, як вони планують використовувати ці техніки для розвитку емоційної стійкості в своєму житті. Учасники обговорюють свої результати та визначають для себе кроки для підтримки емоційної рівноваги.