

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Західноукраїнський національний університет**  
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій  
Кафедра психології та соціальної роботи

**БАДЗАЙ Христина Романівна**

**Вплив емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників / The impact of emotional burnout on the professional functioning of social workers**

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

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи  
СРз-41  
Х.Р. Бадзай

---

Науковий керівник:  
к.е.н., доцент,  
С.М. Миколюк

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ А.Н. Гірняк

**ТЕРНОПІЛЬ-2025**

## АНОТАЦІЯ

**Бадзай Х.Р. Вплив емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників.** Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 231 Соціальна робота. Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2025. 45 с.

У бакалаврській роботі проведено дослідження впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників. Зокрема, вивчена специфіка проблеми впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників, показана теорія і практика вивчення емоційного вигорання соціальних працівників, показана рефлексивно-розвиваюча технологія подолання емоційного вигорання у соціальних працівників.

## ANNOTATION

**Badzai H.R. The impact of emotional burnout on the professional functioning of social workers.** Manuscript.

Research on obtaining an educational degree «bachelor» in specialty 231 Social Works. West Ukrainian National University, Ternopil, 2025. 45 p.

The bachelor's thesis conducted a study of the impact of emotional burnout on the professional functioning of social workers. In particular, the specifics of the problem of the impact of emotional burnout on the professional functioning of social workers were studied, the theory and practice of studying emotional burnout of social workers were shown, and a reflexive-developing technology for overcoming emotional burnout in social workers was formed.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Поняття емоційного вигорання, його компоненти.....	6
1.2. Причини та прояви емоційного вигорання соціальних працівників.....	11
Висновки до розділу 1 .....	14
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: НАУКОВЕ ОСМИСЛЕННЯ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ .....</b>	<b>15</b>
2.1. Вигорання соціальних працівників як об’єкт вивчення науки .....	16
2.2. Практичне дослідження впливу соціально-психологічних чинників на синдром емоційного вигорання соціальних працівників .....	22
Висновки до розділу 2 .....	26
<b>РОЗДІЛ 3. РЕФЛЕКСИВНО-РАЗВИВАЮЧА ТЕХНОЛОГІЯ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....</b>	<b>28</b>
Висновки до розділу 3 .....	37
ВИСНОВКИ .....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	42

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження** зумовлена зростаючою увагою до психоемоційного стану фахівців, які працюють у сфері допомоги. Соціальні працівники виконують важливу місію, взаємодіючи з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, що вимагає високого рівня емпатії, стресостійкості та самоконтролю. Однак постійна емоційна напруга, необхідність вирішення складних соціальних ситуацій та високі професійні очікування створюють умови для розвитку синдрому емоційного вигорання. Емоційне вигорання негативно впливає як на психологічне благополуччя працівників, так і на їхню професійну ефективність. Воно може призводити до зниження продуктивності, появи професійної апатії, порушення комунікації з клієнтами та колегами, а також до збільшення ризику професійного вигорання у команді. Водночас недостатня увага до цього явища може спричиняти плинність кадрів, що особливо актуально в умовах сучасних соціально-економічних викликів. Дослідження цієї проблематики дозволить не лише глибше зрозуміти механізми впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників, але й розробити ефективні стратегії профілактики та подолання цього явища. Таким чином, ця тема є важливою для підвищення якості соціальних послуг, підтримки професійного здоров'я фахівців та забезпечення сталого розвитку соціальної сфери.

**Стан дослідження проблеми.** Проблема впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників є актуальним напрямом досліджень у сфері психології, соціології та управління. Учені приділяють значну увагу вивченню цього явища, розглядаючи його як одну з ключових загроз ефективності роботи представників допоміжних професій. У вивченій нами науковій літературі [1-39] виділено основні чинники, які сприяють розвитку емоційного вигорання серед соціальних працівників,

зокрема постійна робота зі складними життєвими ситуаціями клієнтів, висока емоційна залученість, надмірне навантаження, нестача ресурсів та підтримки. Також наголошується на негативних наслідках цього явища, які включають зниження професійної ефективності, порушення стосунків з клієнтами та колегами, а також погіршення психологічного та фізичного здоров'я працівників. Попри значний обсяг проведених досліджень, залишаються недостатньо розкритими механізми впливу емоційного вигорання на якість соціальних послуг, а також шляхи профілактики та подолання цього явища в умовах сучасних соціальних викликів. Потребують детального аналізу індивідуальні, організаційні та системні чинники, які впливають на виникнення вигорання, а також практичні інструменти для його мінімізації в діяльності соціальних працівників. Таким чином, дослідження цієї проблеми залишається відкритим і має значний науковий та практичний потенціал.

**Мета дослідження:** проаналізувати вплив емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників та визначити способи його подолання.

**Об'єкт дослідження:** професійне функціонування соціальних працівників.

**Предмет дослідження:** вплив емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників, а також чинники, що зумовлюють його виникнення.

**Завдання дослідження:**

- 1) розкрити зміст поняття емоційного вигорання та його компонентів;
- 2) з'ясувати причини та прояви емоційного вигорання соціальних працівників;
- 3) вивчити специфіку проблеми впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників;
- 4) дослідити теорію і практику вивчення емоційного вигорання соціальних працівників;

5) показати доцільність застосування рефлексивно-розвиваючої технології подолання емоційного вигорання у соціальних працівників.

У дослідженні будуть застосовані такі **методи**: теоретичний аналіз літератури для вивчення концепції емоційного вигорання та його впливу; експертне опитування соціальних працівників для збору емпіричних даних; методи математичної статистики для аналізу та інтерпретації отриманих результатів.

**Наукова новизна.** Дослідження розширює теоретичне розуміння впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціальних працівників, виявляючи специфічні аспекти цього явища, характерні для соціальної роботи. Обґрунтовано взаємозв'язок між рівнем емоційного вигорання, продуктивністю професійної діяльності та якістю надання соціальних послуг.

**Практичне значення.** Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм профілактики та подолання емоційного вигорання серед соціальних працівників. Запропонована рефлексивно-розвиваюча технологія, що може реалізовуватися в межах корекційної програми з подолання емоційного вигорання, сприятиме підвищенню ефективності професійної діяльності, покращенню психологічного стану працівників і якості соціальної підтримки, яку вони надають клієнтам.

**Структура кваліфікаційного дослідження.** Робота складається з вступу, трьох розділів з висновками до кожного, загальних висновків, списку літературних джерел з 39 джерел. Загальний обсяг дослідження склав 45 сторінок, основний текст висвітлений на 39 сторінках. За результатами проведеного дослідження у 2025 році опубліковані авторські тези.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

### 1.1. Поняття емоційного вигорання, його компоненти

Одним із найчастіших психологічних захворювань у людей, які працюють із соціумом, є синдром професійного вигорання. Це сутнісно стосується представників усіх професій, де немає можливості обійтися без комунікації: підприємців, викладачів, медиків, працівників соціономічної сфери, а також підвищення запитів до професіоналізму соціальних працівників з боку держави та з боку клієнтів збільшили інтерес до поняття емоційного вигорання та професійної компетентності фахівців. Професія «соціальний працівник» є вкрай важливою, адже несе у собі моральну відповідальність за життєдіяльність інших. На здоров'я та моральну зосередженість соціальних працівників впливає багато чинників. Зокрема, через постійний контакт з іншими людьми – прийняття він негативу, що з вирішуваними питаннями, складних маніпуляцій із соціальними і адміністративними органами та інших взаємодій із людьми.

Поняття «емоційне вигорання» вперше було сформульоване у 1974 році американським психологом Х.Дж. Фройденбергером. Мета роботи вченого полягала у тому, щоб визначити психологічний стан здорового фахівця, який перебуває у постійному контакті з людьми. Атмосфера навколо цього контакту визначалася як емоційно-насичена. Х.Дж. Фройденберг виділив основні симптоми вигорання працівника, а саме: хронічна втома, негативне ставлення до роботи, зниження професійної ефективності, втрата мотивації [2; 16; 18; 22; 27; 34].

Дослідження Фройденберга стали основою для подальших робіт у сфері психології та менеджменту, зокрема для розвитку трикомпонентної моделі емоційного вигорання, створеної К.Маслач та С. Джексон. На їх думку емоційне вигорання розвивається не лише через стрес чи фізичну втому, а це є процесом комплексним, що включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію (відчуження від інших людей) і зниження професійної ефективності [28; 38].

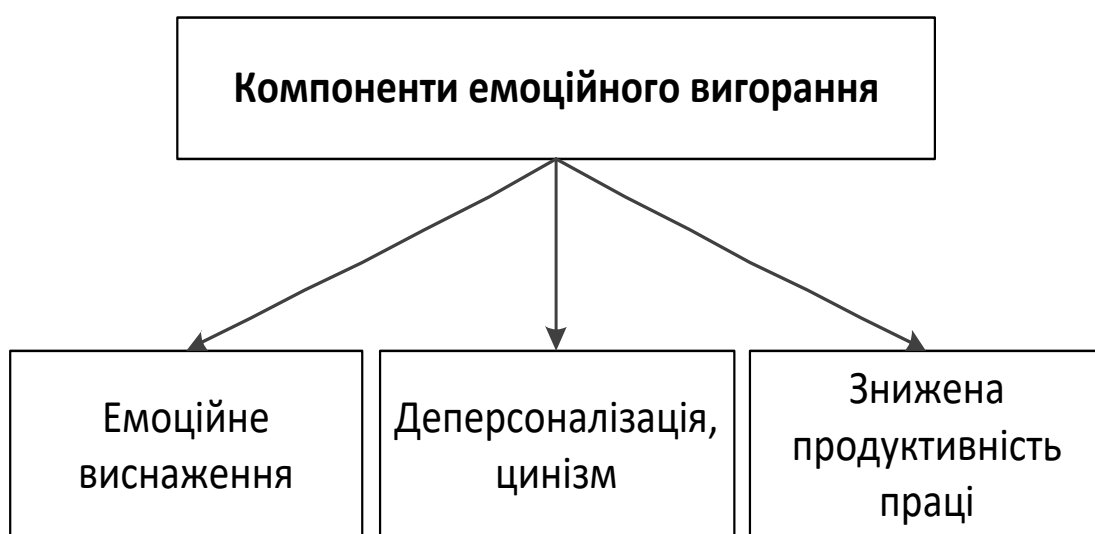


Рис. 1.1. Компоненти емоційного вигорання

1) емоційне виснаження (центральний аспект вигорання, що характеризується фізичним і психічним виснаженням через тривалий стрес на роботі. Людина, яка переживає емоційне виснаження, відчуває брак енергії, втому, апатію і зниження активності);

2) цинізм або деперсоналізація (відчуження від роботи та людей, з якими працює. Людина починає ставитися до своїх клієнтів або колег як до

об'єктів, а не до людей, що має негативний вплив на професійну взаємодію та ефективність);

3) зниження особистих досягнень або зниження продуктивності праці (відчуття неефективності, невдоволення результатами своєї діяльності, зниження самооцінки в професійній сфері. Людина відчуває, що її внесок не має значення, а це призводить до розчарування і зниження мотивації) [38].

Один з основних дослідників емоційного вигорання, який співпрацював з Крістіною Маслач був Вільям Шауфелі. К. Маслач та В. Шауфелі описують вигорання як процес «ерозії» або «вимивання» психічної енергії. Це явище розвивається поступово, непомітно для людини, без визначених часових меж, і веде до незворотного виснаження. Воно впливає не лише на сферу активації, але й торкається інших аспектів особистості, таких як ціннісно-мотиваційна та вольова сфери [38; 39].

Вільям Шауфелі значно розширив розуміння вигорання. У своїх дослідженнях ним виявлено вплив вигорання не лише на окремих працівників, але й на організації в цілому, відзначаючи, як вигорання може впливати на ефективність роботи, здоров'я, мотивацію та загальний моральний стан колективу. У 1994 році Шауфелі запропонував свою власну двофакторну модель вигорання в якій він орієнтувався на дослідження психологічних факторів, що призводять до вигорання, а також на його наслідки для особистості та професійної діяльності [39].

У 1988 А. Пайнс і Е. Аронсон запропонували однофакторну модель емоційного вигорання, яка вказує на те, що емоційне вигорання виникає через хронічний стрес та емоційне виснаження, спричинені перевантаженнями на роботі та відсутністю ресурсів для відновлення. У цій моделі не враховуються інші аспекти вигорання, такі як деперсоналізація чи зниження досягнень в роботі.

«У зарубіжній літературі синдром вигорання позначають терміном «burn-out». У перекладі цей термін можна порівняти з такими еквівалентами як «згоряння», «вигорання»» [8, с. 25]. Цей синдром належить до явищ

особистісної деформації та являє собою багатовимірний конструкт, що включає сукупність негативних психологічних переживань, які виникають внаслідок тривалих та інтенсивних міжособистісних взаємодій, що відрізняються високою емоційною насиченістю або когнітивною складністю. Це своєрідна психологічна відповідь на хронічний стрес, пов'язаний із міжособистісною комунікацією. Ганс Сельє виокремив три основні стадії стресу: стадія тривоги, стадія резистентності (опору) та стадія виснаження. На стадії тривоги – організм людини реагує на стресовий фактор мобілізацією ресурсів, що може супроводжуватися занепокоєнням, напруженістю та підвищеною активністю; на стадії резистентності (опору) організм намагається адаптуватися до тривалого впливу стресу і в цей період людина може здаватися продуктивною та стійкою, проте внутрішні ресурси поступово виснажуються; на стадії виснаження – резерви організму вичерпуються, що призводить до емоційної та фізичної втоми, зниження мотивації, апатії, дратівливості, а іноді й до серйозних психосоматичних розладів.

Таким чином, емоційне вигорання проходить ті ж стадії, що й стрес, але має більш глибокий і тривалий вплив на особистість, продуктивність праці та її ефективність, а також на загальний стан здоров'я людини [28].

На думку Е. Гребот «емоційне вигорання – це психоемоційний стан, що розвивається через брак мотивації, усвідомлення та самоконтролю, і характеризується відчуттям очікування покарання замість винагороди за виконану роботу» [37, с. 213].

У вітчизняній науці інтерес до феномену емоційного вигорання виник порівняно недавно.

Згідно з науковим трактуванням М. Корольчука «емоційне вигорання – вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні впливи, що травмують психіку» [18, с. 9].

За визначенням М. Павлюк, Д. Журавської та Клімишиної Н. «емоційне вигорання є набутим стереотипом емоційної, частіше за все професійної поведінки, що дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси. В той же час, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли емоційне вигорання негативно позначається на виконанні професійної діяльності і стосунках із іншими людьми» [28].

О. Грицук зазначає, що синдром емоційного вигорання є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина», що розвивається у часі [9].

Науковець В. Бойко, виділив етапи розвитку синдрому емоційного вигорання. За його теорією, цей синдром складається з трьох основних фаз: напруження, резистенції, виснаження, які наочно ілюструють поступовий процес руйнування психічних і фізіологічних ресурсів людини, що призводить до важких наслідків для її здоров'я та ефективності в роботі [28].

Сам по собі синдром емоційного вигорання виглядає як набір негативних переживань психіки, що виникає під час довгих і частих міжособистісних соціальних контактів. Ці контакти відрізняються високою когнітивною складністю [8]. Синдром емоційного вигорання належить до феноменів особистісної деформації та розглядається як складний, багатовимірний психологічний конструкт. Він охоплює сукупність негативних психологічних переживань, когнітивних і поведінкових реакцій, що виникають у відповідь на стресові ситуації, пов'язані із тривалими та інтенсивними міжособистісними контактами. Такі взаємодії, зазвичай, супроводжуються високим рівнем емоційної напруги або когнітивного навантаження, що з часом виснажує внутрішні ресурси особистості. У результаті формується специфічна захисна реакція організму, яка проявляється у зниженні професійної мотивації, емоційному виснаженні, знеособленні та зниженні особистісних досягнень.

## **1.2. Причини та прояви емоційного вигорання соціальних працівників**

Робота соціальних працівників належить до складних і відповідальних видів діяльності. Такі фахівці завжди інтелектуально напружені. Вони виконують великий обсяг роботи, їх пам'ять постійно навантажена величезною кількістю інформації. Їм необхідно мати міцне здоров'я, як фізичне так і психічне. У їх сфері потрібно демонструвати творчий підхід, а також необхідно постійно брати на себе відповідальність за всі комунікації із клієнтом. Тільки у тому випадку, коли всі перелічені якості яскраво виражені, діяльність можна назвати професійною або фаховою. Однак водночас робота пов'язана з високою фізіологічною витратою нервових процесів для організму. Професійна діяльність соціальних працівників передбачає емоційну насиченість та високу концентрацію факторів, що викликають стрес. Емоційна складова від зробленої роботи двояка, адже фахівець отримує задоволення від затрачених зусиль і розуміння своєї значущості, проте також соціальний працівник може відчувати пригнічення через нездатність налагодити спілкування з клієнтом, відчувати заздрість до більш успішних колег, розчаровуватися в професії.

Аналізуючи професійну діяльність фахівців соціальної сфери можемо говорити про високу ймовірність розвитку стресів, що є наслідком неготовності соціальних працівників до труднощів у роботі. Неготовність може бути пов'язана з невідповідністю роботи та інтересами сім'ї, власними інтересами, відсутністю емоційної розрядки соціального працівника, конфліктами з колегами чи клієнтами, війна, відсутність безпеки та іншими причинами.

Отже, причин, які сприяють виникненню синдрому емоційного вигорання є дуже багато. Слід також зазначити, що існують певні групи людей, які особливо схильні до розвитку синдрому емоційного вигорання. До таких людей можна віднести:

- перфекціоністів, які надто серйозно ставляться до виконання будь-якої роботи і приділяють увагу навіть найменшим деталям. Такий підхід до виконання поставлених завдань швидко призводить до виснаження, оскільки вимагає постійної концентрації уваги та зусиль;
- людей, які схильні надмірно співчувати, а також ті, чия професійна діяльність потребує постійного застосування емпатії, наприклад, психологи, соціальні працівники, педагоги, лікарі;
- мрійників та ідеалістів, які не завжди адекватно здатні оцінити свої можливості та намагаються досягти успіху за короткий час. Розбіжність між їхніми сподіваннями і реальністю часто негативно впливає на їхній психоемоційний стан [31].

Перевтома психіки вважається основним чинником появи емоційного вигорання. Вигоранню можуть сприяти наступні фактори (рис. 1.2).

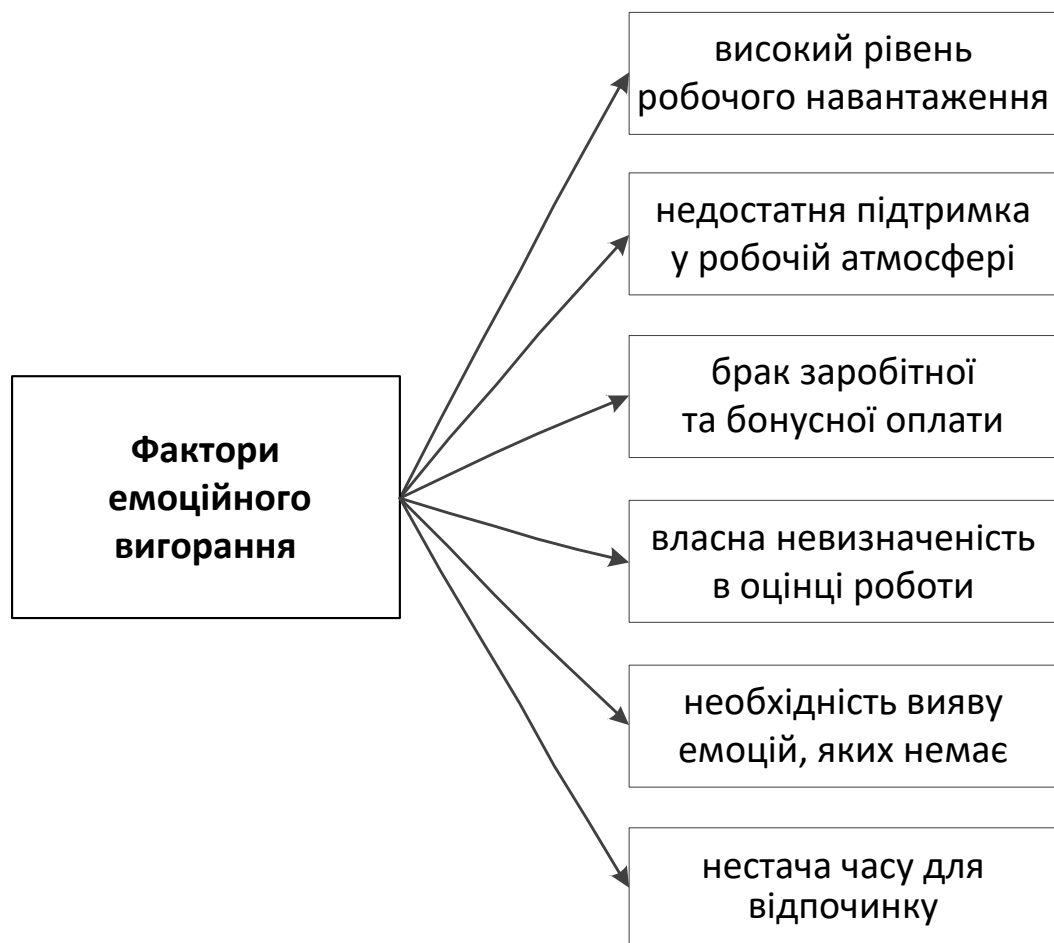


Рис. 1.2. Фактори емоційного вигорання соціального працівника

Емоційне вигорання соціального працівника є серйозним викликом, адже його робота часто пов'язана з високим рівнем стресу, емоційного, фізичного навантаження та взаємодії з людьми, які переживають важкі життєві ситуації. Це явище є комплексним процесом, який впливає не лише на психічний стан людини, а й на її фізіологічні функції. Внаслідок цього симптоми емоційного вигорання можуть проявлятися як у вигляді фізичних, так і психологічних порушень.

До фізичних симптомів можна віднести постійну втому, головний біль або інші фізичні проблеми (серцеві порушення, проблеми з шлунково-кишковим трактом), безсоння чи труднощі зі сном, втрата апетиту або переїдання, часті захворювання через ослаблений імунітет.

До психологічних симптомів належать: апатія або спустошеність, низька мотивація і невпевненість у результатах своєї роботи, відчуття власної неефективності, втрата інтересу до роботи і виконуваних завдань, поява депресії або гніву без явних на то причин, відчуття тривоги, когнітивні порушення.

Окрім фізичних та психологічних симптомів емоційно вигорання можна виділити соціальні симптоми – відчуження від колег, друзів, родини; втрата здатності встановлювати здорові межі з клієнтами або колегами по роботі; виникнення конфліктів; нехтування робочими обов'язками, зменшення рівня співпраці.

За В. Бойком кожна фаза емоційного вигорання супроводжується певними симптомами:

під час фази напруження людина стикається з ситуаціями, які викликають сильний стрес, що, в свою чергу, сприяє появі таких симптомів як: тривога, депресія, відчуття безвихідді в даній ситуації, невпевненості в собі. На цьому етапі індивід ще має емоційну реакцію на ситуацію, але відчуває значну психічну напругу;

у фазі резистенції людина намагається адаптуватись до стресових умов, проте її дії та реакція стають неадекватними і часто не відповідають ситуації.

Спостерігаються симптоми неадекватного емоційного реагування; емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій, зниження мотивації та продуктивності праці [18].

Нарешті, фаза виснаження спричиняє появу у людини симптомів емоційного дефіциту, емоційної відчуженості, розвитку особистісної відчуженості або деперсоналізації.

Говорячи про проблему синдрому психологічного вигорання, слід зосередити свій інтерес на формуванні індивідуальних характеристик у ході професіоналізації. Вона виступає не лише як результат безпосередньої адаптації людини до обраної спеціальності, а й як компенсація-приспосовування. Це означає, що індивід під впливом робочих умов за підтримки власної волі може впоратися і створити нові конкретні індивідуальні особливості, здатні подолати труднощі в трудовій сфері.

## **Висновки до розділу 1**

Емоційне вигорання – це механізм психіки людини, який сприяє захисту внутрішнього світу індивіда, впливає на усунення емоцій, на травмуючі впливи. Воно найчастіше представлене у вигляді стереотипу професійної та емоційної поведінки. Сутнісно це економне витрачання психічних ресурсів. При роботі в соціальній сфері мається на увазі безперервний зв'язок з іншими людьми і готовність людини впоратися зі своєю природною сором'язливістю і легко спілкуватися з клієнтами. Основним ресурсом подолання складних ситуацій вважається життестійкість, яка може сприяти розвитку емпатійності та готовності особистості до виникнення складних ситуацій та їх успішного вирішення.

Основними причинами виникнення емоційного вигорання є високі вимоги на роботі, низька соціальна підтримка та відсутність механізмів відновлення. У соціальних працівників цей процес посилюється через часте

перебування в стресових ситуаціях, надання допомоги людям, які переживають кризу, та відсутність можливості відновити емоційну рівновагу через брак часу та ресурсів.

Емоційне вигорання у соціальних працівників може бути як психологічним (почуття виснаження, депресія, відчуття безсилля) так і фізичним (хронічна втома, порушення сну). Прояви емоційного вигорання призводять до зниження ефективності виконання професійних обов'язків, погіршення взаємодії з клієнтами та колегами, а також зниження рівня задоволеності своєю професією. Основним ресурсом подолання складних ситуацій вважається життєстійкість, яка може сприяти розвитку емпатійності та готовності особистості до виникнення складних ситуацій та їх успішного вирішення.

Можемо зробити висновок, що до роботи соціального працівника потрібно привернути більше уваги, вивчати його особистісні та професійні особливості, всі фактори, що впливають на різні сторони особистості спеціаліста щодо запобігання професійним стресам. Загалом, вивчення емоційного вигорання є важливим для розуміння специфіки роботи соціальних працівників, а також для розробки механізмів його попередження та подолання. Поглиблене вивчення причин, проявів та наслідків цього явища дозволяє визначити ключові моменти для поліпшення умов праці та забезпечення підтримки соціальних працівників.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: НАУКОВЕ ОСМИСЛЕННЯ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

#### 2.1. Вигорання соціальних працівників як об'єкт вивчення науки

Особливість діяльності фахівців соціальної сфери полягає у підтримці людей, які її потребують, при цьому професійне вигорання створює труднощі та проблеми в процесі праці, знижуючи ефективність працівників, провокуючи відчуження і навіть уникнення контактів з людьми (клієнтами, пацієнтами, одержувачами послуг). Себто можна говорити, що професійне вигорання є актуальною проблемою сучасного суспільства, симптоми якого відзначаються у значної частини соціальних працівників. Це неминуче позначається не лише на рівні їхньої професійної успішності та якості життя, а й опосередковано на цих показниках у тих, з ким вони працюють у рамках своєї трудової діяльності.

Спочатку цей стан розглядалося як поєднання двох компонентів – стану знемоги та почуття власної марності. На даний момент вигорання (професійне вигорання) визначають як стійку реакцію на хронічний робочий стрес, що складається з трьох компонентів – переживання виснаження емоційних та фізичних ресурсів (емоційне виснаження); байдужості, відстороненого ставлення до клієнтів чи роботи в цілому (деперсоналізація чи цинізм) та почуття некомпетентності чи відсутності досягнень та продуктивності на роботі [2; 19; 26; 35].

На основі проведеного аналізу літератури з проблеми вигорання [1-39] нами була зроблена спроба систематизувати наявні погляди на стан емоційного вигорання у психологічній науці (табл. 2.1). Подані дані хоч і охоплюють лише частину досліджень, все ж таки дають можливість виділити етапи розвитку уявлень про вигорання. Можна простежити, як розширювався

контекст феномена – від концептуального опису стану хронічної втоми соціальних працівників, що виникає на робочому місці, до феномену, властивого людям у наш напружений, нестабільний час не тільки на роботі, а й поза робочою обстановкою.

Таблиця 2.1

## Характеристика моделей емоційного вигорання соціальних працівників

ЕТАП	ТИП МОДЕЛІ	ХАРАКТЕРИСТИКА
Перший	Концептуальне визначення burnout	Емоційне виснаження, що пов'язане з професійною діяльністю фахівців
	Трифакторна	Симптомокомплекс, що складається з емоційного виснаження (emotional exhaustion), деперсоналізації personal accomplishment)
	Процесуальна	Стадіальна зміна професійної поведінки (зниження самоефективності) у відповідь на робочий стрес
		Поетапно (4 етапи: ентузіазм, застій, розчарування та апатія) прогресуюче «розчарування» в роботі, втрата початкового ідеалізму, енергії та мети, обумовлене робочими умовами професій, що допомагають людям
	Однофакторна	Психофізичне виснаження, що виявляється на особистісному рівні та в міжособистісних відносинах. Виснаження в когнітивній, емоційній та фізичній сферах, викликане тривалим перебуванням в емоційно навантажених фахових ситуаціях
	Двофакторна	Дисфоричний, дисфункціональний стан в емоційній сфері та зниження професійної ефективності
	Чотирьохфакторна	Фактор деперсоналізації поділений на деперсоналізацію по відношенню до роботи та реципієнтів
	Процесуальна	В залежності від умов професійної діяльності та індивідуальних особливостей захопленість роботою змінюється втому та виснаженням емоційно-мотиваційної сфери
Другий	Взаємодія Jobstrainmodel /	Взаємодія між вимогами (психологічними та фізичними стресорами на роботі:

	demand-controlmodel	перевантаження роботою, брак часу, несподівані завдання, конфлікти), контроль (повноваження на прийняття рішень) та підтримка з боку керівництва, керівників, колеги чи підлеглих)
	Процесуальна	Вигорання (burnout) концептуалізоване як фаза у загальному процесі вигорання (wornout), а не лише як обмежений професійною діяльністю психічний стан чи синдром
	Двофакторна	Емоційне виснаження, виражене афективним компонентом, деперсоналізацією по відношенню і до себе, і до інших
	Дисбалансу винагороди за зусилля	Взаємодія між зовнішніми факторами (робоче навантаження) та винагородою (гроші, повага, кар'єрні можливості та безпека)
	Процесуальна реакція на стрес	Вигорання – вироблений механізм психологічного захисту у відповідь на дію зовнішніх (організаційних, соціально-психологічних) факторів і залежить від внутрішніх (особистісних) характеристик
Третій	Процесуальна	Вигорання відбувається в континуумі «залученість» – «вигорання», коли енергія, залученість та ефективність перетворюються на виснаження, цинізм, неефективність
	Екзистенційна	Екзистенційна структура (спотворення ціннісно-сислової сфери особистості), «плата за нереалізовані життєві очікування». значимості роботи складає свідомість своєї професійної компетентності та ефективності
	Трифакторна	Вигорання описується факторами «деморалізація», «виснаження» та «втрата мотивації»
	Трифакторна інверсна	Залученість, що включає фактори «енергійність», «цілеспрямованість» і «занурення» (vigor, dedication and absorption), є протилежністю вигорання
	Компенсаційна	Негативні наслідки високих фахових вимог можуть бути компенсовані за рахунок створення та активації ресурсів. Робочі вимоги та ресурси визначаються у когнітивній, емоційній та фізичній сферах. Поєднання робочих вимог та ресурсів зберігає особистісне та організаційне функціонування
	Медіації	Організаційний контекст вигорання–

		взаємозв'язок структури із шести сфер трудового життя: робоче навантаження, контроль, винагорода, співтовариство, справедливість та цінності
	Соціального індукування	У трудових колективах вигорання може «передатися» серед співробітників, може переноситися в сім'ю, «заражаючи» партнера
	Суб'єктно-ресурсна	Вигорання обумовлено динамікою зниження ресурсозабезпеченості суб'єкта праці до критичного рівня

В результаті аналізу наукової літератури нами запропоновано хронологічну шкалу розвитку уявлень про професійне вигорання (рис. 2.1).

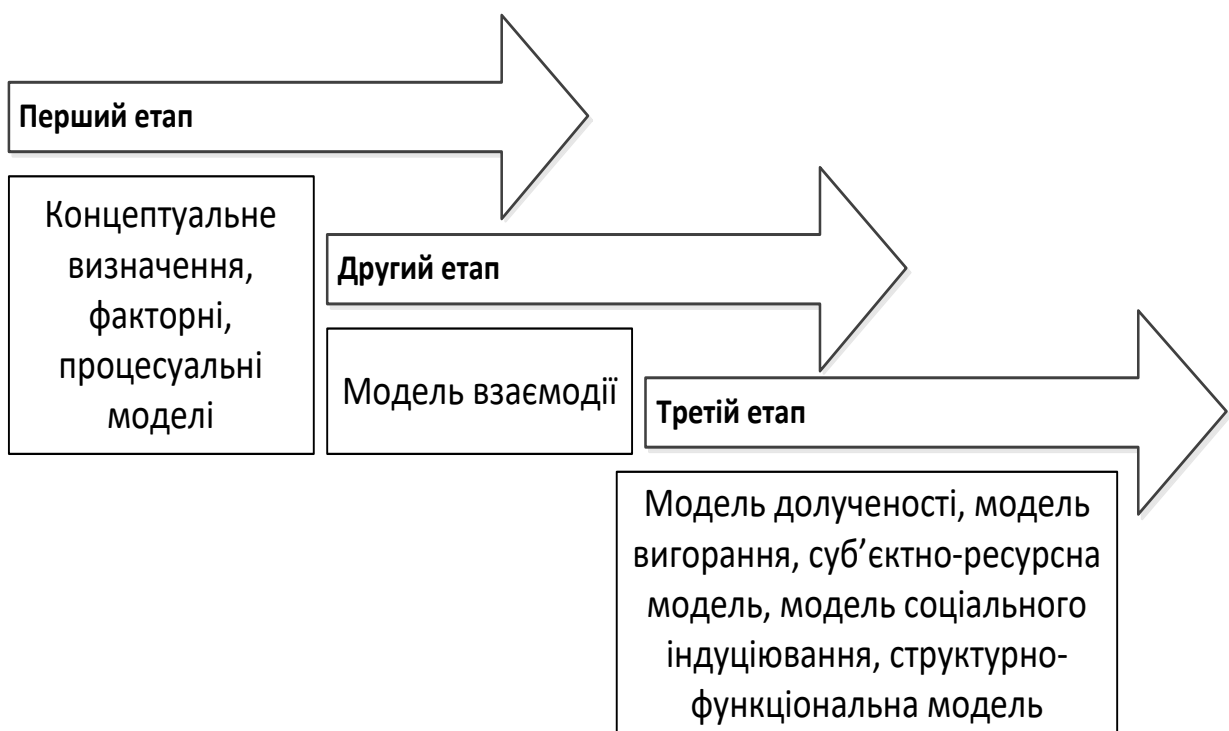


Рис. 2.1. Хронологічна шкала розвитку уявлень про вигорання у науці

На сьогоднішній день дослідники виділяють три етапи досліджень емоційного вигорання. На першому етапі вигорання розглядалося скоріше як особистісно-соціальна проблема «допомагаючого фахівця», а організаційним аспектам практично не приділялося уваги. Спочатку дослідження мали переважно клінічний, описовий характер, потім почали з'являтися фазові моделі. Багато фазових моделей прагнули звести вигорання до одновимірної конструкції виснаження, яку простіше виміряти. Процесуальні моделі описували вигорання як динамічний процес зміни фаз/стадій. В результаті найбільшого поширення набула трифакторна модель К. Масlach, у якій було виділено основні аспекти професійного вигорання: 1) виснаження, 2) деперсоналізація та 3) професійна неефективність [38]. Дана теорія може слугувати за основу дослідження емоційного вигорання впливає на професійну діяльність соціальних працівників.

На другому етапі, у так званій емпіричній фазі, були сформовані стандартизовані показники професійного вигорання, розширилося географічне охоплення досліджень. З'явилися моделі вигорання на основі теорії збереження ресурсів та теорії стресу. Основна увага приділялася «робочим» чинникам, особисті компоненти відійшли другого плану. На третьому етапі теоретична структура вигорання поповнилася й організаційними джерелами робочого стресу, наблизившись до цілісного бачення феномену. Дослідники вивчали організаційні стресори, психосоціальні фактори ризику, пов'язані з вигоранням, їх взаємозв'язок та взаємовплив, їх різні співвідношення, взаємодія різних факторів. Вигорання розвивається як результат невідповідності робочого середовища та працівника, порушення балансу ресурсів, робочих вимог. Із розвитком «позитивної психології», об'єктом практики якої є сильні сторони людини, її творчий потенціал, оптимальне функціонування, фокус досліджень професійного вигорання змістився на протилежний бік, акцентуючи увагу на залученості. Тут вигорання вже не розглядається як специфічна проблема допомагаючи професій.

Розглядаючи теоретичні рамки, можна сказати, що фактори, що впливають на ймовірність виникнення емоційного вигорання, є множинними, вони включають психосоціальне робоче довкілля, соціально-демографічні/професійні характеристики, соціальні відносини поза роботою, спосіб життя та особливості особистості. Тобто особа фахівця соціальної сфери є одним із чинників формування професійного вигорання. Фахівець, який має творче ставлення до роботи і життя, позитивне самовідношення, рефлексивність, здатність до саморегуляції, відповідальність, вміння вибудовувати конструктивні відносини з колегами та клієнтами, менш схильний до робочого стресу, а значить емоційного вигорання, як складової професійне вигорання соціального працівника.

Проблема емоційного вигорання залишається однією з актуальних для психології праці та організаційної психології. Вигорянню піддаються працівники різних спеціальностей, проте фахівці допомагаючи професій входять до групи ризику, оскільки симптоми даного стану відзначаються частіше. Нині наука знаходиться на третьому етапі розвитку уявлень про стан професійного вигорання, в рамках якого фокус уваги дослідників зміщений на дослідження сильних сторін особистості та їх роль у запобіганні вигорянню. Серед чинників, що викликають стан емоційного вигорання, виділяються:

- 1) психосоціальне робоче довкілля,
- 2) соціально-демографічні/професійні характеристики,
- 3) соціальні відносини поза роботою, спосіб життя та особливості особистості соціального працівника.

## **2.2. Практичне дослідження впливу соціально-психологічних чинників на синдром емоційного вигорання соціальних працівників**

У 2025 році нами було організовано практичне дослідження, метою якого було вивчення впливу різних соціально-психологічних чинників на синдром емоційного вигорання у персоналу, зайнятого у сфері соціальної роботи. Для проведення дослідження було використано метод експертного опитування. Дослідження проводилося у одному із територіальних центрів соціального обслуговування Тернопільської області. Вибірку склали жінки, переважно від 25 до 35 років (71,4 %) та від 36 до 55 років (28,6%). Необхідно відзначити, що превалювання молодого віку співробітників (середній вік – 30 років), говорить про залучення молодих кадрів у цій установі. Професійна належність цих співробітників розподілилася так:

35 % склали фахівці з соціальної роботи;

25% – соціальні працівники;

20% – педагоги;

5% – психологи-педагоги;

5% – лікарі та 10% інші (менеджери, маркетологи, економісти, бухгалтери, юристи).

Результати експертного опитування показали, що вищу освіту мають 22%, незакінчену вищу освіту – 12%. Середня спеціальна та середня технічна освіта – 52 %; середня освіта – у 24% опитаних. Таким чином, можна стверджувати, що більшість опитаних нами фахівців (52 %) мають середню спеціальну та середню технічну освіту. Аналізуючи стаж професійної діяльності експертів, можна стверджувати, що переважна більшість співробітників має стаж від 5 до 12 років (71,1 %).

При аналізі анкетного опитування було виявлено, що настрої у трудовому колективі загалом можна назвати позитивним (66 % респондентів зазначили, що у роботу вони у позитивному, життєрадісному настрої). Проте з-поміж фахівців, які взяли участь у дослідженні, лише 18,9 % повністю

відзначили, що задоволені умовами праці; 22,6% – швидше задоволені; 34,5% – швидше задоволені умовами праці. Повністю не задоволені умовами праці 24% з числа опитаних фахівців – серед причин незадоволеності насамперед наголосили на таких фактах як: «перевантаження», «непрестижність» праці, низький рівень заробітної плати, фізичне та психологічне навантаження.

У свою чергу, насторожує високий відсоток фахівців, які бажають кардинально змінити рід своєї професійної діяльності, а також мають неясні відповіді. 67% відповіли – «хотів би»; «не хотів би» – 21%, «невизначено» – 12%. Виявлений високий відсоток фахівців, які бажають змінити рід своєї професійної діяльності, вказує на небезпечну тенденцію, що має властивість до поширення, що потребує адекватних управлінських рішень та термінової корекції наявного стану. Престижною серед опитаних фахівців свою професію вважають лише 15,5 %; швидше, престижною, ніж ні – 20,8 %; скоріше ні – вважають 33%. Важко відповісти на запитання 20%. Менше 1% вважають професію непрестижною – 0,7%. Таким чином, аналіз відповідей на питання про престижність професії фахівців, які працюють у соціальній сфері, викликає побоювання, що потребує підвищення професійного та соціального статусу фахівців, які працюють у соціальній сфері, і насамперед статусу соціальних працівників.

На запитання анкети «Про можливість підвищення кваліфікації» 24,9% – задоволені; 11,8% – швидше задоволені; 16,9% – повністю незадоволені. Було також виявлено, що лише 44,9% соціальних працівників мають таку можливість та задоволені підвищенням кваліфікації. Швидше задоволені можливістю підвищення кваліфікації – 11,8 %, повністю не задоволені 6,9 % опитаних та на запитання «Якщо незадоволені, то чому?», відповіли, що не мають можливості підвищення кваліфікації. Серед переваг у своїй професії 37,1% опитаних відзначили можливість спілкування, інтерес до роботи; 20% опитаних – матеріальне становище, 22,9% – підвищення кваліфікації, а 10% взагалі не визначилися із відповіддю. Таким чином, можна стверджувати, що серед переваг своєї професійної діяльності респонденти виділяють не

матеріальну зацікавленість, а задоволення потреб у спілкуванні, служінні людям та підвищенні кваліфікації.

При аналізі питання ефективності виконуваної роботи з надання допомоги населенню було виявлено, що 52 % опитаних вважають свою діяльність ефективною; 32,4 % – малоефективною, 15,6% – зізналися, що важко відповісти. Задоволено змістом своєї діяльності 36,3%; скоріше незадоволені – 40 %; повністю не задоволені – 23,7 %. Серед факторів, що сприяють незадоволенню змістом виконуваної роботи, респонденти виділили не повне забезпечення доступності та якості соціальних послуг із реальними потребами клієнтів (у 25,3% випадків), недостатню організацію ефективного цілеспрямованого обміну досвідом та технологіями у сфері соціального обслуговування населення на обласному та місцевому рівнях (68,5 %).

За даними аналізу, нами було виявлено високий відсоток (64,2 %) фахівців, і насамперед соціальних працівників (77,8 %), які вважають, що виконання їх професійних обов'язків пов'язане з великою кількістю стресогенів. Серед основних стресогенів відзначено:

- у 37% випадків – схильність до конфліктів;
- у 29% випадків – стан підвищеної напруженості;
- висока складність діяльності – 26,7 %;
- постійна відповідальність – 39,4 %;
- 45,1% вказали на ненормований день та низьку заробітну плату;
- 33,6% – на адаптацію в новому робочому місці,
- в 14% випадків респонденти не визначилися із відповіддю.

Відповіді соціальних працівників мали свої відмінні риси і, передусім, у вигляді, крім зазначених стресогенів, були додатково зазначені такі, як інформаційне навантаження (24,3 %); ситуації, пов'язані із професійним зростанням (17%). Стресогени, зазначені іншими фахівцями, у соціальних працівників виявлено набагато частіше.

У блоці «Основні професійні ризики фахівців, які працюють у соціальній сфері» на запитання «Яким із наведених нижче професійних ризиків Ви більше схильні», відповіді розподілилися таким чином:

30,8 % вказали на професійний стрес;

28,2% – на професійну кризу;

41% – відзначили «синдром емоційного вигорання».

Серед усіх опитуваних фахівців найбільша питома вага відповідей щодо вигорання відзначається у соціальних працівників, які не мають вищої фахової освіти. Серед симптомів, що належать до синдрому професійного вигорання, соціальні працівники насамперед відзначили:

втрату задоволеності якістю життя (51,5 %),

втрату сенсу професійної діяльності (38,9 %),

втрату чутливості до переживань інших людей (59,2%),

здатності співчувати і співпереживати (36,8%),

втрату чутливості до власних емоцій і переживанням (42,2 %).

Можна відмітити, що здатність співчувати і співпереживати являє собою буфер, що перешкоджає розвитку вигорання.

У зв'язку з тим, що досить високий відсоток «синдрому професійного вигорання» у соціальних працівників (57,8 %), ми поставили додаткові питання цієї категорії респондентів. Метою уточнюючого опитування було виявлення методів та заходів щодо профілактики емоційного вигорання у соціальних працівників. Серед методів захисту під час роботи з клієнтами з метою профілактики респонденти: у 32,4% випадків вказали на переадресацію клієнта до іншого соціального працівника; у 27,1% випадків – відмова клієнту у допомозі, якщо вимоги клієнта неадекватні; у 30,5% випадків не визначилися із відповіддю.

На думку фахівців, факторами, що сприяють зниженню виникнення синдрому вигорання, можуть бути:

наявність вищої освіти та висока професійна підготовка (у 34% випадків було зазначено цю думку);

гарна адаптація на час початку фахової діяльності (у 28,9 % випадків); проведення круглих столів, навчальних семінарів, тренінгів (у 31,8 % випадків);

оволодіння навичками психогігієни (27,9%);

різні психологічні тренінги (21,8%).

Серед заходів, що проводяться в закладі з метою профілактики «синдрому професійного вигорання», соціальні працівники відзначили проведення круглих столів, навчальні семінари для співробітників цієї установи з основ законодавства, з правових, медичних, психологічних аспектів; тренінги з умінь та навичок спілкування з клієнтами; інструктаж в особі завідувача з молодими та новоприбулими співробітниками. Більшість (68,2 %) вважає, що досить низький відсоток привернення уваги громадськості, органів влади, самих співробітників закладу до проблеми синдрому професійного вигорання, та емоційного вигорання як його складової. Серед рекомендацій щодо профілактики зазначеного синдрому, опитані, насамперед, наголосили на необхідності вдосконалення системи перепідготовки керівників та підготовку працівників (48,7 %), проведення індивідуального консультування працівників (32,6 %).

## **Висновки до розділу 2**

Виходячи з отриманих даних, можна зробити висновок, що проблема впливу емоційного вигорання на професійне функціонування соціального працівника є актуальною. Адже вигорання соціальних працівників негативно впливає на їхнє професійне функціонування, емоційний стан і якість надання соціальних послуг, а тому повинно розглядатися як комплексне психоемоційне явище.

Проведено дослідження впливу соціально-психологічних чинників на синдром емоційного вигорання соціальних працівників. За результатами

опитування та аналізу даних встановлено, що основними чинниками, які сприяють розвитку вигорання, є постійна відповідальність, низький рівень заробітної плати, ненормована тривалість робочого дня, емоційне виснаження.

Система профілактики емоційного вигорання соціальних працівників є не повновагома. Проводяться окремі заходи, круглі столи, тренінги, напрямом яких – навчання навичкам спілкування з клієнтом. Усе сказане свідчить необхідність більш детального вивчення джерел, чинників, які впливають на емоційне вигорання співробітників, які працюють у сфері соціальної роботи, і навіть розробка та проведення профілактики, психокорекції емоційного і психічного стану співробітників цього виду професійної діяльності.

### РОЗДІЛ 3

## РЕФЛЕКСИВНО-РАЗВИВАЮЧА ТЕХНОЛОГІЯ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Процедура використання рефлексивно-розвивальної технології для подолання емоційного вигорання у соціальних працівників має у своїй основі такі ідейні засновки:

1) емоційне вигорання є наслідком стресу, який зазнає соціальний працівник під час виконання своєї професійної діяльності;

2) виникнення стресу зумовлюється опосередковуючою дією внутрішніх чинників, до яких можна віднести раціональні переконання, складові зміст життестійкості, ірраціональні переконання, мотивацію професійної діяльності, самоствалення і рефлексивність;

3) в основу рефлексивно-розвивальної технології подолання емоційного вигорання у соціальних працівників покладено психологічну теорію рефлексії, переробка ідей РЕПТ (раціонально-емоційно-поведінкової терапії), концепція життестійкості та теорія розвитку внутрішньої мотивації;

4) РЕПТ дає уявлення про ірраціональні переконання, які ведуть до неконструктивних переживань, сприяють розвитку стресу і підвищують ризик емоційного вигорання;

5) психологічна теорія рефлексії є теоретичною та методичною передумовою для роботи із цими переконаннями, допомагає фахівцю із соціальної роботи усвідомлювати, рефлексувати власний психоемоційний стан, долати розвиток емоційного вигорання та працювати над підвищенням свого професійного рівня;

6) життестійкість особистості обґрунтовується як один із ресурсів протидії виникненню емоційного вигорання у соціальних працівників;

7) розвиток внутрішньої мотивації викликає у фахівця стійке бажання працювати, ставити собі перспективні мети, краще виконувати важкі завдання, потребують нестандартного підходу.

Діяльність внутрішньо мотивованих людей супроводжується емоціями радості та задоволення, сприяє профілактиці емоційного вигорання. Отже, навчання соціальних працівників рефлексії своїх раціональних та ірраціональних переконань, професійної мотивації та самовідносини дозволить подолати і попередити виникнення та закріплення у них ірраціональних переконань, забезпечить підвищення професійної мотивації та поліпшення самовідносини, що в кінцевому підсумку призведе до посилення їхньої опірності емоційному вигоранню (рис. 3.1).

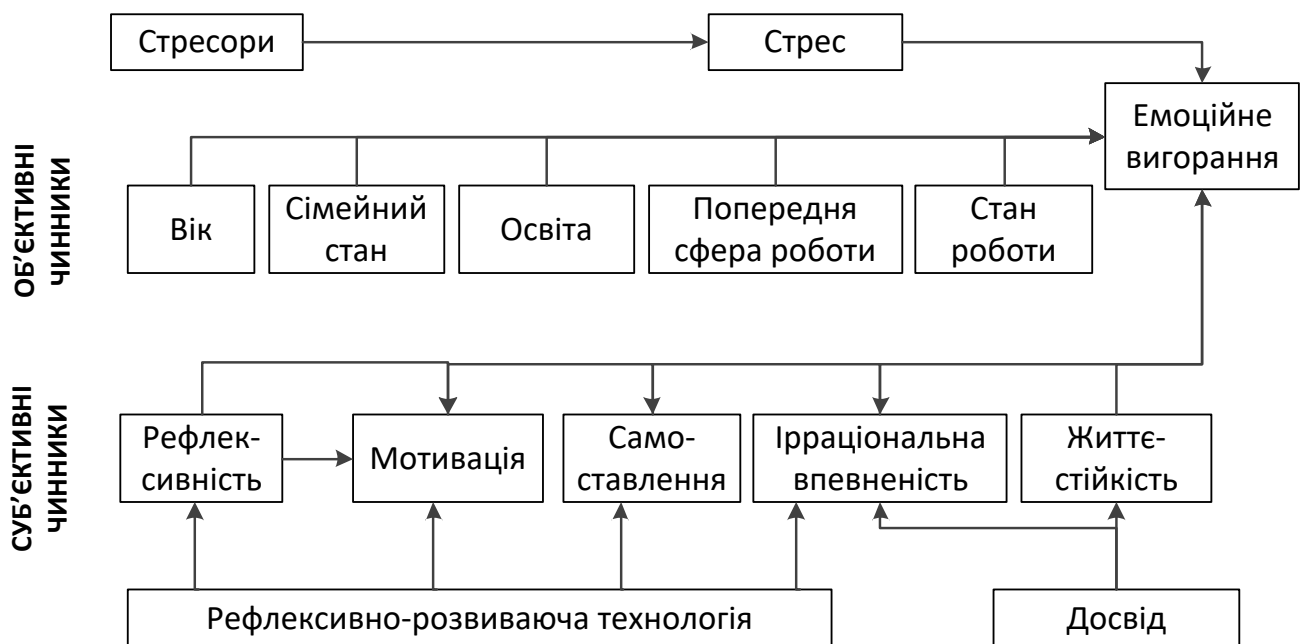


Рис. 3.1. Психологічна модель подолання емоційного вигорання соціальних працівників за допомогою рефлексивно-розвивальної технології

Рефлексивно-розвиваючу технологію подолання емоційного вигорання у соціальних працівників сформовано нами у вигляді корекційної програми «Програма рефлексивно-розвивальної технології подолання емоційного вигорання соціальних працівників». Програма рефлексивно-розвивальної технології подолання емоційного вигорання містить:

- 1) підготовчий (діагностика емоційного вигорання та особистісних властивостей фахівців із соціальної роботи);
- 2) теоретичний (вступ до суті проблеми емоційного вигорання, опис факторів, що впливають на його виникнення та розвиток);
- 3) механізмів подолання та профілактики;
- 4) практичний етап (участь фахівців у семінарах, діалогах, «круглих столах», присвячених проблемі емоційного вигорання);
- 5) технологічний етап (технологія подолання).

Напрямами реалізації програми є:

- 1) діагностика (визначення психологічних особливостей прояву емоційного вигорання у соціальних працівників, виявлення ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання);
- 2) формування мотивів (мотивація соціального працівника щодо участі у програмі);
- 3) реалізація технології (серія індивідуальних консультацій, тренінг подолання соціальним працівником емоційного вигорання);
- 4) проведення аналізу (аналіз реалізації та оцінка ефективності програми подолання емоційного вигорання).

Підготовчий етап включає проведення діагностики емоційного вигорання та вивчення особистісних характеристик працівника. На цьому етапі можна використовувати наступні методики: методика визначення стресостійкості Холмса та Раге, опитувальник на вигорання МВІ, опитувальник визначення психічного вигорання, адаптована методика «Задоволеність роботою», тест ірраціональних переконань Джонса (ІВТ), методика мотивації професійної діяльності (К. Замфір), тест життестійкості

(С. Мадді), діагностика рівня розвитку рефлексивності, тест-опитувальник самовідносин. Наступним кроком підготовчого етапу є виявлення основних чинників, що зумовлюють негативний вплив стресу на працівника та сприяють виникненню та розвитку синдрому емоційного вигорання. У процесі цього аналізу враховуються як зовнішні (організаційні, соціальні), так і внутрішні (особистісні) фактори, що впливають на загальний стан фахівця, його стресостійкість і здатність до емоційного саморегулювання.

На підставі отриманих результатів експериментального дослідження, проводяться індивідуальні консультації зі співробітниками, які мають високі показники за результатами опитувальника МВІ та опитувальника визначення психічного вигорання. До завдань таких консультацій входить виявлення причин виникнення синдрому, зокрема переважання чи поєднання «об'єктивних» і «суб'єктивних» факторів, які становлять загалом дві групи чинників, що детермінують формування синдрому емоційного вигорання.

Таким чином, під час індивідуальної консультації виявляється ступінь розвитку синдрому емоційного вигорання, визначаються його причини та наслідки для здоров'я фахівця. Одночасно оцінюються реальні можливості клієнта вирішувати завдання, що стоять перед ним, проводиться налаштування працівника на проблему, на її усвідомлення і пошук можливих шляхів подолання емоційного вигорання. Загалом, аналізуючи досвід розмов із багатьма співробітниками соціальної служби, які відчують синдром емоційного вигорання, слід зазначити, що вони недостатньо поінформовані про наслідки синдрому, не володіють елементарними навичками рефлексії та саморегуляції, мають низький показник життєстійкості, малоактивні подолати наслідки стресу. Важливим аспектом у роботі з ними є формування активної особистісної позиції у боротьбі з емоційним вигоранням, засвоєння ефективних моделей поведінки в складних професійних обставинах, підвищення впевненості у собі, позитивне ставлення до свого «Я». І тому у процесі консультації доцільно використовувати техніки раціонально-емоційної поведінкової терапії (РЕПТ), прийоми рефлексії. Підсумком

консультації має стати позитивний настрій клієнта на подолання емоційного вигорання та прагнення співпраці з психологом у подальшій індивідуальній та груповій роботі.

Співробітники, які пройшли індивідуальні консультації та мають позитивну мотивацію на подолання вигорання, згодом можуть брати участь у психологічному тренінгу. Груповий тренінг організовується на засадах добровільної участі фахівців, які прагнуть до професійного та особистісного зростання, готові переглянути стереотипи своєї роботи, зацікавлені в отриманні компетентного зворотного зв'язку, підтримки з боку колег. Заняття формуються у вигляді читання лекцій, семінарів, круглих столів, в процесі яких майбутні учасники тренінгу отримують уявлення про синдром емоційного вигорання, стадії його розвитку, причини виникнення, наслідки. можливість поділитися своїм досвідом самозбереження від наслідків професійного стресу, а також вміло використовувати на практиці отриманий чужий досвід. Це сприяє підвищенню професійної самооцінки та виробленню свого індивідуального підходу, стилю.

У процесі тренінгу здійснюється рефлексивно-розвиваюча технологія подолання емоційного вигорання соціальним працівником, яка складається з 5 блоків.

1 блок. Навчання та розвиток у соціальних працівників рефлексії свого життєвого та професійного досвіду.

2 блок. Усвідомлення та переробка ірраціональних переконань з метою їх заміни на раціональні переконання.

3 блок. Розвиток та підвищення життєстійкості особистості.

4 блок. Розвиток внутрішньої професійної мотивації та суб'єктивної задоволеності роботою.

5 блок. Формування розвинених позитивних самовідносин соціального працівника.

6 блок. Навчання методології професійного спілкування.

Розглянемо докладніше зміст рефлексивно-розвивальної технології подолання емоційного вигорання у соціальних працівників. Соціальна робота – це складна, емоційно насичена професійна діяльність, яка висуває до особистості фахівця особливі вимоги, зокрема здатність до рефлексії та ефективної саморегуляції у складних ситуаціях. Рефлексія – це переосмислення людиною тих чи інших змістів індивідуальної свідомості, досвіду, професійної діяльності, спілкування. Вона охоплює не лише самопізнання, а й усвідомлення того, як особистість сприймається іншими: її емоційні реакції, особливості поведінки й когнітивні установки. Професійна рефлексія є необхідною як для працівника-початківця, так і для фахівця з великим досвідом роботи. Професійна рефлексія дозволяє критично оцінювати поточну практику, прогнозувати професійний розвиток і співвідносити власні компетенції з актуальними потребами суспільства.

Перший етап – це вступне заняття. Його метою є знайомство учасників між собою, створення довірливої атмосфери й відкритості, сприяння згуртованості групи та визначення спільних цілей. Основними методами роботи є: бесіди, дискусії, рольові ігри, психогімнастичні вправи. Під час цього заняття відбувається знайомство учасників із правилами поведінки у групі (конфіденційність, принцип «тут і тепер», правило добровільності та інші), висловлюють очікування щодо участі у програмі. З другого етапу розкриваються основи рефлексивно-діалогічного підходу, присвячені процесу розвитку спрямованості особистості соціального працівника, цілісності самовідносин, просторово-часових і структурно-динамічних функцій самооцінки. До них віднесемо:

- 1) самовизначення стосовно емоціогенної (проблемно-конфліктної) ситуації;

- 2) усвідомлення своїх намірів, зважування «за» та «проти». На цій стадії особистість визнає наявність проблеми, але готовність діяти потребує осмислення різних можливостей досягнення мети, пошуку оптимальної поведінки;

3) усвідомлення цілісності «Я», ціннісне ставлення до того, що відбувається, оцінка своєї здатності діяти по-різному, «повернення» до підстав власних дій;

4) усвідомлення мети, сенсу «тут і тепер», диференціація та узагальнення знань про себе на різних рівнях самосприйняття: чуттєво-мисленнєво-поведінковому, усвідомлення власних мотивів та цілей за рахунок переосмислення стереотипів своєї свідомості, їх об'єктивізація, розтотожнення з несвідомими, активізація суб'єктивного сенсобудування та сенсоусвідомлення за рахунок проживання протиріч;

5) вибір способів самоздійснення, планування на основі інформації про засоби, що є в даний момент і прогностично необхідних для вирішення завдання, пошук ресурсів (при необхідності повернення на попередню стадію) ;

б) усвідомлення власної відповідальності за результат. Якщо досягнуто певних результатів у вирішенні проблеми, потрібна вольова дія, що пов'язана з реалізацією прийнятого рішення.

Зміна образу Я та Я-концепції, конструктивна зміна самооцінки особистості (адекватно регулюючої поведінку з бажаннями та почуттями) відбувається в рамках рефлексивно-діалогічного процесу за допомогою рефлексивної підтримки – особистісно-зорієнтованого дозованого підкріплення переживання та розвитку успіху. Людина краще мотивована, якщо вже з самого початку беруться до уваги її індивідуальні проблеми та потреби.

Активні способи поведінки в процесі рефлексивно-діалогічної взаємодії принципово відмінні від форм поведінки, пов'язаних із самоствердженням, а також від інших, що прагматично визначаються із здійсненням особистих потреб, які є проміжними у процесі розвитку рефлексивно-діалогічної взаємодії. Рефлексивно-діалогічний підхід дозволяє культивувати позитивні взаємозв'язки між когніціями, поведінкою та емоціями людини.

Наступний етап присвячений аналізу ролі рефлексії у системі відносин «соціальний працівник – клієнт». За діяльністю соціальний працівник має справу з проблемними ситуаціями. У проблемній ситуації звичні методи дій не працюють, у результаті усвідомлюється необхідність рефлексії. Матеріалом для обговорення слугують реальні важкі випадки та професійні невдачі з якими стикалися учасники групи у своїй практиці. Основною метою даного методу є розвиток сенситивності фахівців та вміння розуміти проблеми клієнтів. У центрі дискусій перебувають динамічні й постійно змінні взаємини між соціальним працівником і клієнтом. Розгляд та вирішення таких ситуацій сприяє взаємному збагаченню учасників групи ефективними підходами до психологічного аналізу складних випадків, та підвищує професійну майстерність у сфері комунікації. Кожен із учасників тренінгу розповідає свій важкий випадок для аналізу, обговорення якого зазвичай займає щонайменше дві години.

Природною умовою успішної роботи соціального працівника є наявність у нього такої особистісно значущої якості, як рефлексія. У разі здійснення рефлексії процес взаємодії соціального працівника та клієнта повинен розглядатися не як суб'єкт – об'єктний, а як суб'єкт – суб'єктний. Про що свідчить наявність не одностороннього зворотного зв'язку, а двостороннього. Суб'єкт – суб'єктний зв'язок передбачає спільну діяльність із виходу соціального працівника і клієнта в рефлексивну позицію. Головним у діяльності соціального працівника виступає створення умов, за яких усвідомлюється необхідність рефлексії, осмислення невдач, розуміння ситуації, вміння навчити клієнта здійснювати процес рефлексії самостійно, надавати можливість клієнту вирішувати проблему самому. Використання рефлексії дозволяє клієнту подолати залежність від зовнішніх обставин, підпорядкування чужій волі. В результаті цієї залежності особистість стає недієздатною, поведінка людини є лише реакцією на обставини, що склалися.

На наступному етапі соціальні працівники проходять навчання з розвитку професійної рефлексії та саморегуляції, які є важливими чинниками

у подоланні наслідків професійного стресу та невдач у роботі, а також сприяють збереженню психічного здоров'я і формуванню позитивного ставлення до професійної діяльності. Фахівець, який оволодів навичками саморегуляції, може усвідомлено рефлексувати власні переживання, та конструктивно ставиться до стресових ситуацій, може вчасно розпізнати та адекватно зреагувати на перші ознаки стресу і запобігти розвитку його негативних наслідків. Імовірність вигорання значно знизиться, якщо фахівець не лише аналізує свої почуття, а й ділиться ними з іншими. За умови належної підтримки, навіть значний стрес не обов'язково призводить до психічних або соматичних порушень.

Розвинене позитивне самоствавлення соціального працівника є найважливішою психологічною умовою профілактики емоційного вигорання та ефективної взаємодії з клієнтами. Його формування сприяє підвищенню рівня ефективності комунікативної та соціальної взаємодії між ними. Воно є смисловим за своєю природою утворенням, що має для соціального працівника істотну цінність і значущість, представлено в його свідомості як достовірне переживання особистісного сенсу «Я», що не викликає сумніву. Зміна самоствавлення як смислового за своєю освітою протікає рефлексивним способом. Рефлексивно-інноваційний підхід орієнтований на культивування неруйнівних способів формування рефлексивної культури учасників у процесі їхньої творчої взаємодії.

Можна запропонувати наступну структуру формування розвинутого позитивного самоствавлення соціального працівника:

- актуалізація потреби учасників тренінгу у професійно-особистісній самореалізації;
- актуалізація стереотипів їхнього ставлення до себе, що перешкоджають даної самореалізації;
- проживання різних моделей ставлення соціального працівника себе як до суб'єкта соціальної взаємодії з клієнтами;

– присвоєння розвиненого позитивного ставлення соціального працівника себе як до суб'єкта даної взаємодії.

Як основні методичні засоби формування розвиненого позитивного самовідносини можна назвати: «прийом культурних аналогів», «рефлексивно-інноваційна діагностика», «метод рефлексивних контрастів», «концептуалізація».

Соціальний працівник повинен вміти забезпечити емоційну підтримку клієнтові і при цьому зберегти власну психологічну рівновагу. Проведення аналізу (аналіз реалізації та оцінка ефективності програми подолання емоційного вигорання). Заключний етап корекційної програми спрямований на підбиття підсумків проведеної тренінгової роботи. Він включає аналіз досягнутих результатів та їх обговорення як на рівні групи, так і під час індивідуальних консультацій. На цьому етапі відзначаються особисті здобутки кожного учасника, виявляються труднощі, на яких необхідно зосередити увагу, та надаються рекомендації щодо подальшого особистісного розвитку й закріплення позитивних змін.

### **Висновки до розділу 3**

Рефлексивно-розвиваюча технологія, що може зреалізуватися в межах корекційної програми з подолання емоційного вигорання, є ефективним підходом, що сприяє відновленню психологічного балансу та підвищенню професійної стійкості. Ця технологія базується на розвитку усвідомленості, аналізі власних емоцій, установок і поведінкових реакцій. Завдяки поєднанню рефлексивних практик та інтерактивних методів, вона допомагає учасникам розвивати емоційну гнучкість, формувати стратегії саморегуляції та знижувати рівень психоемоційного напруження. Такий підхід забезпечує не лише подолання вигорання, а й зміцнення особистісного ресурсу для успішного функціонування в професійній діяльності. Таким

чином, рефлексивно-розвиваюча технологія спрямована на навчання соціальних працівників рефлексії своїх раціональних та ірраціональних переконань, дозволяє подолати і попередити виникнення та закріплення у них ірраціональних переконань, забезпечує підвищення професійної мотивації та поліпшення самоствавлення, що зрештою сприяє зниженню рівня емоційного вигорання соціального працівника.

## ВИСНОВКИ

1. Емоційне вигорання є одним із ключових чинників, що впливають на професійне функціонування соціальних працівників. Воно проявляється у зниженні ефективності, втраті мотивації та зменшенні задоволення від роботи. Високий рівень емоційного виснаження негативно позначається на якості надання соціальних послуг. Емоційне вигорання також супроводжується психологічними та фізичними проблемами, такими як хронічна втома, тривожність і депресія. Це явище потребує особливої уваги через високу емоційну залученість у професійну діяльність соціальних працівників. Проблема емоційного вигорання соціальних працівників тісно пов'язана із високим рівнем професійного стресу. Постійне зіткнення з важкими життєвими ситуаціями клієнтів, обмежені ресурси для допомоги та складні організаційні умови роботи спричиняють перевантаження. Професійний стрес поступово накопичується, перетворюючись на синдром вигорання. Такий стан призводить до втрати емпатії, яка є важливим компонентом ефективної комунікації з клієнтами. Накопичення стресових факторів без належної підтримки підвищує ризик професійної деформації.

2. Емоційне вигорання спричиняє зміни в міжособистісній взаємодії соціальних працівників. Вони можуть ставати менш відкритими, емоційно відстороненими або навіть конфліктними у стосунках із клієнтами, колегами та керівництвом. Така поведінка створює ризик погіршення довіри у стосунках з клієнтами, що негативно впливає на результативність соціальної роботи. Професійне вигорання також порушує здатність соціальних працівників підтримувати ефективну командну взаємодію. Це підкреслює необхідність профілактики емоційного вигорання для збереження якості професійної діяльності. Однією з причин вигорання є недостатній розвиток навичок емоційної саморегуляції та подолання стресу. Соціальні працівники, які не мають ефективних стратегій стрес-менеджменту, швидше піддаються

впливу професійного вигорання. Нездатність долати емоційне перевантаження ускладнює виконання професійних обов'язків і підвищує ризик психосоматичних захворювань. Для зменшення негативного впливу цього фактора важливо інтегрувати у професійну підготовку програми розвитку стресостійкості. Такі заходи сприяють підвищенню професійної стабільності та особистої адаптивності.

3. Емоційне вигорання негативно впливає на мотиваційний компонент професійної діяльності. У соціальних працівників спостерігається зниження інтересу до роботи, відсутність ініціативності та зменшення прагнення до професійного розвитку. Високий рівень емоційного виснаження викликає відчуття безпорадності та зниження віри у значущість власної роботи. Це створює загрозу деградації професійної ідентичності, що особливо небезпечно для сфер із високим рівнем соціальної відповідальності. Професійна демотивація може бути подолана завдяки створенню сприятливих умов роботи та підтримці з боку організації. Вигорання має значний вплив на когнітивну сферу соціальних працівників. Воно призводить до зниження концентрації уваги, погіршення пам'яті та зменшення здатності до прийняття ефективних рішень. Такі когнітивні зміни безпосередньо впливають на професійну результативність і якість послуг, які надаються клієнтам. Постійна втома та виснаження також обмежують здатність до навчання і розвитку нових компетенцій.

4. Емоційне вигорання підвищує ризик виникнення професійної деформації у соціальних працівників. Під її впливом може формуватися цинізм, емоційна байдужість або надмірна формалізація у стосунках із клієнтами. Такі зміни спотворюють етичні принципи професії, що може призвести до втрати довіри з боку клієнтів та суспільства. Професійна деформація також сприяє поглибленню внутрішнього конфлікту у працівників, який стає додатковим джерелом стресу. Зниження ризику професійної деформації можливе через впровадження супервізій та психологічної підтримки. Організаційні чинники відіграють важливу роль у

формуванні емоційного вигорання. Недостатня підтримка з боку керівництва, перевантаження роботою, низька оплата праці та відсутність ресурсів для виконання завдань посилюють негативні наслідки вигорання. Наявність таких факторів може знизити рівень організаційної лояльності та спричинити плинність кадрів. Важливим напрямом подолання цих проблем є створення комфортного робочого середовища, яке сприятиме професійному зростанню. Системні зміни в організаціях сприятимуть профілактиці вигорання та підвищенню ефективності діяльності соціальних працівників.

5. Соціальна підтримка є важливим ресурсом у подоланні емоційного вигорання. Взаємодія з колегами, супервізорами та близькими людьми допомагає знижувати рівень емоційного напруження та забезпечує емоційне відновлення. Вона сприяє формуванню почуття належності та підвищує стійкість до стресових ситуацій. Відсутність такого ресурсу підвищує ризик ізоляції та посилює негативні прояви вигорання. Організація професійних спільнот і мереж для соціальних працівників може забезпечити доступ до необхідної підтримки. Подолання емоційного вигорання вимагає системного підходу, що враховує індивідуальні, організаційні та соціальні чинники. Необхідно розробляти програми психологічної підтримки, навчання методам саморегуляції та управління стресом. Організації мають впроваджувати супервізійні практики, проводити тренінги та надавати ресурси для підвищення кваліфікації працівників. Важливим є також популяризація здорового способу життя, що сприяє зниженню рівня емоційного виснаження. Лише комплексний підхід до вирішення проблеми емоційного вигорання дозволить забезпечити високу якість професійного функціонування соціальних працівників України.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аршава І.Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика. Дніпропетровськ : Вид-до ДНУ, 206. 336 с.
2. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Київ: Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
3. Борищук В. О. Дослідження синдрому емоційного і професійного вигорання. *Social pharmacy in healthcare*. 2015. №1. С. 65-72.
4. Валуйко О. М., Гошкодеря О. В. Управління професійним стресом: навч. посібник. Київ: Скіф, 2008. 106 с.
5. 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.
6. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем само актуалізації. *Актуальні проблеми психології*. К., 2007. Т.5. Вип.6: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. С. 89-95.
7. Главник О.П. Психологічні тренінги. Київ, 2002. 233 с.
8. 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.
9. 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](http://www.nbuv.gov.Ua/old_jm/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pdf) Дата звернення: 27.11.2024.
10. Грінберг Дж. Управління стресом. К., 2022. 492 с.

11. Грубі Т.В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / Т.В. Грубі. К., 2012. 364 с.
12. Доценко В.В. Психологічні ресурси стресостійкості майбутніх правоохоронців. *Право і безпека*. 2017. Вип. 3. С. 14–20.
13. Емоційне вигорання / упоряд. В. Дудяк. Київ: Главник, 2007. 128 с.
14. Єргієва Л. Стрес: причині й ознаки. Психологічні техніки подолання стресового стану. *Психолог*. 2012. № 6. С. 48-50.
15. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова*. 2007. № 19 (43). С. 82-85.
16. Корольчук В.М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2010. Вип. 7. С. 210-218.
17. Корольчук М.С. та ін. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів. К., 2014. 275 с.
18. Корольчук М.С. Професійне вигорання працівників освіти: монографія. М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.
19. Корсун С. І. Психологія діяльності працівників соціальної сфери: монографія. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 196 с.
20. Кузікова С.Б. Основи психокорекції: навчальний посібник. Київ: Вид-во «Академвидав», 2012. 320 с.
21. Литвинова Г. О., Журавель Н. Т. Тренінг: Стресостійкість – шлях до успіху (тренінг для тренерів). Київ: НАВС, 2019. 54 с.
22. 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.

23. Марищук В. Л. Поведінка та саморегуляція людини за умов стресу. Львів, 2021. 254 с.
24. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Т. XI. Вип. 6. Кн. II. С. 103-113.
25. Назаренко І. П. Синдром емоційного вигорання серед медичних працівників психіатричної сфери. *Новини медицини та фармації*. 2011. № 383.
26. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник Львів : ЛДУВС, 2015. 324 с.
27. Недря К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро : ДДУВС, 2020. 124 с.
28. Павлюк М.М., Журавська Д.С., Клімишина М. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/pdf>. Дата звернення 18.03.2025 р.
29. 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.
30. 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.
31. Процик І.С., Романська О.Б. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства в умовах розширення міжнародних економічних відносин. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2021/nov/25515/nzmened-99-105.pdf>. Дата звернення 14.03.2025
32. Стресостійкість : навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.

33. Сучасні методи і засоби для визначення і діагностування емоційного стресу : монографія / за заг. ред. О. П. Мінцера. Вінниця : ВНТУ, 2010. 228 с.
34. Чухраєва Г. В. Стреси та дистреси в психологічній діяльності працівників соціальної сфери. *Вісник Харківського національного університету*. 2016. № 59. С. 94-97.
35. Шелков В. Ю. Профілактика стресу методами психологічної саморегуляції. *Український медичний часопис*. 2009. № 2 (70). С. 57-59.
36. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». URL: <http://habitus.od.ua/journals/2020/17-2020/17-2020.pdf>
37. Grebot E. Stress et burnout au travail : identifier, prevenir, gueri. Paris: Groupe Eyrolles, 2008. 246 p.
38. Maslach C. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco CA : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
39. Schaufeli W. B. The burnout companion to study and practice: A critical analysis / W. B. Schaufeli, D. Enzmann. – Washington DC : Taylor & France, 1998. 220 p.