

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
Факультет психології та соціальної роботи
Кафедра соціальної роботи

Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

**«Вплив професійного вигорання на ефективність професійної діяльності
фахівців соціально сфери»**
**«The impact of professional burnout on the effectiveness of professional
activity of specialists in the social sphere»**

Виконала: студентка денної форми навчання
Спеціальності 231 Соціальна робота
ОП «Соціальна робота»
Савастін Анастасія
Керівник: к. політ. наук, доц. Хлівнюк Т.П.
Рецензент: директор Центру соціальних
служб Одеської міської ради Гайдаржи Ю.І.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
соціальної роботи
№ ____ від ____ . ____ . 20 ____ р.
Завідувачка кафедри
_____ Тетяна ХЛІВНЮК

Захищено на засіданні ЕК № ____
протокол № __ від ____ . ____ . 20 ____ р.
Оцінка _____ / _____ / _____
Голова ЕК
_____ Ірина УХІНА ____

Вплив професійного вигорання на ефективність професійної діяльності фахівців соціальної сфери

Анотація

Магістерська робота присвячена дослідженню проблеми впливу професійного вигорання на ефективність професійної діяльності фахівців соціальної сфери. У роботі розглянуто теоретичні засади поняття «професійне вигорання», його сутність, причини, стадії та наслідки для особистості й професійної діяльності соціальних працівників. Проаналізовано психологічні, організаційні та соціальні чинники, що сприяють виникненню синдрому вигорання, а також вплив емоційного виснаження на якість надання соціальних послуг.

У практичній частині магістерської роботи представлено результати емпіричного дослідження рівня професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери, виявлено взаємозв'язок між показниками вигорання та ефективністю їх професійної діяльності. Розроблено програму та рекомендації профілактики професійного вигорання, спрямовані на підвищення психологічної стійкості, мотивації до праці та покращення умов професійної діяльності соціальних працівників.

Ключові слова: *професійне вигорання, соціальна сфера, емоційне виснаження, ефективність діяльності, профілактика.*

The impact of professional burnout on the effectiveness of professional activity of specialists in the social sphere

Annotation

The master's thesis is devoted to the study of the problem of the influence of professional burnout on the effectiveness of the professional activity of social workers. The paper examines the theoretical foundations of the concept of "professional burnout", its essence, causes, stages and consequences for the personality and professional activity of social workers. The psychological, organizational and social factors contributing to the emergence of burnout syndrome, as well as the impact of emotional exhaustion on the quality of social services, are analyzed.

The practical part of the master's thesis presents the results of an empirical study of the level of professional burnout among social workers, revealing the relationship between burnout indicators and the effectiveness of their professional activity. A program and recommendations for the prevention of professional burnout have been developed, aimed at increasing psychological resilience, motivation for work and improving the conditions for the professional activity of social workers.

Key words: *professional burnout, social sphere, emotional exhaustion, work effectiveness, prevention.*

ЗМІСТ:

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	9
1.1. Сутність та визначення поняття «професійне вигорання»	9
1.2. Причини, прояви та наслідки професійного вигорання	13
1.3. Специфіка соціальної сфери як фактору ризику розвитку професійного вигорання в умовах воєнного стану	20
Висновок до першого розділу	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	27
2.1. Сучасні наукові дослідження проблеми професійного вигорання в соціальній сфері	27
2.2. Вплив професійного вигорання на мотивацію, якість та результативність професійної діяльності соціальних працівників	31
2.3. Статистичні дані та практичні приклади проявів професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери	37
Висновок до другого розділу	42
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ ТА ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	44
3.1. Організація дослідження: мета, база, вибірка, методи	44
3.2. Аналіз результатів дослідження щодо взаємозв'язку професійного вигорання та ефективності діяльності соціальних працівників	49
3.3. Розробка та апробація програми профілактики професійного вигорання	58
3.4. Практичні рекомендації щодо впровадження заходів профілактики професійного вигорання у діяльність соціальних служб	61
Висновок до третього розділу	64

ВИСНОВКИ

5

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

66

ДОДАТКИ

68

72

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. У сучасних умовах соціально-економічної нестабільності, зростання рівня стресу в суспільстві та посилення кризових явищ, проблема професійного вигорання фахівців соціальної сфери набуває особливої гостроти. Професійне вигорання — це складний психоемоційний стан, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників, емоційного виснаження та перенасичення негативними переживаннями у процесі трудової діяльності. Для фахівців соціальної сфери, діяльність яких тісно пов'язана з вирішенням людських проблем, підтримкою вразливих груп населення, допомогою людям у кризових ситуаціях, цей синдром є одним із найпоширеніших професійних ризиків.

Соціальна робота передбачає постійне співпереживання, високий рівень емпатії, відповідальності та самовіддачі, що потребує значних психологічних ресурсів. Висока емоційна залученість у проблеми клієнтів, тривале перебування в атмосфері соціального неблагополуччя, необхідність ухвалювати складні рішення в умовах дефіциту часу та ресурсів призводять до емоційного виснаження, зниження мотивації, появи апатії й відчуженості. У результаті страждає не лише сам фахівець, але й якість надання соціальних послуг, ефективність діяльності установ соціальної сфери загалом.

Проблема професійного вигорання соціальних працівників набуває особливої актуальності в умовах воєнного стану в Україні. Повномасштабна війна стала потужним стресогенним чинником, який кардинально змінив характер і зміст соціальної роботи. Фахівці соціальної сфери працюють у надзвичайно складних умовах — із внутрішньо переміщеними особами, військовими, сім'ями загиблих військових, постраждалими від домашнього насильства та торгівлі людьми, людьми, які втратили житло, роботу, близьких тощо. Соціальні працівники щоденно стикаються з людським болем, травмами, відчаєм, що суттєво підвищує ризик емоційного та психологічного

виснаження. Під час воєнних дій соціальний працівник нерідко стає не лише посередником між державою та громадянином, а й кризовим консультантом, волонтером, координатором гуманітарної допомоги, що вимагає колосальних зусиль та мобілізації внутрішніх ресурсів.

У таких умовах питання профілактики та подолання професійного вигорання набуває стратегічного значення для нашої держави в цілому. Розв'язання цього питання безпосередньо впливає на збереження кадрового потенціалу галузі та підвищення якості соціальних послуг. Не менш важливим є формування у фахівців соціальної сфери навичок саморегуляції, стресостійкості, тайм-менеджменту, професійного саморозвитку, розвитку культури психологічного здоров'я.

Вибір теми зумовлений також тим, що професійне вигорання має не лише індивідуальний, але й суспільний вимір. Його наслідки проявляються у зростанні рівня плинності кадрів, конфліктності в колективі, втраті професійної мотивації, погіршенні психоемоційного клімату в установах соціального захисту, зниження ефективності надання соціальних послуг клієнтам. У контексті реформування соціальної політики України та інтеграції у європейський соціальний простір проблема професійного вигорання фахівців соціальної сфери стає предметом не лише психологічних, а й управлінських, освітніх та організаційних рішень.

Об'єкт дослідження — процес професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери.

Предмет дослідження — вплив професійного вигорання на ефективність професійної діяльності фахівців соціальної сфери.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні впливу професійного вигорання на ефективність професійної діяльності фахівців соціальної сфери та розробки трьохрівневої програми профілактики професійного вигорання, включаючи рекомендації.

Для реалізації поставленої мети необхідно виконати такі **завдання**:

- узагальнити теоретичні підходи до визначення сутності професійного

вигорання;

- визначити основні чинники, що сприяють виникненню вигорання серед фахівців соціальної сфери;
- проаналізувати особливості проявів професійного вигорання в умовах воєнного часу;
- з'ясувати взаємозв'язок між рівнем вигорання та ефективністю професійної діяльності фахівців;
- дослідити методи профілактики та подолання професійного вигорання;
- сформулювати програму профілактики професійного вигорання та практичні рекомендації щодо підвищення стресостійкості та психологічного благополуччя соціальних працівників.

Практична значущість. Отримані результати можуть бути використані у діяльності установ і організацій соціального захисту населення, навчальних закладів, що готують майбутніх соціальних працівників, а також у програмах професійного навчання та підвищення кваліфікації кадрів. Розроблені рекомендації та програма сприятимуть підвищенню професійної діяльності у соціальній галузі.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дослідження були представлені на 81-ій звітній студентській науковій конференції Одеського національного університету імені І.І. Мечникова (22–23 квітня 2025 р.).

Методи дослідження складаються з теоретичних та емпіричних. До теоретичних методів належать: аналіз і синтез, порівняння, узагальнення, класифікація, опрацювання документальних джерел та контент-аналіз. До емпіричних методів віднесено: соціальне спостереження, проведення анкетування, статистичне опрацювання отриманих результатів та кореляційний аналіз.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаної літератури з 72 джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Сутність та визначення поняття «професійне вигорання»

Проблематика професійного вигорання посідає значне місце у сучасних психологічних і соціально-педагогічних дослідженнях, адже це явище безпосередньо впливає на результативність праці, якість комунікації, емоційне благополуччя особистості та міжособистісні відносини у професійному середовищі.

Вперше поняття «вигорання» (*«burnout»*) увів до наукового обігу американський психіатр Герберт Фрейденбергер, описуючи стан фізичного та емоційного виснаження людей, діяльність яких пов'язана з інтенсивною взаємодією з іншими. На його думку, це своєрідна форма втоми й розчарування, що з'являється внаслідок надмірної залученості до роботи, яка не дає очікуваного результату чи морального задоволення. [58]

Подальший розвиток теоретичного осмислення феномену відбувся завдяки працям К. Маслач і С. Джексон, котрі розробили класичну трикомпонентну модель вигорання, в якій вони виокремили три взаємозалежні складові:

- емоційне виснаження — стан емоційного перевантаження, вичерпання ресурсів і втрати здатності до співпереживання;
- деперсоналізація (цинізм) — байдуже, формальне або негативне ставлення до клієнтів і власної роботи;
- редукція особистих досягнень — зменшення відчуття професійної компетентності, власної успішності й ефективності (див. рис. 1.1).



Рис. 1.1. Трикомпонентна модель вигорання

К. Маслач вважала, що професійне вигорання формується поступово під впливом хронічного робочого стресу, який не компенсується належним відпочинком, соціальною підтримкою або позитивним зворотним зв'язком. Вона підкреслювала системний характер синдрому, який зумовлений невідповідністю між людиною та її робочим середовищем — зокрема перевантаженістю, браком контролю, низькою оплатою, дефіцитом командної взаємодії та розбіжністю цінностей організації й працівника. [57]

А. Пайнс і Е. Аронсон трактували вигорання як «стан фізичного, емоційного й розумового виснаження, що з'являється внаслідок тривалого перебування в ситуаціях, які потребують значних емоційних витрат». [64]

Спираючись на таке трактування сутності вигорання, А. Пайнс і Е. Аронсон формували однофакторний підхід, у якому ключовим елементом виступає саме стан виснаження. На відміну від моделей, що передбачають кілька взаємопов'язаних складових, концепція А. Пайнс та Е. Аронсона описує вигорання як цілісний процес поступового виснаження фізичних, емоційних та інтелектуальних ресурсів людини. У межах цього підходу провідною причиною розвитку синдрому вважається тривале перебування у психологічно напружених та емоційно затратних умовах, що особливо характерно для

професій сфери допомоги та підтримки. Саме тривала емоційна перевантаженість спричиняє появу загального виснаження, яке, відповідно до моделі, є основним ядром вигорання. Інші прояви — такі як збайдужіння, втрата зацікавленості, емоційна дистанційованість чи погіршення результативності — розглядаються як похідні реакції, що виникають на тлі цього домінантного стану (див. рис. 1.2).

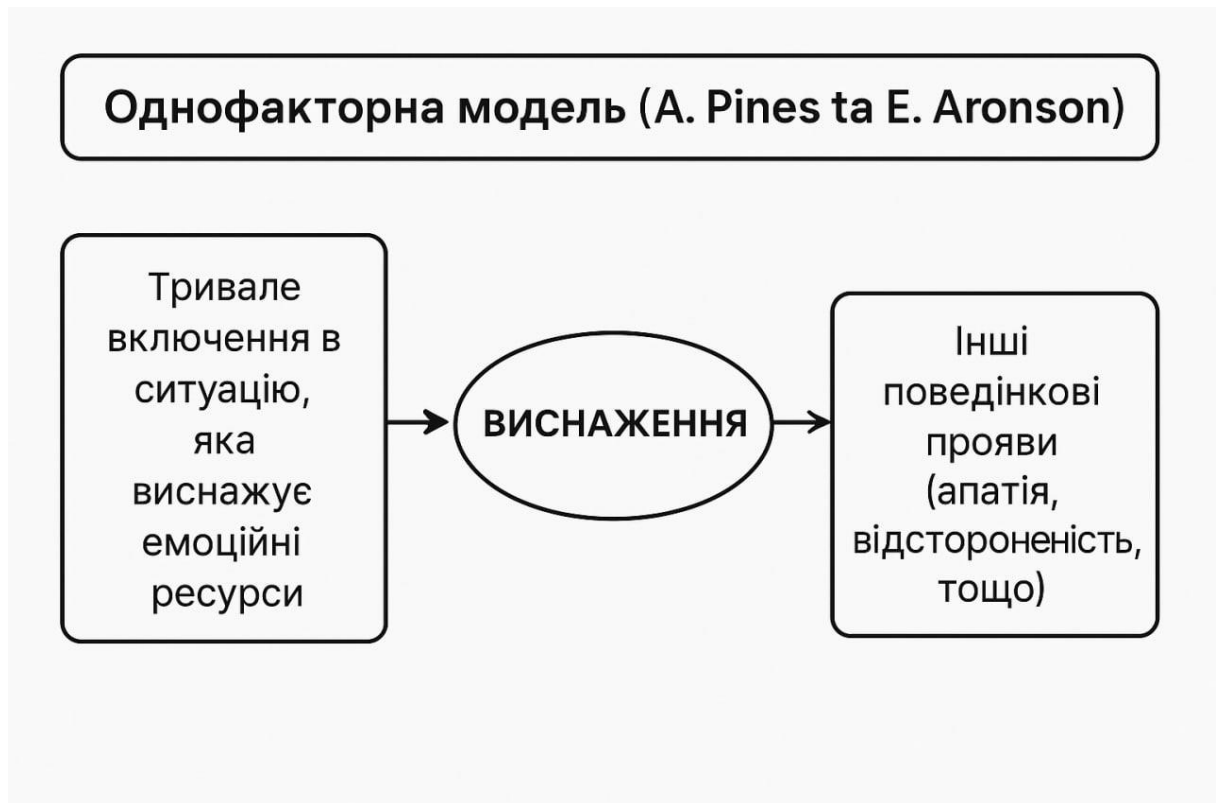


Рис. 1.2. Однофакторна модель за А. Пайнс і Е. Аронсоном

Окремі вчені (зокрема, О. Главацька, Бутиліна О. В., Бугай К. Є.) розглядають професійне вигорання не лише як індивідуальний психоемоційний феномен, а як соціально зумовлений процес, що розгортається у специфічному професійному середовищі. На їхню думку, вигорання є результатом тривалої невідповідності між вимогами робочого контексту та ресурсами особистості, а також наслідком дисбалансу між віддачею працівника і суспільним визнанням його діяльності. У контексті соціальної роботи це проявляється у постійному контакті з клієнтами, які перебувають у кризових життєвих ситуаціях, що потребує високого рівня емпатії, емоційної саморегуляції та здатності зберігати психологічну

дистанцію. Авторки наголошують, що низький соціальний статус професії, недостатня оплата та відсутність належного суспільного престижу виступають значними чинниками ризику формування синдрому вигорання серед соціальних працівників.

Якщо вивчати думки українських дослідників таких, як О. Кармінська, І. Гудим, Л. Карамушка, Н. Побірченко, Т. Титаренко та ін., можна дійти висновку, що професійне вигорання — це багатовимірне психоемоційне явище, що охоплює емоційні, когнітивні, поведінкові й фізіологічні аспекти. Синдром професійного вигорання виникає під впливом затяжного стресу, надмірних вимог до роботи, нестачі соціальної підтримки та обмежених можливостей для самореалізації.

У Міжнародній класифікації хвороб 11-го перегляду (ICD-11, 2019) професійне вигорання визначається не як психічний розлад, а як «синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий». Він характеризується трьома основними симптомами: емоційним виснаженням, ментальним дистанціюванням від роботи та зниженням професійної ефективності. [71]

Таким чином, сучасна наука трактує професійне вигорання як стан психоемоційного, когнітивного та фізичного виснаження, що розвивається поступово внаслідок тривалого стресу й виявляється у байдужості до професійних обов'язків, втраті мотивації, негативному ставленні до клієнтів і відчутті неефективності власної діяльності.

Аналіз сучасних наукових підходів дає змогу розглядати феномен професійного вигорання як комплексне та багатовимірне явище, що інтегрує психологічні, соціальні, організаційні та культурні складові професійної діяльності. Його сутність полягає не лише у виснаженні фізичних і психоемоційних ресурсів особистості, а й у порушенні динамічної рівноваги між потребою у професійній самореалізації та можливістю відновлення, між індивідуальними очікуваннями працівника та реальними умовами трудового середовища. У цьому контексті професійне вигорання може розглядатися як

індикатор якості професійного функціонування особистості, що відображає ступінь узгодженості між її внутрішніми ресурсами, змістом праці та соціально-організаційним контекстом.

На нашу думку, у соціальній сфері цей феномен має особливе значення, адже діяльність фахівців соціальної сфери передбачає постійний контакт із людьми, які перебувають у кризових або стресогенних ситуаціях, що потребує високого рівня емоційної стійкості, емпатії та схильності до самопожертви, часто за рахунок власного психологічного комфорту.

1.2. Причини, прояви та наслідки професійного вигорання

Одним із ключових напрямів вивчення феномена професійного вигорання є визначення факторів, що зумовлюють його виникнення. Аналіз причин професійного вигорання дає можливість глибше зрозуміти закономірності формування цього синдрому, простежити вплив організаційних, соціально-психологічних та особистісних чинників, а також визначити ефективні шляхи його профілактики.

На думку Н. А. Перхайло, причини професійного вигорання можна поділити на зовнішні та внутрішні:

1. До зовнішніх чинників належать особливості організації праці, зокрема надмірне навантаження, нечіткість посадових обов'язків, рольові конфлікти, недостатнє професійне визнання, а також відсутність належної мотивації чи матеріального стимулювання. Важливу роль відіграє і специфіка професійної діяльності соціальних працівників, яка передбачає постійну зосередженість, емоційне залучення та самовідданість.

2. Внутрішні фактори професійного вигорання пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями особистості. До них відносять надмірне співпереживання клієнтам, недостатню комунікативну компетентність, підвищену тривожність, нервову напругу, внутрішні конфлікти, трудоголізм, психічну нестабільність і завищені амбіції.

Дослідниця також звертає увагу на рольові фактори, серед яких є невизначеність професійних ролей, конфлікт між ними, незадоволення власним розвитком, низький соціальний статус та відсутність підтримки з боку референтних (значущих) груп.

Н. А. Перхайло зазначає, що специфіка контингенту клієнтів соціальної сфери є окремим стресогенним чинником. Робота з людьми, які перебувають у складних життєвих і кризових ситуаціях, часто потребує значних емоційних і психологічних ресурсів, що підвищує ризик розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання. [37]

О. Главацька відзначає, що професійне вигорання соціальних працівників формується під впливом багатьох чинників. Вона наголошує, що виникнення цього явища пов'язане як з особистими характеристиками, так і з організаційними умовами, у яких працює фахівець. До особистих чинників дослідниця зараховує індивідуальні риси, самооцінку, темперамент і рівень освіти. Організаційні чинники, на її думку, включають специфіку професійної діяльності, обсяг робочих завдань та загальні умови праці, у яких виконується соціальна робота. При цьому дослідниця підкреслює, що недооцінка суспільством важливості праці соціальних працівників та брак визнання з боку оточення посилюють ризик емоційного виснаження і сприяють розвитку професійного вигорання. [59]

На думку О. В. Стельмах, розвиток професійного вигорання зумовлюється сукупною дією низки чинників, серед яких виділяють організаційні, індивідуально-психологічні, соціально-демографічні та соціально-економічні. Кожна з цих груп по-різному впливає на поведінку працівника у професійному середовищі, його емоційний стан і продуктивність (див. рис. 1.2).

Чинники професійного вигорання (за О. В. Стельмах, 2022)

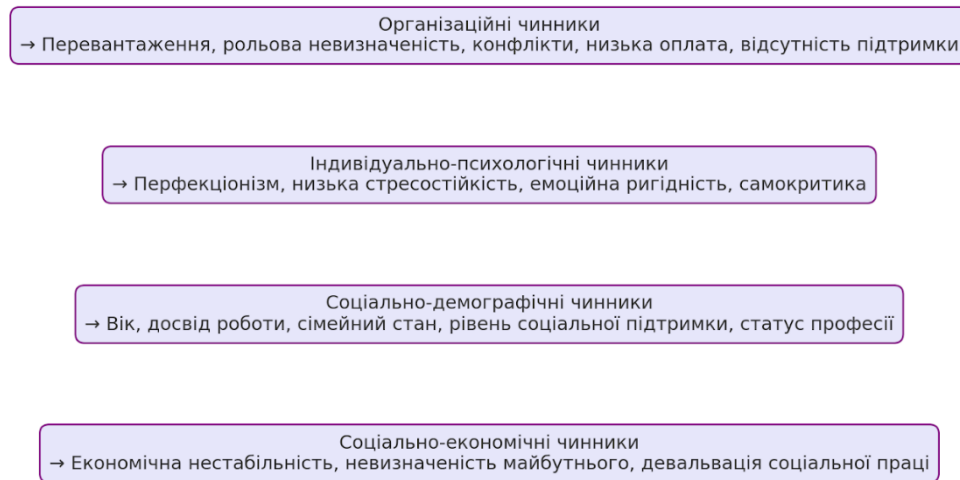


Рис. 1.3. Чинники професійного вигорання за О.В. Стельмах

До організаційних передумов професійного вигорання автор зараховує надмірне робоче навантаження, нечітке розмежування професійних ролей, переважно, обмеженість у прийнятті рішень, конфліктні стосунки в колективі, несприятливу психологічну атмосферу, низький рівень оплати праці, відсутність підтримки та можливостей кар'єрного зростання. Такі фактори призводять до накопичення хронічного стресу, зниження мотивації, байдужості до професійної діяльності, що, зрештою, спричиняє емоційне виснаження та редукцію професійних досягнень.

Індивідуально-психологічні чинники, насамперед, охоплюють риси характеру, які визначають здатність особистості протистояти стресовим впливам. Стельмах підкреслює, що до вигорання особливо схильні працівники з тенденцією до перфекціонізму, гіпервідповідальністю, низькою стресостійкістю, емоційною ригідністю, надмірною самокритичністю, схильністю до дезадаптивних копінг-стратегій та недостатньо розвиненими навичками саморегуляції.

Соціально-демографічні фактори пов'язані з віком, професійним

досвідом, сімейним статусом, рівнем соціальної підтримки та престижністю професії. За спостереженнями дослідниці (2022), молоді спеціалісти, які не мають міцного соціального чи сімейного підґрунтя, а також ті, хто працює в умовах високої інтенсивності та нестачі часу для відпочинку, частіше зазнають емоційного виснаження.

Окрім того, Стельмах О. В. наголошує на ролі соціально-економічних (макрорівневих) чинників: економічна нестабільність, невизначеність майбутнього, низький рівень матеріального заохочення та девальвація соціально значущих професій створюють несприятливий фон, який посилює прояви синдрому професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери. [45]

Як зазначають О. Безлюдна, М. Горенко та О. Сафін, розвиток професійного вигорання зумовлюється сукупністю чинників, що діють на макро-, мезо- та мікрорівнях. На макрорівні ризики формуються під впливом соціально-економічної нестабільності, культурних очікувань та зниження рівня суспільної підтримки, що створює передумови до хронічного напруження. Мезорівень пов'язаний з організаційними умовами: високим навантаженням, недостатніми ресурсами, відсутністю командної підтримки чи можливостей розвитку, що посилює емоційне виснаження. На мікрорівні вирішальну роль відіграють індивідуальні особливості фахівця — тривожність, перфекціонізм, стиль мислення та особливості емоційної регуляції, а також вибір стратегій подолання стресу, які можуть або полегшувати адаптацію, або, навпаки, сприяти накопиченню напруження. Сукупність цих факторів формує індивідуальну вразливість до професійного вигорання, особливо у представників допомагаючих професій. [3]

Узагальнення наукових підходів дозволяє стверджувати, що професійне вигорання є наслідком тривалого впливу сукупності зовнішніх і внутрішніх чинників, які поступово виснажують емоційну, фізичну та інтелектуальну сфери працівника. Прояви цього стану відображаються у характерних змінах різних аспектів життєдіяльності особистості — від соматичних до соціально-

поведінкових.

О. Главацька визначила наступні прояви, що охоплюють фізичний, емоційний, інтелектуальний, поведінковий та соціальний рівні функціонування особистості. На фізичному рівні професійне вигорання проявляється у хронічній втомі, розладах сну, головному болю, запамороченнях, коливаннях ваги, порушеннях роботи серцево-судинної системи та загальному виснаженні, яке формується під впливом тривалого емоційного напруження. Емоційна сфера зазнає змін у вигляді зниження інтересу до професійної діяльності, формування цинічного ставлення до клієнтів, дратівливості, почуття провини, апатії та емоційного спустошення, що послаблює мотивацію та зменшує задоволення від роботи. На інтелектуальному рівні це проявляється у втраті зацікавленості новими знаннями, домінуванні рутинного мислення, зниженні креативності та схильності до шаблонних рішень. У поведінковій площині вигорання виявляється через надмірну зайнятість, нехтування відпочинком, імпульсивні реакції, емоційні зриви та іноді — вживання стимулюючих речовин. Соціальний рівень характеризується звуженням кола контактів, поступовою ізоляцією від оточення, відчуттям самотності та дефіцитом підтримки з боку колег, що додатково поглиблює загальний стан виснаження.

Погляди Главацької доповнює Г. А. Рідкодубська (2020), яка наголошує на необхідності розглядати симптоматику вигорання не ізольовано, а у взаємозв'язку з різними аспектами життєдіяльності особистості:

1. Фізичний рівень відображається через енергетичне виснаження, нудоту, коливання артеріального тиску, біль у серці, розлади сну та травлення.
2. Емоційна сфера виявляється в апатії, тривожності, роздратуванні, фрустрації, байдужості до роботи та зниженні емпатії.
3. Поведінковий компонент включає уникання професійних обов'язків, часті перерви в роботі, зловживання кофеїном, алкоголем чи ліками, а також неконтрольовані емоційні реакції.
4. На інтелектуальному рівні відзначається зниження когнітивної

активності, формальне виконання завдань, труднощі з концентрацією уваги та пам'яттю.

5. Соціальний аспект проявляється у зменшенні соціальних контактів, ізоляції від колег і близьких, байдужості до спільної діяльності.

За Рідкодубською, професійне вигорання — це процес поступової втрати адаптивного потенціалу особистості, який охоплює всі рівні її функціонування та веде до емоційного і фізичного виснаження. [40]

Ми також хочемо додати важливий аспект наслідків професійного вигорання — це формування професійної деформації особистості. Т. Надвинична та В. Бочкарьова зазначають, що тривала взаємодія з клієнтами, високий рівень емоційної залученості та постійний стрес, характерні для соціономічних професій, не лише виснажують фахівця, але й трансформують його особистісні та поведінкові характеристики. Емоційне вигорання у цьому контексті виступає ключовим механізмом професійної деформації, ініціюючи поступове формування ригідності, зниження критичності до власних дій, тенденції до формального виконання обов'язків та втрати емпатійної залученості. Дослідники виокремлюють різні типи деформацій — від посадових, що проявляються прагненням домінування і нетерпимістю, до адаптивних та навіть деградаційних, пов'язаних зі знеціненням професійних норм і зниженням компетентності. Такий підхід підкреслює, що професійне вигорання не обмежується емоційним виснаженням, а впливає на глибинні компоненти професійної ідентичності, поглиблюючи ризики особистісної та професійної дезадаптації. [33]

На відміну від попередніх авторів, О. В. Стельмах (2022) акцентує увагу не лише на структурі проявів, а на динаміці розвитку синдрому, виокремлюючи п'ять його стадій:

1. Початкова, або “медовий місяць”, стадія характеризується ентузіазмом, високою мотивацією та задоволенням від роботи, які з часом знижуються під дією стресових факторів.

2. Друга стадія — виснаження ресурсів, коли виникають втома,

апатія, проблеми зі сном та зниження працездатності.

3. Третя стадія — хронічне виснаження, що проявляється у постійному відчутті перевантаження, дратівливості та психосоматичних розладах.

4. Четверта — кризова фаза, під час якої спостерігаються емоційне спустошення, зневіра у професійній діяльності та навіть часткова втрата працездатності.

5. Заключна, п'ята стадія — “зіткнення зі стіною”, коли фізичне й психічне виснаження набуває критичного рівня та може становити загрозу для здоров'я й подальшої кар'єри. [45]

Узагальнюючи різні підходи до вивчення причин і проявів професійного вигорання, ми дійшли висновку, що цей феномен має комплексний характер і впливає на всі сфери життя спеціаліста. Його дія не обмежується емоційною виснаженістю чи короткочасною перевтомою — наслідки охоплюють психологічний, фізіологічний, когнітивний, поведінковий, соціальний та професійний рівні, поступово знижуючи загальне самопочуття і життєву якість працівника.

На фізичному рівні вигорання проявляється у відчутті постійної втоми, порушенні сну, зниженні енергійності та загальної працездатності. Часто спостерігаються проблеми з боку серцево-судинної, ендокринної та імунної систем, часті головні болі, соматизація стресу, тобто перехід психологічного напруження у тілесні симптоми. За відсутності своєчасного втручання ці прояви можуть набувати хронічного характеру.

Психологічна сфера зазнає не меншого впливу. Фахівець починає сумніватися у власних силах, втрачає віру у свої професійні можливості, перестає отримувати задоволення від роботи. З'являється почуття емоційного спустошення, байдужості або роздратування. Такі стани нерідко стають підґрунтям для розвитку тривожних чи депресивних симптомів, що ускладнює подальше виконання професійних обов'язків.

На когнітивному рівні наслідки вигорання виражаються у зниженні

концентрації уваги, погіршенні пам'яті, сповільненні мислення та прийняття рішень. Працівникові важко організувати свою діяльність, оцінювати складні ситуації чи креативно підходити до вирішення проблем. Це неминуче позначається на ефективності виконання службових завдань та якості наданих соціальних послуг.

Поведінкові зміни зазвичай проявляються у зниженні ініціативності, униканні колег і клієнтів, порушенні дисципліни, запізненнях або байдужості до робочого процесу. Іноді людина намагається компенсувати внутрішнє напруження за допомогою шкідливих звичок — зловживання алкоголем, куріння, переїдання чи надмірної емоційної реактивності.

Не менш важливими є соціальні наслідки, адже завдяки виснаженню у фахівця соціальної сфери звужується коло спілкування, погіршуються міжособистісні стосунки. Працівник може втратити здатність до конструктивної взаємодії, що негативно впливає як на командну роботу, так і на атмосферу у колективі. Розпад соціальних зв'язків позбавляє людину підтримки, яка зазвичай допомагає долати стрес.

Професійні наслідки відображаються у зниженні ефективності, втраті мотивації та поступовому відчуженні від професії. З'являється бажання змінити місце роботи або залишити сферу діяльності взагалі. Для соціальних працівників це має особливу вагу, адже якість їхньої роботи безпосередньо впливає на життя і добробут клієнтів.

Підсумовуючи, можна зазначити, що професійне вигорання є не лише станом емоційної втоми, а серйозною загрозою для фізичного здоров'я, психічної стабільності та професійної реалізації фахівця. Усвідомлення глибини й системності цього явища вимагає розроблення комплексних заходів профілактики та підтримки психологічного благополуччя працівників соціальної сфери.

1.3. Специфіка соціальної сфери як фактору ризику розвитку професійного вигорання в умовах воєнного стану

В умовах воєнного стану робота фахівців соціальної сфери істотно ускладнюється через зростання професійних вимог і посилення емоційного навантаження, що закономірно впливає на їхню здатність протистояти стресу. Як зазначає А. В. Чернякова, фахівці соціальної сфери змушені діяти в умовах постійної невизначеності, обмеженості ресурсів, підвищеної відповідальності та щоденного контакту з людьми, які переживають гострі або хронічні психотравмуючі події. Поступове накопичення таких факторів виснажує адаптаційні резерви організму, знижує здатність ефективно реагувати на професійні виклики та підвищує ризик розвитку емоційного вигорання. Воєнний контекст стає додатковим підсилювачем уже існуючих ризиків у роботі соціальних служб, роблячи цю сферу однією з найбільш вразливих до формування професійного виснаження. [50]

Соціальна робота належить до тих видів професійної діяльності, які передбачають постійну взаємодію з людьми, що перебувають у складних життєвих обставинах. Через це працівники соціальної сфери є однією з найбільш вразливих категорій до розвитку синдрому професійного вигорання. Їхня щоденна діяльність потребує значної емоційної віддачі, високого рівня співпереживання, терпіння та готовності долати психологічне навантаження, яке за умов тривалого стресу спричиняє виснаження внутрішніх ресурсів особистості.

Однією з характерних ознак цієї професії є поєднання її суспільної важливості з недостатнім рівнем матеріальної винагороди та низьким соціальним престижем. Соціальні працівники часто переживають суперечність між своїми гуманістичними цінностями та реальними умовами праці: прагнення допомагати людям не завжди узгоджується з обмеженими можливостями системи соціального захисту. Такі обставини породжують емоційну фрустрацію, зниження віри у власну професійну значущість і втрату

мотивації до діяльності.

Одним із провідних чинників розвитку вигорання є інтенсивне емоційне навантаження, спричинене постійною взаємодією з клієнтами, які переживають стресові чи кризові події, такі як насильство, хворобу, втрату близьких, безробіття або соціальну ізоляцію. У таких умовах працівник постійно стикається з чужими емоційними травмами, що з часом викликає явище вторинної травматизації — поступове виснаження внаслідок надмірного співпереживання.

Значний вплив на формування синдрому має і внутрішньоорганізаційне середовище. Соціальні служби нерідко функціонують за умов кадрового дефіциту, надмірного навантаження, недостатнього фінансування й високого рівня бюрократизації. Як зазначає О. В. Стельмах (2022), багато фахівців відчують дефіцит управлінської підтримки, обмеженість у прийнятті рішень, відсутність перспектив професійного розвитку. Це зумовлює почуття безсилля, апатію та емоційне відчуження від виконуваної роботи.

У науковій літературі також звертається увага на важливість внутрішніх особистісних чинників, які можуть або підсилювати ризики вигорання, або пом'якшувати їх. Особливе місце серед них належить рефлексії — здатності фахівця усвідомлювати свої емоції, мотиви та професійні дії. Дослідження С. Заболотного та В. Волобуєва (2025) показало, що типи рефлексії істотно впливають на схильність до вигорання. Системна рефлексія допомагає працівнику краще розуміти власні реакції, регулювати емоційний стан і зберігати конструктивну взаємодію з клієнтами, тоді як інтроспективна та квазірефлексія посилюють тривожність, внутрішні конфлікти та підвищують ризик виснаження. У соціальній роботі рефлексивність виступає не лише професійною компетентністю, а й захисним механізмом, що сприяє стійкості перед емоційними навантаженнями. Недостатня або неефективна рефлексія стає чинником, який погіршує здатність фахівця протистояти стресу та підвищує вірогідність розвитку професійної деформації. [17]

Як зазначає Н. В. Шуй, характер роботи в соціальній сфері сам по собі

створює високий ризик розвитку професійного вигорання, оскільки передбачає постійний емоційний контакт із людьми у кризових ситуаціях, необхідність контролю власних почуттів та регулювання емоційної поведінки під час взаємодії з клієнтами. Від соціального працівника очікується здатність демонструвати співчуття, стриманість і професійну витримку навіть тоді, коли реальні емоції можуть бути зовсім іншими. Це призводить до накопичення емоційного напруження та ризику виснаження. У воєнних умовах ці особливості загострюються: фахівець одночасно переживає власні страхи, побутові труднощі й загрозу небезпеки, продовжуючи при цьому надавати допомогу людям. Саме така поєднана дія професійних вимог і зовнішніх викликів робить соціальну сферу однією з найбільш уразливих до емоційного вигорання, адже повсякденна робота пов'язана з інтенсивним емоційним навантаженням, високою відповідальністю та постійним дефіцитом ресурсів. [52]

Окремої уваги заслуговує гендерний аспект проблеми. У соціальній сфері переважають жінки, які, за даними досліджень, мають вищу схильність до емоційного вигорання через надмірну емпатійність, прагнення допомагати та тенденцію брати на себе підвищену відповідальність. Це спричиняє швидше виснаження психологічних та енергетичних ресурсів. [53]

Підтвердження у тому, що жінки більше схильні до професійного вигорання ми знайшли у дослідженні Гриценко В., яка дійшла висновку, що гендерні відмінності у копінг-стратегіях і сприйнятті стресу можуть стати фактором, що модерує ризик професійного вигорання. Виснаження ресурсів, характерне для вигорання, ймовірно активніше проявляється у жінок-спеціалісток, особливо якщо домінуючою є емоційно-орієнтована стратегія без достатньої підтримки. [14]

У суспільній свідомості діяльність соціального працівника часто розглядається як допоміжна, що знижує рівень її престижності та суспільної оцінки. Знецінення професії негативно позначається на самооцінці фахівців, формуючи внутрішній конфлікт між гуманістичними переконаннями та

відсутністю належного визнання з боку суспільства.

Таким чином, соціальна сфера створює цілу систему ризиків, що підсилюють ймовірність розвитку професійного вигорання. До них належать:

- постійна взаємодія з клієнтами, які перебувають у кризових станах;
- інтенсивне емоційне навантаження;
- обмеженість ресурсів і нестабільність організаційного середовища;
- низький рівень соціального престижу професії;
- відсутність дієвих механізмів психологічної підтримки;
- нерівномірний розподіл емоційної праці між чоловіками та жінками.

Отже, професійне вигорання в соціальній роботі можна розглядати як закономірний наслідок поєднання високої моральної відповідальності, емоційно насиченого змісту праці та хронічної нестачі ресурсів.

Висновок до першого розділу

Таким чином, професійне вигорання фахівців соціальної сфери постає як складний, багатовимірний феномен, що охоплює емоційні, когнітивні, фізичні та поведінкові аспекти діяльності людини. Узагальнення підходів Г. Фрейденбергера, К. Маслач і С. Джексона, А. Пайнс і Е. Аронсона дає підстави стверджувати, що вигорання виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу, який не компенсується належним відновленням та підтримкою. У його основі лежить дисбаланс між вимогами професійного середовища та індивідуальними ресурсами працівника, що поступово призводить до виснаження та зниження ефективності діяльності.

Аналіз причин розвитку професійного вигорання показав, що цей процес формується під впливом сукупності зовнішніх і внутрішніх чинників. Такі дослідники, як Н. Перхайло, О. Главацька, О. Стельмах, О. Безлюдна та ін.,

підкреслюють, що ризики вигорання діють на різних рівнях: макрорівні (соціально-економічні умови, культурні очікування), мезорівні (організаційне середовище, умови праці, підтримка колег) та мікрорівні (особистісні риси, емоційна регуляція, копінг-стратегії). Взаємодія цих чинників визначає індивідуальну вразливість до емоційного виснаження.

Прояви вигорання відзначаються в усіх сферах функціонування людини, охоплюючи фізичні розлади, емоційне спустошення, когнітивні труднощі, поведінкові зміни та соціальну ізоляцію. Такі прояви поступово знижують здатність працівника ефективно виконувати професійні обов'язки та впливають на його загальне благополуччя.

Особлива увага у розділі була приділена специфіці соціальної сфери як одного з найбільш ризикованих напрямів професійної діяльності. Робота з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, постійна емоційна взаємодія, високий рівень відповідальності та дефіцит ресурсів створюють передумови для формування хронічного стресу. Як підкреслюють А. Чернякова та Н. Шуй, в умовах воєнного стану ці ризики посилюються, адже фахівці стикаються не лише з проблемами клієнтів, а й із власними переживаннями, загрозами безпеці та нестабільністю зовнішнього середовища. Це робить соціальну сферу однією з найбільш уразливих до розвитку професійного вигорання.

Також важливим є гендерний аспект, адже, як доводять Л. Яценко, Н. Перхайло та В. Гриценко, жінки частіше демонструють емоційно-орієнтовані копінг-стратегії та вищу емпатійність, що може збільшувати ймовірність емоційного виснаження.

Отже, узагальнюючи результати теоретичного аналізу, можна зробити висновок, що професійне вигорання соціальних працівників є закономірним наслідком поєднання високої моральної відповідальності, емоційно напруженого змісту праці та хронічного дефіциту ресурсів. Усвідомлення масштабності й багатовимірності цього явища підкреслює необхідність подальшого дослідження та впровадження ефективних заходів профілактики,

що стане основою для аналізу емпіричної частини дослідження у наступному розділі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Сучасні наукові дослідження проблеми професійного вигорання в соціальній сфері

У сучасних умовах проблема професійного вигорання працівників соціальної сфери набуває особливої актуальності й розглядається як одна з ключових у сфері трудової діяльності. Робота соціальних фахівців безпосередньо пов'язана з наданням допомоги людям, які опинилися у кризових чи складних життєвих обставинах. Така діяльність вимагає від фахівців високого рівня емпатії, терпіння, самоконтролю, емоційної врівноваженості та психологічної зрілості. Постійна взаємодія з людським болем, переживаннями й соціальними проблемами призводить до накопичення психоемоційного напруження, яке, за відсутності належних умов для відновлення сил, може спричинити розвиток синдрому професійного вигорання.

Проблема набуває ще більшої гостроти в умовах воєнного стану, коли навантаження на систему соціального захисту суттєво зросло, а кількість людей, які потребують допомоги, звісно, продовжує збільшуватись. Соціальні працівники змушені виконувати професійні обов'язки в ситуації постійного ризику, невизначеності, нестачі ресурсів і зростаючої напруги. При цьому вони залишаються не лише фахівцями, що надають підтримку, а й особами, які самі переживають стресові події — втрату близьких, вимушений переїзд і загалом небезпеку для життя. Поєднання професійних та особистих випробувань істотно впливає на емоційну стійкість, мотивацію та ефективність їхньої діяльності.

Внесок у сучасне вивчення явища професійного вигорання зробили О.

В. Бутиліна та К. Є. Бугай (2022), які дослідили особливості прояву професійного вигорання серед фахівців соціальної роботи в період війни. На думку авторів, під впливом екстремальних обставин у працівників соціальної сфери поєднуються як традиційні професійні стресори, так і глибокі емоційно-екзистенційні переживання, пов'язані з небезпекою, втратами та невизначеністю майбутнього.

На основі інтерв'ю, проведених із керівниками та провідними фахівцями соціальних служб і громадських організацій Харківської, Сумської, Полтавської та Донецької областей, автори з'ясували, що переважна більшість респондентів розглядають професійне вигорання як одну з ключових проблем, яка суттєво загострилася в умовах війни. Зміни у характері роботи, збільшення кількості клієнтів, постійний контакт із травматичним досвідом людей та нестача ресурсів створюють ситуацію, у якій емоційне виснаження стає майже невідворотним явищем. Серед найпоширеніших чинників дослідниці виокремлюють надмірне робоче навантаження, хронічну психологічну втому, поступову втрату професійної мотивації, дефіцит моральної та організаційної підтримки, а також надмірне емоційне залучення у проблеми клієнтів, що є характерною рисою професій допомагаючого типу.

Окремо наголошується, що в умовах воєнного стану зросли вимоги до швидкості реагування, гнучкості у прийнятті рішень і витривалості, тоді як можливості для відпочинку, супервізії та відновлення, навпаки, значно обмежилися. Фахівці відзначали, що часто доводиться працювати поза робочим часом, вирішувати кризові запити «тут і зараз», що формує відчуття нескінченного робочого дня та позбавляє можливості емоційного «відкочування» після складних випадків. На психологічний стан додатково впливають невизначеність, близькість небезпеки, особисті втрати та необхідність поєднувати професійні обов'язки з власними життєвими викликами.

Професійне вигорання у регіонах, які перебувають у безпосередній близькості до активних бойових дій, має не лише індивідуальний, а й

структурний характер. Працівники відчують брак ресурсів, обмеженість інструментів впливу, постійний емоційний тиск і нерідко — моральну відповідальність за долі людей, яким вони допомагають. Усе це створює умови, у яких навіть високий рівень професіоналізму не захищає від поступового виснаження та зниження ефективності (рис. 2.1). [5]

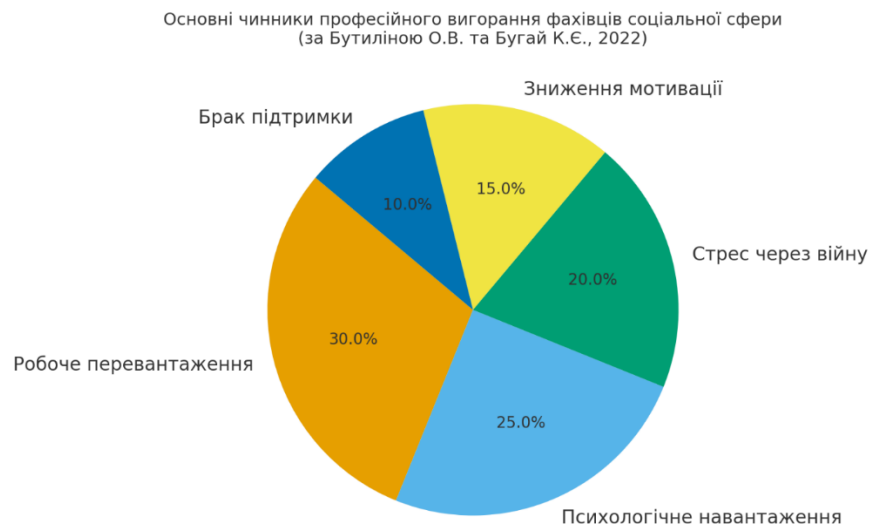


Рис. 2.1. Основні чинники професійного вигорання фахівців соціальної сфери (2022 рік)

Сучасна наукова думка пропонує різні підходи до розуміння природи професійного вигорання в соціальній сфері. Так, Л. Карамушка (2019) акцентує на значенні організаційного клімату та стилю керівництва, які безпосередньо впливають на емоційний стан працівників. [20]

Н. Побірченко (2021) вказує на важливість суспільного визнання професії, оскільки знецінення соціальної роботи на рівні суспільної свідомості знижує внутрішню мотивацію фахівців. [38]

Серед зарубіжних праць варто відзначити дослідження А. Меддока (Alan Maddock, 2023), у якому аналізуються взаємозв'язки між стресом, вигоранням, тривожністю, депресією та відчуттям професійних досягнень серед соціальних працівників Північної Ірландії. Автор довів, що високий рівень стресу тісно корелює з емоційним виснаженням і психічними розладами, тоді як відчуття професійної реалізації виконує захисну функцію, сприяючи

психологічній стійкості та благополуччю фахівців. [54]

Важливим етапом розвитку досліджень у цій галузі стала праця Ravalier, McFadden, Boichat, Clabburn та Moriarty (2021) “Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study”, присвячена аналізу умов праці та психічного стану понад 3,400 соціальних працівників Великої Британії. Застосувавши опитувальник Management Standards Indicator Tool (MSIT), автори виявили, що більшість показників робочих умов перебувають нижче 25-го перцентиля відносно національних норм, а шість із семи — у найгіршому 10% порівнянні. Такі результати свідчать про хронічно несприятливі умови праці, що сприяють розвитку вигорання. [61]

Близько 60 % респондентів заявили про намір змінити роботу, а третина — залишити професію повністю. Найбільш вираженими стрес-факторами виявились надмірне робоче навантаження, нестача управлінської підтримки, нечітке розуміння професійних ролей та низький рівень контролю над процесом роботи. Якісна частина дослідження підтвердила ці дані: працівники описували постійне відчуття перевтоми, адміністративного перевантаження, брак часу на роботу з клієнтами та страх осуду у випадку звернення по психологічну допомогу. Водночас позитивними факторами названо підтримку колег, професійне наставництво та відчуття, що їхня праця приносить користь людям.

Результати цього дослідження підтверджують, що професійне вигорання соціальних працівників є наслідком дисбалансу між високими вимогами та браком організаційних ресурсів. Емоційне виснаження не лише знижує рівень благополуччя фахівців, а й негативно впливає на якість соціальних послуг через кадрову плинність та зменшення ефективності взаємодії з клієнтами.

Проаналізувавши результати наукових досліджень, можна стверджувати, що професійне вигорання соціальних працівників формується під впливом комплексу чинників — зовнішніх (організаційних, соціально-економічних) та внутрішніх (емоційно-психологічних, мотиваційних). Воєнні обставини лише посилили дію цих факторів, зробивши емоційне виснаження ще більш

поширеним явищем. Водночас практика показує, що системна психологічна підтримка, розвиток навичок саморегуляції та впровадження програм супервізії здатні знизити рівень стресу й підвищити стійкість фахівців до професійних викликів.

Отже, сучасні наукові дослідження підтверджують, що професійне вигорання є складним і багатофакторним явищем, яке має як індивідуально-психологічний, так і організаційний вимір. У подальшому доцільно розглянути, яким чином синдром вигорання впливає на мотивацію, якість та результативність професійної діяльності фахівців соціальної сфери.

2.2. Вплив професійного вигорання на мотивацію, якість та результативність професійної діяльності соціальних працівників

Дані емпіричного дослідження К. П. Гавриловської демонструють, що професійне вигорання має багатовимірний і системний негативний вплив як на мотиваційну сферу, так і на загальну результативність діяльності соціальних працівників. Авторка зазначає, що переважна більшість опитаних фахівців (близько 95 %) мають середній або високий рівень вигорання, а майже третина перебуває у зоні високого ризику. Така картина свідчить не про локальні труднощі окремих працівників, а про глибоке і поступове виснаження професійних ресурсів усього персоналу, що працює в умовах підвищеного емоційного тиску. [11]

Особливо показовими виявилися результати за шкалою редукції особистісних досягнень: 68 % опитаних фахівців зазначили, що все частіше відчувають власну неефективність, зниження професійної самооцінки та сумніви у власних компетентностях. Як наголошує К. П. Гавриловська, саме цей компонент вигорання найбільше зачіпає мотиваційну сферу, адже, коли працівник перестає помічати результати своєї діяльності, природно зменшується інтерес до професійних завдань, втрачається ініціативність і бажання вдосконалюватися. Утворюється своєрідне замкнене коло: почуття

неуспішності підсилює падіння мотивації, а знижена мотивація, у свою чергу, поглиблює відчуття неефективності.

Емоційне виснаження, зафіксоване у 33 % респондентів, так само має прямий зв'язок зі зниженням професійної продуктивності. Працівники, які перебувають у стані виснаження, швидко втомлюються, втрачають емоційний ресурс, стають менш чутливими до потреб клієнтів, що особливо небезпечно в роботі, орієнтованій на допомогу. Для соціальної сфери, де якість взаємодії часто визначає результат, втрата емпатійності та емоційної включеності є критичним фактором ризику.

Показники деперсоналізації виявилися нижчими (20 %), однак навіть такі значення свідчать про формування емоційної дистанції, появу роздратування та схильність до формального виконання обов'язків. Подібні прояви поступово руйнують якість комунікації, послаблюють довіру клієнтів і створюють бар'єри у взаєморозумінні, а це безпосередньо впливає на ефективність роботи фахівця.

Таблиця 2.1

Рівні професійного вигорання за результатами дослідження К. П.

Гавриловської

Компонент вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Коментар
Загальний рівень вигорання	5 %	62 %	33 %	95 % мають середній або високий рівень вигорання
Емоційне виснаження	17 %	50 %	33 %	Вказує на хронічне навантаження та перевтому
Деперсоналізація	38 %	42 %	20 %	Виражається у байдужості, дратівливості, відстороненні
Редукція особистих досягнень	5 %	27 %	68 %	Найкритичніший показник – різке зниження впевненості у власній ефективності

У сукупності отримані результати демонструють, що професійне

вигорання підриває одразу кілька ключових аспектів діяльності соціального працівника: мотивацію, якість наданих послуг і загальну результативність виконуваної роботи (див. табл. 2.1). Емоційна втома, втрата інтересу та зниження впевненості у власних можливостях формують внутрішні перешкоди, які ускладнюють виконання щоденних обов'язків, знижують залученість і послаблюють професійну гнучкість.

Професійне вигорання не можна розглядати лише як тимчасовий психоемоційний дискомфорт працівника. Воно має системний характер і безпосередньо впливає на якість соціальних послуг, стабільність кадрового складу та загальну ефективність соціальних інституцій. Ігнорування проявів вигорання у довготривалій перспективі веде до втрати досвідчених спеціалістів, погіршення результативності роботи та зростання навантаження на тих, хто залишається у системі. Саме тому профілактика вигорання має здійснюватися не лише на індивідуальному, а й на організаційному рівні — через системну підтримку, супервізійні практики, оптимізацію робочих процесів та створення умов для своєчасного відновлення професійного ресурсу.

У дослідженні І. А. Прухницької (2025) підкреслено, що професійне вигорання суттєво впливає на мотиваційну сферу та робочу ефективність соціальних працівників. Дослідниця виявила, що більшість респондентів стикаються з вираженим емоційним виснаженням (82,76 %), постійним відчуттям втоми (79,31 %) та переживанням недооцінки власної діяльності (80 %). У сукупності ці фактори спричиняють послаблення професійної мотивації: понад половина опитаних (55,17 %) зізналися, що інколи розмірковують про зміну сфери зайнятості або пошук менш напруженої роботи. Це свідчить про прямий зв'язок між вигоранням і зниженням внутрішньої готовності продовжувати працювати в соціальній сфері. [39]

Прухницька також наголошує, що сильне емоційне виснаження та перевантаженість формують тенденцію до формального виконання завдань, погіршення якості комунікації з клієнтами та переходу до механічних дій. Брак

емоційних ресурсів призводить до зменшення емпатійності, яка є однією з ключових професійних компетенцій соціального працівника. У результаті спеціаліст частіше уникає тривалих контактів, втрачає ініціативність і скорочує час, який необхідний для якісної допомоги. Окрему увагу автор звертає на те, що недостатня підтримка з боку організації та хронічний дефіцит ресурсів негативно відбиваються на результативності роботи. Працівники повідомляли про труднощі з концентрацією, уповільнення робочих процесів і зниження здатності ефективно розв'язувати складні клієнтські ситуації. Професійне вигорання проявляється не лише як емоційний стан, а й як фактор, що прямо впливає на якість соціальних послуг, відповідальність і продуктивність.

Емпіричне дослідження, представлене А. Горбенко та І. Савельчук на IV Всеукраїнській науково-практичній конференції у 2025 році, засвідчує суттєвий вплив професійного вигорання на мотивацію та результативність діяльності соціальних працівників. Авторки підкреслюють, що вигорання розвивається як реакція на хронічне робоче перевантаження, емоційну напруженість та невідповідність між професійними очікуваннями фахівців і реальними умовами соціальної роботи. Виявлено, що найбільш значущими факторами, які погіршують якість професійної діяльності, є низький рівень заробітної плати, інтенсивність навантажень та несприятливі умови праці. Працівники з високим рівнем вигорання демонструють зниження нервово-психічної стійкості, схильність до уникання складних ситуацій та схильність до імпульсивних або агресивних реакцій. Це призводить не тільки до зменшення професійної мотивації, формального виконання обов'язків, втрати задоволення від роботи та погіршення якості взаємодії з клієнтами. [13]

Підтвердження негативного впливу професійного вигорання на мотивацію та результативність діяльності соціальних працівників отримано також у дослідженні В. І. Овчаренка, проведеному у червні–липні 2024 року на базі територіального центру соціального обслуговування Біловодської селищної ради (тимчасова дислокація — м. Рівне). Вибірка складалась із 60

фахівців соціальної сфери, що дозволило комплексно оцінити прояви вигорання у контексті воєнної невизначеності та підвищеного психоемоційного навантаження. Учасники дослідження працювали в умовах нестабільної ситуації, постійних змін у потребах клієнтів, дефіциту ресурсів і власних переживань, пов'язаних із війною, що зробило діагностику особливо цінною. [35]

Результати опитувальника МВІ засвідчили, що середній рівень загальної тяжкості вигорання становив 51 %, а найбільш критичними компонентами виступили емоційне спустошення (54 %) та редукція особистісних досягнень (55 %) (див. табл. 2.2). Ці показники вказують на те, що значна частина працівників відчуває тривалу втому, ослаблення внутрішнього ресурсу та зниження віри у власні професійні можливості. За висновками Овчаренка, саме ці два компоненти найбільш суттєво позначаються на мотиваційній сфері: працівники втрачають упевненість у собі, відчувають труднощі з ініціативністю, демонструють уповільнення робочого темпу та зростаючу схильність до формального виконання обов'язків. Нерідко такі зміни супроводжуються униканням складних випадків, скороченням емоційного контакту з клієнтами та зменшенням здатності до емпатійної взаємодії.

Важливим доповненням до даних про вигорання стали результати оцінки рівня професійного стресу: 65 % респондентів повідомили про помірний рівень стресу, а 60 % — про високі показники ситуативної тривожності. Це означає, що працівники часто перебувають у стані емоційної напруги, яка залежно від зовнішніх обставин може різко загострюватися. В умовах воєнної невизначеності такі стани лише підсилюються, формуючи відчуття нестабільності, втоми та виснаження. Працівники відзначали труднощі з концентрацією уваги, зниження продуктивності, підвищену втомлюваність та неможливість тривалий час зберігати якість роботи на стабільному рівні. Усе це свідчить про те, що професійний стрес і вигорання тісно переплітаються, формуючи комплексний вплив на стан соціальних працівників.

Особливу увагу Овчаренко приділяє редукції особистісних досягнень —

компоненту, який безпосередньо корелює зі зниженням результативності діяльності. Фахівці з високими значеннями цієї шкали значно частіше переживають відчуття знецінення власних професійних результатів, сумніваються у своїй компетентності та відчувають втрату сенсу у виконуваний роботі. У перспективі це не лише впливає на мотивацію, а й створює ризики професійної дезадаптації, що проявляється у зменшенні якості соціальних послуг, зниженні працездатності та бажанні змінити сферу діяльності.

Таблиця 2.2

Основні результати емпіричного дослідження професійного вигорання соціальних працівників (Овчаренко, 2024)

Показник	Результат	Коментар
Емоційне спустошення	29,6 бала (54 %)	Домінуюча складова вигорання, вказує на хронічну втому, втрату емоційних ресурсів
Деперсоналізація	11,2 бала (37 %)	Менш виражений компонент, проявляється в емоційному відстороненні та байдужості
Редукція особистісних досягнень	26,4 бала (55 %)	Один із найкритичніших показників — зниження впевненості у професійній компетентності
Загальна тяжкість вигорання	67,2 бала (51 %)	Середній рівень тяжкості, що вимагає профілактичних заходів
Помірний рівень професійного стресу	65 % респондентів	Стрес виступає ключовим чинником поглиблення симптомів вигорання
Високий рівень ситуативної тривожності	60 %	Вказує на чутливість працівників до робочих викликів і невизначеності
Високий рівень особистісної тривожності	48 %	Підвищує вразливість до вигорання та знижує результативність
Хороший рівень адаптації після травми	72 %	Переважає позитивна адаптація, водночас 28 % мають порушення адаптації
Дуже низький рівень оцінки якості життя	47 %	Показує глибоке емоційне виснаження та вплив війни на добробут працівників

Додатково встановлено, що 28 % учасників дослідження мають порушення адаптації після пережитої травматичної події. Це може включати як власні воєнні переживання, так і вторинну травматизацію, пов'язану зі щоденною взаємодією з клієнтами, які пережили втрати, насильство,

руйнування чи вимушене переміщення. Накопичення таких непропрацьованих емоційних реакцій посилює вразливість працівників, формує хронічне виснаження та знижує здатність до ефективного виконання професійних завдань. Варто також наголосити на тому, що професійне вигорання впливає на плинність кадрів: фахівці соціальної сфери нерідко звільняються через неможливість витримувати такий великий об'єм навантаження. Це, в свою чергу, створює ще одну проблему – це постійне навчання нових співробітників. До цього ще додається наступна проблема: втрата досвідчених фахівців безпосередньо впливає не тільки на якість послуг, а ще й на робочий колектив, на який переходить усе навантаження. Це прискорює процес професійного вигорання ще й у інших робітників, що створює «кадрову спіраль виснаження», коли брак персоналу підсилює вигорання, а вигорання підсилює нестачу кадрів.

2.3. Статистичні дані та практичні приклади проявів професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери

У 2020 році Г. А. Рідкодубська провела емпіричне дослідження, присвячене проблемі професійного вигорання серед працівників соціальної сфери м. Хмельницького. У вибірці взяли участь двадцять соціальних працівників, усі — жінки з вищою освітою та досвідом роботи від двох до десяти років. Такий склад респондентів відповідає загальній гендерній тенденції у професії та підкреслює необхідність урахування емоційних особливостей, властивих жінкам, що частіше зазнають емоційного виснаження у сфері допомагаючих професій. [40]

Для вивчення рівня професійного вигорання застосовувалися низка психодіагностичних методик: «Оцінювання професійного стресу» К. Вайсмана, опитувальник «Професійне вигорання» Н. Водоп'янової та методика діагностики емоційного вигорання В. Бойка. Це дозволило дослідити три головні компоненти синдрому — емоційне виснаження, редукцію

професійних досягнень і деперсоналізацію.

Результати показали, що 35 % опитаних вже перебувають у сформованій стадії вигорання, тобто відчують стабільні прояви професійного стресу, емоційного виснаження та апатії. Ще 40 % респондентів знаходяться на етапі становлення цього синдрому, що свідчить про високий ризик його подальшого розвитку без належної профілактики та підтримки.

Найбільш поширеним виявився компонент емоційного виснаження — він спостерігається у 45 % опитаних. Працівники описували постійне відчуття втоми, нервові напруження, тривожність і психосоматичні симптоми. Редукція професійних досягнень (35 %) проявлялася у відчутті неефективності, зниженні віри у власні професійні можливості та втраті мотивації. Деперсоналізація — байдужість або емоційне відсторонення від клієнтів — була зафіксована у 30 % соціальних працівників (див. рис. 2.2).

Один із респондентів зазначив: «Іноді реагуєш на чужі проблеми автоматично, без емоцій. А потім усвідомлюєш, що втрачаєш сенс самої допомоги».

Отримані дані демонструють, що професійне вигорання серед соціальних працівників є масштабною проблемою, тісно пов'язаною з особливостями їхніх функціональних обов'язків, високим рівнем навантаження та емоційною залученістю у проблеми клієнтів.

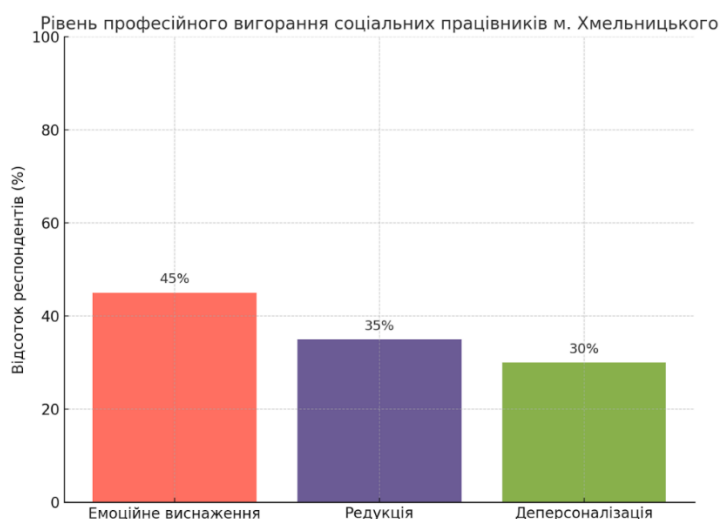


Рис. 2.2. Рівень професійного вигорання соціальних працівників м.

Хмельницького (2020 р.)

Важливі дані щодо поширеності професійного вигорання та його взаємозв'язку з індивідуально-психологічними характеристиками підтверджує також дослідження І. Аршави, К. Кутового та І. Аршави (2020), проведене на вибірці державних службовців Дніпропетровської області. Отримані результати є релевантними для аналізу соціономічних професій, адже обидві групи працюють у середовищі підвищеного емоційного навантаження, інтенсивної міжособистісної взаємодії та високих організаційних вимог. [1]

Для діагностики рівня емоційного вигорання було використано опитувальник Maslach Burnout Inventory (MBI) у адаптації Н. Водоп'янової. Результати показали, що 93,75 % досліджуваних виявляють симптоми емоційного виснаження різного ступеня, що свідчить про високу напруженість професійного середовища. Кореляційний аналіз засвідчив, що високі показники нейротизму, депресивності, психічної неврівноваженості та асоціальності статистично пов'язані з підвищеним рівнем професійного вигорання ($r = 0.28-0.43$; $p < 0.05$). Натомість доброзичливість, толерантність і позитивне ставлення до людей виконують захисну функцію та знижують інтенсивність емоційного виснаження. Важливим є й те, що стаж роботи не показав впливу на рівень вигорання, що підкреслює ключову роль організаційних умов, а не досвіду, у формуванні емоційного виснаження. Автори роблять висновок, що вигорання є одним із центральних механізмів розвитку професійної деформації, яка проявляється у втраті емпатійності, формальному виконанні обов'язків та зниженні критичності до власних рішень.

Одним із сучасних емпіричних досліджень професійного вигорання соціальних працівників є робота Алана Меддока (2023), присвячена аналізу взаємозв'язків між стресом, емоційним виснаженням, деперсоналізацією, рівнем особистих досягнень, тривожністю, депресією та психічним благополуччям. Метою автора було з'ясувати, як ці показники взаємодіють і впливають на психічне здоров'я фахівців соціальної сфери у Північній

Ірландії.

Дослідження мало крос-секційний характер і охопило 121 соціального працівника (89 % жінок, 11 % чоловіків) віком від 24 до 69 років. Учасники були залучені до програм, спрямованих на оцінку ефективності майндфулнес-підходів до саморегуляції та зниження стресу (MBSWSC).

Для вимірювання ключових показників використано такі психодіагностичні інструменти: Perceived Stress Scale (PSS), Maslach Burnout Inventory (MBI), Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS) та Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale (WEMWBS). Надійність методик підтверджено високими коефіцієнтами внутрішньої узгодженості ($\alpha = 0.75\text{--}0.91$).

Отримані результати показали, що більшість респондентів перебували на помірному рівні стресу та емоційного виснаження, тоді як понад половина (51,7 %) демонструвала високі показники особистих досягнень. Виявлено також, що приблизно третина учасників мала симптоми тривожності, а чверть — прояви депресії різного ступеня вираженості.

Кореляційний аналіз підтвердив позитивний зв'язок між стресом, емоційним виснаженням, тривожністю та депресією, тоді як високий рівень особистих досягнень виявився захисним чинником, пов'язаним із кращим психічним станом. Головним предиктором тривожності та депресії став суб'єктивно сприйнятий рівень стресу, а деперсоналізація не показала статистично значущого впливу (див. рис. 2.3).

Професійне вигорання виступає проміжною ланкою між робочим стресом і погіршенням психічного здоров'я соціальних працівників. Емоційне виснаження знижує відчуття благополуччя, тоді як усвідомлення власних професійних успіхів сприяє стійкості та психологічній рівновазі.

Аналіз статистичних і практичних даних свідчить, що професійне вигорання є системним явищем, притаманним соціальній сфері як в Україні, так і за кордоном. Його формування зумовлюють поєднання надмірних професійних навантажень, дефіциту ресурсів, браку управлінської підтримки

та емоційного перевантаження. Наслідком цього стають зниження працездатності, втрата професійної мотивації, емоційна байдужість і погіршення якості соціальних послуг.

Рівні емоційного виснаження, деперсоналізації та особистих досягнень серед соціальних працівників (A. Maddock, 2023)

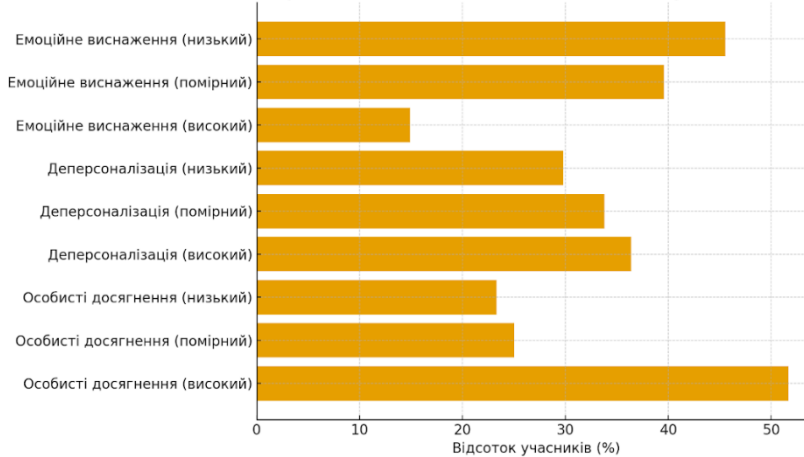


Рис. 2.3. Рівні емоційного виснаження, деперсоналізації та особистих досягнень серед соціальних працівників Північної Ірландії (2023)

Отже, профілактика синдрому професійного вигорання потребує системного підходу — створення умов для психологічного розвантаження, запровадження супервізії, розвитку корпоративної культури підтримки та підвищення соціального престижу професії.

Важливим міжнародним джерелом сучасних статистичних даних про емоційне виснаження у соціальних працівників є систематичне дослідження А. Чавес-Монтеро, П. Бланко-Мігель та Б. Ріос-Віскайно (2025), яке охопило 21 кількісне дослідження серед понад 24 тисячі соціальних працівників із різних країн. Метою авторів було визначити найбільш поширені чинники та наслідки емоційного виснаження, а також виділити захисні фактори, що знижують ризики професійного вигорання. Як показав аналіз, ключовими факторами виснаження є надмірне робоче навантаження, конфлікт «робота – сім'я», агресія та віктимізація з боку клієнтів, брак соціальної підтримки, а також індивідуальні психологічні характеристики (нейротизм, тривожність, знижена емоційна стабільність). Разом ці чинники формують високу вразливість соціальних працівників до емоційного виснаження, особливо у контексті роботи з кризовими групами населення.

Окремо автори підкреслюють, що емоційне виснаження тісно пов'язане зі зниженням задоволеності роботою, наміром залишити професію, погіршенням психічного здоров'я (зростанням рівнів тривожності та депресії), а також із формуванням деперсоналізації та втратою відчуття професійної ефективності. Натомість високий рівень особистих досягнень, соціальна підтримка, резильєнтність та ефективні навички саморегуляції виступають захисними факторами, що пом'якшують негативні наслідки професійного стресу. [56]

Таким чином, результати огляду узгоджуються з українськими даними та підтверджують, що професійне вигорання соціальних працівників є глобальним явищем, детермінованим поєднанням надмірних професійних вимог і недостатністю ресурсів, а також вимагає системного підходу до профілактики та організаційної підтримки.

Висновок до другого розділу

Аналіз зібраних даних показує, що професійне вигорання соціальних працівників формується не як раптовий стан, а як поступовий процес, у якому інтегруються організаційні труднощі, емоційне навантаження та особисті переживання фахівців. У роботі в соціальній сфері практично неможливо уникнути щоденного контакту з людським болем і кризами, а в умовах війни цей тиск лише посилюється. Працівники опиняються одночасно у двох ролях: підтримують інших і водночас самі живуть у ситуації небезпеки та непевності. Це природно впливає на їхню мотивацію, витривалість, здатність співпереживати та підтримувати високу якість роботи.

Результати українських і міжнародних досліджень підтверджують, що вигорання має прямий зв'язок зі зниженням ефективності професійної діяльності: люди швидше втомлюються, втрачають інтерес до роботи, реагують формально, уникають тривалих контактів із клієнтами та починають сумніватися у власній компетентності. Особливо вразливими виявилися

показники емоційного виснаження та редукції особистих досягнень — саме вони найсильніше впливають на мотивацію і готовність продовжувати працювати у сфері.

Водночас усі розглянуті дослідження сходяться в одному: проблема не зводиться лише до індивідуальних особливостей працівників. На рівень вигорання значно впливають умови роботи, стиль керівництва, наявність або відсутність підтримки, організаційний клімат і загальна культура взаємодії в колективі. Там, де ці фактори збалансовані, ризики вигорання є нижчими.

Ми дійшли висновку, що професійне вигорання є комплексною проблемою, яка акумулює у собі і зовнішні, і внутрішні чинники, а її наслідки відчутні як для самих працівників, так і для якості соціальних послуг. Саме тому питання профілактики потребує не окремих заходів, а продуманого, системного підходу, тобто охоплення всіх факторів і чинників. Цю ідею покладено в основу нашої програми, детальний виклад якої представлений у наступному розділі.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ ТА ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Організація дослідження: мета, база, вибірка, методи

Емпіричне дослідження було проведене на базі Центру соціальних служб Одеської міської ради — установи, яка здійснює соціальну роботу з різними категоріями населення: сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщеними особами, людьми похилого віку, особами з інвалідністю та іншими вразливими групами.

Усі працівники Центру виконують діяльність, пов'язану з високим рівнем емоційного навантаження, частими контактами з клієнтами, а також необхідністю приймати складні рішення, що підвищує ризик розвитку професійного вигорання.

Метою дослідження було встановлення взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання та ефективністю діяльності фахівців соціальної сфери, а також визначення провідних факторів, що зумовлюють розвиток емоційного виснаження у працівників, які щоденно взаємодіють із клієнтами в процесі професійної діяльності.

У дослідженні взяли участь 86 працівників Центру у віці від 22 до 65 років, серед яких 65 жінок (75,6%) і 21 чоловік (24,4%). Аналіз вікової структури показав, що більшість респондентів належить до середньої вікової групи, що свідчить про стабільність кадрового складу й наявність значного досвіду практичної діяльності (див. рис. 3.1).

Вік працівників соціальної сфери

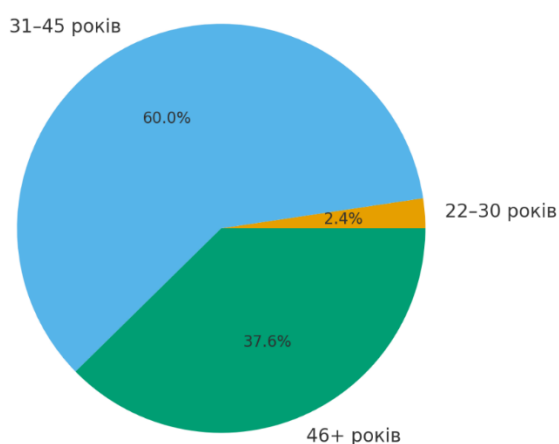


Рис.3.1. Вік опитуваних працівників Центру соціальних служб Одеської міської ради.

У дослідженні брали участь працівники із різним професійним стажем: 35 осіб за стажем від 1 до 4 років, 40 осіб зі стажем від 5 до 10 років і працівники із стажем понад 10 років (див рис. 3.2).

Стаж працівників соціальної сфери

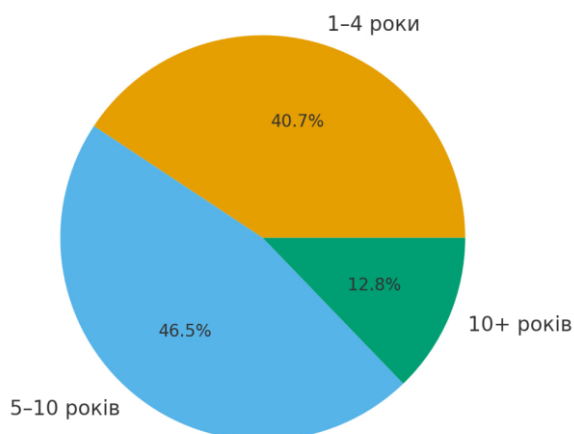


Рис.3.2. Професійний стаж працівників Центру соціальних служб Одеської міської ради.

Усі учасники дослідження отримали інформацію про хід роботи, а також надали згоду на обробку даних. Анкети були надрукованими й анонімними, тому конфіденційність залишилась збереженою.

Для отримання емпіричних даних ми використовували комплекс теоретичних і практичних методів. До теоретичних належали аналіз і

систематизація наукових джерел, присвячених феномену професійного вигорання, його структурі та чинникам, які впливають на ефективність праці фахівців соціальної сфери.

У процесі емпіричного дослідження було використано три стандартизовані психодіагностичні інструменти, анкету соціально-демографічних характеристик, що дало змогу отримати комплексну картину проявів професійного вигорання у працівників соціальної сфери. Також, нами було проведено анкетування задля оцінки досліджуваними працівниками власної професійної ефективності.

Першим діагностичним засобом стала методика “Синдром вигорання у професіях системи «людина — людина»” у модифікації Н. Є. Водоп’янової, яка створена на основі класичного опитувальника К. Маслач і С. Джексона (Maslach Burnout Inventory — MBI). Її призначення полягає у вимірюванні ступеня сформованості синдрому вигорання серед спеціалістів, діяльність яких потребує постійного контакту з людьми.

Інструмент охоплює три основні складові вигорання:

1. емоційне виснаження — суб’єктивне відчуття психічної перевтоми, нестачі енергії, відчуття спустошеності;
2. деперсоналізацію — тенденцію до байдужості, формального або цинічного ставлення до клієнтів і колег;
3. редукцію професійних досягнень — ослаблення почуття компетентності, впевненості у власній значущості та зниження задоволення від роботи.

Методика містить 22 твердження, що оцінюються за семибальною шкалою частотності (від «ніколи» до «щоденно»). Для кожної з трьох субшкал обчислюються окремі показники. Високі бали за шкалами емоційного виснаження й деперсоналізації у поєднанні з низькими результатами за шкалою особистих досягнень свідчать про сформований синдром професійного вигорання.

Модифікація Н. Водоп’янової забезпечує культурну адаптацію до

українських і пострадянських реалій, відзначається високими психометричними властивостями (коефіцієнт α Кронбаха варіює у межах 0,78–0,87) та широко застосовується у вивченні педагогів, психологів, соціальних працівників і медичного персоналу.

Другим інструментом виступив опитувальник Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), розроблений Е. Демероуті та А. Баккером. Цей опитувальник базується на двофакторній концепції вигорання, відповідно до якої розрізняють виснаження (exhaustion) та дистанціювання від роботи (disengagement). OLBI складається з 16 тверджень, половина з яких має позитивне, а половина — негативне формулювання. Така побудова зменшує ризик автоматичних відповідей і підвищує об'єктивність результатів. Оцінювання здійснюється за чотирибальною шкалою: від «цілком не погоджуюсь» до «повністю погоджуюсь». Шкала виснаження відображає ступінь психічного, фізичного й емоційного виснаження, втому, втрату енергії. Шкала дистанціювання фіксує байдужість, втрату залученості до роботи, формальне ставлення до професійних обов'язків. Методика має високу надійність (α Кронбаха — 0,70–0,85) і є відкритою для вільного наукового використання, що дає змогу інтегрувати її у дослідження без обмежень щодо авторського права. OLBI забезпечує комплексну оцінку емоційних і поведінкових аспектів вигорання та ефективно застосовується у дослідженнях персоналу соціальної сфери.

Третім діагностичним інструментом у нашому емпіричному дослідженні стала адаптована версія Міссісіпської шкали психологічного стресу, первинно розробленої для оцінки посттравматичного стресового розладу (PTSD) серед ветеранів бойових дій. З огляду на специфіку професійної діяльності соціальних працівників та високий рівень психоемоційного навантаження, шкалу було модифіковано з урахуванням контексту соціальної роботи: військові терміни замінено на формулювання, пов'язані з робочими ситуаціями, взаємодією з клієнтами, переживанням професійних стресорів і ризиком вторинної травматизації.

Адаптований інструмент складається з 35 тверджень, які відображають когнітивні, емоційні та поведінкові реакції стресу, що можуть виникати у фахівців внаслідок тривалого контакту з травмованими клієнтами, складних життєвих ситуацій та високої відповідальності. Відповіді оцінюються за п'ятибальною шкалою від «абсолютно невірно» до «абсолютно вірно». Частина тверджень має пряму спрямованість, інша — зворотну; відповідно застосовується процедура перекодування відповідей. Загальний бал визначається як сума двох компонентів ($\Sigma 1 + \Sigma 2$), що дає змогу оцінити загальний рівень психологічного напруження, наявність симптомів вторинної травматизації та ризик розвитку ПТСР-подібних реакцій.

Інтерпретація результатів здійснюється відповідно до критеріїв В. Ю. Шаніна: показники в межах 76 ± 18 свідчать про добру адаптованість; 86 ± 26 — про можливі психоемоційні порушення; значення на рівні 130 ± 18 і вище розглядаються як індикатор виражених стресових проявів та ризику розвитку посттравматичного стресового розладу. Використання цієї методики дає змогу оцінити не лише рівень вигорання, а й глибину стресового впливу, що є важливим для комплексного аналізу стану працівників соціальної сфери в умовах сучасних викликів.

Таким чином, організація емпіричного дослідження дала можливість побудувати стійке методологічне підґрунтя для подальшого вивчення особливостей професійного вигорання працівників Центру соціальних служб Одеської міської ради. Застосування трьох перевірених психодіагностичних інструментів: адаптованої версії МВІ Н. Водоп'янової, опитувальника Oldenburg Burnout Inventory та зміненої під умови соціальної роботи Міссісіпської шкали психологічного стресу, дало змогу всебічно охарактеризувати емоційні, поведінкові й когнітивні аспекти вигорання, а також оцінити інтенсивність стресу та можливі прояви вторинної травматизації. Поєднання цих методик забезпечило багатовимірне уявлення про психоемоційний стан фахівців, що стало основою для змістовного аналізу результатів, представлених у наступному підрозділі.

3.2. Аналіз результатів дослідження щодо взаємозв'язку професійного вигорання та ефективності діяльності соціальних працівників

Отримані дані за трьома психодіагностичними методиками дають змогу комплексно оцінити стан професійного вигорання соціальних працівників Центру соціальних служб Одеської міської ради та простежити, як емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень, рівні стресу й ознаки вторинної травматизації поєднуються між собою та впливають на загальну ефективність трудової діяльності фахівців соціальної сфери.

Аналіз результатів за методикою Масляч показує, що ознаки вигорання виявляються у більшості працівників, проте їх структура відрізняється залежно від віку та професійного стажу (табл. 3.1.). Найпомітніші зміни зафіксовано у складовій емоційного виснаження: працівники зі стажем 1–4 роки демонструють переважно низькі й середні показники, тоді як у фахівців зі стажем понад 10 років частка високого виснаження зростає майже до 36%, що свідчить про кумулятивний ефект тривалого професійного навантаження.

Таблиця 3.1.

Рівні емоційного виснаження за стажем роботи

Стаж	Низький (к.)	%	Середній (к.)	%	Високий (к.)	%
1–4 роки (35)	20	57%	13	37%	2	6%
5–10 років (40)	13	32%	22	55%	5	13%
10+ років (11)	2	18%	5	45%	4	36%

Не менш важливим є компонент деперсоналізації. Молодші працівники (1–4 роки стажу) частіше демонструють середні та високі показники емоційного відсторонення, що може бути пов'язано з недостатнім досвідом у подоланні стресових ситуацій та ще не сформованими професійними

механізмами захисту. Натомість у групі зі стажем понад 10 років домінують низькі показники деперсоналізації, що вказує на кращу професійну адаптацію, незважаючи на загальне зростання втоми. Розподіл наведено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Рівні деперсоналізації за стажем роботи

Стаж	Низький (к.)	%	Середній (к.)	%	Високий (к.)	%
1–4 роки (35)	10	29%	19	54%	6	17%
5–10 років (40)	17	43%	19	47%	4	10%
10+ років (11)	8	73%	3	27%	0	0%

Показники редукції особистісних досягнень мають найбільш виражений характер у групі середнього стажу (5–10 років): у 50 % зафіксовано середній рівень, а у 13 % — високий. На цьому етапі працівники часто стикаються з професійними сумнівами та зіставленням власних можливостей із реаліями системи, що може спричиняти зниження самооцінки та задоволеності результатами праці (табл. 3.3). У молодих спеціалістів редукція зазвичай мінімальна, що свідчить про збереження професійного оптимізму та мотивації.

Наведені дані свідчать про різну динаміку компонентів професійного вигорання залежно від стажу. Емоційне виснаження має тенденцію до зростання з роками роботи, що підтверджує його накопичувальний характер. Деперсоналізація найбільш проявляється у працівників зі стажем до 4 років і поступово зменшується у більш досвідчених спеціалістів, які вже володіють сформованими професійними стратегіями подолання емоційного напруження. Редукція особистісних досягнень найбільш характерна для групи середнього стажу (5–10 років), що є типовим періодом професійного перегляду очікувань та усвідомлення обмежень професії.

Таблиця 3.3.**Рівні редукції особистісних досягнень за стажем роботи**

Стаж	Низький (к.)	%	Середній (к.)	%	Високий (к.)	%
1–4 роки (35)	25	71%	9	26%	1	3%
5–10 років (40)	15	37%	20	50%	5	13%
10+ років (11)	4	36%	7	64%	0	0%

Використання опитувальника OLBI дало змогу доповнити картину професійного вигорання аналізом двох ключових вимірів — виснаження та дистанціювання від роботи. Узагальнені результати свідчать, що найбільша частка респондентів має середній рівень як виснаження (48 %), так і дистанціювання (44 %), що відповідає типовій картині напруженої емоційної діяльності соціальних працівників, яку можна побачити, якщо звернутись до Таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.**Розподіл рівнів виснаження та дистанціювання від роботи за результатами OLBI (n = 86)**

Показник	Рівень	Кількість осіб	%
Виснаження	Низький	25	29 %
	Середній	41	48 %
	Високий	20	23 %
Дистанціювання	Низький	30	35 %
	Середній	38	44 %
	Високий	18	21 %

Вказані дані наголошують на тому, що більшість соціальних працівників демонструють середній рівень виснаження (48 %) та середній рівень дистанціювання від професійної діяльності (44 %). При цьому високі показники виснаження виявлено майже у чверті вибірки (23 %), а високий

рівень дистанціювання – приблизно в кожного п'ятого (21 %), що можна розглядати як суттєвий ризик щодо погіршення якості та мотивації професійної діяльності.

З огляду на те, що вигорання є процесом, який формується поступово, важливим було простежити зв'язок між рівнем виснаження і тривалістю професійного стажу (табл. 3.5.).

Можна побачити, що у групі зі стажем 1–4 роки домінує середній рівень виснаження (69 %), водночас частка високих показників ще відносно невелика (17 %). Це може свідчити про активну включеність молодих фахівців у роботу, але вже з відчутними ознаками перевантаження.

Серед працівників зі стажем 5–10 років спостерігається відносно рівномірний розподіл між низьким (40 %) і середнім (43 %) рівнями виснаження, а високі значення фіксуються у 18 %. Цей період можна розглядати як критичний з точки зору накопичення стресу та вичерпання ресурсів.

Найбільш тривожна ситуація спостерігається у групі зі стажем понад 10 років, де 64 % респондентів мають високий рівень виснаження, а низькі показники зустрічаються значно рідше (36 %). Відсутність середнього рівня в цій групі свідчить про поляризацію станів: або відносно збережені ресурси, або вже виражене хронічне виснаження.

Ми бачимо, що із зростанням стажу роботи ризик високого виснаження істотно зростає, що узгоджується з теоретичними уявленнями про кумулятивний характер професійного стресу.

Таблиця 3.5.

Рівні виснаження за результатами OLBI залежно від стажу роботи

Стаж роботи	Низький (к.)	%	Середній (к.)	%	Високий (к.)	%
1–4 роки (n = 35)	5	14 %	24	69 %	6	17 %
5–10 років (n = 40)	16	40 %	17	43 %	7	18 %

10+ років (n = 11)	4	36 %	0	0 %	7	64 %
--------------------	---	------	---	-----	---	------

Наступним кроком був аналіз дистанціювання від роботи — тобто емоційного віддалення від професійної діяльності, формального ставлення до обов’язків, зниження включеності (табл. 3.6).

З таблиці можна дійти висновку, що молоді фахівці зі стажем 1–4 роки частіше демонструють високий рівень дистанціювання (51 %). Попри відносно короткий професійний шлях, значна частина з них відчуває емоційне віддалення від роботи, що можна пояснити зіткненням із реаліями системи, які не відповідають початковим очікуванням, а також високою емоційною вартістю допомоги клієнтам. У групі зі стажем 5–10 років переважають низький та середній рівні дистанціювання (48 % і 52 % відповідно), тоді як високий рівень відсутній. Це може свідчити про часткову професійну стабілізацію: фахівці уже адаптувалися до умов роботи, виробили певні механізми копіngu, але зберігають залученість до професійної діяльності. Соціальні працівники зі стажем понад 10 років у всіх випадках демонструють низький рівень дистанціювання (100 %). Така картина може відображати ефект “професійного відбору”: у сфері залишаються ті, хто, попри високий рівень виснаження, зберігає мотивацію, відданість професії та орієнтацію на допомогу клієнтам. У поєднанні з даними за шкалою виснаження це дає важливий висновок: у старших за стажем працівників спостерігається високий рівень емоційного виснаження, але водночас вони менш схильні дистанціюватися від роботи, тоді як молодші спеціалісти можуть раніше переходити до емоційного віддалення й формального виконання завдань.

Таблиця 3.6.

Рівні дистанціювання від роботи за результатами OLBI залежно від стажу роботи

Стаж роботи	Низький (к.)	%	Середній (к.)	%	Високий (к.)	%
1–4 роки (n = 35)	0	14 %	17	49 %	18	51%
5–10 років (n = 40)	19	40 %	21	52 %	0	0%
10+ років (n = 11)	11	100%	0	0 %	0	0%

З метою глибшого вивчення психоемоційного стану працівників та оцінки впливу професійних стресорів додатково було застосовано адаптовану Міссісіпську шкалу психологічного стресу. Її використання дозволило оцінити вираженість симптомів вторинної травматизації, рівень тривожності та загальний індекс стресового навантаження, що супроводжує професійну діяльність соціальних працівників Центру соціальних служб. Результати свідчать про три виражені рівні адаптації: добра адаптованість, психоемоційні порушення та високий рівень стресу/ПТСР-подібних реакцій. Узагальнені показники наведено у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7.

Рівні психологічного стресу за адаптованою Міссісіпською шкалою (n = 86)

Рівень	Кількість осіб	%
Добра адаптованість	38	44 %
Психоемоційні порушення	32	37 %
Виражені стресові прояви (ПТСР-подібні реакції)	16	19 %

Аналіз залежності рівня стресу від стажу засвідчив, що найвища частка психоемоційних порушень спостерігається серед працівників з невеликим досвідом роботи (1–4 роки), де до 49 % мають ознаки емоційної

нестабільності, а 22 % — виражені стресові прояви (табл. 3.8). Це пояснюється тим, що молоді фахівці ще не мають достатньо сформованих професійних механізмів саморегуляції, нерідко стикаються з невиправданими очікуваннями щодо професії та відчують труднощі з емоційною дистанцією при роботі з травматичними випадками. На цьому етапі працівники найчастіше переживають інтенсивне розчарування, сумніви у власній компетентності та складність у встановленні здорових професійних меж.

У групі фахівців зі стажем 5–10 років спостерігається вища стійкість до стресу: 50 % демонструють добру адаптацію, що свідчить про накопичення практичного досвіду, формування професійної ідентичності та кращу здатність розподіляти емоційні ресурси. У цей період багато працівників уже засвоїли базові навички саморегуляції, навчилися використовувати особисті й організаційні ресурси, тому рівень емоційних порушень у них суттєво нижчий.

Таблиця 3.8.

Рівні стресу за Міссісіпською шкалою залежно від стажу роботи

Стаж	Добра адаптація	%	Психоемоційні порушення	%	Виражені стресові прояви	%
1–4 роки (35)	10	29 %	17	49 %	8	22 %
5–10 років (40)	20	50 %	15	38 %	5	12 %
10+ років (11)	8	73 %	0	0 %	3	27 %

Водночас у працівників зі стажем понад 10 років виявлено тенденцію до повторного підвищення рівня стресу: 27 % демонструють високі його показники, попри значний досвід та сформовані професійні стратегії взаємодії з клієнтами. Це вказує на ризик накопичувального виснаження, коли багаторічний контакт з емоційно важкими ситуаціями призводить до зниження внутрішньої ресурсності, зменшення емпатійної включеності та часткового «емоційного притуплення». У цій групі частіше фіксуються прояви хронічної

втоми, зниження мотивації, емоційного виснаження та ознаки вторинної травматизації. Досвід, який раніше працював як захисний чинник, з часом перестає компенсувати накопичення стресу, що робить старших за стажем працівників однією з найбільш вразливих груп щодо розвитку професійного вигорання.

Для більш повного дослідження результатів оцінки професійного вигорання в програму дослідження було включено показник суб'єктивної (самооцінної) ефективності діяльності. Учасникам дослідження було запропоновано оцінити власну професійну результативність/ефективність за останні три місяці за 10-бальною шкалою (1 — дуже низька, 10 — дуже висока).

Отримані дані з цього показника дозволили проаналізувати не лише рівень психоемоційного напруження, а й його вплив на відчуття професійної спроможності, а також дослідити, як суб'єктивне відчуття ефективності пов'язане з психоемоційним станом працівників та їхнім рівнем вигорання (див. табл. 3.9).

Таблиця 3.9

Розподіл Самооцінки професійної ефективності серед працівників

Рівень самооцінки (бали)	Кількість респондентів	Відсоток
1–4 (низький)	18	21%
5–7 (середній)	47	55%
8–10 (високий)	21	24%

Ми можемо побачити, що переважна більшість фахівців (55 %) оцінює свою ефективність на середньому рівні. Це може свідчити про збереження професійної мотивації, але водночас і про наявність переживань щодо результативності власної діяльності, що корелює з показниками редукції особистісних досягнень та емоційного виснаження. Низький рівень професійної самооцінки зафіксовано у 21 % респондентів: у цій групі частіше реєструвалися високі показники виснаження, тривожності та емоційних

порушень. Працівники, які відчувають зниження власної ефективності, схильні до формального виконання обов'язків, сумнівів у компетентності та уникання складних випадків, що узгоджується з результатами попередніх шкал. Високий рівень самооцінки (24 %) продемонстрували переважно досвідчені фахівці зі стажем понад 10 років. У цієї групи, попри підвищений рівень емоційного виснаження, не спостерігається суттєвого зниження впевненості у професійних можливостях. Це може бути пов'язано з накопиченим досвідом, відпрацьованими механізмами саморегуляції та стійкою професійною ідентичністю.

Отримані результати підтверджують, що емоційне виснаження та редукція особистісних досягнень мають прямий вплив на суб'єктивне відчуття професійної спроможності. Працівники з високими показниками вигорання значно частіше оцінюють свою ефективність як низьку або середню, тоді як особи з мінімальними проявами вигорання демонструють стабільно високі оцінки власної результативності.

Підсумовуючи наші висновки, ми ще раз дійшли висновку, що синдром вигорання – це складне та багатовимірне явище, яке проявляється з різною інтенсивністю у різних працівників залежно від їхнього стану, стажу роботи та самооцінки. Згідно з нашим аналізом, працівники з меншим досвідом мають вищий рівень емоційної нестабільності та труднощі з підтримкою емоційної дистанції (уникнення контакту). Водночас фахівці з більшим досвідом частіше відчувають накопичене виснаження та зниження ресурсності.

На нашу думку, дані всіх трьох методів дослідження узгоджуються, що дозволяє провести більш комплексний аналіз та вивчення рівня професійного вигорання та його характеристик. Однак, в ході проведеного дослідження не було отримано стандартизованих або формалізованих оцінок ефективності діяльності співробітників від керівництва, оскільки такі показники ефективності в організації не ведуться у систематичній/стандартизованій формі. Вважаємо це методологічним обмеженням дослідження.

Проте проведений аналіз професійного вигорання дозволив

опосередковано визначити фактори, що здійснюють вплив на якість виконання посадових обов'язків і можуть бути використані в майбутніх оцінках ефективності роботи персоналу. Використовуючи розроблену анкету для самооцінки професійної ефективності, нам вдалося визначити, що високий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації, підвищеного рівня стресу та ознак вторинної травматизації супроводжуються зниженням суб'єктивного відчуття власної професійної ефективності. Водночас високий рівень самооцінки професійної діяльності більш характерний для досвідчених фахівців зі стабільною професійною ідентичністю та стратегією подолання стресу. Таким чином, результати дослідження підтверджують прямий зв'язок між професійним вигоранням та ефективністю роботи соціального працівника: підвищене емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень супроводжуються зниженням залученості, впевненості в собі, гнучкості у взаємодії з клієнтами та загальної професійної продуктивності. Виявлені закономірності свідчать про необхідність системної профілактики вигорання, включаючи як індивідуальну підтримку працівників, так і організаційні зміни, спрямовані на зниження психоемоційних ризиків та підвищення стійкості персоналу.

3.3. Розробка та апробація програми профілактики професійного вигорання

Згідно з результатами нашого емпіричного дослідження, значна частина соціальних працівників схильна до підвищеного ризику професійного вигорання. Це потребувало розробки та апробації комплексної профілактичної програми, спрямованої на підвищення стресостійкості, розвиток навичок саморегуляції, розвиток винахідливості та формування здорової професійної практики. Програма була побудована на принципах багаторівневої профілактики: первинної, вторинної та третинної, і включала три окремі, але взаємодоповнюючі модулі.

Перед початком програми було проведено коротке вступне опитування учасників. Респондентам пропонувалося оцінити власний рівень емоційного виснаження, професійної залученості та самооцінку своєї діяльності за 10-бальною шкалою. Це дозволило встановити вихідні показники та сформулювати основу для подальшого порівняння результатів після навчання. Опитування проводилося офлайн у письмовій формі безпосередньо перед початком занять. Розроблена нами первинна профілактика професійного вигорання спрямована на підтримку майбутніх соціальних працівників у період їх навчання, коли формується їхня професійна ідентичність та закладаються перші уявлення про взаємодію з емоційно складними ситуаціями. Студентський період ідеально підходить для навчання молодих людей розпізнаванню власних реакцій на стрес, розвитку навичок саморегуляції та роботи з внутрішніми та зовнішніми ресурсами.

У рамках цього профілактичного етапу ми організували навчальний курс «Професійне вигорання в сучасних умовах» для студентів четвертого курсу, що спеціалізуються на соціальній роботі. Основна увага приділялася не лише поясненню природи професійного вигорання, а й тому, щоб допомогти учасникам розпізнати власні реакції на стрес та зрозуміти, як працюють внутрішні та зовнішні ресурси. Практичні вправи – «Колесо балансу» та «Колесо ресурсів» – допомогли студентам оцінити свій стан, виявити зони ризику та навчитися створювати персоналізовані карти підтримки. За підсумками учасники відзначили, що тренінг допоміг їм краще розуміти ризики професійного вигорання та звертати увагу на власний емоційний стан. Повний зміст програми подано в Додатку Г.

Вторинна профілактика була розрахована вже на діючих фахівців соціальної сфери, які щоденно стикаються з високим емоційним навантаженням. Тренінг для працівників Центру соціальних служб Одеської міської ради був побудований навколо реальних професійних ситуацій та включав аналіз факторів, що виснажують, техніки саморегуляції, методи

професійної психогієни та формування індивідуальних стратегій підтримки.

Перед початком кожен учасник заповнив анкету самооцінки професійної ефективності та коротку шкалу емоційного виснаження. Це дозволило оцінити їхній початковий стан і визначити ті аспекти, які найбільше потребували корекції. Після завершення тренінгу відбулося повторне опитування — з тими самими запитаннями, що і до програми. Додатково учасники відповіли на питання: «Чи помітили Ви покращення у власному стані?», де було запропоновано перелік можливих позитивних змін (зменшення напруги, підвищення концентрації уваги, покращення комунікації з клієнтами, зменшення тривожності тощо). Більшість учасників (понад 70 %) повідомили про покращення хоча б в одному напрямі. Особливо часто відзначали:

- зменшення емоційної втоми,
- покращення настрою,
- підвищення відчуття контрольованості ситуацій,
- легші робочі комунікації,
- зростання впевненості у власних професійних діях.

Такі зміни безпосередньо впливають на ефективність діяльності: зниження рівня виснаження сприяє кращій концентрації уваги, швидшому прийняттю рішень та підвищенню якості взаємодії з клієнтами.

Третинний рівень був орієнтований на фахівців із вираженими проявами виснаження або вторинної травматизації. Основою цього етапу стали підходи, обговорені на тренінгу Благодійного фонду «Право на захист» (див. Додаток Д). Робота з учасниками включала вправи на стабілізацію, техніки швидкого відновлення, аналіз професійних ситуацій, що спричиняють перевантаження, та створення індивідуальних планів відновлення. Учасники відзначали, що можливість проговорити власні труднощі, почути досвід колег і отримати чіткі практичні рекомендації стала значним ресурсом відновлення та допомогла

зменшити прояви хронічної втоми.

Апробація підтвердила, що профілактика є ефективною лише за умови поєднання знань, практики, групової підтримки та регулярного самопостереження. Учасники тренінгів активно включалися в роботу, відкрито ділилися власними переживаннями і наголошували, що запропоновані інструменти реально допомагають у повсякденній професійній діяльності. Регулярне застосування технік саморегуляції, підтримка колег і супервізійний формат обговорення складних випадків стали ключовими факторами підвищення професійної стійкості та зменшення ризику подальшого вигорання.

3.4. Практичні рекомендації щодо впровадження заходів профілактики професійного вигорання у діяльність соціальних служб

Ефективна профілактика професійного вигорання у соціальних службах потребує системної організації роботи, у якій поєднуються адміністративні рішення, психологічна підтримка, розвиток професійних компетенцій та умови для збереження ресурсності фахівців. На основі отриманих результатів дослідження ми вважаємо доцільним впроваджувати комплекс заходів, які охоплюють фізичне, емоційне, когнітивне та міжособистісне функціонування працівників.

Одним із ключових напрямів профілактики професійного вигорання фахівців соціальної сфери є створення збалансованої організації праці. Це передбачає рівномірний розподіл навантаження, уникнення накопичення складних кейсів у одного працівника, забезпечення можливості перемикання між різними видами діяльності та чітке визначення функціональних обов'язків. Регулярні короткі перерви, зручне робоче місце, можливість змінювати положення тіла та чітко визначені часові рамки для обробки документації сприяють зниженню напруги. Важливо, щоб у працівників було

право на «психологічну паузу» — короткий час для відновлення після взаємодії з емоційно складними клієнтами.

Значну роль відіграє розвиток навичок саморегуляції, оскільки саме вони дозволяють швидко стабілізувати емоційний стан у ситуаціях високого навантаження. Працівникам варто опановувати дихальні техніки, вправи тілесної релаксації та методи «заземлення», які можуть застосовуватися безпосередньо на робочому місці. Короткі техніки самопомоги, такі як дихання 4–7–8, методика «5–4–3–2–1», техніка «СТОП» або фокусування на опорі, допомагають перервати цикл стресового реагування та знизити рівень внутрішньої напруги. Корисним є також ведення коротких щоденних записів щодо власного емоційного стану, що сприяє формуванню усвідомленого ставлення до ранніх ознак виснаження.

Профілактика вигорання неможлива без уваги до фізичного самопочуття. Підтримання регулярного рухового режиму, легкі вправи протягом робочого дня, прогулянки, достатня гідратація та здоровий сон є важливими чинниками відновлення ресурсу. Ергономічне робоче місце, належне освітлення та комфортна температура також впливають на рівень стресу. Доцільно рекомендувати працівникам використовувати техніку м'язової релаксації Джекобсона або «сканування тіла», які допомагають зняти фізичну напругу, що накопичується у процесі роботи.

Окреме значення має супервізійна підтримка. Регулярні супервізійні зустрічі сприяють зниженню рівня внутрішньої тривожності, підвищують впевненість у власних рішеннях і запобігають відчуттю професійної ізоляції. Доцільно застосовувати різні формати супервізії: індивідуальну для аналізу складних випадків, групову для обговорення спільних професійних труднощів, інтервізію як рівноправний обмін досвідом між колегами, а також кризову супервізію після емоційно напружених чи травматичних ситуацій. Важливо, щоб супервізія була не формальністю, а реальною підтримкою, у межах якої фахівець може без осуду обговорювати професійні сумніви та емоційні реакції.

Підтримувальна роль керівництва є критично важливою. Керівникам

соціальних служб варто заохочувати відкритість, довіру та атмосферу взаємної підтримки. Регулярний зворотний зв'язок, визнання професійних здобутків, позитивна оцінка результатів роботи та створення можливостей для професійного розвитку сприяють зниженню мотиваційних втрат і формують у працівників відчуття значущості. Важливо, щоб працівники знали, що можуть звернутися по допомогу у разі емоційного виснаження, не побоюючись стигматизації або негативних наслідків.

Соціальні служби також мають приділяти увагу профілактиці вторинної травматизації. Працівникам потрібно надавати інформацію про характер травматичного досвіду, механізми його впливу та типові емоційні реакції, а також навчати методів зменшення внутрішнього «емоційного відгуку». Доцільно впроваджувати практику коротких обговорень складних випадків, що дозволяє нормалізувати переживання та попереджувати накопичення емоційного матеріалу, який з часом може призвести до виснаження.

Ефективними є заходи, спрямовані на підтримку командної взаємодії: спільні обговорення, взаємна підтримка, «психологічні хвилини» на початку робочого дня, неформальні зустрічі, які допомагають знижувати рівень напруженості у колективі. Підвищує стійкість і розбудова ресурсного мислення – фокусування не лише на труднощах, а й на досягненнях, позитивних випадках і успішних історіях клієнтів. Це допомагає працівникам відновлювати сенс професійної діяльності, який є одним із найсильніших захисних чинників від вигорання.

Комплексний підхід до профілактики професійного вигорання, що об'єднує організаційні, психологічні, ресурсні та супервізійні інструменти, дозволяє створити більш стійке середовище для професійної діяльності, у якому працівники не лише виконують функціональні завдання, а й зберігають власний психологічний добробут. Впровадження таких заходів у діяльність соціальних служб сприятиме підвищенню ефективності роботи, зменшенню професійних ризиків і забезпеченню стабільної якості соціальних послуг.

Висновок до третього розділу

Проведене нами емпіричне дослідження переконливо свідчить, що професійне вигорання є одним із ключових чинників, який безпосередньо визначає рівень ефективності діяльності соціальних працівників. Аналіз діагностичних показників продемонстрував, що всі складові вигорання — емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистісних досягнень — формують негативний вплив на якість роботи, мотивацію, продуктивність та стабільність професійної поведінки фахівців.

Ми встановили, що саме емоційне виснаження є базовим компонентом, який зростає разом зі збільшенням стажу та кумуляцією стресових подій. У молодих спеціалістів виснаження проявляється тривожністю, невпевненістю й розчаруванням. У працівників зі стажем 5–10 років — зниженням віри у власну професійну спроможність. У фахівців зі стажем понад 10 років виснаження набуває хронічного характеру, що призводить до зменшення внутрішньої ресурсності та появи симптомів вторинної травматизації.

Отримані результати свідчать про те, що саме рівень виснаження найбільше впливає на ефективність професійної діяльності. Працівники з високими показниками виснаження частіше втрачають здатність підтримувати емпатійну взаємодію, демонструють зниження концентрації уваги, повільніше ухвалюють рішення та менш гнучко реагують на потреби клієнтів. Це означає, що якість соціальних послуг безпосередньо залежить від стану емоційного ресурсу працівника.

Важливо й те, що редукція особистісних досягнень тісно корелює з самооцінкою професійної результативності. У нашому дослідженні працівники, які мали високі показники редукції, значно частіше оцінювали свою ефективність як низьку або середню. Це підтверджує, що зниження віри у власну професійну значущість і відчуття марності зусиль стає одним із головних чинників зниження продуктивності.

Отримані дані адаптованої Міссісіпської шкали підкреслюють ще один

важливий аспект — вторинна травматизація та стресові реакції також мають прямий стосунок до ефективності діяльності. Працівники з високим рівнем стресу демонстрували труднощі у втриманні професійних меж, частіше уникали складних випадків і відчували емоційне «притуплення». Це зменшує якість взаємодії з клієнтом і створює ризик формального виконання обов'язків.

Анкета самооцінки професійної ефективності підтвердила загальну тенденцію: чим вищий рівень вигорання — тим нижчим є суб'єктивне відчуття результативності та професійної компетентності. Натомість ті, хто демонструє збереженість емоційних ресурсів, стабільно оцінюють власну ефективність високо.

Апробація розробленої програми профілактики показала, що навіть короткотривалі інтервенції, спрямовані на усвідомлення власних станів, розвиток навичок саморегуляції та активізацію ресурсів, здатні покращувати концентрацію уваги, якість комунікації та загальне самопочуття — а отже, і ефективність професійної діяльності. Саме ці зміни учасники відзначали найчастіше.

На нашу думку, головний висновок полягає в тому, що професійне вигорання є не просто психологічним феноменом, а одним із головних факторів, який визначає продуктивність, якість соціальної роботи та стабільність функціонування всієї служби. Зниження ресурсності працівників неминуче призводить до зниження результативності їхньої діяльності, плинності кадрів та втрати професійної мотивації.

Таким чином, забезпечення ефективної профілактики вигорання — це не додатковий елемент, а необхідна умова якісної роботи соціальної служби. На нашу думку, системна підтримка, супервізія, розвиток навичок саморегуляції та сприятливий робочий клімат мають бути ключовими елементами організаційної політики, спрямованої на збереження професійного потенціалу фахівців соціальної сфери. Саме комплексний підхід дозволяє не лише запобігати вигоранню, а й підтримувати високу ефективність діяльності тих, хто щодня працює з людьми у складних життєвих обставинах.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання кваліфікаційної роботи було комплексно досліджено феномен професійного вигорання фахівців соціальної сфери та встановлено його безпосередній вплив на ефективність професійної діяльності. Теоретичний аналіз підтвердив, що професійне вигорання є багатовимірним явищем, яке формується під впливом організаційних, соціально-психологічних та індивідуальних чинників і проявляється на емоційному, когнітивному й поведінковому рівнях. Найпоширенішими його компонентами є емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистісних досягнень, що системно погіршують професійне функціонування працівника.

Емпірична частина дослідження засвідчила, що значна частина фахівців соціальної сфери перебуває у зоні підвищеного ризику вигорання. Зокрема, було виявлено помітний взаємозв'язок між високими показниками емоційного виснаження та зниженням суб'єктивної оцінки власної ефективності. Працівники, які демонструють виражені прояви вигорання, частіше повідомляють про труднощі з концентрацією, зниження мотивації, погіршення комунікації з клієнтами, зменшення здатності до емпатійного реагування та загального професійного залучення. Це свідчить, що вигорання напряду впливає на якість надання соціальних послуг і є значущим чинником зниження результативності професійної діяльності.

Додатковий аналіз показав, що тривалість професійного стажу пов'язана зі специфікою проявів вигорання: молоді фахівці частіше стикаються з емоційною нестабільністю та невпевненістю у власній компетентності, тоді як досвідчені працівники демонструють ознаки хронічного виснаження, зниженої емоційної включеності та ригідності професійних реакцій. Таким чином, вигорання розвивається поступово і може накопичуватися роками, формуючи довготривалий негативний вплив на ефективність роботи.

Важливим доповненням дослідження стало впровадження та апробація триступеневої програми профілактики професійного вигорання (первинної, вторинної та третинної). Проведені тренінги для студентів і діючих соціальних працівників показали позитивну динаміку: учасники відзначили підвищення усвідомлення власного емоційного стану, покращення навичок саморегуляції та збільшення розуміння факторів ресурсності. Коротке опитування «до» і «після» участі в програмі засвідчило зростання суб'єктивної оцінки професійної спроможності та зниження відчуття емоційної перевантаженості. Це підтверджує, що профілактичні заходи можуть ефективно впливати як на рівень вигорання, так і на відчуття професійної ефективності.

Апробація програми також продемонструвала важливість підтримувального середовища та регулярної роботи з емоційним станом працівників. Учасники наголошували, що можливість обговорення професійних труднощів, отримання підтримки від колег, а також використання технік короткотривалої стабілізації значно полегшує щоденну професійну діяльність і зменшує ризик подальшого виснаження.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що професійне вигорання є одним із ключових чинників зниження ефективності діяльності соціальних працівників, адже воно впливає на їхню здатність приймати рішення, підтримувати якісну взаємодію з клієнтами, зберігати професійну мотивацію та психологічну стійкість. Ефективна протидія вигоранню можлива лише за умов комплексного підходу: удосконалення організаційних умов праці, регулярного навчання, впровадження супервізійних та профілактичних програм, розвитку навичок саморегуляції та підтримки ресурсності. Такий підхід сприятиме не лише збереженню психологічного благополуччя працівників, а й підвищенню загальної якості надання соціальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аршава І. Ф., Кутувий К. П., Аршава І. О. Психологічні особливості особистості з проявами професійної деформації. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2020. № 2. С. 35–39.
2. Бегун-Трачук Л. Дослідження професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці. Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі. 2021. № 5. URL: <https://doi.org/10.28925/2518-766X.2020.5.19>
3. Безлюдна О. Р., Горенко М., Сафін О. Психологічні особливості професійного вигорання психологів. (Повні вихідні дані відсутні).
4. Білецька А., Палеева М. Соціально-психологічні особливості професійного вигорання офісних працівників. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія. 2023. № 4(60). С. 5–9. URL: <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2023.4.1>
5. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник з соціології та соціальної роботи. 2022. № 12. С. 24–32. URL: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>
6. Ванюшина О. Ф. Особливості роботи та професійне здоров'я працівників соціальної сфери в умовах воєнного стану. У: Вектори соціальної, організаційної та економічної психології: тези доповідей IV Міжнар. наук.-практ. конф. Київ: ДТЕУ, 2025.
7. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. Т. 30(69), № 3. С. 130–135.
8. Висоцька Л. В. Соціально-психологічні ресурси подолання стресу

в умовах війни. Дев'яносто сьомі економіко-правові дискусії. Серія: Соціальні та гуманітарні науки. Міжнар. Інтернет-конф. 2025.

9. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2015. № 1–4. С. 167–176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22

10. Гавриловська К. Чинники професійного вигорання соціальних працівників. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2025. 126 с.

11. Гавриловська К. П. Стратегії відновлення соціальних працівників із різним рівнем професійного вигорання. Журнал соціальної та практичної психології. 2025. № 5. С. 7–12.

12. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського національного університету: Педагогіка. Соціальна робота. 2019. Вип. 2(45). С. 41–45. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/24855>

13. Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників. У: Матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. «Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі». Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 20–22.

14. Гриценко В. Гендерні відмінності осіб юнацького віку в сприйнятті стресових ситуацій в умовах воєнного стану : кваліфікаційна робота бакалавра. Львів: ЛДУБЖД, 2025.

15. Діброва О. В., Лях Т. Л. Профілактика професійного вигорання у фахівців соціальної роботи деокупованих територіальних громад: результати фокус-групового дослідження. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2025. № 2. С. 55–62.

16. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. Грані. 2019. Т. 22, № 2. С. 23–31. URL: <https://doi.org/10.15421/171918>

17. Заболотний С., Волобуєв В. Професійне вигорання та рефлексія

фахівців із морально-психологічного забезпечення. 2025. (Вихідні дані не зазначені).

18. Зобенько Н. А., Михальчук О. О., Нікітська Ю. М. Супервізія як метод підвищення професійної та міжособистісної компетентності фахівця. *Імідж сучасного педагога*. 2025. № 3(222). С. 26–31. URL: [https://doi.org/10.33272/2522-9729-2025-3\(222\)-26-31](https://doi.org/10.33272/2522-9729-2025-3(222)-26-31)

19. Кальченко Л. В., Школяр Л. В., Світлий Р. В. Супервізія як чинник збереження соціального здоров'я фахівців соціальної роботи. *Суспільство та національні інтереси*. 2024. № 4. С. 358–371.

20. Карамушка Т., Карамушка Л. Професійне вигорання персоналу реабілітаційних центрів для поранених військових. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2025. Т. 34, № 1. С. 20–31. URL: <https://doi.org/10.31108/2.2025.1.34.2>

21. Карпенко М. С. Програмно-цільовий метод соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників : бакалаврська робота. Суми: СумДУ, 2021. 60 с. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/84646>

22. Кач М. О. Технологія корекції професійного вигорання працівників благодійних організацій: магістерська робота. Суми: СумДУ, 2023. 125 с. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/94118>

23. Коритко І. А., Кузьменко Ю. В. Психологічні особливості прояву емоційного вигорання у фахівців соціономічних професій. 2025. URL: <https://docs.academia.vn.ua/bitstream/handle/123456789/2282/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BA%D0%BE%20%D0%86.%D0%90.%2C%20%D0%9A%D1%83%D0%B7%D1%8C%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%AE.%D0%92..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Лучечко А. П. Гендерні відмінності у використанні копінг-стратегій та їх зв'язок із розвитком професійного вигорання студентської молоді. *У: Current issues, modern achievements and innovations of science*. Bilbao, Spain, 2025. С. 233.

25. Мазурик А. Д. Методи відновлення ресурсності фахівців із соціальної роботи : бакалаврська робота. Львів: УКУ, 2025.
26. Малишко О. С. Технологія соціально-педагогічної роботи з профілактики професійного вигорання соціальних працівників засобами супервізії в центрах зайнятості. У: Актуальні проблеми соціальної педагогіки... Харків: ХНПУ, 2025. С. 136–137. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/19043>
27. Марчинська О. С., Мирончук Т. А. Збереження балансу в саморозвитку і саморесурсності у практиці сучасного соціального працівника. У: Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи. 2025. С. 123.
28. Матвєєва О. М. Характер взаємозв'язку емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери : магістерська робота. Дніпро: Університет ім. Альфреда Нобеля, 2025.
29. Матієнко Т., Байдан О. Профілактика емоційного вигорання та управління стресом в організаціях. Дидактика. 2025. № 1. С. 30–36.
30. Михайленко О. В. Професійне вигорання у діяльності фахівців соціально-виховної роботи. Вісник НУ «Чернігівський колегіум». 2023. Вип. 23(179). С. 72–80. URL: <http://erpub.chnpu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/9531>
31. Мойсеюк В. П., Столяренко О. Б., Жиляк Н. В. Наукові основи формування резильєнтності соціальних працівників і психологів. Інклюзія і суспільство. 2025. № 1. С. 100–106.
32. Нагоскі Е. Вигорання. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2021. 320 с.
33. Надвинична Т., Бочкарьова В. Вигорання як складова професійної деформації особистості фахівців соціономічних професій. Особистість і суспільство: психосоціальні виміри ковітальної взаємодії: матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (Тернопіль, 30 квіт. 2025 р.). Тернопіль: ЗУНУ, 2025. С. 206.
34. Ніколаєв Л. О. Методологічні засади організації супервізійного

процесу в підготовці фасилітаторів груп підтримки. Вісник Міжнародного економіко-гуманітарного університету імені академіка Степана Дем'янчука. Серія: Педагогіка та психологія. 2025. Вип. 3. С. 213–220.

35. Овчаренко В. І. Психологічні особливості професійного вигорання соціальних працівників в умовах невизначеності: кваліфікаційна робота магістра. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024.

36. Перхайло Н. А. Профілактика професійного вигорання в соціальній роботі: навч.-метод. посіб. для здобувачів вищої освіти (ОПП «Соціальна робота»). 2-ге вид., оновл. Переяслав (Київ. обл.): П-ХДПУ, 2019. 144 с. URL: <http://78.137.2.35:4000/items/b983c938-f72e-41d4-8535-129ad83f77b0/full>

37. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія. 2016. Вип. 55. С. 204–210. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.194867>

38. Побірченко Н. С. Соціальна робота як професія: мотиваційні та ціннісні орієнтири фахівців. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2021. Вип. 2(49). С. 118–123.

39. Прухницька І. А. Профілактика професійного вигорання соціального працівника: кваліфікаційна робота бакалавра. Львів: Український католицький університет, 2025.

40. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. Педагогічні науки: теорія та практика. 2020. Вип. 1. С. 266–271. URL: <https://journalsofznu.zp.ua/index.php/pedagogics/article/view/1471>

41. Савастін А., Хлівнюк Т. П. Вплив професійного вигорання на ефективність професійної діяльності фахівців соціальної роботи. Матеріали 81-ї звітної студентської наукової конференції. Одеса, 22–23 квіт. 2025 р. Одеса, 2025. 518 с.

42. Сіпко Л. О., Бузницька Л. С. Психологічні детермінанти

професійного вигорання у працівників соціономічних професій. Психологічний часопис. 2019. Т. 5, № 9. С. 220–233. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch_2019_5_9_17

43. Слізовська С. О. Супервізія як професійна підтримка соціальних працівників: кваліфікаційна робота бакалавра. Київ: НаУКМА, 2025.

44. Спіріна Т. П., Піцура Т. Ю. Супервізія як складова соціальної роботи. Педагогічні науки. 2017. Вип. 74(3). С. 152–156.

45. Стельмах О. В. Чинники професійного вигорання особистості. Молодь і ринок. 2022. № 5(203). С. 77–80. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/11158>

46. Федоришин Г. М., Кицмен Н. З. Соціально-психологічні фактори професійного вигорання особового складу ДСНС України. Соціально-правові студії. 2020. Т. 3, № 2. С. 178–185. URL: <https://doi.org/10.32518/2617-4162-2020-2-178-185>

47. Хлівнюк Т., Кулава К., Горпиненко Н.. Впровадження гендерно-чутливого та конфліктологічного підходів у соціальній роботі з різними клієнтами на рівні територіальних громад. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. 2023. №1. С.26-33. (Фахове видання) DOI 10.24139/2312-5993/2023.01/026-033 URL: <https://pedscience.sspu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/10/%D1%85%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8E%D0%BA.pdf>

48. Хлівнюк Т., Кулава К. Методи соціального консультивання різних категорій сімей та осіб. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: педагогіка і психологія. 2021. Випуск 67. С.122-127. <https://doi.org/10.31652/2415-7872-2021-67-122-127> (Фахове видання) URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/39877/1/192-243->

49. Чабан О., Хаустова О., Омелянович В. Опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання: розробка та валідація методики. URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/598>

50. Чернякова А. В. Професійна стресостійкість фахівців соціальної сфери в умовах війни. Розвиток науки та освіти в умовах глобалізації. 2025. С. 99.
51. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». Габітус. 2020. № 17. С. 123–130.
52. Шуй Н. В. Профілактика емоційного вигорання в соціальних працівників. Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України: зб. наук. пр. 2025. С. 334.
53. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Габітус. 2021. Вип. 25. С. 27–31. URL: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>
54. Alan Maddock The Relationships between Stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers. *The British Journal of Social Work*. 2024. Vol. 54, Issue 2. P. 668–686. URL: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad232>
55. Ariza Toledano L. B., Ruiz-Olivares R. Relationship between Burnout and Type A Behavior Pattern in Spanish Social Workers. *Social Work*. 2025. Vol. 70, No. 1. P. 61–68.
56. Bhugra D. Compassion fatigue: result or cause of burnout? *Journal of the Royal Society of Medicine*. 2025. Vol. 118(4). P. 138–140.
57. Carles G., Stewart C., Hodgson D. Australian mental health social workers' experiences of burnout. *Australian Social Work*. 2025. Vol. 78(1). P. 58–70.
58. Chaves-Montero A., Blanco-Miguel P., Ríos-Vizcaíno B. Analysis of predictors and consequential factors of emotional exhaustion among social workers: a systematic review. *Healthcare*. 2025. Vol. 13(5). URL: <https://doi.org/10.3390/healthcare13050552>
59. Maslach C., Jackson S. E. The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981. Vol. 2(2). P. 99–113. URL: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
60. Freudenberger H. J. Burnout: Past, Present, and Future Concerns. *Loss,*

Grief & Care. 1989. Vol. 3(1–2). P. 1–10. URL: https://doi.org/10.1300/J132v03n01_01

61. Hlavatska O. Specific Features of Social Workers' Professional Burnout. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4(2). P. 46–62.

62. Ivzhenko I. Супервізія як інструмент профілактики емоційного вигорання соціальних працівників. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Technicznej w Katowicach*. 2020. No. 12. P. 91–98.

63. Ravalier J. M., McFadden P., Boichat C., Clabburn O., Moriarty J. Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study. *The British Journal of Social Work*. 2021. Vol. 51(1). P. 297–317. URL: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa078>

64. Daley M. R. 'Burnout': smoldering problem in protective services. *Social Work*. 1979. Vol. 24(5). P. 375–379. URL: <https://doi.org/10.1093/sw/24.5.375>

65. Pines A., Aronson E. *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press, 1988.

66. Ratcliff M. Social Workers, Burnout, and Self-Care: A Public Health Issue. *Delaware Journal of Public Health*. 2024. Vol. 10(1). P. 26–29. URL: <https://doi.org/10.32481/djph.2024.03.05>

67. Ravalier J. M. et al. A three-year comparison of global social worker working conditions. *The British Journal of Social Work*. 2025. Vol. 55(1). P. 575–593.

68. Rumley T. An Exploration of Emotional Wellness: How and Why Social Work Should Prioritize Burnout Prevention. 2025.

69. Salvagioni D. A. J. et al. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review. *PLoS ONE*. 2017. Vol. 12(10). URL: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

70. Sessions L. et al. Self-Compassion in Qualified and Student Social Workers: A Systematic Literature Review and Meta-Analysis. *Journal of Evidence-Based Social Work*. 2025. Vol. 22(1). P. 76–103.

71. Watson V. C., Begun S. Burnout in Social Work: A Review within the Context of COVID-19. *Social Work in Public Health*. 2025. Vol. 40(1). P. 19–30.

72. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”. 2019. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опитувальник К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової.

Інструкція.

Дайте відповідь, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

Опитувальник.

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
10. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання даних.

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 тверджень) і “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

“Ніколи” – 0 балів;

“Дуже рідко” – 1 бал;

“Інколи” – 3 бали;

“Часто” – 4 бали;

“Дуже часто” – 5 балів;

“Кожний день” – 6 балів.

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал.

ДОДАТОК Б

Опитувальник Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

Інструкція.

Вам пропонується серія тверджень, що описують відчуття та переживання, пов'язані з професійною діяльністю.

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження та оберіть один із варіантів відповіді, який найбільше відповідає Вашому стану.

Немає правильних чи неправильних відповідей — важлива лише Ваша щира думка.

Використовуйте таку шкалу відповідей:

1 — Зовсім не згоден(на)

2 — Скоріше не згоден(на)

3 — Скоріше згоден(на)

4 — Повністю згоден(на)

(16 тверджень: 8 — шкала «Виснаження», 8 — шкала «Дистанціювання»)

Твердження опитувальника

Шкала “Виснаження”

1. Існують дні, коли я відчуваю сильну втому вже на початку роботи. (+)

2. Після роботи я часто почуваюся надто втомленим(ою), щоб займатися іншими справами. (+)

3. Робота виснажує мене емоційно. (+)

4. Після роботи я зазвичай почуваюся повністю виснаженим(ою). (+)

5. Під час виконання роботи я відчуваю себе енергійним(ою). (–)

6. Моя робота заряджає мене енергією. (–)

7. Мені легко зберігати високу концентрацію протягом робочого дня. (–)

8. Навантаження на роботі забирає в мене занадто багато сил. (+)

Шкала “Дистанціювання від роботи”

9. Останнім часом я став(ла) менше цікавитися своєю роботою. (+)

10. Я відчуваю байдужість до роботи. (+)

11. Мені подобається те, що я роблю на роботі. (–)

12. Я став(ла) менш залученим(ою) у робочі процеси. (+)

13. Я прагну уникати складних робочих завдань. (+)

14. Я відчуваю, що виконую роботу “механічно”. (+)

15. Я пишаюся тим, що роблю на роботі. (–)

16. Моя робота приносить мені задоволення. (–)

Обробка результатів

Система оцінювання:

Твердження з позитивним змістом (прямі) — позначені (+)
→ оцінюються за шкалою 1–4 (без змін)

Твердження зі зворотним змістом (інверсні) — позначені (–)
→ їх відповіді перекодовуються:

Відповідь респондента	Після перекодування
1	4
2	3
3	2
4	1

Перелік тверджень за ключем

Прямі твердження (+)

1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 14

Зворотні твердження (-)

5, 6, 7, 11, 15, 16

Підрахунок результатів

Після перекодування інверсних тверджень обчислюють два показники:

1. Виснаження (Exhaustion)

Сума балів за твердженнями: 1, 2, 3, 4, 5(-), 6(-), 7(-), 8

Нормативи інтерпретації (адаптовані):

- низький рівень: 8–16 балів
- середній рівень: 17–23 балів
- високий рівень: 24–32 бали

2. Дистанціювання від роботи (Disengagement)

Сума балів за твердженнями: 9, 10, 11(-), 12, 13, 14, 15(-), 16(-)

Нормативи інтерпретації:

- низький рівень: 8–16 балів
- середній рівень: 17–23 балів
- високий рівень: 24–32 бали

ДОДАТОК В

Міссісіпська шкала посттравматичних стресових розладів, пов'язаних із бойовими діями (перероблено для соціальних працівників)

Інструкція.

Нижче наводяться твердження, що узагальнюють різний досвід людей. У кожного твердження є шкала від "1" до "5". Користуючись даною шкалою, вкажіть, в якій мірі Ви згодні або не згодні з даним твердженням. Оберіть тільки один варіант відповіді на кожне твердження.

1. До початку роботи у соціальній сфері у мене було більше близьких друзів, ніж зараз.
2. Я не відчуваю провини за те, як реагую або діяла/діяв у складних ситуаціях з клієнтами.
3. Коли я надто виснажена/виснажений, то можу різко реагувати на оточення.
4. Якщо трапляється щось, що нагадує мені про важкі випадки у роботі, це викликає сильні переживання.
5. Люди, які добре мене знають, іноді відзначають, що я стала/став більш дратівливою/дратівливим.
6. Мені складно емоційно зближуватися з іншими людьми так, як раніше.
7. Мені сняться кошмари про складні ситуації на роботі або про клієнтів, яких я супроводжувала/супроводжував.
8. Коли я згадую певні професійні ситуації, мені стає важко емоційно.
9. Зовні може здаватися, що я не маю емоцій, хоча це не так.
10. Останнім часом у мене виникають думки про те, що я більше не справляюся.
11. Я сплю погано, часто прокидаюся або не можу заснути.
12. Я запитую себе, чому деякі клієнти постраждали значно більше, ніж інші, і чому саме я залишилася/залишився неушкодженим.
13. У певних ситуаціях я відчуваю себе так, ніби знову переживаю професійно травмуючий досвід.
14. Мої сни часто настільки реалістичні й тривожні, що я прокидаюся у напруженні.
15. Я почуваюся емоційно виснаженим/виснаженою й інколи на межі.
16. Те, що викликає у інших сильні емоції, у мене часто не викликає майже нічого.
17. Я все ще отримую задоволення від деяких занять, які мені подобалися раніше.
18. Мої фантазії та сни іноді дуже реалістичні й тривожні.
19. Мені легко було зберегти продуктивність на роботі після переживання стресових подій.
20. Мені важко зосередитися на професійних завданнях.
21. Я можу заплакати без очевидної причини.

22. Мені подобається бути серед людей, хоч останнім часом я відчуваю втому від спілкування.
23. Мене лякають деякі мої емоційні реакції у складних робочих ситуаціях.
24. Я легко засинаю і добре сплю.
25. Я здригаюся від різких або несподіваних звуків.
26. Мені здається, що ніхто повністю не розуміє того, що я переживаю на роботі.
27. Я зазвичай спокійна/спокійний і врівноважена/врівноважений.
28. Є речі, які я пережила/пережив у роботі, про які мені важко розповідати іншим, бо боюся, що мене не зрозуміють.
29. Бувало, що я використовував/використовувала алкоголь чи заспокійливі, щоб заснути після напруженого дня.
30. Я почуваюся комфортно у місцях, де багато людей.
31. Я втрачаю самовладання через дрібниці частіше, ніж раніше.
32. Мені буває страшно засинати через тривожні думки або сни.
33. Я намагаюся уникати всього, що нагадує мені про ситуації, які були для мене занадто емоційно важкими у роботі.
34. Моя пам'ять залишилася такою ж, як раніше.
35. Мені важко відкрито говорити про свої почуття навіть з близькими людьми.

Ключ та обробка результатів

Оцінювання здійснюється за сумою балів двох підмасивів тверджень — прямих та зворотних. Загальний показник визначається як сума двох компонентів: $\sum 1$ та $\sum 2$. Кожне твердження оцінюється респондентом у діапазоні від одного до п'яти балів. Під час обробки результатів відповіді на прямі твердження враховуються у тому вигляді, у якому їх зазначив респондент, тоді як відповіді на зворотні твердження підлягають перекодуванню у зворотному порядку, тобто: 1 \rightarrow 5 балів, 2 \rightarrow 4 бали, 3 \rightarrow 3 бали, 4 \rightarrow 2 бали, 5 \rightarrow 1 бал.

До групи прямих тверджень, що входять до підсумкової суми $\sum 1$, належать пункти: 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 23, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 33 та 35. До групи зворотних тверджень, що підлягають перекодуванню та формують суму $\sum 2$, належать пункти: 2, 6, 11, 17, 19, 22, 24, 27, 30 та 34.

Після отримання загального підсумкового балу проводиться інтерпретація результатів. За даними В. Ю. Шаніна, виокремлюють три групи респондентів: добре адаптовані (76 ± 18 балів), особи з ознаками психічних розладів (86 ± 26 балів) та особи з проявами посттравматичного стресового розладу (ПТСР), для яких характерні показники на рівні 130 ± 18 балів. Таке розмежування дає можливість визначити ступінь вираженості симптомів та оцінити потребу в подальшій психологічній підтримці чи втручанні.

ДОДАТОК Г

Програма первинної профілактики професійного вигорання

Блок програми	Мета	Методи та вправи	Короткий опис	Очікувані результати	Тривалість
Вступ. Знайомство та актуалізація теми	Створення безпечної атмосфери, визначення очікувань	Міні-вправа «Очікування»	Учасники озвучують свої очікування, записують їх на стікерах	Формування мотивації та довіри	10 хв
Міні-лекція: Професійне вигорання	Надання теоретичної бази	Презентація	Огляд симптомів, компонентів та факторів ризику	Підвищення обізнаності	15 хв
Групова дискусія «Міфи про вигорання»	Спростування хибних уявлень	Мозковий штурм	Учасники наводять міфи, тренер коментує	Формування реалістичного уявлення	10 хв
Вправа «Колесо балансу»	Усвідомлення власного стану	Індивідуальна + групова робота	Оцінка сфер життя за шкалою 1–10	Виявлення зон ризику	20 хв
Вправа «Коло ресурсів»	Визначення ресурсів	Робота в малих групах	Створення карти внутрішніх/зовнішніх/потенційних ресурсів	Підвищення ресурсності	25 хв
Блок саморегуляції	Зниження напруги	Дихальні вправи, техніка «заземлення»	Опрацювання практичних технік	Підвищення стресостійкості	15 хв
Міні-лекція: Психогігієна	Формування здорових робочих звичок	Лекційний блок	Розгляд робочих меж, навантаження, відпочинку	Покращення самоорганізації	10 хв

Вправа «Особиста карта підтримки»	Створення індивідуального плану профілактики	Індивідуальна робота	Визначення сигналів виснаження, ресурсів та дій	Побудова персональної стратегії	15 хв
Рефлексія та завершення	Закріплення знань	Вправа «3 інсайти – 1 дія»	Учасники формують особистий підсумок	Інтеграція отриманих знань	10 хв

Програма вторинної профілактики професійного вигорання фахівців
соціальної сфери

Модульна тренінгова програма (4 модулі)

Тривалість одного модуля – 60–90 хв.

Модуль 1. Усвідомлення професійних ризиків та власних ресурсних меж

Мета: поглибити розуміння природи професійного вигорання, індивідуальних тригерів та механізмів розвитку стресу в умовах надання соціальних послуг.

Завдання:

визначити особисті фактори ризику;

сформувати усвідомлене ставлення до власних професійних меж;

проаналізувати прояви виснаження на прикладі реальних ситуацій.

Методи роботи:

Міні-лекція, групове обговорення, вправи «Тригерна карта», «Мій професійний термометр».

Очікувані результати: учасники здатні розпізнавати ранні ознаки виснаження, розуміють власні вразливі точки та ключові стресори.

Модуль 2. Навички емоційної саморегуляції та стабілізації стану

Мета: сформувати практичні навички швидкого відновлення в умовах високого емоційного навантаження.

Завдання:

- опанувати техніки тілесної та емоційної регуляції;
- навчитися застосовувати методи “заземлення” у кризових ситуаціях;
- зменшити рівень напруги та тривожності.

Методи роботи: дихальні практики («4-7-8», квадральне дихання), вправи тілесної релаксації, техніка «СТОП», методика “5–4–3–2–1”.

Очікувані результати: фахівці володіють базовими техніками стабілізації, знижують рівень стресу та контролюють емоційні імпульси у взаємодії з клієнтами.

Модуль 3. Робоча гігієна, емоційні межі та профілактика перевантаження

Мета: сприяти формуванню навичок здорової організації праці, запобіганню емоційному “проваленню” та перевантаженню.

Завдання:

- визначити індивідуальні професійні межі;
- навчити правилам психогігієни робочого середовища;
- сформувати стратегії розподілу емоційної праці.

Методи роботи: вправа «Мої межі в роботі», тайм-менеджмент у соціальних службах, рольове моделювання “Клієнт порушує межі”, груповий розбір кейсів.

Очікувані результати: фахівці формують усвідомлені межі, зменшують ризик перевантаження, навчаються делегувати та підтримувати здорову структуру робочого дня.

Модуль 4. Ресурсність і підтримка: індивідуальні та групові стратегії відновлення

Мета: сформувати у фахівців індивідуальний ресурсний план, навчити використовувати різні джерела підтримки для довгострокового збереження професійної стійкості.

Завдання:

- визначити внутрішні, зовнішні та потенційні ресурси;
- сформувати індивідуальні стратегії профілактики вигорання;
- зміцнити відчуття професійної підтримки в колективі.

Методи роботи: вправа «Коло ресурсів» (поглиблена версія), техніка «Мій ресурсний профіль», командна вправа «Підтримувальне коло».

Очікувані результати: учасники створюють персональний ресурсний план та визначають джерела підтримки, що можуть бути активовані у періоди інтенсивного робочого навантаження.

ДОДАТОК Д

Програма третинної профілактики професійного вигорання фахівців соціальної сфери

Модульна відновлювальна програма (4 модулі). Тривалість одного модуля: 60–90 хв.

Модуль 1. Усвідомлення власного стану та робота з проявами вторинної травматизації

Мета: допомогти фахівцям, які вже відчувають симптоми виснаження або вторинної травматизації, усвідомити свій емоційний стан, визначити наслідки тривалого стресу та окреслити потреби у відновленні.

Завдання:

- сприяти безпечному проговоренню досвіду взаємодії з травмованими клієнтами;
- допомогти розпізнати власні симптоми вигорання і ПТСР-подібних реакцій;
- створити індивідуальну карту емоційних тригерів і зон перенавантаження.

Методи роботи: міні-лекція про вторинну травматизацію, групове обговорення, вправа «Мій стресовий профіль», техніка «Визначення ранніх сигналів підвищеного напруження».

Очікувані результати: учасники краще розуміють власний психоемоційний стан, можуть назвати конкретні прояви вигорання, визнають потребу у відновленні та формують початкове бачення шляхів самодопомоги.

Модуль 2. Техніки стабілізації та подолання наслідків хронічного стресу

Мета: опанувати практичні інструменти стабілізації та зниження інтенсивності симптомів хронічного стресу.

Завдання:

- навчити учасників застосовувати техніки емоційного та фізіологічного заспокоєння;
- сформувати навичку швидкого відновлення після складних контактів з клієнтами;
- закріпити методи контролю над стресовими реакціями у кризових ситуаціях.

Методи роботи: дихальні техніки (подовжений видих, методика 4–6), тілесні практики (прогресивна м'язова релаксація), техніка «тут-і-тепер», метод «контейнер», вправа «Ресурсні жести» (body-oriented mindfulness).

Очікувані результати: фахівці можуть самостійно стабілізувати свій стан у моменти перенапруження, розуміють, які техніки працюють саме для них, та відчувають зменшення інтенсивності стресових проявів.

Модуль 3. Відновлення особистісного ресурсу та професійного сенсу

Мета: підтримати фахівців у поверненні відчуття професійної ефективності, зміцнити самооцінку та актуалізувати їхні внутрішні ресурси.

Завдання:

- сприяти переосмисленню професійного досвіду та власного внеску;
- допомогти виявити джерела виснаження й ресурси, які були втрачені або заблоковані;
- сформувати індивідуальні стратегії відновлення професійного сенсу.

Методи роботи: вправа «Мій професійний шлях», техніка «Точки повернення ресурсу», робота з цінностями, позитивне рефреймінгування досвіду, вправи на зміцнення самооцінки та професійної ідентичності.

Очікувані результати: учасники визначають власні глибинні потреби у відновленні, відновлюють відчуття професійної вагомості, формують план повернення емоційного та енергетичного балансу.

Модуль 4. Колективна підтримка та довготривалі стратегії відновлення

Мета: розвинути навички колективного відновлення, зміцнити соціальну підтримку в команді та створити індивідуальний план тривалої профілактики.

Завдання:

- сформувати культуру взаємної підтримки в колективі;
- знайти способи запобігання ізоляції та емоційного «вигорання у тиші»;
- створити довгостроковий особистий план відновлення.

Методи роботи: вправа «Командне коло підтримки», техніка «Мої запити до колективу», групова робота «Профілактика у моїй команді», створення *індивідуального відновлювального плану*.

Очікувані результати: фахівці отримують досвід безпечної командної взаємодії, формують власні правила підтримки та відновлення, створюють персональний довготривалий план профілактики вигорання.

ДОДАТОК Е

Анкета самооцінки професійної діяльності фахівця соціальної сфери

Просимо Вас відповісти на кілька запитань, що допоможуть оцінити Ваше власне бачення професійної ефективності та результативності роботи. Анкета є анонімною й використовується виключно для наукових цілей.

Питання

1. Як Ви оцінюєте свою загальну професійну ефективність за останні 3 місяці?

(1 — дуже низька, 10 — дуже висока)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Наскільки ефективно Ви справлялися з основними професійними завданнями?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Як Ви оцінюєте свою здатність приймати професійні рішення в складних ситуаціях?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Наскільки успішно Вам вдається встановлювати контакт з клієнтами та підтримувати ефективну комунікацію?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Як Ви оцінюєте свою здатність завершувати розпочаті справи та доводити випадки до результату?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Наскільки Ви задоволені якістю своєї роботи загалом?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Чи відчуваєте Ви, що Ваші професійні зусилля приносять результат?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Чи відчуваєте Ви зниження власної ефективності через втому, стрес або емоційне перенавантаження?

- Так, часто

- Іноколи

- Рідко

- Ні

9. Чи вважаєте Ви, що могли б працювати ефективніше за наявності додаткових ресурсів або підтримки?

- Так

- Частково

- Ні

10. Що, на Вашу думку, найбільше впливає на Вашу професійну ефективність?

(можна обрати кілька варіантів)

- Емоційний стан

- Робоче навантаження

- Психологічна підтримка / супервізія

- Мотивація

- Умови праці

- Взаємодія з колегами

- Особисті обставини

11. Додайте, будь ласка, короткий коментар, якщо бажаєте.

ДОДАТОК Є

АНКЕТА САМООЦІНКИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

Інструкція:

Оцініть, будь ласка, свою професійну ефективність за останні три місяці за шкалою від 1 до 10, де:

1 — дуже низька

10 — дуже висока

Позначте одну цифру:

Додаткове запитання:

Що найбільше впливало на Вашу ефективність останнім часом?

ДОДАТОК Ж

ОПИТУВАЛЬНИК РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ

Інструкція:

Оцініть, будь ласка, як часто Ви відчували наведені стани протягом останнього місяця.

0 — ніколи

1 — рідко

2 — іноді

3 — часто

4 — дуже часто

1. Відчуваю себе втомленим/втомленою на роботі 0 1 2 3 4

2. Мені важко зосереджуватися на завданнях 0 1 2 3 4

3. Після робочого дня відчуваюся «вичавленим» 0 1 2 3 4

4. Відчуваю емоційну порожнечу 0 1 2 3 4

5. Часто працюю на автоматі 0 1 2 3 4

Підрахунок:

Сума ≥ 12 — високий рівень емоційного виснаження

Сума 6–11 — середній рівень

Сума 0–5 — низький рівень

ДОДАТОК 3**КОРОТКЕ ОПИТУВАННЯ ПІСЛЯ ПРОГРАМИ ПРОФІЛАКТИКИ****Інструкція:**

Позначте одну відповідь навпроти кожного пункту: Так / Частково / Ні

1. Відчуваю менше емоційного виснаження Так / Частково / Ні
2. Покращилась концентрація уваги Так / Частково / Ні
3. Легше приймаються рішення Так / Частково / Ні
4. Покращилась взаємодія з клієнтами Так / Частково / Ні
5. Зменшилась тривожність Так / Частково / Ні
6. Зросла впевненість у діях Так / Частково / Ні
7. Покращився емоційний стан Так / Частково / Ні

Відкрите запитання:

Які зміни Ви вважаєте найважливішими після участі у програмі?