

**Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи**

**ЯРЕМУС Богдан Андрійович
Психологічні детермінанти емоційного вигорання соціальних працівників
в умовах війни /Psychological determinants of emotional burnout of social
workers in war conditions**

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
СР-41
Б.А. Яремус

Науковий керівник:
к.пед.н., доцент, Е.М. Яценко

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

_____ А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ-2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	
ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	
У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ	
1.1. Професійне вигорання соціальних працівників як об'єкт наукового вивчення	6
1.2. Особливості прояву емоційного вигорання у соціальних працівників під час війни	10
Висновки до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2	
ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИКИ	
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ФАХОВОМУ КОЛЕКТИВІ	
2.1. Специфіка емоційного вигорання соціальних працівників на роботі	23
2.2. Шляхи профілактики емоційного вигорання соціальних працівників у воєнний час	26
Висновки до розділу 2	31
РОЗДІЛ 3	
ПРАКТИКА ПОДОЛАННЯ	
СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	
У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ	
3.1. Емпіричне дослідження емоційного вигорання у соціальних працівників	33
3.2. Рекомендації щодо подолання емоційного вигорання соціальних працівників під час війни	36
Висновки до розділу 3	41
ВИСНОВКИ	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	45

ВСТУП

Актуальність теми дослідження визначається сучасною соціально-економічною та військово-політичною ситуацією в Україні, яка характеризується виникненням нових суспільно-історичних умов, що породжують широкий спектр принципово інших стресових ситуацій у суспільному, груповому та індивідуальному бутті, зокрема у професійній діяльності громадян. Емоційне вигорання у соціальних працівників за умов повномасштабної війни, є актуальною проблемою для вивчення, оскільки саме особистість фахівця є зовнішнім ресурсом, від якого залежить якість допомоги клієнту. Також актуальність дослідження детермінант емоційного вигорання зумовлена специфікою діяльності соціальних працівників, адже постійне спілкування з клієнтами, які мають важку життєву ситуацію спричинену війною, може сприяти формуванню вигорання. При виникненні емоційного та професійного вигорання у соціального працівника формується емоційна та поведінкова ригідність, що негативно позначається на взаємодії у діаді «клієнт – соціальний працівник». Виникнення байдужої поведінки у процесі професійної діяльності соціального працівника ускладнює встановлення довірчого контакту з клієнтами, а також сприяє формальному і суто механічному виконанню своїх посадових обов'язків. Детермінантами явища емоційного вигорання у соціальних працівників постають три компоненти: емоційне виснаження, цинізм та деперсоналізація, а також відчуття некомпетентності чи відсутності досягнень та продуктивності у своїй фаховій діяльності.

Стан дослідження проблеми. Специфіка даного синдрому, особливості його прояву та розвитку вивчалися багатьма науковцями соціономічного спрямування(див. [1-60]). Проблематика всебічно досліджена з різних позицій, але, незважаючи на велику кількість праць у зарубіжній та вітчизняній науці

щодо синдрому «емоційного вигорання», проблемам емоційного вигорання соціальних працівників під час війни і спричинених бойовими діями приділялось мало уваги. Можна також відзначити незначну кількість робіт, присвячених вивченню феномену «вигорання» у професійній діяльності представників соціономічного спрямування, особливо в контексті динаміки синдрому, що свідчить про недостатню увагу, яку приділяють дослідники розробці даної проблематики. До цього часу цей феномен розглядався в основному стосовно представників споріднених професій, а саме лікарів, психологів, психотерапевтів, юристів, педагогів тощо, що спричинило актуальність даного кваліфікаційного дослідження.

Об'єкт дослідження – синдром емоційного вигорання у соціальних працівників, що спричинений війною. **Предмет дослідження** – детермінанти синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників за умов війни.

Мета дослідження полягає у вивченні та описі синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників в умовах воєнного часу.

Завдання дослідження:

- 1) виявити чинники емоційного вигорання у соціальних працівників під час війни;
- 2) означити особливості профілактики емоційного вигорання в фаховому колективі соціальної сфери за умов війни;
- 3) показати практику подолання синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників під час війни.

Методи дослідження. Використовувалися теоретичні методи аналітичного дослідження, що дозволяють пояснити причинно-наслідковий зв'язок явищ, що вивчаються, емпіричні методи діагностики, статистичні методи обробки отриманих даних, що забезпечують якісний та кількісний аналіз результатів.

Наукова новизна дослідження: уточнено поняття та зміст синдрому емоційного вигорання для працівників соціальної сфери, показані особливості

прояву синдрому емоційного вигорання та напрямки подолання залежно від стажової динаміки та специфіки професійної діяльності соціальних працівників. Теоретична значимість роботи у тому, що отримані результати дослідження доповнюють наукові ставлення до механізмів розвитку синдрому емоційного вигорання в соціальних працівників в умовах війни; отримані нові дані про взаємозв'язок між рівнем виразності синдрому і терміном фахової діяльності. Дослідження розширило теоретичне уявлення про синдром емоційного вигорання у працівників соціальної сфери у контексті специфіки професійної діяльності в умовах війни.

Практична значимість дослідження: отримані дані можуть бути використані з метою прогнозування, профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання соціальних працівників у воєнні часи. Отримані емпіричні дані можуть бути враховані при адаптації та подальшому професійному зростанні соціальних працівників, для вироблення найбільш продуктивних і сприятливих стратегій поведінки особистості в ситуаціях, що викликають психоемоційну напругу. Результати дослідження дають можливість проведення як консультаційної, так і профілактичної роботи щодо запобігання розвитку синдрому у фахівців соціальної сфери.

Структура бакалаврського кваліфікаційного дослідження. Робота складається з вступу, трьох розділів з висновками до кожного, загальних висновків, списку опрацьованої літератури з 60 джерел. Загальний обсяг дослідження становить 50 сторінок, основний текст висвітлено на 42 сторінках. За результатами проведеного дослідження опубліковані авторські тези.

РОЗДІЛ 1

ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ

1.1. Професійне вигорання соціальних працівників як об'єкт наукового вивчення

В сучасних умовах швидкозмінного поступу суспільства закономірно виникає питання про необхідність підвищення якості праці, поліпшення робочої обстановки як фахового довкілля будь-якого працівника. На сьогоднішній момент має місце підвищення рівня трудової обстановки, інформаційного та технічного оснащення, якісного супроводу фахівців із професійних питань. Діяльність соціального працівника має свою особливість, адже спілкування та взаємодія з клієнтами, які перебувають у скрутній життєвій ситуації, сприяє настанню професійного вигорання. Знаходження спеціаліста у постійній стресовій ситуації, вирішення проблем своїх клієнтів може викликати ознаки емоційного та професійного вигорання, прояв цинізму та черствого ставлення до клієнтів. Грамотне та своєчасне виявлення та попередження професійного вигорання у соціальних працівників дозволяє надавати ефективну допомогу людям у важкій життєвій ситуації.

Проблема професійного вигорання вивчалася багатьма вітчизняними та зарубіжними дослідниками. Учені вивчали професійне вигорання в рамках результативного підходу, на підставі якого запровадили трифакторну модель розгляду цього явища. Таким чином, професійне вигорання складається з трьох складових: 1) виснаження, 2) деперсоналізація та 3) редукція професійних досягнень. Дослідники розглядають професійне вигорання щодо психофізичного виснаження, що проявляється під час спілкування з людьми. Визначають причини виникнення професійного вигорання через втрати

ресурсів людини. З погляду процесуального підходу, явище професійного вигорання складається з кількох стадій. Дослідники також визначали професійне вигорання як результат стресового характеру робочого середовища. Вітчизняні дослідники вважають, що вигорання проявляється як механізм психологічного захисту через зовнішні фактори середовища. Причиною вигорання постає невдалий пошук сенсу у професійній діяльності (див. [1-60]).

Труднощі, які характерні для соціальних працівників – це розмиті межі професійної компетенції, відсутність достатньої кількості технологій вирішення професійних завдань, невизначеність критеріїв оцінки діяльності. Поняття «професійне вигорання» спочатку розглядалося як стан власного безсилля, почуття непотрібності та марності спроб досягти успіхів у професійній сфері. В даний час професійне вигорання у психологічній науці визначають як стійку реакцію на стрес, яка складається з трьох компонентів [12]:

- 1) переживання виснаження емоційних та фізичних ресурсів (емоційне виснаження);
- 2) байдужість, відсторонене ставлення до клієнтів та роботи загалом (деперсоналізація та цинізм);
- 3) почуття компетентності чи відсутності досягнень та продуктивності на роботі.

Доцільно подати хронологічну шкалу розвитку уявлень про професійне вигорання, за якою вивчення професійного вигорання відбувалося триетапно [26; 35; 57]:

1 етап (1974-1989 рр.) – концептуальне визначення («burnout», дане Г. Фройденбергером; факторні моделі (трифакторна модель, запропонована С. Маслач); процесуальні моделі (три ступеня і вісім фаз вигорання залежно від показників емоційного виснаження, редукції персональних досягнень та деперсоналізації);

2 етап (1990-1996 рр.) – на цьому рубежі вивчалися моделі взаємодії: комбінація афективних, когнітивних та мотиваційних симптомів (Т. Сох).

Також вивчення взаємодії показників «вимоги», «контроль» та «підтримка» (Р. Карасек);

3 етап (1997-2014 рр.) – запропоновано модель «залученість» – «вигорання» (К. Маслач); суб'єктно-ресурсна модель (Н. Водоп'янова); модель соціального індукування (А. Беккер).

Дослідники К. Маслач та М. Лейтер визначили, що процес розвитку професійного вигорання починається, коли енергія людини переходить у виснаження, залученість перетворюється на цинізм, а ефективність перетворюється на неефективність (див. [57]). Таким чином, за наявності різних факторів, що впливають на виникнення професійного вигорання, позитивна енергія фахівця може перейти в емоційне виснаження, що може зашкодити його здоров'ю. На даний момент трифакторна модель постає «золотим стандартом» виявлення та вивчення професійного вигорання. Тобто однофакторні або двофакторні моделі розглядають професійне вигорання з погляду лише емоційного виснаження. Просте зведення професійного вигорання до виснаження однобоко розглядає це явище. Адже проста втома на роботі не є показником професійного вигорання.

Модель «залучення» – «вигорання» показує, що вигорання відноситься до стану виснаження та цинічного відношення в роботі, а залучення визначається як позитивний мотиваційний стан бадьорості, тобто відсутність особистого залучення фахівця у професійну справу є каталізатором виникнення вигорання на роботі. На наш погляд, відсутність залученості, переживання у кожному випадку клієнта у соціального працівника є негативним показником «знаходження не на своєму місці», тобто соціальна робота передбачає роботу за істинним покликанням.

Професійне вигорання нерозривно пов'язане із емоційним вигоранням. «Емоційне вигорання є багатовимірним психологічним утворенням, при якому з'являється емоційна, інтелектуальна і поведінкова ригідність, підвищується рівень нейротизму, знижуються здатність до саморегуляції, працездатність і

професійна мотивація, втрачається здатність до адекватної рефлексії ситуацій» [6, с. 67]. Таким чином, при виникненні емоційного та професійного вигорання у соціального працівника формується емоційна та поведінкова ригідність, що негативно позначається на взаємодії у діаді «клієнт – соціальний працівник». Так, поява байдужості у діяльності соціального працівника ускладнює встановлення довірчого контакту з клієнтами, а також формальним виконанням своїх посадових обов'язків. Під яким розуміємо дії соціального працівника за однотипним алгоритмом роботи, без проникнення у суть даного випадку, в якому відбувається знеособлення важкої життєвої ситуації клієнта.

Доцільно виділити два аспекти подолання синдрому професійного вигорання: внутрішній та зовнішній ресурси. Внутрішній (особистісний) ресурс включає в себе особистісні особливості, здібності, внутрішні стани, попередній досвід, форми поведінки, що сформувалися. До зовнішніх ресурсів належать організаційні фактори, соціальна підтримка, стимуляція до розвитку та самореалізації [20].

Однак, незважаючи на методичну допомогу з боку держави, професійної спільноти, фахівці, які працюють у сфері соціальної роботи, часто зіштовхуються із проблемою професійного та емоційного вигорання. На наш погляд, від особистого відношення соціального працівника залежить якість ведення конкретного випадку, тому необхідно проводити профілактичну діяльність з попередження професійного вигорання.

Велику роль подоланні професійного вигорання відіграють такі якості особистості як свідомість життя, самоактуалізація та інтернальність [22]. Відповідно, у разі підвищення рівня особистісних (внутрішніх) ресурсів знижується ймовірність професійного вигорання. Наявність у соціального працівника ознак самоактуалізації особистості (орієнтації життя на сьогодні, внутрішнього локусу контролю, терпимості, сильної ділової спрямованості) допомагає ефективно справлятися з професійним вигоранням.

Таким чином, актуальність вивчення професійного вигорання у соціальних працівників, особливо за умов війни, є значною, необхідно посилювати роботу щодо запобігання перегоранню фахівців на роботі. Ми вважаємо, що від діяльності соціального працівника залежить якість наданих соціальних послуг, психологічна підтримка клієнта, який перебуває у скрутній життєвій ситуації, часто спричиненою воєнними діями.

1.2. Особливості прояву емоційного вигорання у соціальних працівників під час війни

Фахова діяльність поділяється на працю у звичайних побутових умовах, працю у важких та незвичних умовах, працю в умовах підвищеного ризику. «Процес трудової діяльності у ситуаціях особливого ризику може призводити до зниження як працездатності людини, так і ефективності праці, а також до негативних змін психіки та втрати ціннісних орієнтацій у праці. Порушення можуть торкатися різних напрямків трудового процесу: професійної діяльності, особистості професіонала, професійного спілкування. Ці порушення зазвичай полягають у тому, що людина не може використовувати наявні у неї особистісні можливості та засоби у зв'язку зі станом психічної втоми або втрачає свої трудові вміння та навички, внаслідок чого відбуваються порушення та деформації професійної діяльності, знижується загальна результативність праці» [6, с. 67].

Професія «соціальний працівник» теж пов'язана зі специфічним ризиком, тому що за умов широкомасштабної війни у своїй діяльності фахівець має справу з неблагополучними громадянами, особами які переживають стрес, страждання, за здоров'я та життя яких він бере на себе моральну відповідальність. Соціальний працівник, окрім професійних знань, умінь та навичок, значною мірою використовує свої особистісні ресурси, будучи

своєрідним «емоційним донором», що теж належить до факторів професійного ризику.

Несприятливі умови праці, а також недотримання вимог, що висуваються до професійних та особистих якостей, необхідних для ефективного здійснення професійної діяльності, зокрема під час війни, спричиняють різні порушення, деформації та професійні хвороби. Так, соціальним працівникам, за родом своєї діяльності залученим до тривалого напруженого спілкування з іншими людьми, властивий, як та інших спеціальностям системи «людина – людина», професійний стан, названий синдромом «емоційного вигорання».

«Термін “емоційне вигорання” (від англ. – *burnout*) був запроваджений американським психіатром Г.Дж. Фрейденбергером в 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які перебувають у інтенсивному спілкуванні з клієнтами, у емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги, або виснаження енергії у професіоналів у сфері соціальної допомоги, які відчують себе перевантаженими проблемами інших людей» [18, с. 9].

Початки дослідження цього явища мали переважно описовий і епізодичний характер. Згодом К. Маслач, одна з провідних спеціалістів з вивчення «емоційного вигорання», відходить від абстрактного поняття «енергія», використовуваного фундатором для розкриття сутності даного явища, і визначає «емоційне вигорання» як синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрату розуміння та співчуття стосовно клієнтів. Тобто замість поняття «енергія» дослідниця вводить більш конкретне та розширене поняття «синдром», під яким розуміє поєднання ознак (симптомів), що мають загальний механізм виникнення та характеризують певний хворобливий стан (і не лише психологічний) організму. Вона наголошує, що вигорання – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а радше емоційне виснаження, що виникає на тлі стресу, спричиненого міжособистісним спілкуванням. Цей стан

спостерігається у багатьох професіоналів, які працюють у сфері допомоги [18; 32; 56]. Синдром «емоційного вигорання» означається як дезадаптованість до робочого місця через надмірне робоче навантаження та неадекватні міжособистісні стосунки. Цьому визначенню відповідає і дане їм тлумачення поняття «вигорання», якому схильні передусім ті, хто альтруїстично та інтенсивно працює з людьми.

Таким чином, якщо порівняти визначення терміну «емоційне вигорання», можна висновувати про те, що фундатори не дають повного розкриття суті даного явища у своїх визначеннях, зачіпаючи лише одну зі сторін його прояву, на відміну К. Маслач, визначення якої найповніше розкриває сутність даного явища. Таким чином, під «емоційним вигоранням» розуміється стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється у фахівців соціальної сфери (див. [3; 6; 12; 18; 26; 32; 35; 36; 57]).

Узагальнюючи опис цього синдрому, виділимо основні його складові.

1. Емоційне виснаження – почуття емоційної виснаженості та втоми, викликане власною роботою.

2. Деперсоналізація часто передбачає цинічне ставлення до праці та об'єктів своєї діяльності. Зокрема, у соціальній сфері деперсоналізація проявляється у бездушному, негуманному відношенні до клієнтів, які приходять для отримання консультації, здобуття освіти та інших соціальних послуг. Часто клієнти сприймаються не як живі люди, а всі їхні проблеми та біди, з якими вони приходять до професіонала, на його думку, є благом головно для них.

3. Редукція професійних досягнень – виникнення у соцпрацівників почуття некомпетентності у своїй професфері, усвідомлення неуспіху у фаху.

Означені вище три компоненти «вигорання» певною мірою відображають специфіку тієї професійної діяльності, в якій вперше було виявлено цей феномен. Особливо в воєнний період це стосується другого компонента

вигорання, а саме деперсоналізації, яка нерідко відображає стан сфери соціального обслуговування людей та надання їм допомоги.

Виявлення синдрому «вигорання» вимагає передусім розгляду показників чи симптомів даного явища. «Емоційно напружена робота супроводжується надмірною витратою психічної енергії, призводить до психосоматичної втоми (виснаження) та емоційного виснаження (вичерпування). В результаті з'являються занепокоєння (тривога), роздратування, гнів, знижена самооцінка на фоні прискореного серцебиття, задишка, шлунково-кишкові розлади, головний біль, знижений тиск, порушення сну. Часто виникають і сімейні проблеми. Симптомами даного синдрому є почуття емоційного виснаження, знемоги; дегуманізації, деперсоналізації; негативне самосприйняття, а професійному плані – втрату професійної майстерності» [18, с. 23].



Рис. 1.1. Симптоми емоційного вигорання соціального працівника

Узагальнений перелік симптомів «емоційного вигорання» соціального працівника наступний (рис. 1.1):

- 1) втома, виснаження;
- 2) психосоматичні нездужання, безсоння, негативне ставлення до клієнтів;
- 3) негативне ставлення до самої роботи;
- 4) низький рівень компетенцій, убогість фахового репертуару робочих процесів;
- 5) зловживання препаратами: тютюном, кавою, алкоголем, наркотиками;
- 6) відсутність апетиту або, навпаки, переїдання;
- 7) негативна Я-концепція;
- 8) агресивні почуття (дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння, схвильованість до перезбудження, гнів);
- 9) занепадницький настрій та пов'язані з цим емоції (цинізм, песимізм, почуття безнадійності, апатії, депресія, відчуття безглуздості усього довкола);
- 10) переживання почуття провини.

Таким чином, симптоми «емоційного вигорання» можна поділити на фізіологічні, поведінкові та психологічні. Справжнє «вигорання» поєднує певний ступінь всіх цих компонентів. Деякі з ознак та симптомів є несвідомою спробою отримати полегшення без ідентифікації проблеми.

Фізіологічні симптоми можна поділити на три категорії:

- 1) невизначене почуття напруги у всьому тілі: головний біль, нудота, м'язова перенапруга, хронічна втома, почуття виснаження, сприйнятливність до змін показників зовнішнього природного середовища (довкілля), астенізація, низький життєвий тонус, занепад сил, постійна втома та слабкість;
- 2) психосоматичні розлади: виразки, розлади шлунково-кишкового тракту, проблеми з серцем, безсоння, надмір або недолік ваги, сприйнятливність до сезонних захворювань;
- 3) фізичні реакції на стрес: прискорений серцевий ритм, задишка, підвищений кров'яний тиск, високий рівень холестерину тощо.

Поведінкові симптоми виявляються в тому, що фахова діяльність для людини стає все важчою і важчою, а здатність виконувати її все менше і менше; працівник рано приходить на роботу і залишається надовго чи пізно приходить на роботу та рано йде; робота береться додому. Крім того, вони проявляються у гіперактивності, надмірному курінні, зловживанні кофеїном, алкоголем та наркотичними речовинами. Ті, хто страждає від «вигорання», мають тенденцію до ізоляції від робочого оточення і прагнуть бути менш залученими до справ організації.

Набір психологічних симптомів може бути поділений за наступними ознаками:

1) почуття депресії, гніву та фрустрації, порушення пізнавальних та рухових функцій організму, включаючи нестачу концентрації уваги та почуття постійного занепокоєння, тривожності;

2) почуття безпорадності, безнадійності, безвиході;

3) плаксивості, аж до нестримного реву;

4) нестача емоційної енергії, необхідної для активного щоденного життя;

5) почуття нудьги, знижений рівень ентузіазму, почуття образи, розчарування, невпевненості, провини, незатребуваності, роздратування;

6) звернення уваги на несуттєві деталі;

7) підозрілість;

8) почуття надважливості;

9) ригідність;

10) нездатність ухвалити рішення;

11) дистанціювання від колег;

12) підвищене почуття відповідальності за клієнтів;

13) негативне ставлення до самого себе, роботи та в житті загалом;

14) самокритичність.

Сила та ступінь синдрому «емоційного вигорання» залежить від особливостей людини. Але незважаючи на те, що вигорання – процес суто

індивідуальний, виділяються кілька класифікацій стадій емоційного вигорання. За однією із класифікацій, котра побудована на зовнішніх проявах «емоційного вигорання», на першій стадії симптоми виявляються у легкій формі та виражаються у турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв у роботі. На другій стадії симптоми виявляються регулярно і найважче піддаються корекції. Звичайні методи лікування тут неефективні. Людина може почуватися виснаженою навіть після гарного сну чи вихідних. Для піклування про себе йому потрібні додаткові зусилля. Ознаки та симптоми третьої стадії «вигорання» є хронічними. На цій стадії можуть розвинути фізичні та психологічні проблеми, наприклад, виразки та депресії; спроби піклування себе, зазвичай, не приносять результату, а професійна допомога може дати швидкого полегшення. Людина може ставити під сумнів цінність своєї роботи, професії та життя загалом.

За класифікацією, побудованою на внутрішніх психосоматичних проявах, також виділяються три стадії. На першій стадії «вигорання» людина виснажена емоційно та фізично, скаржиться на головний біль, застуду та ін. Для другої стадії характерні два набори симптомів: 1) розвивається негативне, цинічне, знеособлене ставлення до людей, з якими він працює (включаючи і персонал, і клієнтів); 2) виникають негативні думки щодо себе через почуття, які професіонал відчуває до клієнта. Щоб уникнути цих негативних почуттів, людина занурюється в себе, виконує лише мінімальну кількість роботи і не хоче ні з ким сваритися; а також можуть проявлятися ознаки та симптоми однієї чи обох груп. Заключна стадія, повне «вигорання», яка проявляється нечасто, виливається в повній відразі до всього на світі.

Ми сформуваємо наступну схему чинників, що сприяють синдрому емоційного вигорання соціально-демографічних в умовах війни (рис. 1.2):

- соціально-демографічні (вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи);

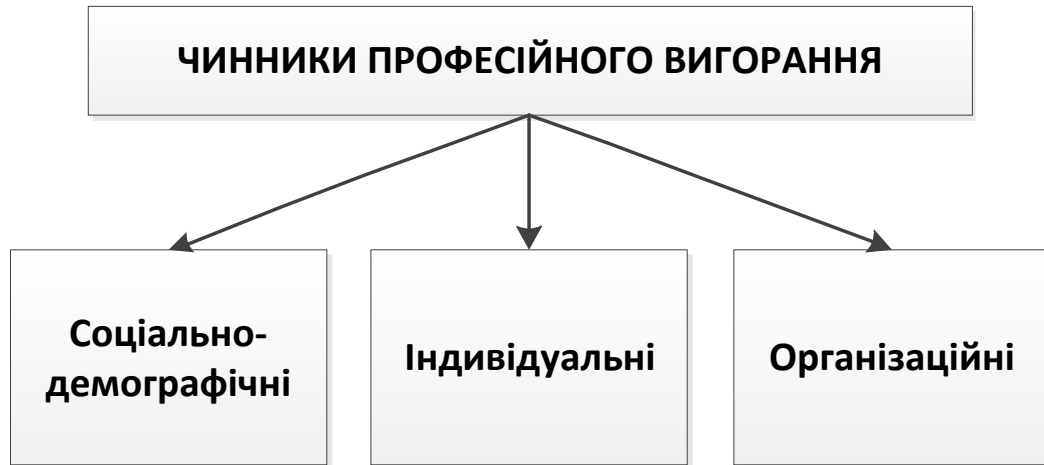


Рис. 1.2. Чинники професійного вигорання соцпрацівників

- індивідуальні (особистісні особливості, витривалість, локус контролю, стиль опору стресу, самооцінка, нейротизм (тривожність), глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень; зворотний зв'язок, екстраверсія);

- організаційні (умови роботи, робочі навантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, зміст праці, кількість клієнтів, взаємини у колективі та рольова двоїстість).

Особливо чутливі до «вигорання» молоді люди та люди середнього віку. Схильність до «вигорання» молодих пояснюється емоційним шоком, який вони відчувають при зіткненні з реальною дійсністю, яка часто не відповідає їхнім очікуванням, а вразливість старших пояснюється їх віковими фізичними та психологічними особливостями (див. [1; 3; 6; 12; 18; 26; 32; 35; 36; 57; 60]).

У чоловіків більш високі показники з деперсоналізації, а жінки більшою мірою схильні до емоційного виснаження; вчені пов'язують цю різницю, з одного боку, з переважанням у чоловіків інструментальних цінностей, а з іншого – з більшою емоційною чуйністю та менш вираженим відчуженням по відношенню до своїх клієнтів у жінок [12; 43; 57]. Крім того, вважається, що жінки зазнають більш високих навантажень ще через те, що виконують

домашні обов'язки. Є дослідження, які свідчать про наявність зв'язку між сімейним становищем і «вигоранням»: більш схильні до «вигорання» не одружені, особливо чоловіки, причому неодружені сильніше схильні до «вигорання», ніж розлучені чоловіки.

Наявні деякі дані про позитивний зв'язок між рівнем освіти та ступенем «емоційного вигорання». Причиною цього можуть бути підвищені претензії в людей із вищим рівнем освіти; однак цей зв'язок спостерігається тільки щодо деперсоналізації, а емоційне виснаження не залежить від цього чинника. Редукція професійних досягнень дає абсолютно зворотну картину, маючи найбільші значення у піддослідних із середньою, ніж вищою освітою. Дослідники інтерпретують ці кореляції складністю взаємовідносин між рівнем освіти та змістом виконуваної фахової роботи.

До індивідуальних особливостей відносять витривалість, індивідуальні стратегії опору вигоранню, локус контролю, самооцінку, активний і пасивний спосіб життя, а також мотиви вибору професійної діяльності.

Виявляється, «вигоранню» найсильніше схильні динамічні, талановиті, харизматичні, цілеспрямовані чоловіки та жінки, тобто ті, хто викладається на всі сто, за яку б справу вони не взялися. «Г.Дж. Фрейденбергер називає схильними до «вигорання» людей, які перевантажені відповідальністю та повсякденними обов'язками: це ті, хто працює надто багато протягом тривалого часу з дуже великою інтенсивністю. Сприяють «вигоранню» та прагненню неодмінного успіху, або гіпервідповідальності; наявність невеликої кількості інтересів крім роботи чи їх відсутність; впевненість людини в тому, що вона є єдиним, хто здатний зробити цю роботу. К. Маслач пише, що це явище притаманне ряду професіоналів, діяльність яких дуже різна, але їх об'єднує близький контакт із людьми, який з емоційної погляду часто дуже важко підтримувати тривалий час. Оскільки клієнти звертаються до соціального працівника за допомогою, за лікуванням чи підтримкою, вони говорять про себе те, що не є предметом їхнього щастя чи гордості, те, що вони

хотіли б тримати в секреті, те, що їх бентежить і про що важко розповісти комусь ще» [36, с. 48].

Особистісні особливості набагато сильніше впливають на розвиток «вигорання» не тільки в порівнянні з демографічними характеристиками, а й факторами робочого середовища. Зупинимося на важливішій з них – особистісній витривалості. Дана характеристика визначається як здатність особистості бути високоактивною щодня, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями та гнучко реагувати на різноманітні зміни. Витривалість пов'язана з усіма трьома компонентами «вигорання»: 1) емоційним виснаженням, 2) деперсоналізацією, 3) редукцією професійних досягнень. Інший популярний напрямок – виявлення зв'язку між «вигоранням» та індивідуальними стратегіями опору вигоранню. Високий рівень «вигорання» тісно пов'язаний із пасивними тактиками опору стресу і, навпаки, люди, які активно протидіють стресу, мають низький рівень «вигорання». Жінки продуктивніші, ніж чоловіки, використовують стратегії уникнення стресових ситуацій [6; 32; 53].

Самооцінка, хоч і повертає до «вигорання», але сама може бути відображенням чинників навколишнього середовища або навіть відображенням впливу «вигорання». Наявність позитивного зв'язку між емоційною сенситивністю та «вигоранням» підтверджено низкою досліджень. Так, люди, здатні емоційно впливати на інших, «заражаючи» їх своєю енергією, але не чутливі до емоцій інших, мають великий ризик отримати «вигорання», що зрештою негативно позначається на продуктивності їхньої роботи. Також виділяють зв'язок мотивації із «вигоранням»: людина, яка не зацікавлена у виконанні своєї роботи, «вигорає» набагато швидше, ніж та, у кого висока мотивація до цієї праці.

«До організаційних чинників відносять умови та зміст праці, ступінь самостійності, глибину контакту з клієнтами, взаємини в колективі та рольову амбівалентність, що особливо важливо під час війни. Основний наголос у вивченні впливу умов праці на вигорання було зроблено на тимчасові

параметри діяльності та обсяги виконуваної роботи. Майже всі дослідження дають подібну картину, що свідчить про те, що підвищені навантаження у діяльності, понаднормова робота стимулюють вигорання. Перерви в роботі мають позитивний ефект і знижують ризик вигорання, але цей ефект носить тимчасовий характер: рівень вигорання частково підвищується через три дні після повернення до роботи та повністю відновлюється через три тижні» [26, с. 38].

«Під змістом праці дослідники емоційного вигорання розуміють кількісні та якісні аспекти роботи з клієнтами: кількість клієнтів, частоту їх обслуговування, рівень глибини контакту з ними. Дані щодо взаємодії між вигоранням та кількістю клієнтів, які обслуговуються за певний період, не однозначні; наявність позитивного зв'язку між цими змінними підтверджується не у всіх дослідженнях. Більше певну тенденцію виявляє зіставлення глибини контакту з клієнтами та гострота їх проблем, які зазвичай сприяють виникненню вигорання. Найбільш яскраво показано вплив цих факторів у професійних видах діяльності, де гострота проблем клієнтів поєднується з мінімізацією успіху ефективності їх вирішення. Це робота з хронічними хворими або людьми, які страждають на невиліковні захворювання (СНІД, рак тощо). При цьому наголошується, що будь-яка критична ситуація з клієнтом, незалежно від її специфіки, є тяжким тягарем для працівника, негативно впливаючи на нього і призводячи до вигорання» [18, с. 46].

«З вигоранням тісно пов'язані ступінь самостійності та незалежності співробітника в роботі та можливість приймати важливі рішення. Практично всі дослідження підтверджують негативну кореляційну залежність між вказаними змінними та вигоранням. Важливе значення має стимулювання працівників; ця проблема розглядалася в руслі категорії винагороди працівників за їх працю – матеріального та морального, у вигляді схвалення з боку керівництва та подяки клієнтів» [18, с. 47]. Недостатня винагорода (грошова та моральна) або її відсутність сприяють виникненню «вигорання». При цьому відзначимо, що для

працівників у запобіганні вигоранню важлива не абсолютна кількість винагороди, а її співвідношення з власною витраченою працею та працею своїх колег, що в даному контексті позначається як справедливість. Що ж до взаємовідносин у колективі, то соціальні працівники, які отримують соціальну підтримку з боку керівництва та колег, можуть краще чинити опір стресовим впливам і тим самим бути менш схильними до «вигорання». Ще одним з організаційних чинників, що мають тісні взаємини з «вигоранням» – рольовий конфлікт та рольова амбівалентність. Під рольовим конфліктом розуміється протиріччя між функціями працівника і тим, що він реально виконує. Рольова амбівалентність передбачає відсутність значної інформації для ефективного виконання діяльності, тобто чим сильніше протиріччя між функціями працівника і чим менше інформації він отримує, тим швидше людина «вигоряє».

Таким чином, виділимо три групи факторів «емоційного вигорання» та виявляють неоднозначні їх впливи на людину; стійкість і схильність вигоранню багато в чому залежить від особистісних якостей людини, її позитивних чи негативних установок на життя і роботу загалом.

Висновки до розділу 1

Професійна діяльність соціального працівника формує жорсткі вимоги до психофізіологічних особливостей та професійних якостей фахівця-професіонала, особливо за умов ведення повномасштабної війни. Постійні стресові ситуації, проникнення в суть соціальних проблем клієнта, особиста незахищеність та інші морально-психологічні, організаційні та соціально-демографічні чинники чинять негативний вплив на здоров'я та професійну діяльність соціального працівника, що спричиняє різні порушення, деформації та професійні хвороби. Тож варто вивчати специфіку діяльності соціального

працівника в умовах війни, особистісно-професійні особливості фахівця соціальної сфери та чинники, котрі впливають на розвиток синдрому вигорання та інших ризиків, пов'язаних з його фаховою діяльністю, аби цілеспрямовано формувати значущі для діяльності властивості особистості, а, за необхідності, одночасно проводити психологічну роботу щодо запобігання професійним стресам.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИКИ

ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ФАХОВОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1. Специфіка емоційного вигорання соціальних працівників на роботі

Вигорання як емоційний стан може швидко поширюватися серед співробітників через психологічний механізм зараження колег по роботі. Як і в людини, в організаціях виявляються різні ознаки цього явища. Основними є:

- 1) висока плинність кадрів;
- 2) зниження залучення співробітників у роботу;
- 3) пошук «крайнього», «винуватого»;
- 4) антагоністичний груповий процес та наявність парних угруповань;
- 5) режим залежності, що виявляється у вигляді гніву на керівництво, безпорадності та безнадійності;
- 6) розвиток критичного ставлення до співробітників;
- 7) нестача співпраці серед персоналу;
- 8) прогресуюче падіння ініціативи;
- 9) зростання почуття незадоволеності від роботи.

Вигорання в організації підвищується, якщо на працівника покладається відповідальність за прийняття рішення за відсутності відповідних повноважень, якщо має місце неадекватний зворотний зв'язок про виконану роботу, надто жорстка конкуренція, а також періоди, коли організація перебуває у процесі реорганізації. Особливість підходу полягає у зосередженні на взаємодії особистісних та ситуаційних факторів, «емоційне вигорання» є наслідком невідповідності між особистістю та роботою. Збільшення цієї невідповідності підвищує ймовірність виникнення вигорання. Учені розглядають «вигорання»

як вияв ерозії людської душі загалом, незалежно від типу професійної діяльності[12; 18; 32]. Доцільно виділити шість сфер такої невідповідності у воєнний період.

1. Невідповідності між вимогами, що висуваються до працівника та його ресурсів. Основним є підвищені вимоги до особи та її можливостей. Вигорання може призвести до погіршення якості роботи та розриву взаємин із колегами.

2. Невідповідність між стремлінням отримати більшу самостійність у своїй фаховій діяльності, визначати способи досягнення тих результатів, за які вони несуть відповідальність, та жорсткою та нераціональною політикою управлінської роботи у організації профактивності та контролю за нею. Результатом цієї активності постає відчуття намарності своєї роботи та відсутність відповідальності за її результати.

3. Невідповідність роботи та особистості через відсутність винагороди, що переживається працівником як невизнання праці.

4. Невідповідність особистості та роботи через втрату почуття позитивної взаємодії з іншими людьми в робочому середовищі. Люди процвітають у спільноті та краще функціонують, коли вони отримують схвалення, втіху, підтримку, радість, позитивний настрій від тих людей, яких вони люблять та поважають. На жаль, у деяких видах діяльності працівники ізольовані один від одного чи підтримують лише формальні контакти. Проте найбільш деструктивним елементом у суспільстві є постійні конфлікти між людьми, які не вирішуються. Вони продукують постійне почуття фрустрації та ворожості та зменшують ймовірність соціальної підтримки.

5. Невідповідність між особистістю та роботою внаслідок відсутності уявлення про справедливість на роботі. Справедливість забезпечує визнання та закріплення самоцінності працівника.

6. Невідповідність між етичними принципами особистості та вимогами роботи під час війни.

Даний підхід є перспективним, оскільки дозволяє знайти сукупний вплив різних факторів у кожному конкретному випадку «вигорання», забезпечити адекватні превентивні заходи та перейти від розгляду «вигорання» до його усунення. Якщо звернути увагу на питання розвитку процесу вигорання спричиненого війною у соцпрацівників, то воно є підступним на самому початку. Людина, схильна до вигорання, часто мало усвідомлює його симптоми; колегам, як правило, зрозуміліше, що відбувається із одним із них. В цьому випадку необхідно подбати про нього. Іноді корисна розмова з шановним співробітником, який допоможе йому побачити те, що відбувається останнім часом. Але не завжди людина, яка страждає від «вигорання», здатна побачити себе з боку та зрозуміти, що відбувається. Особистість потребує підтримки, розуміння та комфорту, а не конфліктів.

Термін настання, прояви та наслідки «вигорання» залежить як від індивідуальних особливостей, так і від навколишнього оточення. У деяких видах професійної діяльності стреси є неминучими. Крім того, люди дійсно потребують певного рівня напруги для того, щоб робити справу та отримувати від неї задоволення. Отже, певна частка тиску необхідна, і тому стрес не є причиною «вигорання». Люди найчастіше процвітають на стресовій роботі, що вимагає постійного прагнення успіху, якщо вони відчують свою значущість і заохочуються за свою роботу, якщо вони впевнені в тому, що їхня робота має важливе значення. Стрес стає шкідливим і веде до вигорання, якщо він досягає виключно високих рівнів, коли людина, яка перебуває під його впливом, відчуває, що не може впоратися з нею. Він вигорає тоді, коли робота втрачає сенс і коли тривалий стрес переважає винагороду та підтримку. Люди по-різному реагують на стрес, але майже всі вони відчуватимуть його в тому випадку, якщо на них чинитиме сильний безконтрольний постійний тиск без відповідної підтримки. Крім того, у людей, які зазнають нудьги або фрустрації від роботи, спостерігаються зміни в хімічному складі крові, вони найбільше схильні до ракових захворювань.

Найбільш схильні до «вигорання» молоді люди, які нещодавно закінчили навчання та вперше розпочали свою професійну діяльність. Протягом перших шести місяців роботи багато хто з цих людей починає «вигоряти». Вони зневіряються, відчувають фрустрацію, розчарування і потребу змінити роботу, що характерно для «вигорання». Схильність молодих до «вигорання» пояснюється емоційним шоком, який вони відчувають при зіткненні з реальною дійсністю, яка часто не відповідає їхнім очікуванням, особливо за умов війни. Одне з джерел цих очікувань – набір думок про професіоналізм і роботу професіоналів, які формуються у нас під впливом панівної культури. Наприклад, ми очікуємо, що професіонал, закінчивши навчання та отримавши диплом, автоматично стає компетентним і здатний впоратися з будь-якою проблемою. І, звісно, молоді професіонали самі очікують від себе компетентності. Вони почуваються неадекватними, коли зіштовхуються із ситуаціями, до яких не були підготовлені. Але проблема полягає не тільки в їхніх власних нереальних очікуваннях, а й у наших очікуваннях, закладених культурою.

2.2. Шляхи профілактики емоційного вигорання соціальних працівників у воєнний час

Синдром професійного вигорання – найбільш небезпечне професійне захворювання тих осіб, хто працює з людьми, діяльність якої неможлива без спілкування: педагогів, психологів, менеджерів, лікарів, бізнесменів і політиків, й, звичайно ж, працівників соціальної сфери. Синдром професійного вигорання розвивається поетапно і зачіпає всі сфери розвитку особистості, справляючи руйнівний вплив на особистість. Вигорання деформує всю особистість фахівця, тому методи, що запобігають йому, повинні торкатися всіх сфер розвитку особистості. Синдром «вигорання» – складний психофізіологічний феномен,

який визначається як емоційне, розумове та фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається в депресивному стані, почутті втоми та спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, втраті здібностей щодо роботи та життя взагалі. У фахівця, який відчуває синдром емоційного «вигорання», з'являються різні симптоми фізичних нездужань, головний біль, безсоння, втрата апетиту або схильність до переїдання, зловживання заспокійливими чи збуджуючими засобами.

Існують різні думки щодо факторів виникнення вигорання та самих симптомів емоційного «вигорання». «Головна причина вигорання – це взаємодія з людьми. До емоційного вигорання схильні ті особи, котрі працюють у медичних, освітніх, психологічних, соціальних службах і виконують роботу, що вимагає особливих емоційних витрат. Порушення можуть зачіпати різні межі трудового процесу – професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. У зв'язку з цим профілактики та забезпечення психогігієни соціального працівника необхідно приділяти особливу увагу та сприяти створенню системи психологічної допомоги самим соціальним працівникам» [26, с. 12].

Все різноманіття вищеназваних причин, що детермінують професійні деструкції або синдром емоційного вигорання, призводить до поведінки або у формі психологічного захисту від неприємних переживань, або у вигляді конструктивної активності особистості, спрямованої на вирішення проблеми. У традиції гуманістичної психології було звернено увагу дослідників на природну активність особистості пошуку вирішення дедалі складніших життєвих проблем. У зв'язку з вивченням того, як люди справляються зі стресовими ситуаціями на повсякденному рівні, а також в екстремальних умовах, Поняття «*coping behavior*» (поведінка подолання) використовується для опису характерних способів поведінки людини в різних ситуаціях. Спочатку це поняття визначалося як сума когнітивних та поведінкових зусиль, що витрачаються людиною для послаблення впливу стресу. Сучасний підхід до

вивчення механізмів формування власної поведінки враховує наступне становище: людині властивий інстинкт подолання, однією з форм прояву якого є пошукова активність, що забезпечує участь стратегій у взаємодії суб'єкта з різними ситуаціями, що особливо викликають напругу.

Синдром вигорання поєднує групи симптомів, які виявляються разом, але оскільки вигорання як процес протікає у кожного індивідуально, то і симптоми у всіх виражаються по-різному і мають різну комбінацію (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Симптоми емоційного вигорання

Перша фаза – «напруження» є провісником і механізмом, що запускає у формуванні синдрому вигорання і супроводжується відчуттям тривожності, зниженням емоційного фону, пригніченим настроєм, депресією, байдужістю, емоційним перенасиченням. Друга – «резистенція» (опір). Дія цієї фази простежується з моменту появи напруги, як тільки людина починає усвідомлювати її наявність, вона прагне уникнути дії емоційних чинників за допомогою повного чи часткового обмеження емоційного реагування у відповідь на конкретні психотравмуючі дії. Третя фаза – «виснаження». Під емоційним виснаженням розуміється почуття емоційної спустошеності та втоми, що викликається власною роботою. Характеризується падінням загального енергетичного тону.

Протягом останніх десятиліть особливо гострою стала проблема збереження психічного здоров'я працівників соціальної сфери, котрі найперші зіштовхуються із проблемами людей, які звертаються до них за допомогою у кризових та важких ситуаціях, в тому числі і спричинених війною. Найпростіше, що може запропонувати соціальний працівник своїм підопічним, – це особиста участь, розуміння, прийняття людини такою, якою вона є. Спілкування – це найдоступніша і необхідна допомога для тих, хто звернувся до фахівця. Для кожного підопічного потрібні нові сили соціального працівника. А це незмінно призводить до виснаження, стресу та емоційного вигорання фахівців.

У практиці установ соціальної сфери виникає проблема професійної деформації як відображення особистісних протиріч між необхідною від соціального працівника мобілізацією та наявністю внутрішніх енергоресурсів, що викликають досить стійкі негативні психічні стани, що виявляються в перенапрузі та перевтомі, що призводить до формування синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності, розладів, психосоматичних захворювань. У зв'язку з цим організація роботи зі збереження психічного здоров'я соціального працівника є одним із найбільш актуальних завдань, а проблема емоційної саморегуляції – однією з найважливіших психологічних проблем, актуальних для особистісного та професійного розвитку працівника соціальної сфери.

У соціальних установах та закладах слід запровадити різні програми профілактики емоційного вигорання співробітників, основними завданнями яких могли б стати:

- 1) навчання способів профілактики емоційного вигорання;
- 2) навчання навичок виявлення ознак синдрому емоційного вигорання в себе та інших;
- 3) навчання методів та прийомів допомоги самому собі у ситуаціях професійного стресу.

Для досягнення найбільшої ефективності даних програм, їх слід проводити за певними блоками і послідовними етапами. З метою підвищення професійної майстерності соціальних працівників, формування необхідних знань та вмінь для ефективної роботи з клієнтами, профілактики професійного вигорання було б ефективно створювати в соціальних установах школи соціальних працівників під назвою «Довіра». Основними можуть стати наступні завдання.

1. Підвищення ефективності соціального обслуговування громадян похилого віку та інвалідів, а також сімей, які перебувають на обліку у службі супроводу сім'ї, реалізація законних прав та інтересів обслуговуваних, сприяння у покращенні їх соціального та матеріального становища, а також психологічного статусу під час війни.

2. Підвищення престижу праці соціальних працівників та інших спеціалістів, поширення передового досвіду надання соціальних послуг.

3. Поширення інноваційних форм та методів роботи у сфері соціального обслуговування населення під час війни.

4. Розвиток комунікативних та організаторських здібностей працівників.

5. Підвищення стійкості соціальних працівників до синдрому «професійного вигорання» як небезпечного професійного захворювання тощо.

Програма навчання має поєднувати лекції, перегляди відеоматеріалів, практичні тренінги, семінари, заняття у формі «круглого столу». Слід забезпечити регулярне проведення занять не менше двох разів на місяць. Після закінчення курсу навчання соціальним працівникам та іншим фахівцям соціальних установ слід видавати свідоцтво, підписане керівником та фахівцями школи, з підсумковими заліками за трьома блоками.

У зв'язку з цим найважливішим завданням під час війни є збереження здоров'я соціальних працівників, профілактика їх професійних захворювань, проведення консультацій щодо професійних ризиків у соціальній роботі. Слід підвищувати психологічну культуру соціальних працівників й проводити

психологічні тренінги і консультації з ними. Соціальні працівники мають чітко уявляти свої професійні можливості та обмеження, а також постійно враховувати свій психофізіологічний та трудовий потенціал. Результати цього дослідження можуть бути використані з метою прогнозування, профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання соціальних працівників як фахівцями-психологами, які працюють у відповідних організаціях, так і адміністрацією установ соціальної допомоги населенню у воєнний час.

Висновки до розділу 2

Синдром вигорання є складним комплексом симптомів, головно спричинений тривалим, інтенсивним емоційним контактом з людьми, які потребують допомоги. Чим насиченіший і постійніший контакт, тим ширше коло симптомів, що свідчить про розвиток синдрому. Надто схильні до «вигорання» професіонали, які працюють у сфері допомоги. Це люди, робота яких так чи інакше вимагає залучення в прямий безперервний контакт з різними клієнтами – здоровими людьми, пацієнтами, дітьми, інвалідами, постраждалими від бойових дій та ін. Діяльність цих професіоналів за своїм характером дуже різна, але всіх їх поєднує близький контакт з людьми, який з емоційної точки зору часто дуже важко підтримувати тривалий час. Важко, тому що година за годиною, день за днем, рік за роком вони мають справу з проблемами людей. Спілкування між професіоналом та клієнтом часто емоційно насичене, що породжує труднощі обох сторін. Синдром професійного вигорання – найбільш небезпечна профхвороба усіх людинолюбчих професій, діяльність яких неможлива без спілкування, і, насамперед, соціальних працівників. У зв'язку з цим, необхідно вивчати специфіку діяльності соціального працівника, особистісно-професійні особливості фахівця соціальної сфери та фактори, що впливають на розвиток синдрому «вигорання»

та інших ризиків, пов'язаних з його професійною діяльністю, для того, аби цілеспрямовано формувати значущі для діяльності властивості особистості, а за необхідності негайно проводити психологічну роботу щодо запобігання професійним стресам.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИКА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ

3.1. Емпіричне дослідження емоційного вигорання у соціальних працівників

Метою даної роботи було вивчення емоційного вигорання у соціальних працівників. У грудні 2023 року нами було опитано 25 фахівців даної сфери у місті Тернополі та Тернопільському районі. Формування вибірки здійснювалося виходячи з посади респондентів, наявність повної ставки в організації соціального обслуговування. Критерій займання фахівцем повної ставки було у нашому дослідженні головною умовою, оскільки робота цілий день із клієнтами у важкій життєвій ситуації, на наш погляд, сприяє швидкому настанню професійного вигорання. У дослідженні застосовувалися метод інтерв'ювання, опитувальник вигорання Maslach Burnout Inventory.

У ході дослідження ми виявили, що 36% соціальних працівників мають високий індекс вигорання. Причинами стресів на роботі вони відзначили «велику відповідальність», «завантаженість звітністю», «відсутність взаємної роботи з колегами, допомоги від них», «сильну завантаженість». На розвиток емоційного вигорання впливають такі показники як вік, стаж роботи за спеціальністю, задоволеність кар'єрним зростанням на формування синдрому емоційного вигорання. Фахівці з високим індексом вигорання мають різний стаж роботи (від 6 місяців до 21 року). Під час інтерв'ювання, соціальні працівники зазначили, що задоволені посадою і не планують претендувати на вищу посаду. Таку відмову можна пов'язати з наявним у них високим індексом вигорання, який говорить про професійне вигорання. Дані фахівці мають

середній рівень деперсоналізації, тобто починають емоційно відсторонюватися від роботи, менше співпереживати складну життєву ситуацію клієнтів. Проте, соціальні працівники з високим індексом емоційного вигорання, все ж таки мають високі показники за шкалою «редукція професійних досягнень». Це можна пов'язати з тим, що фахівці визнають себе професіоналами та обрали правильну діяльність, просто на даний момент мають професійне вигорання через певні чинники. Тому необхідно наголосити на підтримці фахівців з усунення професійного вигорання.

Чверть опитаних респондентів (24%) вважають, що часом працюють більше, ніж їхні колеги. 20% опитаних фахівців часто більш завантажені, порівняно зі своїми колегами. Такий показник може бути пов'язаний з невмінням фахівців (особливо молодих) розподіляти час та відпочинок. Вони намагаються впоратися з роботою самостійно та захоплено, з переробками за часом та без вихідних. Більш досвідчені колеги, бачачи таку завзятість, можуть перекладати й свої обов'язки на молодого фахівця. Також більша завантаженість соціальних працівників, можливо, пов'язана з відсутністю штатної укомплектованості, що веде до розширення зони обов'язків. Проте сильне навантаження лише прискорить початок професійного вигорання спеціалістів.

Виявлення байдужого та відстороненого ставлення фахівців до своїх клієнтів (шкала «деперсоналізація») показало, що 50% опитаних ніколи не виявляли черствість і цинізм і вважають негативними рисами характеру для соціального працівника. 28% фахівців дуже рідко помічають у собі моменти жорсткого ставлення до клієнтів соціальної служби. Тобто фахівці могли ставитись негативно до батьків, які жорстоко фізично поводитися зі своїми дітьми.

У фахівців виробляються певні стереотипи, які дозволяють швидко та ефективно виконувати посадові обов'язки. Однак дані стереотипи можуть негативно впливати на фахівця, які сприятимуть формуванню професійної

деформації. Першим механізмом виникнення професійної деформації є невідповідність очікувань професійної діяльності з реальністю, де відсутня підтримка з боку колег, позитивні результати роботи. Другим механізмом є стереотипи, які у подальшій фаховій діяльності можуть стати неефективними. Такими ж стереотипами у діяльності використовують 20% соціальних працівників. Вони визнали, що іноді можуть цинічно та байдуже ставитися до своїх клієнтів. У цьому дослідженні ми можемо пов'язати таку відповідь із особистісними характеристиками соціального працівника, а також з можливим професійним та емоційним вигоранням, професійною деформацією.

Фахівець, який має високу самооцінку, високо цінує себе як професіонала. Праця такого працівника визнається роботодавцями, поважається колегами та є показником задоволеності досягненнями у роботі. На наш погляд, високі показники задоволеності досягненнями у роботі фахівців можуть бути досягнуті підтримкою з боку керівництва шляхом оплачуваних курсів підвищення кваліфікації, участі у конференціях, семінарах, в яких відбувається обмін та збагачення професійною інформацією. Такі методи підвищення якості професійної діяльності є зовнішніми ресурсами, що перешкоджають виникненню вигорання на роботі. Респондентам було задано твердження «Моя робота все більше мене розчаровує»: відповідь «ніколи» обрали 28% респондентів, що, на наш погляд, є добрим показником, що вказує на задоволеність професійною діяльністю. Відповідь «дуже рідко» обрали 12% опитаних фахівців, що також є варіантом норми: у соціальній сфері є різні об'єктивні та суб'єктивні фактори, що впливають на розвиток розчарування у професії фахівців 60% соціальних працівників обрали відповідь «іноді».

До об'єктивних чинників можна віднести завантаженість у певні місяці, пов'язані зі щомісячними, щоквартальними звітами; позапланові перевірки із боку наглядових органів; невдячність з боку клієнтів тощо. Суб'єктивні фактори включають особистісні характеристики фахівців (темперамент, акцентуації характеру), взаємини з рідними, колегами.

В даний час для виявлення професійного вигорання у фахівців у діаді «людина – людина» більшість дослідників дотримується трифакторної моделі вивчення професійного вигорання. На наш погляд, ця модель дозволяє розглянути професійне вигорання об'ємно.

Згідно з результатами емпіричного дослідження, причинами вигорання соціальних працівників можна пов'язати з їхніми особистісними факторами (боязнь взяти відповідальність, невмінням домовлятися з колегами, делегувати повноваження) та зовнішніми факторами (бюрократизм, численні види звітів).

В емпіричній частині дослідження ми виявили, що 36% соціальних працівників мають високий індекс вигорання. Високий індекс вигорання здебільшого фахівці пов'язали з великою відповідальністю та сильною завантаженістю. На наш погляд, керівникам організацій соціальної сфери необхідно посилювати діяльність із запобігання професійному вигоранню працівників, особливо за умов війни. Так, необхідно збільшити штатні одиниці для розвантаження фахівців, найняти асистентів, волонтерів для допомоги. Оскільки сильна завантаженість фахівців в умовах війни, безперечно, веде до професійного вигорання, а допомога волонтерів та асистентів зможе зняти емоційну напруженість, пов'язану із відповідальною роботою.

3.2. Рекомендації щодо подолання емоційного вигорання соціальних працівників під час війни

Вигорання зазвичай виявляється наслідком професійних стресів (особливо тривалих та хронічних), але його розвиток може не обмежуватися лише професійною сферою, а виявлятися у різних ситуаціях буття людини. Більшою мірою вигорання властиве представникам допоміжних професій, чия робота пов'язана з інтенсивним, тісним спілкуванням з людьми, емоційною перенапругою. Саме до цієї категорії належать соціальні працівники. Для

зниження рівня емоційного вигорання співробітників та підвищення ефективності професійної діяльності організації загалом необхідні практичні заходи щодо профілактики та корекції вигорання фахівців. До таких заходів можна віднести:

- 1) систему заохочення (матеріального та нематеріального) фахівців, формування ставлення до професії як до важливої та значущої;
- 2) регулярний обмін досвідом серед фахівців;
- 3) навчання на курсах підвищення кваліфікації спеціалістів;
- 4) регулярні супервізії як форму вирішення важких професійних ситуацій під керівництвом професійних психологів;

Під час навчання фахівець отримує інформацію про синдром вигорання, ознаки, стадії формування, способи його подолання, набуває навичок саморегуляції, тим самим підвищує свій професіоналізм, що знижує ризик появи симптомів емоційного вигорання. На жаль, слід визнати, що короткострокові курси не дозволяють фахівцям на практиці відпрацювати навички щодо подолання симптомів професійного вигорання.

Соціальним працівникам рекомендується ділитися своїми почуттями стосовно клієнтів з колегами, щоб накопичений смutek, напруга та інші негативні прояви мали вихід. Для цієї мети є проведення дебрифінгу (обговорення) після критичної події. Обговорення передбачає можливість висловити свої думки, почуття, асоціацію. Професіонали позбавляються зтяжнього почуття провини, своїх неадекватних реакцій стосовно клієнтів. Це дозволяє фахівцям ефективно продовжувати роботу.

З метою профілактики «синдрому емоційного вигорання» значення має проведення супервізівських чи балінтівських груп, де обговорюються складні ситуації в роботі. Балінтівські групи було організовано в Лондоні у середині 50-х років минулого століття як тренінгові семінари для лікарів загальної практики. Акцент у роботі балінтівської групи робиться не так на клінічному аналізі ведення даного хворого, але в різних особливостях взаємовідносин лікаря з

пацієнтом, на реакціях, труднощах, невдачах, які лікарі самі виносять на обговорення. Цю систему можна застосувати і щодо соціальних працівників.

Група зустрічається кілька разів на місяць (тривалість зустрічі 1,5 – 2 години) протягом кількох років. Провідними групи є психологи, психотерапевти (1 – 2 особи). Стиль ведення занять – недирективний. До групи краще не включати учасників, які перебувають на роботі у прямому підпорядкуванні. На занятті можна поділитися зі своїми думками, почуттями, що спали на думку фантазіями, які не мають, на перший погляд, жодного раціонального зв'язку з предметом викладу. Супервізор відстежує під час проведення групи емоційний стан фахівців. Наголошується на емоційних міжособистісних впливах. Заняття у балінтівській групі дозволяє учасникам прояснити стереотипи дій, що перешкоджають вирішенню проблем, встановленню ефективніших взаємин із клієнтом. У роботі семінару можуть використовуватись рольові ігри, елементи психодрами, тренінг сенситивності, прийоми емпатійного слухання, невербальні комунікації тощо.

Соціальна працівники повинні мати можливість висловлюватися за умови підтримки з боку інших співробітників та створення сприятливої та довірчої атмосфери. Ситуація психологічної підтримки одне одного у колективі необхідна профілактики вигорання. Крім проведення дебрифінгу та балінтівської групи змінити стресогенну ситуацію на роботі допоможуть:

- 1) тренінг комунікативних навичок;
- 2) вироблення позитивного погляду на речі;
- 3) тренінг впевненості у собі;
- 4) навчання методам саморегуляції свого психофізичного стану (релаксація, дихальні вправи, медитація з відпускання минулих образ, прощення та ін., різні психотехнічні вправи для зняття напруги, втоми тощо).

Працюючи з чужим горем, часто спричиненим війною, соціальні працівники повинні розуміти, що ефективність їхньої роботи багато в чому залежить від внутрішнього стану та фізичного здоров'я, тому необхідно

піклуватися про себе, знати свої ресурси, сильні та слабкі сторони. Якщо фахівець не замислюється над цим, не вміє розрізнити, де його проблема, а де клієнта, то йому доводиться вирішувати подвійне завдання, своє та клієнта. Це часто непосильна ноша, що призводить до професійного та емоційного вигорання.

Сформулюємо кілька порад для фахівців соціальної сфери: «Залишайтеся самим собою! Приймайте своїх клієнтів такими, якими вони є. Немає людей позитивних чи негативних. Є те, що ми не приймаємо. А якщо не приймаємо, значить, заперечуємо це у собі. Варто зауважити, що, напевно, жоден із проблемних клієнтів не збирався раніше стати наркоманом чи волоцюгою, не кажучи вже про тих, хто отримав інфекцію випадково. Де є гарантія, що ми колись не опинимося в їхніх лавах?! Якого б ставлення ми хотіли б тоді до себе? Не всі люди стають наркоманами чи алкоголіками, але всі алкоголіки та наркомани – люди. І про це ніколи не треба забувати! Безоцінкове сприйняття системи цінностей клієнта та його сім'ї, якою б вона не була, є принципом, на якому будуються взаємини. Безоцінкове сприйняття не означає поділ поглядів і переконань, але є проявом поваги до людини, до її права вибору. Не нав'язуйте свою волю та свої переконання клієнтам. Не треба відводити людині, що звернулася за допомогою, пасивну роль, вирішуючи, що їй потрібно. Як відомо, нав'язані поради навіть дані з найкращих спонукань не виконуються.»

На завершення наведемо рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання соцпрацівників у воєнний час:

1. Приймайте активну професійну позицію та особисту відповідальність за свою роботу, свій професійний результат, за свої рішення, дії, зміни поведінки. Замість перекладання провини за власне безсилля на оточуючих та обставини, краще звернути свою енергію та увагу на реалізацію існуючих можливостей та подумати про зміну самих умов. Пасивна позиція змушує почуватися жертвою та сприяє «емоційному вигоранню» соцпрацівника.

2. Не живіть за інших їхнім життям, живіть своїм: не замість людей, а разом із ними. Не намагайтеся брати все. Виробляйте вміння говорити «ні» у разі потреби. Якщо дуже хочеться комусь допомогти або зробити за нього роботу, поставте собі питання: Чи так це йому вже потрібно? А може, він упорається сам?. Люди, які дотримуються позиції: «Щоб щось було зроблено добре, треба зробити це самому», безпосередньо йдуть до «вигорання». Не слід брати на себе більшу відповідальність за когось, ніж робить той сам. Навчіться не поспішати та брати на себе лише обдумані зобов'язання.

3. Знайдіть для себе інтереси, котрі не пов'язані з роботою, майте хобі, що приносить вам радість, це дозволить зняти робочу напругу; поєднуйте роботу з навчанням, дослідженнями, написанням наукових статей чи постів у соцмережах; читайте не тільки професійну, але й іншу літературу, просто для свого задоволення, без орієнтації на якусь користь. Робіть своє життя розмаїтішим!

4. Підтримуйте нормальний стан свого здоров'я, дотримуйтеся режиму сну та харчування, опануйте техніки саморегуляції. Будьте уважні до себе, зберігайте баланс «робота – відпочинок». Вигорання посилюється щоразу, коли межі між роботою та домом починають стиратися і робота займає більшу частину життя. Постарайтеся не брати роботу додому. Необхідно мати вільні вечори та вихідні дні.

5. Беріть участь у семінарах, конференціях, де можна зустрітися з новими людьми, обмінятися досвідом.

6. Беріть участь у роботі професійної групи, де можна обговорити особисті проблеми, що виникли під час роботи з клієнтами.

Отже, щоб уникнути появи емоційного вигорання людина має зрідка, але обов'язково оцінювати своє життя взагалі – чи живе так, як хочеться. Якщо існуюче життя не задовольняє, слід вирішити, що потрібно зробити для появи позитивних змін. Тільки належним чином піклуючись про якість свого життя,

можна залишитися ефективним спеціалістом, особливо за умов воєнних лихоліть, які спіткали нашу державу.

Висновки до розділу 3

Комплекс симптомів емоційного вигорання та ступінь вираженості синдрому емоційного вигорання залежить від тривалості та інтенсивності емоційного контакту з людьми під час професійної діяльності. Залежно від стажу і виду діяльності ступінь вираженості синдрому має різний профіль динаміки, обумовлений інтенсивністю постійного контакту з людьми, виражений як у якісних відмінностях, так і статистично достовірних відмінностях. Рівень та компоненти синдрому емоційного вигорання визначаються різними стратегіями поведінки, найбільш прийнятними у складних психоемоційних ситуаціях для професіонала. Чим різноманітніший вміст синдрому емоційного вигорання, зумовленого постійним контактом з людьми, тим ширше коло стратегій, що мають використовуватися для запобігання появи важких ситуацій.

Вигорання – не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу. Цілком виключити у професійній діяльності стрес та емоційне вигорання в сучасних умовах неможливо. Але цілком реально істотно зменшити їх руйнівний вплив на здоров'я людей. У терапії та профілактиці емоційного вигорання можна використовувати різні підходи: особистісно зорієнтовані методики, котрі спрямовані на покращення здібностей особистості протистояти стресу через зміну свого ставлення та поведінки («не можеш змінити обставини, зміни ставлення до них»); заходи, які створені задля зміни робочого оточення (довкілля), попередження несприятливих обставин.

ВИСНОВКИ

1. Різке збільшення соціальної напруженості суспільстві, що спричинене повномасштабними військовими діями в Україні, призводить до збільшення числа осіб, котрі перебувають у стані соціально-психологічної дезадаптації. Одним із прийомів психологічного захисту у стресових ситуаціях, дезадаптації у професійній діяльності є синдром «емоційного вигорання» як набутого стереотипу емоційної, найчастіше професійної поведінки. Це сутніснофункціональний стереотип, адже дозволяє дозувати і економно витратити власні енергетичні ресурси. Часто можуть наступати дисфункціональні наслідки, коли вигорання негативно позначається на виконанні рутинної фахової профдіяльності. Усе різноманіття причин, які детермінують професійні деструкції, або синдром емоційного вигорання, призводить до поведінки у формі психологічного захисту від неприємних переживань, або у вигляді конструктивної активності особистості, що спрямована на вирішення новопосталої перед нею проблеми.

2. Професія соціального працівника висуває жорсткі вимоги до його психофізіологічних особливостей та професійних якостей як фахівця-професіонала, особливо за умов ведення повномасштабної війни. Постійні стресові ситуації, проникнення в суть проблем клієнта, особиста незахищеність та інші морально-психологічні, організаційні та соціально-демографічні чинники чинять негативний вплив на здоров'я та професійну діяльність соціального працівника, що детермінує різні порушення, деформації та професійні хвороби. У зв'язку з цим, необхідно всебічно вивчати специфіку діяльності соціального працівника в умовах війни, особистісно-професійні особливості діяльності фахівця соціальної сфери та чинники, що спричиняють розвиток синдрому емоційного вигорання, а також інших ризиків, котрі пов'язані із його профдіяльністю, для того, аби цілеспрямовано формувати

значущі для діяльності властивості особистості, а, за необхідності, одночасно проводити психологічну роботу щодо запобігання вигоранню.

3. Професійне вигорання нерозривно пов'язане із емоційним вигоранням. Емоційне вигорання є багатовимірним психологічним утворенням, при якому з'являється емоційна, інтелектуальна і поведінкова ригідність, підвищується рівень нейротизму, знижуються здатність до саморегуляції, працездатність і професійна мотивація, втрачається здатність до адекватної рефлексії ситуацій. При виникненні вигорання у соціального працівника формується емоційна та поведінкова ригідність, що негативно позначається на взаємодії з клієнтами. Синдром професійного вигорання розвивається поетапно і зачіпає всі сфери розвитку особистості, справляючи руйнівний вплив на особистість. Вигорання деформує всю особистість фахівця соціальної сфери, тому методи, що запобігають цьому, повинні торкатися всіх особистісних сфер. Вигорання можна означити як складний психофізіологічний феномен, що проявляється як емоційне, розумове та фізичне виснаження через тривале психоемоційне навантаження, виражається в депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, втраті жаги до роботи та життя.

4. Головною причиною вигорання є взаємодія з людьми. Доцільно виділити два аспекти подолання синдрому вигорання: внутрішній та зовнішній ресурси. Внутрішній (особистісний) ресурс – особистісні особливості, здібності, внутрішні стани, попередній досвід, форми поведінки, що сформувалися. До зовнішніх ресурсів належать організаційні чинники, соціальна підтримка, стимуляція до розвитку та самореалізації. Сила та ступінь синдрому емоційного вигорання залежить від особливостей кожної людини. На першій стадії симптоми виявляються у легкій формі та виражаються у турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв у роботі. На другій стадії симптоми виявляються регулярно і найважче піддаються корекції. Соціальний працівник може почуватися виснаженим навіть після гарного сну чи продуктивних вихідних. Для піклування про себе йому потрібні додаткові

зусилля. Ознаки та симптоми третьої стадії «вигорання» є хронічними. На цій стадії можуть розвинути фізичні та психологічні проблеми, наприклад, депресії. За умов, що спричинені війною, фахівець соціальної сфери може ставити під сумнів якість своєї роботи, доцільність обраної професії та свого життя загалом.

5. Синдром вигорання є складним комплексом симптомів, головно спричинений тривалим, інтенсивним емоційним контактом з людьми, які потребують допомоги, спричинених різними проблемами і негараздами, віднедавна і повномасштабною війною. Чим насиченіший і постійніший контакт, тим ширше коло симптомів, що свідчить про розвиток синдрому. Фахова діяльність соцпрацівника так чи інакше вимагає прямий безперервний контакт з різними категоріями клієнтів. Діяльність професіоналів за своїм характером дуже різна, але всіх їх поєднує близький контакт з людьми, який під час війни з емоційної точки зору часто дуже важко підтримувати у доволі тривалий час. У зв'язку із цим, необхідно виявляти специфіку профдіяльності соціального працівника, особистісно-професійні особливості фахівця соціальної сфери та психологічні чинники, що впливають на розвиток синдрому вигорання. Соціальні працівники, які у часи військових лихоліть часто працюють із страждаючими та вмираючими людьми, часто відчують депресію, пов'язану з їх власними переживаннями та стереотипами, котрі можуть спотворювати об'єктивну оцінку ситуації, перешкоджати виконанню професійних обов'язків та спілкуванню з іншими. Особа, яка підсвідомо має страх смерті чи отримання поранення, неспроможна повно надати допомогу клієнтові. Коли соціальні працівники аналізують свої почуття та відчуття, діляться ними з іншими, ймовірність емоційного вигорання значно знижується. Чим різноманітніший зміст синдрому емоційного вигорання, зумовленого постійним контактом з людьми, тим ширше формування комплексу психологічних стратегій запобігання важких ситуацій у фаховій діяльності соціального працівника сучасної України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми суїцидології / під ред С. І. Яковенка. Київ: РВВ КІВС, 2002. Ч. 1. 196 с.
2. Аршава І.Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика. Дніпропетровськ : Вид-до ДНУ, 2006. 336 с.
3. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». К. : Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
4. Бандурка О.М. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу органів внутрішніх справ України : наук.-практ. посіб. Харків: НУВС, 2005. 319 с.
5. Барабой В. А., Резніков О. Г. Фізіологія, біохімія і психологія стресу. Київ: Інтерсервіс, 2013. 314 с.
6. Борищук В. О. Дослідження синдрому емоційного і професійного вигорання. *Socialpharmacyinhealthcare*. 2015. №1. С. 65-72.
7. Валуйко О. М., Гошкодеря О. В. Управління професійним стресом: навч. посібник. Київ: Скіф, 2008. 106 с.
8. Василенко Ю. О. Сучасні методи запобігання і подолання наслідків стресу. *Актуальні проблеми психології* :зб. наук. праць / НАНП України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка. К., 2012. Т. 5. Вип. 12. С. 16-22.
9. Главник О.П. Психологічні тренінги. Київ, 2002. 233 с.
10. Грибенюк Г. С. Психологічна підготовка. Черкаси : Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля МНС України, 2019. 232 с.
11. Грибук А. В. Психологічні аспекти виникнення і розвитку емоційного стресу. *Актуальні проблеми психології стрес-менеджменту* : матер. Міжнар. наук.-практ. конф. (26-27 квіт. 2019 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 24-29.

12. Грицук О. В. Основні принципи та підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. URL: http://www.nbuv.gov.Ua/old_jm/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pdf Дата звернення: 25.10.2023.
13. Губенко І. Я., Карнацька О. С, Шевченко О. Т. Основи загальної і медичної психології, психічного здоров'я та міжособового спілкування. Київ: Медицина, 2022. 296 с.
14. Гоулман Д., Девідсон Р.. Нове «Я». Вплив медитації на свідомість, тіло й мозок / пер. з англ. Олександра Асташова. Київ: Наш Формат, 2019. 264 с.
15. Грінберг Дж. Управління стресом. К., 2022. 492 с.
16. Доценко В.В. Психологічні ресурси стресостійкості майбутніх правоохоронців. *Право і безпека*. 2017. Вип. 3. С. 14–20.
17. Екстремальна психологія : підручник / за заг. ред О. В. Тімченка. Київ: ТОВ «Август-Трейд», 2007. 502 с.
18. Емоційне вигорання / упоряд. В. Дудяк. Київ: Главник, 2007. 128 с.
19. Єргієва Л. Стрес: причини й ознаки. Психологічні техніки подолання стресового стану. *Психолог*. 2012. № 6. С. 48-50.
20. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова*. 2007. № 19 (43). С. 82-85.
21. Корольчук В. М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2010. Вип. 7. С. 210-218.
22. Корольчук М. С. та ін. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів. К., 2014. 275 с.
23. Корсун С. І. Психологія діяльності працівників соціальної сфери: монографія. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 196 с.

24. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічне забезпечення соціальної роботи: монографія. Харків: ФОП Олійник, 2011. 480 с.
25. Кузікова С.Б. Основи психокорекції: навчальний посібник.. Київ: Вид-во «Академвидав», 2012.. 320 с.
26. Куфлієвський А. С. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому «вигорання» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис.... канд. психол. наук. Харків, 2006. 139 с.
27. Лесков В. О. Психологічна реабілітація військовослужбовців запасу в системі мінімізації виявів негативних психологічних наслідків локальних воєнних конфліктів. Збірник наукових праць інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К. , 2006. Т. VIII, вип. 3. С. 191-197.
28. Литвинова Г. О., Журавель Н. Т. Тренінг: Стресостійкість– шлях до успіху (тренінг для тренерів). Київ: НАВС, 2019. 54 с.
29. Лич О. М. Зв'язок здатності вирішення життєвих криз людиною похилого віку із життєстійкістю. Індивідуальність у психологічних вимірах спільнот та професій в умовах мережевого суспільства: монографія колективна / За ред. Л.В. Помиткіної, О.П. Хохліної. К.: ТОВ «АльфаПК», 2019. С. 214-219.
30. Лінде М. Психологічне консультування: теорія та практика. Київ: Академія, 2021. 256 с.
31. М'ясоїд П.А. Загальна психологія: навч. посіб. Київ: Вища школа, 2001. 487 с.
32. Малишева К. О. Синдром «емоційного вигорання» психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.04 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка. К., 2003. 16 с.
33. Марищук В. Л. Поведінка та саморегуляція людини за умов стресу. Львів, 2021. 254 с.

34. Медична та соціальна реабілітація: навчальний посібник / за заг. ред. І. Р. Мисули, Л. О. Вакуленко. Тернопіль: ТДМУ, 2005. 402 с.
35. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Т. XI. Вип. 6. Кн. II. С. 103-113.
36. Назаренко І. П. Синдром емоційного вигорання серед медичних працівників психіатричної сфери. *Новини медицини та фармації*. 2011. № 383.
37. Напрєєнко О. К. Психолого-психіатрична допомога постраждалим при збройних конфліктах: метод. реком. Київ, 2014. 34 с.
38. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник Львів : ЛДУВС, 2015. 324 с.
39. Недря К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро : ДДУВС, 2020. 124 с.
40. Охорона психічного здоров'я в умовах війни / пер. з англ. Тетяна Семигіна, Ірина Павленко, Євгенія Овсяннікова та ін. Київ: Наш формат, 2017. 1068 с.
41. Охременко О. Р. Психологічні закономірності адаптації особистості до особливих умов діяльності : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.09 психологія діяльності в особливих умовах ; Нац. акад. оборони України. К., 2005. 30 с.
42. Павелкін Р. В. Вікова психологія: підручник. К.: Кондор, 2011. 469 с.
43. Паньковець В. Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.10 / Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К., 2006. 21 с.
44. Плужник Я. А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.05 / Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. Л., 2011. 21 с.

45. Попелюшко Р. П. Особливості психологічної реабілітації учасників бойових дій засобами природничої рекреації. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. пр. / Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка. Київ, 2015. Т. XI: Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. Вип. 13. С. 198-207.
46. Прокопенко А. В. Психогігієна : навч. посібник. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 230 с.
47. Психологічна енциклопедія / авт.-упоряд. О. М. Степанов. Київ: Академвидав, 2006. 424 с.
48. Психологічна корекція посттравматичних стресових розладів : навч.-метод. комплекс / укл. Л. М. Москалюк. Київ: Вид-во Національної академії внутрішніх справ, 2014. 38 с.
49. Психологія суїцидальної поведінки: діагностика, корекція, профілактика / під ред. С. І. Яковенка. Київ: РВВ КІВС, 2000. 200 с.
50. Психологія суїциду : навч. посіб. / за ред. В. П. Москальця. Івано-Франківськ : Плай, 2002. 260 с.
51. Савчин М.В. Загальна психологія : навч. посіб. Київ: Академвидав, 2019. 464 с.
52. Сельє Г. Стрес без дистресу. Львів, 2021. 126 с.
53. Стресостійкість : навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.
54. Сучасні методи і засоби для визначення і діагностування емоційного стресу : монографія / за заг. ред. О. П. Мінцера. Вінниця : ВНТУ, 2010. 228 с.
55. Терлецька Л.Г. Психічне здоров'я особистості. Технологія самоаналізу: монографія. Київ: Київський університет, 2003. 150 с.
56. Фурман А.В. Психодіагностика особистісної адаптованості. Тернопіль: Економічна думка, 2000. 197 с.
57. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: монографія. Тернопіль: ТНЕУ, 2015. 220 с.

58. Чухраєва Г. В. Стреси та дистреси в психологічній діяльності працівників соціальної сфери. *Вісник Харківського національного університету*. 2016. № 59. С. 94-97.

59. Шелков В. Ю. Профілактика стресу методами психологічної саморегуляції. *Український медичний часопис*. 2009. № 2 (70). С. 57-59.

60. Яценко Т. С. Психологічні основи групової психокорекції: навч. посіб. Київ: Либідь, 1996. 264 с.