

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ**  
**Кафедра соціальних технологій**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

О.М. Котикова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ**  
**«МАГІСТР»**

Тема: **«ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ**  
**СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВОЄННИЙ ЧАС»**

Виконавець: **Горбенко Анна Сергіївна**

Керівник: **доктор психологічних наук, професор кафедри**  
**соціальних технологій Савельчук Ірина Борисівна**

Нормоконтролер: \_\_\_\_\_ **Н. Є. Новікова**

**Київ 2022**

## **ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ**

СПВ – синдром професійного вигорання;

ЗУ – закон України;

СЖО – складні життєві обставини;

МАШСР - Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи;

МФСР - Міжнародна федерація соціальних працівників;

ООН – Організація об'єднаних націй;

ВООЗ – Всесвітня організація об'єднаних націй.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1</b> .....	8
<b>ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВОЄННИЙ ЧАС</b> .....	8
1.1. Сутність феномену синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери.....	8
1.2. Нормативно-правове забезпечення та етичні засади діяльності фахівців соціальної сфери.....	15
1.3. Профілактичні методи попередження факторів професійної діяльності, що впливають на синдром професійного вигорання соціальних працівників у воєнний час.....	27
Висновки до першого розділу.....	41
<b>РОЗДІЛ 2</b> .....	43
<b>ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВОЄННИЙ ЧАС</b> .....	43
2.1. Аналіз досвіду організації роботи соціальних служб у воєнний час на прикладі Оболонського центру соціальних служб м. Києва.....	43
2.2. Тренінгова програма щодо попередження та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.....	48
2.3. Методичні рекомендації щодо профілактики «професійного вигорання» соціальних працівників.....	75
Висновки до другого розділу.....	81
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	82
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	84
<b>ДОДАТКИ</b> .....	90

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Суспільний та соціально-економічний розвиток України сприяв появі нової професії, для якої важливим стає надання компетентної соціальної допомоги населенню. У зв'язку з цим зростає значення статусу соціальної роботи як особливого виду діяльності. Сучасні вимоги до здійснення професійної діяльності в галузі соціальної роботи висуває жорсткі вимоги до особистісних та професійних якостей соціального працівника. Ефективна робота установ соціального захисту, центрів соціальних служб інших соціальних закладів неможлива без висококваліфікованих працівників.

Професія соціального працівника визнана в Україні понад 20 років. Тому становлення професіоналізму фахівців з соціальної роботи переживає складний період свого удосконалення. Визначити правильну стратегію у розвитку соціальної політики, конкретних напрямків і сфер вітчизняної соціальної роботи - надзвичайно важливі питання. Діяльність соціальних працівників, особливо з вразливими категоріями населення передбачає постійне спілкування, бажання допомогти кожному клієнту подолати складні життєві обставини. Зрозуміло, що надання соціальних послуг фахівцями державних та недержавних установ й закладів є емоційно насиченою та може супроводжуватися негативними емоціями з боку отримувачів соціальних послуг, що призводить в подальшому до виникнення синдрому професійного вигорання.

У цьому контексті особливого значення набуває вивчення проблеми профілактики професійного вигорання у соціальних працівників.

Синдром професійного вигорання бере свій початок з хронічного повсякденного навантаження, емоційної перевтоми пережитої фахівцем в особистісно-значущих ситуаціях спілкування з іншими людьми. Вперше термін був введений американським психіатром Х. Фреденбергером в 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, які

перебувають в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно складній атмосфері у процесі надання професійної допомоги. Потім поширення набув термін «синдром емоційного вигоряння» (англ. – «burn-out syndrome»), який у науковий лексикон увійшов в 1977 р. після розгляду цієї проблеми на щорічній конференції Американської психологічної асоціації. Цим терміном було позначено досить поширену ситуацію, коли працівники соціальних служб після кількох місяців чи років надання соціальних послуг вразливим категоріям населення «вигоряють». При цьому, сильно проявляються певні ознаки: знервованість, занепокоєння, байдужість, апатія або цинізм (за К.Масlach, 1982). Такий стан речей швидко привернув увагу науковців до проблеми професійного вигоряння, а сам феномен став предметом досліджень, дискусій, занепокоєнь.

Вивченням та дослідженням феномену професійного вигорання займалися такі видатні вчені як: Н.Freudenberger, С. Maslach, W. Schaufeli, В.Бойко, Л. Карамушка, С.Максименко. Особливість професійної діяльності, що пов'язана зі спілкуванням та специфікою наданням послуг (освітніх, соціальних, медичних тощо) призводить до того, що фахівці (освітняни, соціальні працівники, лікарі) знаходяться під тиском надзвичайної відповідальності за свій вплив на результати взаємодії.

Важливим у профілактиці професійного вигорання фахівців соціальної сфери відіграє особливе вивчення різнопланових впливів на можливість уникнення надмірного стресового навантаження, зокрема на соціальних працівників. Саме тому для здійснення профілактики або подальшої корекції у дослідженні цього феномену значну роль відіграють певні чинники та фактори, які можуть ставати каталізаторами стану професійного вигорання фахівців соціальної сфери, особливо в умовах воєнного часу.

Значимість і актуальність проблеми обумовили **вибір теми:** «Профілактика професійного вигорання соціальних працівників у воєнний час».

**Мета дослідження:** дослідити ефективність застосування методів профілактики професійного вигорання соціальних працівників у воєнний час.

**Досягнення поставленої мети вимагає розв'язання таких завдань:**

1. Дослідити на основі аналізу джерел рівень наукової розробки проблеми щодо профілактики професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного часу;

2. Визначити вплив факторів, які спричиняють формування синдрому професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного часу.

3. Виявити особливості застосування методів профілактики професійного вигорання у соціальних працівників в умовах воєнного часу;

4. Розробити структуру та методичні рекомендації щодо проведення тренінгової роботи з попередження професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного часу та в післявоєнний період.

**Об'єкт дослідження:** профілактична робота з попередження синдрому професійного вигорання фахівців соціальної сфери.

**Предмет дослідження:** зміст та методи профілактики професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану.

**Методи дослідження.** Для розв'язання завдань дослідження використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження : **теоретичні:** вивчення, аналіз і узагальнення філософської, педагогічної, соціологічної, психологічної та навчально-методичної літератури; порівняння, систематизація, моделювання, системно-структурні та системно-функціональні методи, які дозволили узагальнити теоретичний матеріал з проблеми профілактики професійного вигорання соціальних працівників; **емпіричні:** спостереження, анкетування, тестування, з метою виявити реальний вплив факторів, що спричиняють виникнення синдрому професійного вигорання соціальних працівників, проведення онлайн фокусованих групових інтерв'ю.

**База дослідження:** Оболонський районний в місті Києві центр соціальних служб: фахівці з соціальної роботи, соціальні працівники, соціальні менеджери.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення магістерської роботи представлено у доповідях: на Круглому столі «Партнерство з закладами освіти та соціальними інституціями в контексті визначення соціальних та ціннісних орієнтацій сучасної молоді» (Київ, червень, 2022); на V Всеукраїнській науково-практичній конференції «Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі», (Запоріжжя, листопад, 2022).

**Практичне значення отриманих результатів:** збереження здоров'я, соціальних працівників, профілактика професійних захворювань, проведення консультацій щодо професійних ризиків у соціальній роботі.

**Структура та обсяг магістерської роботи.** Магістерська складається із вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

## РОЗДІЛ 1.

### ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВОЄННИЙ ЧАС

#### 1.1. Сутність феномену синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери

Професійне або емоційне вигорання – це сучасне явище, яке є наслідком активної професійної діяльності, зростання інформаційних, комунікаційних, емоційних навантажень, недостатньої рухової активності та порушення гармонійного способу життя сучасної людини.

У сучасних умовах проблема особистісного емоційного вигорання набуває особливого значення як руйнівного фактора ефективності професійної діяльності. Окрім зниження ефективності економічних показників професійної діяльності, синдром вигорання провокує порушення трудової дисципліни та підвищує професійну захворюваність. Водночас дослідження психоаналізу синдрому емоційного вигорання є відносно недостатніми, особливо у вітчизняній психології.

Для розуміння психологічної природи «натури», на якій виникає емоційне вигорання, надзвичайно важливим завданням є виявлення індивідуально-психологічних факторів, які сприяють розвитку цього синдрому. При вивченні синдрому вигорання необхідно враховувати весь спектр індивідуальних факторів.

На початку 1970-х років американський психолог Г. Фройденбергер ввів термін «психічне вигорання» при аналізі соціальних професійних потреб, основним змістом яких є міжособистісне спілкування, що дозволило охарактеризувати це явище як погіршення фізичного та психічного здоров'я соціально-професійних представників. Дослідження, проведені в різних країнах, показали, що синдром професійного вигорання поширений серед представників соціально-економічних професій, тобто фахівців професій



«дисциплінарного» типу (лікарі, вчителі, психологи, вихователі, вихователі дитячих будинків, соціальні працівники). Феномен професійного вигорання досліджували такі науковці: К. Маслач, Н. Водоп'янова, В. Орел, Л. Дика, Л. Китаєв-Смик, В. Бодров, А. Леонова, В. Б. Шауфелі, Д. В. Дирендонк, М. П. Райт, тощо. На сьогодні науково-психологічна література, присвячена синдрому вигорання, свідчить про помітно розширений спектр діяльності та схильність до небезпеки «вигорання».

Синдром вигорання виникає внаслідок хронічної повсякденної навантаженості, емоційної перевтоми, яку людина відчуває у важливих ситуаціях спілкування з іншими.

Здебільшого це інтерпретується як довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок тривалого професійного стресу середньої інтенсивності. Вчені вбачають у цьому феномені особистісну деформацію фахівців під впливом професійного тиску. Загалом, вигорання означає стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що проявляється в роботі в соціальній сфері [22, с. 211].

Таким чином, професійне вигорання є специфічною формою професійного дисонансу, яка може призвести до зниження якості роботи, втрати інтересу до роботи і навіть до зміни професії та виду діяльності.

Крім того, освітні програми соціального працівника не дають практичних навичок подолання нестандартних випадків та високого емоційного напруження, з якими регулярно стикаються [11, с. 86; 52, с. 78].

Дослідники, які досліджують проблему професійного вигорання, звертають особливу увагу на показники низької комунікативної толерантності, які мають бути найбільш розвиненими у фахівців соціальної сфери. Крім того, інтенсивність спілкування в соціальній роботі є надзвичайно високою, і найімовірніше виникає професійне вигорання. Основними проявами синдрому є емоційна стриманість, особистісна обмеженість, агресивність, нехтування особистісними характеристиками

клієнта. Ця професійна деформація заважає якісному виконанню трудової діяльності та негативно впливає на колег та клієнтів (Бойко В., 1999, с. 88).

До діяльності соціального працівника відноситься також поглиблене та тривале спілкування з клієнтами по телефону. Труднощі телефонного спілкування пов'язані з відсутністю зорового контакту, необхідного для сприйняття невербальної інформації про особистісні характеристики користувача та його емоційний стан, а також для візуального впливу та донесення інформації до співрозмовника необхідну йому інформацію. Крім того, всі види телефонних розмов часто обмежені в часі і несуть значну відповідальність за якість і достовірність інформації. Також видно, що погана передача сигналу або спотворена інтонація ускладнюють розуміння співрозмовниками один одного і неминуче породжують певне відчуття напруги. (Ільєнко М., 2008, с. 308).

Під час розмови по телефону соціальні працівники часто стикаються зі стресовими ситуаціями, які становлять потенційну загрозу вигорання. Характеристики професійно складних ситуацій, які спілкуються з абонентами, наступні:

1. Когнітивні складні ситуації, пов'язані зі складною або некоректною поведінкою абонента: звернення до друзів, сексуальні домагання, обман, дурні питання, нерозуміння ситуації, нездатність пояснити питання. або поставити питання.

2. «Невиразна мова» (мовні труднощі, пов'язані з дикцією абонента і поганим слухом): невиразна або тиха мова, дефекти мови, невиразні слова, важкі акценти і т.д.

3. Ситуація «перетягування»: спілкуйтеся з клієнтами, які говорять повільно та довго аналізують інформацію, яку вони отримують.

4. Негативні емоційні ситуації, пов'язані з агресивними абонентами: образливі дзвінки, нецензурні вирази, приниження, образи, звинувачення, конфліктна поведінка з боку абонентів.

5. Неузгоджена ситуація: скарга користувача справедлива і законна, а оператор нічого не може вдіяти. про конфіденційність інформації. (Ронгинская Т., 2002, с.89).

Дані різних досліджень доводять, що люди частіше вигоряють молодих, недосвідчених соціальних працівників, оскільки вони мають нереалістичні очікування щодо професії. Причиною вигорання можуть бути перебільшені та нездійснені очікування. Взагалі кажучи, чим більша розбіжність між очікуваннями та реальністю, тим більший негативний вплив на працівників та організацію.

Ризик вигорання залежить не тільки від віку працівника, а й від статі працівника. Жінки-соціальні працівники, особливо серед професіоналів у цій галузі, повинні жити сімейним життям і приділяти час сім'ї та дітям на додаток до боротьби з кар'єрним тиском. Крім того, низька заробітна плата та відносно низький соціальний статус також є факторами, що сприяють виникненню синдрому вигорання.

Науковець О. Романовська виділила три фактори, які відіграють важливу роль у синдромі вигорання соціального працівника: особистість, роль та організація. Особисті фактори включають мотивацію, способи подолання стресу та інші особистісні характеристики. Найбільш уразливими в цьому відношенні є ті, хто позитивно і неконтрольовано реагує на стрес, прагнучи до суперництва. Крім того, до вигорання найбільше схильні трудоголіки, тобто високовіддані та відповідальні працівники. Власне, такі працівники знайшли своє покликання в роботі, і працюють до самозабуття, ставлення до вічного трудового процесу. Рольові фактори пов'язані з рольовим конфліктом і рольовою невизначеністю, а організаційні фактори включають характеристики професійних завдань, характер лідерства і ступінь відповідальності. (Романовська О., 2011, с. 104).

Як бачимо, розвиток синдрому професійного вигорання у соціальних працівників відбувається через перший компонент – емоційне виснаження, який характеризується втомою, апатією, зниженням взаємодії з

оточуючими, бажанням усамітнитися, відсутністю емоційного реагування тощо.

Слід зазначити, що соціальні працівники з високим рівнем вигорання мають найнижчі показники особистісного адаптаційного потенціалу, регуляції поведінки та нервово-психічної стійкості, а також приймати стратегії обережної поведінки. уникають проблемних ситуацій, імпульсивних дій у порівнянні зі своїми колегами, що володіють низьким ступенем професійного вигорання. Ця закономірність спостерігалася незалежно від віку та стажу соціального працівника.

У формальному спілкуванні з клієнтом «виснажений» соціальний працівник не відчуває ні щастя, ні задоволення від своєї роботи. До кінця робочого дня він втомиться від необхідності активно взаємодіяти зі співрозмовниками, а також контролювати та оцінювати свою роботу. Соціальні працівники, які характеризуються високим рівнем вигорання, частіше, ніж їхні колеги нижчого рівня, використовують такі поведінкові методи, як уникання та агресивна поведінка, а не часто шукають соціальної підтримки. (Романовська О., 2011, с. 105).

Таким чином, розвинена адаптаційна здатність визначає їх стійкість Соціальні працівники знижують професійний стрес і сприяють підтримці професійного здоров'я.

Управлінська діяльність складна і багатогранна за своєю природою, продиктована багатьма вимогами до технічних і комунікаційних навичок соціальних працівників. З одного боку, управлінські відносини в системі «керівник-підлеглий» продиктовані соціально-економічними і політичними особливостями суспільства, а з іншого – управлінські відносини складаються між людьми і тому обумовлені особливостями їхньої свідомості. З одного боку, управлінські відносини за системою «керівник-підлеглий» визначаються соціально-економічними та політичними особливостями суспільства, з іншого боку, управлінські відносини формуються між людьми, а тому визначаються особливостями людини. свідомість . Особливостями

соціальної роботи є висока інтенсивність, насиченість дії, часте втручання зовнішніх факторів, розгалужені контактні мережі на всіх рівнях, домінування прямого мовного (усного) спілкування з іншими. Його діяльність пов'язана з великим організаційним і психосоціальним стресом. Саме специфіка діяльності зумовлює наявність різноманітних стресових ситуацій, які створюють передумови для виникнення синдрому вигорання. (Водопьянова Н., 2017, с. 223).

Джерелами професійного стресу є: організаційні, посадові та особистісні особливості. Загалом синдром вигорання може негативно вплинути на професійне та особисте життя соціального працівника та призвести до різних наслідків (табл 1.)

Таб. 1

*Наслідки впливу на професійну діяльність та особисте життя соціального працівника*

<i>Типи наслідків</i>	<i>Їх характеристика</i>
соціальні:	невдоволення якістю стосунків з клієнтами, колегами чи керівництвом; втрата доброзичливої турботи у ділових взаємодіях; втрата інтересу до клієнтів; незадоволеність соціальною та адміністративною підтримкою, відчуження;
духовні:	незадоволеність самореалізацією; переживання безглуздості зусиль і безнадії в здійсненні життєвих планів; втрата віри у власні сили та потенційні можливості; зниження планки

	особистісного зростання; втрата себе;
фізіологічні:	втрата фізичних сил та виснаження; психосоматичне нездужання; безсоння, порушення апетиту тощо;
матеріальні:	втрата ентузіазму та мотивації до матеріальних заробітків, втрата чи відмова від клієнтів;
психологічні:	втрата позитивного настрою та емоційної піднесеності; зниження самооцінки, пов'язаної з роботою; відчуття спустошеності; втрата позитивної енергії, незадоволеність своїм настроєм і відсутністю життєрадісності, втрата душевної рівноваги (дратівливість, нестриманість, знемога, переживання почуття провини, залежність тощо); порушення мотиваційно-настановної сфери у професійній поведінці

Таким чином, синдром вигорання є надзвичайно шкідливим станом, який може негативно вплинути на всі аспекти життя людини. Тому це явище потребує оперативної діагностики, індивідуальної та групової роботи. Важливо запобігти виникненню основних симптомів професійного вигорання та виробити навички ефективного подолання професійного стресу.

## **1.2. Нормативно-правове забезпечення та етичні засади діяльності фахівців соціальної сфери**

На сучасному етапі розвитку України державна політика орієнтована на соціальний захист населення відповідно до міжнародних стандартів, рекомендацій та з урахуванням реальної ситуації в Україні.

Нормативно-правове забезпечення професійної діяльності у соціальній сфері має широку правову основу. Ці питання регулюються значною кількістю міжнародних та національних законодавчих і нормативних актів, які стосуються соціальної профілактики, соціальних працівників як окремої групи населення, а особливо державних службовців та державних службовців органів місцевого самоврядування.

До низки основних міжнародних документів у даній сфері можна віднести «Декларацію прав людини». Стаття 22 Декларації прав людини наголошує, що «кожен як член суспільства має право на соціальне забезпечення, а також на здійснення економічних, соціальних і культурних прав, необхідних для його гідності й вільного розвитку його особистості, за допомогою національних зусиль і міжнародного співробітництва та відповідно до організації і ресурсів кожної держави» [9].

У «Європейській соціальній хартії» визначено основні права такі як: право на справедливі, здорові та безпечні умови праці, на соціальне забезпечення, на соціальну допомогу, на користування послугами соціальних служб, на інформацію та консультації [6].

Однією з найважливіших конституційних ознак Української держави є визначення її як соціальної держави. В статті 1 Конституції України зазначено: «Україна є суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава» [12]. Найважливішою ознакою такої країни є високий рівень соціальної захищеності та соціального захисту громадян країни. Розглядаючи тематику нашої роботи, варто зазначити, що в демократичній, правовій соціальній державі забезпечується захист працівників соціальної сфери.

У статті 43 Конституції України зазначено: «Кожен має право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає». Тобто, наша держава створює умови для повної реалізації громадянами своїх трудових прав, гарантує рівність у виборі трудової діяльності, за потреби реалізує програми професійно-технічного навчання, підготовки та перепідготовки кадрів. Зазначене відіграє важливу роль у роботі соціальних працівників, оскільки підвищення кваліфікації, навчання та перепідготовка, участь у програмах професійного наставництва значною мірою сприяють досягненню належних, безпечних та здорових умов праці працівників.

Стаття 45 Конституції України зазначає наступне: «Кожен, хто працює, має право на відпочинок». Це право відіграє важливу роль у роботі державних службовців і забезпечується наданням їм днів щотижневого відпочинку, щорічної оплачуваної відпустки та скороченої тривалості робочого часу. Соціальна робота як професія дуже складна та інтенсивна. [12].

Соціальна робота як професія дуже складна та інтенсивна. Співробітники соціальної сфери постійно стикаються з внутрішніми факторами, такими як швидка стомлюваність, тривожність, нервозність, надмірна турбота про клієнтів, трудовоголіки, психічна нерівноваженість тощо, через які працівники починають буквально «ламатися», деструктивна поведінка. Загальні фактори праці та життя. Щоб запобігти цим наслідкам, потрібно дуже уважно ставитися до відпочинку після/під час роботи. Відповідно до статті 46: «Громадяни мають право на соціальний захист». Дане право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення [12].

Це право включає надання соціальних працівників у разі повної, часткової або тимчасової непрацездатності, втрати годувальника, безробіття



з незалежних від нього обставин та інших обставин, передбачених законодавством.

Важливу роль в регулювання трудових питань відіграє Кодекс законів про працю України. Відповідно до статті 1 Кодексу законів про працю: «Кодекс законів про працю регулює трудові відносини всіх працівників, сприяючи зростанню продуктивності праці, поліпшенню якості роботи, зміцненню трудової дисципліни і поступовому перетворенню праці на благо суспільства в першу життєву потребу кожної працездатної людини» [11]. Законодавство встановлює високий рівень умов праці, всемірну охорону трудових прав працівників.

Трансформації у системі державної служби передбачають розвиток професіоналізму державного службовця. Переважна кількість працівників соціальної сфери це державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування. З огляду на це, важливо розглянути такі ЗУ: «Про державну службу» та «Про службу в органах місцевого самоврядування».

У статті 1 ЗУ «Про державну службу» визначено такі поняття: «Державна служба - це публічна, професійна, політично неупереджена діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави»; «Державний службовець - це громадянин України, який займає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті, одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з виконанням завдань і функцій такого державного органу» [15].

У статті 62-63 ЗУ «Про державну службу» зазначають обов'язки державного службовця щодо додержання службової дисципліни, та керівника державної служби, який несе відповідальність за неналежний рівень службової дисципліни. Своєрідність роботи державних службовців відрізняється тим, що в них присутня велика кількість ситуацій з високою емоційною специфікою, що вимагає від фахівця безліч зусиль для встановлення довірливих відносин і уміння управляти емоційною напруженістю ситуації у роботі з клієнтами.

Закон «Про службу в органах місцевого самоврядування» регулює правові, організаційні, матеріальні та соціальні умови реалізації громадянами України права на службу в органах місцевого самоврядування, визначає загальні засади діяльності посадових осіб місцевого самоврядування, їх правовий статус, порядок та правові гарантії перебування на службі в органах місцевого самоврядування [20].

Статтею 1 ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування» визначено поняття служби в органах місцевого самоврядування: «Служба в органах місцевого самоврядування - це професійна, на постійній основі діяльність громадян України, які займають посади в органах місцевого самоврядування, що спрямована на реалізацію територіальною громадою свого права на місцеве самоврядування та окремих повноважень органів виконавчої влади, наданих законом».

У статті 2 зазначено термін посадової особи місцевого самоврядування: «Посадовою особою місцевого самоврядування є особа, яка працює в органах місцевого самоврядування, має відповідні посадові повноваження щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій і отримує заробітну плату за рахунок місцевого бюджету» [20].

Статтею 9 ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування» окреслені права посадовців місцевого самоврядування. Серед них:

- на повагу особистої гідності;
- на оплату праці залежно від посади, рангу, якості, досвіду та стажу роботи;
- на просування по службі відповідно до професійної освіти, результатів роботи та атестації;
- на безпечні та необхідні для продуктивної роботи умови праці;
- на соціальний і правовий захист та ін. [20].

Особливою ознакою державного службовця є його потреби. , серед яких найважливішими є: самооцінка та соціальна повага, потреба у відчутті безпеки, потреба в належній безпеці. Дивлячись на внутрішню ситуацію,

видно, що ця ситуація не відповідає потребам працівників. Соціальні виплати зросли за рахунок використання соціальних послуг та методів соціальної роботи.

ЗУ «Про соціальні послуги» визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин.

Згідно закону «Про соціальні послуги»: «Складні життєві обставини (далі - СЖО) - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно» [21].

Законодавство про соціальні послуги ґрунтується на Конституції України і складається із закону «Про соціальні послуги», інших законів та нормативно-правових актів, що регулюють відносини у системі надання соціальних послуг.

За статтею 16 ЗУ «Про соціальні послуги» соціальні послуги класифікують наступним чином:

- 1) соціальна профілактика;
- 2) соціальна підтримка;
- 3) соціальне обслуговування [21].

Профілактика є складною частиною будь-якої діяльності. Він включає в себе комплекс заходів для запобігання функціональних погіршень і проблем. Профілактика особливо актуальна для соціальних проблем, яким часто легше запобігти, ніж подолати їх наслідки.

Дана робота присвячена вивченню впливу соціальної профілактики на синдром вигорання соціального працівника. У ЗУ «Про соціальні послуги» наведено таке визначення соціальної профілактики: «Соціальна профілактика - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини» [21].

У цій кваліфікаційній роботі йдеться про роботу з такими поняттями як: послуга соціальної профілактики, профілактична програма та

профілактичний захід. Дані терміни визначені державним стандартом послуги соціальної профілактики.

«Послуга соціальної профілактики - комплекс заходів, що здійснюються суб'єктом, який надає соціальні послуги, спрямований на попередження, обмеження та зупинення негативних соціальних і особистісних явищ та їх наслідків у соціальному середовищі» [17].

«Профілактична програма - спеціально розроблений комплекс (система) профілактичних заходів, спрямованих на попередження конкретної соціальної проблеми (або декількох пов'язаних між собою проблем), негативного явища, складних життєвих обставин. Профілактичні програми дозволяють у повному обсязі та комплексно здійснювати надання соціальної послуги на рівні громадян, груп осіб, які опинилися у СЖО, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю тощо» [17].

«Профілактичний захід - спеціально організована взаємодія надавачів та отримувачів соціальної послуги, спрямована на попередження соціальної проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин чи подолання окремих її чинників».

Основними завданнями послуги профілактики відповідно до стандарту соціальної послуги профілактики виступають наступні:

1. попередження виникнення проблем та негативних явищ на рівні особистості, сім'ї, групи, громади;
2. попередження загострення вже існуючих проблем;
3. вплив на формування позитивних ціннісних орієнтацій та 13 мотивування отримувачів послуги до зміни поведінки та/або подолання СЖО;
4. мінімізація ризику повторення проблем або негативних явищ;
5. адаптація, інтеграція та реінтеграція, ресоціалізація тих отримувачів соціальної послуги, які зазнали негативних наслідків у результаті обставин, які виникли, або поглиблення проблем та негативних явищ [17].

Послуга може надаватися на трьох рівнях: громада (все суспільство, окрема територія, адміністративно-територіальна одиниця), група (окрема установа, організація, заклад), індивідуальний (окремі особи або їхні сім'ї).

Соціальні послуги можуть бути одноразовими або багаторазовими. Умови надання соціальної послуги визначаються індивідуально відповідно до потреб кожного отримувача соціальної послуги та обговорюються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після всебічного визначення індивідуальних потреб, оцінки ситуації та формування індивідуального плану.

Так, основні заходи соціальної послуги реалізуються через такі основні форми:

- соціальна реклама;
- інформаційно-освітні матеріали.

Соціальна робота – це сфера, яка повністю розкриває етичні аспекти людських стосунків. Етичні стосунки в соціальній роботі виникають у професійній діяльності між соціальними працівниками в командах, між соціальними працівниками і клієнтами, в середовищі клієнта, між соціальними працівниками та установами, організаціями, окремими особами, в тому числі через зміну «людей» для досягнення суспільних і особистих інтересів. - Середовище «система».

У цьому підрозділі ми вказуємо на етичні принципи, оскільки в ході нашої роботи ми базуємося на етичних стандартах соціальної роботи, з потенціалом розвитку нашої трудової етики та підтримки етичної практики в подальшій роботі.

Дискусії про етику соціальної роботи мають давню історію, і відповідні етичні концепції також змінювалися та набували нового значення. Наведене підтвердження підтверджується в статті вченого в галузі соціальної роботи Т. Семигіної [23, с.70-85].

Відчизняним документом, який був затверджений наказом Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту та схвалений Міжнародною

федерацією соціальних працівників (далі МФСП) у 1994 р. є «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» («Ethics of Social Work – Principles and Standards») [29].

Зазначений документ складається з преамбули, в якій обґрунтовано важливість етичної обізнаності як складовою професійної практики соціальних працівників. На основі документа розроблено «Міжнародну Декларацію етичних принципів соціальної роботи» і «Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників».

«Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи» прийнята Міжнародною федерацією соціальних працівників 8 липня 1994 р. Змістом декларації було сформульовано дванадцять етичних принципів професії соціального працівника.

У 2004 р. МФСП та Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи (далі - МАШСР) ухвалили документ «Етика соціальної роботи, декларація принципів» («Ethics in Social Work, Statement of Principles») [27]. У документі детально дається визначення соціальної роботи, у розділі містяться посилання на різні декларації та конвенції з прав людини, а також окреслюються загальні етичні принципи. У заключному розділі представлені рекомендації щодо етичної поведінки в соціальній роботі.

Відповідно до МФСП та МАШСР, Спільна заява про етичні принципи має на меті заохотити соціальних працівників у всьому світі задуматися над проблемами та дилемами, з якими вони стикаються, і прийняти етично обґрунтовані рішення щодо того, як діяти в кожній ситуації.

У 2014 році МФСП та МАШСР ухвалили Глобальне визначення соціальної роботи (Global Definition of Social Work) [28]. Цей документ складається з двох частин, дефініцій та оглядів, що пояснюють завдання, принципи та ключові теоретичні концепції соціальної роботи.

В Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи (Global Social Work Statement of Ethical Principles), ухваленій в 2018 році, зображено глобальні етичні принципи соціальної роботи. Серед них:

1. Визнання гідності людини (Recognition of the Inherent Dignity of Humanity);
2. Сприяння правам людини (Promoting Human Rights);
3. Сприяння соціальній справедливості (Promoting Social Justice);
4. Сприяння праву на самовизначення (Promoting the Right to Self Determination);
5. Сприяння праву на участь (Promoting the Right to Participation);
6. Повага конфіденційності та приватності (Respect for Confidentiality and Privacy);
7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів (Treating People as Whole Persons);
8. Етичне використання технологій та соціальних медіа (Ethical Use of Technology and Social Media);
9. Професійна доброчесність (Professional Integrity) [28].

Декларація етичних принципів Міжнародної федерації соціальних працівників є загальною основою для дотримання стандартів професійної поведінки працівників соціальної сфери. Розглянемо кожний принцип з декларації етичних принципів детальніше.

1. Визнавати людську гідність. Визнаючи сильні сторони та притаманну гідність усіх людей, соціальні працівники повинні прагнути будувати емпатичні стосунки, які поважають цінність усіх людей, незалежно від того, наскільки складною є ситуація.

2. Просувати права людини. Соціальні працівники визнають, заохочують і підтримують основні особисті, соціальні та громадянські права всіх людей. Він також зосереджений на досягненні балансу між конкуруючими правами людини та захистом прав стигматизованих осіб і груп.

3. Сприяти соціальній справедливості. Соціальні працівники несуть відповідальність за залучення людей до досягнення соціальної справедливості для суспільства в цілому та стосунків із тими, з ким вони

працюють. Охоплення поділяється на такі компоненти цього проекту: виклики дискримінації; повага до різноманітності; доступ до справедливих ресурсів; боротьба з несправедливою політикою та практикою; розвиток солідарності.

4. Сприяти праву на самовизначення. Соціальні працівники поважають і підтримують право людей приймати рішення і робити самостійний вибір.

5. Сприяння праву на участь. Соціальні працівники працюють над активізацією людської самооцінки, показуючи їм можливості самореалізації.

6. Повага конфіденційності та приватності. Соціальні працівники поважають права людей на конфіденційність і недоторканність їх приватного життя і працюють відповідно до цих прав, не створюючи загрози для суспільства. Соціальні працівники інформують людей про обмеження приватного життя та недоторканності приватного життя.

7. Ставтеся до людей як до повноцінних особистостей. Соціальні працівники визнають індивідуальність людей, розуміють їх і ставляться до всіх людей як до повноцінних особистостей.

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа. Соціальні працівники розуміють, що неналежне використання технологій і соціальних медіа може призвести до недотримання певних етичних стандартів, таких як конфіденційність, компетентність і відповідальне ведення записів, тому соціальні працівники повинні бути кваліфікованими та обізнаними, щоб цього не сталося.

9. Професійна доброчесність. Соціальні працівники повинні мати необхідну кваліфікацію, регулярно підвищувати кваліфікацію та розвивати навички для виконання своїх професійних обов'язків. Соціальні працівники повинні діяти чесно та нести внутрішню відповідальність за свої дії перед колегами та законом. Рішення мають ґрунтуватися на обґрунтованих доказах, практичних знаннях, етичних і правових міркуваннях. Має бути готовність прозоро пояснити причини рішення.



В нашій роботі ми спиралися на такі принципи:

- сприяння правам людини

- визнання цінності кожної людини, важливості збереження її здоров'я і життя. Профілактика професійного вигорання має бути частою та доступною, тому держава має приділяти увагу цьому аспекту роботи та залучати різні ресурси та можливості. Програми соціальної профілактики професійного вигорання є одним із таких можливих ресурсів, який просуває цінності прав людини, включаючи невід'ємні права людини на здорові умови праці, соціальне забезпечення та соціальну допомогу. Тому держава сприяє реалізації прав людини, одночасно запобігаючи професійному вигоранню працівників соціальної сфери.

- сприяння праву на участь – залучення соціальних працівників до прийняття рішень, які впливають на їх життя. Тому ми покладемося на досвід і діяльність цільової групи, коли розробляємо плани профілактики та оцінюємо їх вплив. Володіючи навичками саморегуляції, планування діяльності, самоконтролю, емоційної стабільності, соціальні працівники підвищують свою самооцінку та можливості для самореалізації, що допомагає їм повноцінно брати участь у соціальній діяльності, яка впливає на всі аспекти їхнього життя.

- Принципи професійної доброчесності. Цей принцип згадується тому, що соціальні працівники повинні мати необхідну кваліфікацію, професійні навички та вміння для виконання своєї роботи. Ця потреба знаходить своє відображення в якості, зручності та ефективності соціальної роботи.

Описавши ці пункти Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи, ми не виключаємо важливості інших пунктів.

Із 2005 року в Україні діє «Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи» [18].

Кодекс етики українських фахівців із соціальної роботи є основою для соціальної роботи та містить: Етичні принципи фахівців із соціальної роботи, що включає набір базових етичних ідей і традицій, які є основою для

прийняття етичних рішень у соціальній роботі. Крім того, Кодекс описує етичну поведінку фахівців із соціальної роботи по відношенню до професії, колег і клієнтів. [5, с. 16-22].

Отже, спираючись на «Загальну Декларацію принципів соціальної роботи» нами були розглянуті етичні принципи соціальної роботи та виокремлені три основні принципи, для роботи з нашою цільовою аудиторією.

Підсумовуючи, можна зазначити, що етика соціальних працівників – це поєднання моральних обов'язків і прав, відповідальності та особливостей соціальної роботи як професії. За наявності певних характеристик, вироблених у процесі самоосвіти та професійної підготовки, у фахівців розвивається високий рівень етики. Етична діяльність розширює можливості морального виховання та виконання службових обов'язків соціальних працівників.

Отже, розглянувши законодавчі положення щодо соціальної профілактики синдрому вигорання соціального працівника, можна зробити висновок, що питання соціальної профілактики цього явища є досить важливим, але водночас складним та відповідальним співробітництвом з нашою цільовою аудиторією.

### **1.3. Профілактичні методи попередження факторів професійної діяльності, що впливають на синдром професійного вигорання соціальних працівників у воєнний час**

Вже давно вітчизняні та зарубіжні вчені говорять про велику кількість факторів стресу в діяльності соціальних працівників. Соціальна робота визнана в усьому світі як професійна діяльність, заснована на гуманному ставленні до людей. Вона відрізняється від філантропії, меценатства та подібних видів діяльності тим, що позиціонується не лише для допомоги у вирішенні проблем окремих осіб чи соціальних груп, а й для розробки методів подолання труднощів і розвитку навичок самодопомоги.

Відповідно до 80-ї «Соціальної служби» «Керівництва щодо характеристики професійно-кваліфікаційних характеристик працівників» визначено, що працівники соціальної сфери поділяються на три категорії: соціальні працівники, соціальні працівники та спеціалісти з соціальної роботи. [16].

Розглянемо класифікацію кожної професії, соціальні працівники – це професійно підготовлені спеціалісти, які мають необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи та надають соціальні послуги.

Соціальний працівник має такі професійні обов'язки:

- організовує процес виявлення осіб, сімей, які потрапили у СЖО;
- бере участь у розробленні профілактичних програм для вирішення соціальних проблем у межах адміністративно-територіальної одиниці;
- координує та організовує роботу мультидисциплінарної команди при реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;
- працює з особами та сім'ями, які потребують соціальних послуг та проводить оцінку їх потреб;
- розробляє та координує виконання індивідуального плану надання соціальних послуг;
- виявляє та залучає ресурси, для реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;

- оформляє необхідні документи для отримання соціальних послуг;
- представляє, за необхідності, інтереси отримувача соціальних послуг з метою захисту його прав та вирішення проблем в установах, організаціях та на підприємствах, а також перед фізичними особами;
- співпрацює та підтримує зв'язки з іншими організаціями, установами та закладами, а також фахівцями для реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;
- надає всі види соціальних послуг;
- здійснює організаційні заходи з влаштування потенційних отримувачів соціальних послуг у спеціалізовані заклади;
- контролює процес та якість надання послуг соціальними робітниками та проводить моніторинг якості та оцінку послуг та ін. [16].

Детальний опис фахівця із соціальної роботи, подано у кваліфікаційній характеристиці професії «Фахівець із соціальної роботи». У документі зазначено, що «Фахівець із соціальної роботи – це професіонал, який організовує виявлення в зоні соціального обслуговування та веде облік сімей (осіб), які перебувають у СЖО і потребують соціальної підтримки (надання соціальних послуг), у тому числі постраждалих від насильства в сім'ї та торгівлі людьми» [19].

Завдання та обов'язки фахівця із соціальної сфери наступні:

- оцінює потреби отримувачів соціальних послуг;
- визначає перелік соціальних послуг, форми та методи роботи;
- надає комплекс соціальних послуг;
- забезпечує соціальний супровід отримувачів соціальних послуг;
- надає отримувачам соціальних послуг допомогу в оформленні запитів до відповідних інстанцій, заяв, документів для отримання всіх видів допомоги та забезпечує їх подання у відповідний підрозділ соціального захисту населення;
- залучає до надання соціальних послуг заклади освіти, охорони здоров'я, соціального обслуговування, громадські організації, фонди тощо;

- виявляє вразливі сім'ї з ознаками неналежного виконання батьками обов'язків щодо виховання та розвитку дитини;
- організовує залучення наявних ресурсів громади для підтримки осіб, які перебувають у СЖО;
- веде документацію з призначення видів соціальної допомоги, компенсацій, субсидій, пільг, надання соціальних послуг;
- проводить навчання соціальних працівників і соціальних робітників;
- підвищує свій професійний рівень і загальнокультурну компетентність та ін. [19].

У свою чергу соціальні працівники під керівництвом соціальних працівників або експертів із соціальної роботи надають клієнтам соціальні послуги відповідно до національних стандартів соціальних послуг.

Крім того, соціальні працівники допомагають організувати житло, самообслуговування, пересуватися по квартирах, складати документи, допомагати оплачувати комунальні послуги, відправляти пошту, облаштовувати присадибну ділянку, проводити реабілітаційні методики та навчати. використовувати свої навички для надання інформації з питань соціального захисту населення, організації взаємодії з іншими спеціалістами та службами [19].

Отже, проаналізувавши категорії фахівців соціальної сфери, ми бачимо, що відмінностей між ними багато, але головною спільною є те, що професійна діяльність у певній сфері пов'язана зі створенням належних умов для соціалізації клієнта. Різні категорії, а також подолання їх життя перебувають у кризі. Дана робота супроводжується великою відповідальністю, стресами, значною втратою енергії, тривалий вплив негативних факторів на особистість зокрема зумовлює появу професійного вигорання.

Варто зазначити, що експерти в соціальній сфері відіграють багато ролей у роботі з окремими клієнтами, родинами, групами, спільнотами. Ці ролі також залежать від стандартів, встановлених країною. В українській

літературі, однак, зазвичай говорять не про ролі, а про такі функції соціальних працівників: діагностичну, прогносту, організаційну, комунікаційну, правозахисну, превентивну, корекційну, соціально-економічну.

Усі ролі взаємопов'язані. У наданні соціальних послуг спеціалісти виконують декілька ролей одночасно. Мета соціальних працівників – адаптуватися до клієнтів і вирішувати конкретні проблеми. [24, с. 46].

Дослідження емоційного вигорання було вперше представлено нещодавно, хоча проблема завжди була актуальною. Розглянемо, як дослідники визначають емоційне вигорання адже воно має велику кількість трактувань, але в роботі розглянуто лише основні поняття.

Г. Фрейденбергер, вперше описав синдром емоційного вигорання, він вважає, що це – «виснаження енергії у професіоналів у сфері соціальної допомоги, коли вони відчують себе перевантаженими проблемами інших людей, внаслідок чого знижується їх ефективність в цілях і діях». Пізніше К. Маслач визначила ЕВ як втрату інтересу і обережності в роботі. А згодом, розвивши своє вчення, вона представила це поняття як «синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи і втрату розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів» [42, с. 9-11].

«Емоційне вигорання – тривимірний синдром, що характеризується виснаженням, деперсоналізацією і зниженням професійної самооцінки» [25, с.11].

Під емоційним виснаженням часто розуміють відчуття емоційної порожнечі та втоми через роботу. Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до праці та предметів діяльності. Зокрема, у соціальній сфері деперсоналізація передбачає безжалісне, нелюдське поводження з клієнтами, які приходять на терапію, консультацію, навчання та інші соціальні послуги. Клієнта не сприймають як живу людину, і, з його точки зору, всі питання і негаразди, які вони доставляють професіоналу, є їх благом.

Вигорання розуміється як професійна криза, пов'язана з роботою в цілому, а не тільки міжособистісним процесом. Таке розуміння якось змінює його основні складові: емоційну виснаженість, цинізм, професійну ефективність. З цих позицій поняття деперсоналізації має більш широке значення, маючи на увазі під собою негативне ставлення не тільки до клієнтів, а й до роботи і суб'єкта в цілому.

К. Чернісс у 1980 році визначив синдром емоційного вигорання як втрату мотивації до роботи у відповідь на надмірні зобов'язання, незадоволеність, що реалізується в психологічному догляді та емоційному виснаженні. «Синдром емоційного вигорання – синдром фізичних, емоційних і пізнавальних симптомів, які відчуває професіонал, нездатний впоратися ефективно зі стресом, викликаним обмеженнями, що стосуються його мети і особистої кар'єри» [80, с. 17-19].

Синдром емоційного вигорання визначається як відчуття емоційного та фізичного виснаження, почуття розчарування та невдачі. Синдром емоційного вигорання – емоційне виснаження та нездатність співпереживати.

Одним з перших дослідників на пострадянському просторі, який впритул зайнявся проблемою вигорання був Бойко В.В. [18, с. 99-105]. Він пише, що емоційне вигорання набувається під час життєдіяльності людини. Цим «вигорання» відрізняється від різних форм емоційної ригідності, яка, визначається органічними причинами – властивостями нервової системи, ступенем рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями [20, с.115-154].

Емоційне вигорання Віктор Васильович Бойко визначає як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравматичні впливи [19, с.7-9].

Емоційне вигорання – це динамічний процес і виникає поетапно, у повній відповідності з механізмом розвитку стресу, коли в наявності всі три

фази стресу: нервові напруження, резистенція (опір) і виснаження [32, с. 71-75].

Для нього вигорання є набутим стереотипом емоційної, найчастіше професійної поведінки, часто функціональний стереотип, що дозволяє людині дозувати та заощаджувати енергетичні ресурси. Саме по собі вигорання, таким чином, В.В. Бойко вважає конструктивним, а дисфункціональними – його наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з партнерами. Тоді ж емоційне вигорання призводить до професійної деформації особистості [19, с.10-12].

За визначенням Н.Е. Водоп'янової, емоційне вигорання – це довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої ефективності. Її можна розглядати в аспекті особистісної деформації, що відбувається під впливом професійних стресів.

Стану емоційного вигорання зазвичай відповідають наступні почуття, думки, дії:

- Почуття: втома від усього, пригніченість, незахищеність, відсутність бажань, страх помилок, страх невизначених неконтрольованих ситуацій, страх здатися недостатньо сильним, недостатньо досконалим.

- Думки: про несправедливість дій щодо себе, незначного становища в суспільстві, недостатню оцінку оточуючими власних трудових зусиль, про власну недосконалість.

- Дії: критика щодо оточуючих і самого себе, прагнення бути поміченим або, навпаки, непоміченим, прагнення робити все дуже добре або зовсім не робити нічого.

Очевидно, певні особистісні характеристики можна назвати факторами ризику виникнення синдрому вигорання. Найголовнішим фактором можна назвати падіння самооцінки. Тому ситуація соціального порівняння є для цих людей стресовою. Зовні це проявляється як невдоволення своїм становищем, невдоволення (навіть заздрість) до тих, хто є більш успішним у суспільстві.



Їхні досягнення трактувалися як випадковість, ніби вони самі не могли зрівнятися з нею. інше. Будь-яке зниження результатів роботи, навіть з об'єктивних причин, може призвести до недореагування: від занурення в себе і свої депресивні переживання до пошуку винного і направлення на його адресу різких агресивних спалахів.

Наступна риса - інтровертна схильність зосереджувати інтереси на внутрішньому світі. На поверхні це проявляється як емоційне замикання, формалізація контакту. Будь-яка ситуація, яка вимагає відсторонення від ролі, може викликати сильну тривогу аж до агресії.

Часто цим людям важко перебудовувати власні життєві плани та стереотипи поведінки, тому вони не здатні справлятися з емоційними проблемами. власне вигорання.

Наступним етапом його розвитку може стати поява певних психосоматичних розладів, і до 1982 року в англійській літературі було опубліковано понад 1000 статей про емоційне вигорання. Представлені в них дослідження носили, головним чином, описовий, епізодичний характер. Спочатку кількість фахівців, схильних до емоційного вигорання, була невеликою. Це працівники медичних закладів та різноманітних благодійних організацій. Р. Шваб в 1982 р. розширив сферу професійного ризику: спочатку на вчителів, поліцейських, юристів, персонал пенітенціарних установ, політиків, керівників усіх рівнів. К. Маслач, одна з провідних фахівців з дослідження емоційного вигорання, вважає що діяльність таких професіоналів дуже різна, але їх об'єднує близький контакт з людьми, який, з емоційної точки зору, часто дуже важко підтримувати тривалий час.

Досі не склалося єдиного погляду на природу та структуру психічного вигорання. Відповідно до даних, під психічним вигоранням розуміють стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що проявляється у професійній сфері. Цей синдром включає три основні компоненти, виділені К. Маслахом: емоційне виснаження, деперсоналізація (цинізм) і зниження

професійних досягнень. Емоційне виснаження означає емоційне виснаження та втому від роботи.

Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до праці та предметів праці. У соціальній сфері деперсоналізація означає бездушне, нелюдське ставлення до клієнтів, які приходять на терапію та консультацію. Взаємодія з ними стає формальною та знеособленою, а негативне ставлення, що виникає в результаті цього, може спочатку мати прихований характер і проявлятися у вигляді внутрішньо придушених подразників, які згодом вибухають і призводять до конфлікту.

Зниження професійних досягнень — це відчуття некомпетентності, відчуття невдачі у сфері знань працівника. Дослідження останніх років дозволили суттєво розширити рамки цієї структури, включивши в неї професії, не пов'язані з соціальними сферами, що призвело до деяких модифікацій поняття «вигорання» та його структури. Вигорання розуміється як криза кар'єри, що стосується всієї роботи, а не лише міжособистісних стосунків під час робочого процесу. Таке розуміння якимось змінює його основні складові: емоційну виснаженість, цинізм, професійну ефективність. З цих позицій поняття деперсоналізації має більш широкий зміст, що означає не тільки негативне ставлення до клієнтів, але й негативне ставлення до роботи та суб'єкта в цілому

Фактори виникнення та стадії емоційного вигорання.

Традиційно виділяють дві групи факторів, що впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання: індивідуальні та організаційні. Категорії організаційних факторів, які породжують і розвивають професійне вигорання, включають умови праці, включаючи умови праці та соціально-психологічні фактори.

Умови праці (підвищене навантаження, понаднормова робота) можуть призвести до розвитку синдрому вигорання. Відпочинок на роботі мав позитивний ефект і зменшив вигорання, але ефект був тимчасовим: вигорання частково посилювалося через три дні після відновлення активності і

повністю відновилося через три тижні. Порівняння глибини взаємодії зі студентами та складності запитань демонструє більш чітку тенденцію. Наприклад, для вчителів важливий безпосередній контакт зі студентами, а гострота їхніх проблем часто призводить до розвитку синдрому вигорання.

Вплив цих факторів найбільш виражений у тих видах професійної діяльності, в яких гострота проблем супроводжується мінімізацією досягнення ефективності їх подолання.

Психосоціальні фактори, такі як вертикальні та горизонтальні психосоціальні стосунки компанії, відіграють важливу роль у розвитку синдрому. Майже у всіх дослідженнях, присвячених цій проблемі, вказується негативна залежність між вигоранням і соціальною підтримкою у представників майже всіх професій, пов'язаних з наданням професійної допомоги людям. Окремими експертами вказується, що соціальна підтримка може бути певним буфером між стресорами і підсумками їх діяльності та параметрами стану. Це дозволяє більш конструктивно впоратися зі стресовими наслідками [26, с.74].

Деякі роботи вказують на те, що немає суттєвого зв'язку між вигоранням і деталями психосоціальних взаємодій у вертикальних групах, а точніше, наявністю стилів лідерства та зворотного зв'язку. Дослідження показало, що демократичні стилі менш схильні до вигорання, а відсутність зворотного зв'язку призводить до психоемоційного виснаження, деперсоналізації та нижчих кар'єрних досягнень.

Важливим фактором, що впливає на формування професійного вигорання, є мотивація колективу. Неадекватна винагорода (грошова і моральна) або її відсутність сприяє появі вигорання, при цьому деякі експерти вказують на те, що для співробітників в запобіганні вигорання має значення не абсолютний обсяг винагороди, а його порівняння з власною працею і працею своїх колег, що в такому контексті розуміється як справедливість.

У всіх роботах, присвячених рольовому конфлікту і рольовій подвійності, відзначаються позитивні кореляції цих рис з емоційним виснаженням і деперсоналізацією, а також негативні кореляції з продуктивністю праці. Тому дослідження, що вивчають роль умов праці у формуванні вигорання, мають практичну спрямованість, пов'язану з проблемою визначення основного внеску факторної групи: через умови праці чи проблеми клієнта.

Індивідуальні фактори формування синдрому вигорання. Сукупність факторів, що розглядаються, можна розділити на такі параметри: соціально-демографічні характеристики, людина-індивід, мотивація та пізнання. З усіх соціально-демографічних характеристик вік найбільше пов'язаний із синдромом вигорання, що було доведено численними дослідженнями. Виявляється, існує негативна кореляція між віком і виснаженням.

Прихильність молодих співробітників до вигорання можна пояснити емоційним шоком, який вони відчують, стикаючись з реальністю, яка часто не відповідає їхнім очікуванням. Це було найбільш сильно пов'язане з емоційним виснаженням і деперсоналізацією, і найменше зі зниженням професійних досягнень. Кореляція між статтю та виснаженням менш чітка. У той час як багато публікацій стверджують, що чоловіки більш схильні до вигорання, ніж жінки, інші експерти прийшли до прямо протилежного висновку.

Дослідження взаємин між статтю і вигоранням є досить значущим, особливо для тих спеціальностей, де висока частка жіночої праці (педагогів, середнього медичного персоналу, співробітників дитячих лікувально-виховних установ). Зокрема, Т.В. Кецко виявила, що педагоги як чоловіки, так і жінки схильні до вигорання, однак при цьому більш сильно симптоми вигорання присутні саме у жінок.

Відомості про взаємозв'язок між стажем роботи за фахом і вигоранням вельми суперечливі. У більшості робіт вказується відсутність значущих кореляцій між зазначеними змінними, і лише деякі роботи виявляють

негативну залежність між ними. Існують дослідження, які свідчать про існування суперечливої кореляції між сімейним станом і вигоранням. У них вказується більш висока міра схильності до вигорання людей (особливо чоловічої статі), які не перебувають у шлюбі. При цьому холостяки більшою мірою схильні до вигорання навіть у порівнянні з розведеними чоловіками.

Вплив інших соціально-демографічних змін на виснаження — расова та етнічна приналежність, соціально-економічний статус, рівень оплати праці — досліджувався значно меншою мірою. Деякі вчені вважають, що особистісні якості мають більший вплив на формування синдрому професійного вигорання не лише порівняно з демографічними характеристиками, а й умовами робочого середовища. Існує кореляція між особистими якостями та професійним вигоранням, що призводить до того, що особистісні фактори починають розумітися як головний фактор при виборі соціальної професії. Зокрема, індивідуальні відмінності у схильності до розвитку синдрому професійного вигорання визначено як ключову передумову вибору навчальної діяльності для дітей у навчальних класах. виявлено кореляцію між індивідуальними відмінностями стійкості та формуванням синдрому вигорання, що характеризується нейротипологією, що, на думку вчених, свідчить про наявність природної передумови педагогічної діяльності.

Враховуючи, що існує велика кількість досліджень щодо виявлення закономірностей між професійним вигоранням та різними особистісними характеристиками, розглянемо лише деякі з них. Особистісна стійкість, здатність людини бути високоактивним щодня, контролювати життєві ситуації та гнучко реагувати на зміни, безпосередньо пов'язана з усіма трьома компонентами вигорання. Особи з високим рівнем цієї ознаки мали нижчі показники емоційного виснаження та деперсоналізації та значні показники за Шкалою самооцінки професійних досягнень.

Іншим популярним напрямком дослідження є визначення кореляції між професійним вигоранням і особистими стратегіями стійкості до вигорання.

На думку деяких дослідників, високий рівень вигорання безпосередньо пов'язаний з пасивними стратегіями подолання стресу. І навпаки, люди, які активно боролися зі стресом, мали нижчий рівень вигорання.

Встановлено позитивний кореляційний зв'язок між емоційним виснаженням, деперсоналізацією і «точками контролю». Що стосується професійної успішності, то виявлено позитивну кореляцію між внутрішніми «точками контролю» та високими оцінками професійної продуктивності. Зазначимо, що ця тенденція підтвердилася лише у чоловічій вибірці. У численних роботах встановлено негативний зв'язок між компонентом вигорання та самооцінкою. Водночас, як зазначає В. Шауфелі, низька самооцінка, спричиняючи вигорання, може сама бути відображенням умов навколишнього середовища або навіть наслідків вигорання. Крім того, виявлено позитивні кореляції між поведінкою типу «А» і компонентами вигорання, в першу чергу, з емоційним виснаженням.

Люди, які використовують таку поведінку, обирають напружений темп життя, долаючи перешкоди, змагальну боротьбу та сильне бажання контролювати все, тому їхній вплив на стресори є більш хаотичним, як багато хто робить більшою мірою для нейрогенних розладів. Що стосується інших особистісних рис, то їх зв'язок з вигоранням досліджувалася переважно з позицій їх комплексного впливу в поєднанні з конкретною концепцією структури особистості. Майже в більшості досліджень цього напрямку застосовується п'ятифакторна модель особистості, розроблена Р. Costa, R. McSrae і містить в собі п'ять ключових особистісних якостей: нейротизм, екстраверсію, відкритість досвіду, співробітництво, сумлінність.

Важливим фактором, який сприяє вигоранню, є невідповідність цінностей особистості ймовірності їх реалізації. Дуже яскравим відображенням цього факту є феномен «трудоголіків». Це явище дуже поширене в Японії, де було виявлено кілька випадків смерті на виробництві. У розглянутого явища навіть є назва - «смерть від перевтоми». Кілька емпіричних досліджень показали, що існує сильний позитивний зв'язок між

синдромом вигорання та трудоголіками. О.В.Полунін під керівництвом А.А.Обознової досліджував взаємозв'язок професійного вигорання та трудового ентузіазму. Використовуючи вибірку працівників сфери послуг, було досліджено негативну кореляцію між професійним вигоранням і робочим ентузіазмом, а також було виявлено три комбінації рівнів продуктивності для досліджуваного явища.

Дослідником виявлено «економний тип» трудової поведінки, що характеризується найменшою мірою прояву обох явищ. Співробітники, які підпадають під певну категорію, є середніми з точки зору трудової мотивації та кар'єрних вимог, дистанціюються від роботи та економно витрачають свою енергію. Виявлений тип працівників обґрунтовує неполярність явищ вигорання і захопленості роботою.

Взаємозв'язок вигорання когнітивної та поведінкової областей.

Когнітивне поле професійної особистості досліджується в українській та зарубіжній психології в контексті терміна «професійний досвід». Запропоновано низку концептуальних підходів, що зосереджують увагу на різних аспектах змісту та розвитку цього явища. (праці К.А. Абульханової-Славської, Б.Г. Ананьєва, Б.Ф. Ломова та ін.). Робота Ф. С. дає дуже широке тлумачення структури професійного досвіду з точки зору системного підходу. Ісмагілова. Автор розуміє професійний досвід як результат поєднання та взаємодії чотирьох сфер інтелекту, діяльності, спілкування та емоцій. Давайте розглянемо когнітивні та операційні аспекти професійного досвіду стосовно вигорання.

Когнітивна область включає конкретні когнітивні модальності: знання, інформаційні моделі та образи, когнітивні процеси та структури на різних рівнях узагальнення. На прикладі інформаційних моделей і зображень чітко простежується кореляція між вигоранням і когнітивною структурою. Визначені форми когнітивного формування:

- уявлення про професійні ситуації;

- уявлення про суб'єкт праці (якою у професіях соціального типу є людина або соціальне оточення);
- загальне уявлення про професійний світ («картина світу професіонала»).

Вивчимо взаємозв'язок названих когнітивних утворень з психічним вигоранням. Питання розгляду професійних контекстів у рамках дослідження професійного вигорання представлено недостатньо, а питання сприйняття об'єктів праці добре представлено в роботі над соціальною перцепцією. У той же час в зарубіжній психології присутній ряд праць, присвячених встановленню взаємозв'язку вигорання і професійних обставин. Зокрема, праці О. Hellesoy, К. Gronhaug і О. Kvitastein, в яких продемонстровано, що осмислення професійних ситуацій, як небезпечних для життя або напружених, безпосередньо пов'язане з емоційним виснаженням і деперсоналізацією.

У рамках зазначеного напрямку появу вигорання пов'язували з деталями сприйнятої поведінки інших представників професійної категорії. У цьому контексті афіліація та зараження є ключовими джерелами та механізмами формування вигорання. Майже всі дослідження вказують на домінуючу роль емоційного зараження у розвитку синдрому вигорання. Одним із методів «зараження вигорання» є феномен групової поляризації, який характеризується схильністю членів команди змінювати своє ставлення до проблеми на негативне, і якщо більшість членів команди негативно ставляться до проблеми, задачі,<sup>21</sup> форм. Другий механізм полягає в тому, що колеги стають моделлю для імітації ознак вигорання. У стресових ситуаціях люди починають сприймати ознаки вигорання колег як кодекс поведінки і починають на них реагувати.



## **Висновки до першого розділу**

У цьому розділі розглядаються теоретичні основи формування синдрому емоційного вигорання соціального працівника та нормативно-правове забезпечення соціальної профілактики синдрому професійного вигорання. Аналіз літератури з даної теми дав змогу сформулювати теоретичне положення, згідно з яким синдром емоційного вигорання розвивається в процесі професійної діяльності соціального працівника у формі стереотипу емоційної поведінки, що проявляється у специфічному професійному спілкуванні.

Емоційне вигорання - це динамічний процес, який протікає поетапно точно за механікою розвитку стресу, де присутні всі три стадії стресу: нервозність, опір і виснаження. Важливо відзначити, що автори статей і книг, присвячених проблемі емоційного вигорання, говорять про нього неоднозначно. В одному випадку як професійну метаморфозу, що негативно позначається на професійній діяльності соціального працівника, а в іншому – як психологічний захисний механізм, що регулює психіку і захищає її від негативних емоцій.

З вищевикладеного видно, що професія соціального працівника відноситься до категорії стресогенних, що потребують самоконтролю та саморегуляції. Тому в контексті синдрому емоційного вигорання неминуче постає питання про те, як запобігти цьому явищу.

Слід зазначити, що емоційне вигорання є досить підступним процесом, оскільки люди, схильні до синдрому, часто не підозрюють про його симптоми. Вони не можуть бачити себе з боку і не можуть зрозуміти, що відбувається. Тому їм потрібна підтримка та увага, а не протистояння та звинувачення. Соціальні працівники повинні володіти емоційною стійкістю та бути готовими до розумового перевантаження та уникати можливих упереджень у власних оцінках та поведінці.

Тому найважливішими завданнями органів управління, де працюють соціальні працівники, є охорона їх здоров'я, профілактика професійних

захворювань та консультування з питань професійних ризиків у соціальній роботі. Посилити психологічний розвиток соціальних працівників, забезпечити психологічну підготовку та консультації для соціальних працівників. Методами, які використовуються при цьому, можуть бути фізичні вправи, раціоналізація завдань у бесідах чи лекціях, консультації з психологами, психосоціальні тренінги, використання тривалих психологічних соціальних порад для організації трудового процесу.

## РОЗДІЛ 2.

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВОЄННИЙ ЧАС

#### 2.1. Аналіз досвіду організації роботи соціальних служб у воєнний час на прикладі Оболонського центру соціальних служб м. Києва

Наприкінці ХХ століття професія «соціальний працівник» почала складатися як міжнародна. Цей процес пішов інтенсивніше, коли у справу організації професійних шкіл соціальної роботи включилися країни Європи та Азії. На початку нового століття соціальна робота здійснюється як цілеспрямована державна діяльність, яка переслідує цілі захисту, соціальної підтримки, профілактики та терапії [15]. У зв'язку з цим, міжнародне співтовариство виробило глобальні цілі соціальної роботи як професійної діяльності, що реалізуються у соціальних агентствах, зокрема:

1. Налагоджувати зв'язок між соціальними системами та маргінальними, соціально виключеними, соціально незахищеними, вразливими групами та групами ризику.
2. Виступати проти перешкод, нерівності та несправедливості, які існують у суспільстві.
3. Розробляти короткочасні та довгострокові форми взаємодії з індивідами, сім'ями, групами, організаціями та співтовариствами з метою підвищення їхнього добробуту та посилення їх здібностей до самостійного вирішення проблем.
4. Підтримувати політичні та структурні зміни, спрямовані на створення умов для виходу людей з маргінальних, соціально незахищених та вразливих ситуацій, а також виступати проти порушення колективної соціальної гармонії та стабільності різних етнічних груп, якщо ця стабільність не порушує права людини.

5. Сприяти формуванню шанобливого ставлення до традицій, культур, ідеологій та релігій серед різних етнічних груп та суспільств, якщо вони не вступають у суперечність із фундаментальними принципами прав людини.

Соціальна робота з різними групами громадян на сучасному етапі перебуває в епіцентрі уваги значної кількості соціальних інститутів та програм, що обумовлено, перш за все, воєнним станом у країні. Окремим етапом у діяльності комплексних центрів соціального обслуговування можна вважати розширення номенклатури соціальних пільг, розробку та реалізацію нових технологій соціальної роботи з різними верствами населення, у тому числі, з людьми похилого віку [13]. Актуальність поставленої проблеми обумовлена зростанням у сучасних умовах ролі установ соціального обслуговування з організації соціальної підтримки людей різного віку та верств населення.

Розглянемо, які види діяльності застосовуються у воєнний час у роботі соціальних служб України на прикладі досвіду організації роботи Оболонського центру соціальних служб м. Києва. Інформація щодо діяльності Оболонського центру соціальних служб м. Києва була взята з офіційного сайту [10].

Так, Оболонський районний центр соціальних служб у місті Києві – це спеціальний заклад, що проводить соціальну роботу з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

На сьогодні, основним напрямом роботи центру соціальних служб у є надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним сім'ям, які внаслідок бойових дій та тимчасової окупації частини території України приїхали в Оболонський район м. Києва та опинилися у складних життєвих обставинах.

З введенням військового стану робота Оболонського центру соціальних служб м. Києва не припинялася.

25.02.2022 на службовій машині Центру було здійснено евакуацію 12 дітей, з сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, з Центру

соціально-психологічної реабілітації дітей служби в справах дітей та сім'ї Київської міської державної адміністрації (вул. Полярна,7-А) до Центру соціально-психологічної реабілітації дітей №1 (на вул. Маяковського). Евакуація була необхідна, оскільки зовсім поруч проходили активні бойові дії.

Протягом перших трьох днів війни було надано благодійну фінансову допомогу 20 багатодітним, малозабезпеченим сім'ям та сім'ям, в яких виховуються діти з інвалідністю у розмірі 500 грн. Спеціалісти Оболонського центру соціальних служб м. Києва брали участь у роботі Гуманітарного штабу Оболонського району. За інформацією, яка надходила на гарячу лінію штабу, спеціалісти Оболонського центру соціальних служб м. Києва терміново надавали гуманітарну допомогу у вигляді продуктів харчування та засобів гігієни, ліків. Також спеціалісти Оболонського центру соціальних служб м. Києва допомагали в догляді людей похилого віку, евакуйованих з приватного будинку для літніх людей у Пущі-Водиці.

У березні 2022 року за сприянням спеціалістів Оболонського центру соціальних служб м. Києва 10 сімей Оболонського району були евакуйовані закордон.

Загалом, протягом першого півріччя 2022 року гуманітарною допомогою охоплено 813 сімей, з яких: 508 внутрішньо переміщені; 91 сім'я, в якій виховуються діти з інвалідністю; 34 багатодітні родини; 134 опікунські сім'ї; 46 сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах.

До надання допомоги активно залучалися благодійні організації та небайдужі мешканці району. В Оболонському районі з січня 2022 року розпочала роботу Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

З введенням воєнного стану та проведення активних бойових дій в передмісті Києва робота Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування була скерована на надання первинної психологічної допомоги та зниження рівня тривожності та страху у мешканців

Оболонського району та внутрішньо переміщених осіб, особливо з Київської, Чернігівської областей, а також на надання гуманітарної допомоги найбільш вразливим категоріям сімей. Також, психолог Оболонського центру соціальних служб м. Києва в березні надавав первинну психологічну допомогу на станції метро «Мінська» особам, які перебували там під час повітряних тривог.

Протягом першого півріччя 2022 року до Спеціалізованої служби первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, від Служби у справах дітей та сім'ї Оболонського району (відповідальної особи за даний напрямок) надійшли списки на 72 сім'ї про вчинення домашнього насильства. Усі списки сімей були ретельно опрацьовані. Всі особи, зазначені у списках, були поінформовані та проконсультовані, наданий алгоритм дій на випадок повторного вчинення домашнього насильства та запропоновані соціальні послуги, зокрема, консультації психологів та юриста.

Важливо відзначити, що за перше півріччя 2022 року 42 сім'ям були надані первинні психологічні консультації, 17 сім'ям надаються тривала психологічна допомога.

Також, спеціалістами були надані психологічні консультації 2 сім'ям, в яких виховуються 3 дітей, щодо яких надійшло повідомлення про скоєння насильства по відношенню до дітей та в присутності дітей. Окрім того, психолог проводить роботу з дітьми з сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах, та внутрішньо переміщених сімей під час денної відпочинкової програми. Загальна кількість охоплених дітей за дві зміни – 35.

На даний час робота з надання допомоги та підтримки сімей, які проживають проживають в Оболонському районі, продовжується.

Отже, співробітники Оболонського центру соціальних служб м. Києва беруть участь у вирішенні складних проблем сім'ї та її членів, здійснюють соціальний патронаж сімей та окремих громадян, які потребують допомоги, реабілітації та підтримки. Аналізується соціальне становище сімей,

прогнозуються їх потреби у соціальній допомозі та розробляються пропозиції щодо розвитку соціальних послуг.

Найбільш схильні до вигорання професії соціального працівника через специфіку їх діяльності.

<b>Фактори, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання</b>	Розподіл за віком, у %						
	22-26 років	27-31 років	32-36 років	37-41 років	42-46 років	47-54 років	55+ років
Рівень заробітної плати	72,0	57,1	56,6	54,3	51,8	44,6	43,2
Робочі перенавантаження	48,2	45,3	38,2	27,8	25,4	23,3	17,2
Умови праці	44,1	37,3	42,9	48,3	56,3	61,2	75,2
Зміст праці	28,0	30,1	28,5	28,1	25,8	24,3	23,4
Освіта	27,9	26,8	19,8	18,1	15,2	14,9	11,2
Самооцінка	1,1	2,6	4,0	6,3	8,6	9,3	12,5
Особливості характеру	16,0	41,2	33,3	31,2	29,9	26,5	25,5

Таким чином, до основних факторів, що призводять до формування синдрому вигорання соціального працівника, належать: індивідуальні особливості особистості (характер, самооцінка, освіта тощо), організація (зміст роботи, перевантаження, умови праці), особливості професійної

діяльності. Варто зазначити, що значення діяльності соціальних працівників в умовах військового часу досить високий. Саме професійна діяльність в таких умовах може бути джерелом як професійного, так і емоційного вигорання фахівців соціальної сфери.

## **2.2. Тренінгова програма щодо попередження та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників**

Сучасна ситуація в країні диктує необхідність розробки та впровадження системи заходів, спрямованих на попередження та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Так, нами була розроблена тренінгова програма – «Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Звернемося до опису структури тренінгової програми та презентування її змістовних частин.

Тренінгова програма побудована з урахування вимог до розробки та проведення тренінгів [1; 2; 5].

*Мета тренінгової програми:* профілактика та сприяння подоланню синдрому емоційного вигорання.

*Завдання тренінгової програми:*

1. Створення доброзичливої та комфортної атмосфери для групової роботи.
2. Знайомство соціальних працівників з теорією синдрому емоційного вигорання та причинами його виникнення.
3. Розвиток самопізнання та самоприйняття учасників групи.
4. Навчання соціальних працівників методам саморегуляції: відреагування гніву, роздратування та інших негативних емоцій; релаксації.
5. Розвиток умінь використати психотехнічні прийоми, що сприяють стабілізації емоційного стану та зміни ставлення до стресової ситуації.
6. Навчання соціальних працівників ефективним технікам вербальної та невербальної взаємодії та спілкування.



7. Ознайомлення зі стратегіями взаємодії з конфліктними типами особистостей.

8. Сприяти розвитку навичок налагодження міжособистісних контактів.

9. Розвинути навички вольової саморегуляції.

10. Оптимізувати загальний психоемоційний стан.

11. Розвинути позитивне ставлення до власного «Я»

*Оптимальна кількість учасників групи 6-10 осіб, оскільки це дає можливість представити різні точки зору і дозволяє об'єднувати учасників в пари для виконання вправ. За більшої чисельності групи учасники, не схильні до саморозкриття, можуть залишитися без належної уваги, а при меншій – зростає навантаження на учасників тренінгу та може «падати» групова динаміка.*

Програма складається із 7 зустрічей. Тривалість кожної зустрічі від 60 до 90 хвилин.

*Очікувані результати впровадження тренінгової програми:*

1. Підвищення психологічної захищеності кожного соціального працівника, зміцнення його психічного здоров'я.

2. Поліпшення психологічного мікроклімату у колективі (якщо учасниками будуть соціальні працівники, що працюють разом).

3. Сформованість початкових навичок рефлексії, саморегуляції негативних психоемоційних станів.

4. Розкриття внутрішніх потенціалів особи соціального працівника.

5. Підвищення мотивації соціальних працівників до участі у роботі тренінгових груп, як можливості самопізнання та саморозвитку.

*Структура кожної зустрічі визначається трьома частинами:*

1. Вступна (ритуал привітання).

2. Основна (ігри та вправи на тему).

3. Заключна (ритуал завершення).

Використовувані *методи*: ігрові, арттерапевтичні та релаксаційні техніки, психогімнастичні вправи та елементи тренінгу спілкування.

У тренінговій програмі використовуються різні *способи керування емоційним станом*: ігри, спрямовані на розвиток соціальної перцепції; методи тілесноорієнтованої терапії; елементи арттерапії; ігрові методи тощо.

### **Структура занять тренінгової програми:**

*Заняття 1. «Знайомство з групою»*

Мета: створити сприятливий клімат для роботи в групі.

*Заняття 2. «Сузір'я особистостей»*

Мета: розвиток комунікативних навичок та згуртованості, зняття емоційного напруження.

*Заняття 3. «Усвідомлення – дія – досягнення!»*

Мета: розвинути навички емоційно-вольової саморегуляції.

*Заняття 4. «В гармонії з собою та світом»*

Мета: покращити загальний психоемоційний стан

*Заняття 5. Формування позитивного самоствавлення*

Мета: формування позитивного ставлення до власного «Я»

*Заняття 6. «Пропедевтика вигорання особистості»*

Мета: теоретичне інформування щодо причин виникнення вигорання особистості та виявлення .

*Заняття 7. «Подолання синдрому «професійного вигорання»»*

Мета: сприяння поліпшенню психоемоційного стану особистості з «професійним вигоранням».

*Заняття 8. «Рішення є»*

Мета: розкриття ресурсного потенціалу учасників тренінгу, розвиток навичок невербального спілкування.

*Заняття 9. «Круглий стіл»*

Мета: отримання зворотного зв'язку, підбиття підсумків тренінгу.

***Заняття 1. «Знайомство з групою».***

**Мета:** створити сприятливий клімат для роботи в групі.

**Обладнання:** папір А4, фломастери, маркери, фарби, олівці.

**Тривалість:** 60 хвилин

## **Хід заняття:**

### **Вправа 1. Ім'я**

Учасники тренінгу по черзі називають своє ім'я та в 10-бальній шкалі позначають свій настрій.

### **Вправа 2. Прийняття правил**

Кожна група, будь то формальне чи неформальне об'єднання, у своїй роботі дотримується правил. Пропоную прийняти, попередньо обговоривши, наступні правила, які сприятимуть у подальшому нашій ефективній роботі та взаємодії. Ось деякі із них:

- *Принцип «тут і тепер».* Цей принцип орієнтує учасників тренінгу на те, щоб предметом їх аналізу постійно були процеси, що відбуваються в групі в даний момент, почуття, пережиті в даний конкретний момент, думки, що з'являються в даний момент. Крім спеціально обумовлених випадків забороняються проєкції в минуле і в майбутнє.
- *Принцип щирості і відкритості.* Найголовніше в групі – не лицемірити і не брехати. Чим більш відвертими будуть розповіді про те, що дійсно хвилює і цікавить, чим більш щирим буде пред'явлення почуттів, тим більш успішною буде робота групи в цілому.
- *Принцип «Я».* Основна увага учасників має бути зосереджена на процесах самопізнання, на самоаналізі й рефлексії. Навіть оцінка поведінки іншого члена групи має здійснюватися через висловлювання власних, що виникають при роботі, почуттів і переживань. Забороняється використовувати міркування типу: «ми вважаємо...», «у нас інша думка...» і т. п., що перекладають відповідальність за почуття і думки конкретної людини на аморфне «ми». Усі висловлення повинні будуватися з використанням особистих займенників однини: «я відчуваю...», «мені здається...».
- *Принцип активності.* У групі відсутня можливість пасивно «відсидітися». Оскільки тренінг належить до активним методам

навчання і розвитку, така норма, як активна участь усіх у тому, що відбувається на тренінгу, є обов'язковою.

- *Принцип конфіденційності.* Все, про що йдеться в групі щодо конкретних учасників, повинно залишитися всередині групи – природно етична вимога, яке є умовою створення атмосфери психологічної безпеки й саморозкриття. Само собою зрозуміло, що психологічні знання і конкретні прийоми, ігри, психотехніки можуть і повинні використовуватися поза групою – в професійній діяльності, навчанні, повсякденному житті, при спілкуванні з рідними та близькими, у цілях саморозвитку.
- *Правило звернення один до одного.* Спілкування між всіма учасниками та ведучими незалежно від віку і соціального статусу рекомендується здійснювати на «ти». Це дозволяє створити дружню та вільну атмосферу в групі, хоча звернення на «ти» досить важко на перших порах внаслідок звички і певної ієрархічності відносин.
- *Правило зворотного зв'язку.* Одним з головних засобів об'єктивізації свідомості учасниками своєї поведінки є зворотний зв'язок. Тому необхідне обговорення того, що відбувається в групі.

### **Вправа 3. «Мій плакат»**

Учасникам пропонують протягом 5 хвилин намалювати на аркуші паперу плакат, що складається з декількох розділів:

1. Ім'я
2. Намалювати:
  - а) чим я люблю займатися;
  - б) так я виглядаю, коли я щасливий (автопортрет);
  - в) мій настрій.

По закінченні 5 хвилин плакати передаються по колу з коротким виступом кожного учасника, а потім прикріплюються на дошці.

Питання для обговорення:

- Як ви себе почували під-час роботи за плакатом?
- Чи виникли якісь труднощі про які вам важливо сказати?
- Який із малюнків на плакаті викликає у вас найбільше позитивних емоцій?

#### **Вправа 4. «Хто я?»**

Кожен учасник повинен написати в стовпчик від 1 до 6-10 визначень, які б охарактеризували його, і 6-10 разів письмово відповісти на питання «Хто я?», характеризуючи свої риси, інтереси й почуття. Кожне речення починається із займенника «Я». Потім кожен приколє листок до грудей. І члени групи можуть повільно ходити по кімнаті, читаючи написане.

Питання для обговорення:

- Що нового дізналися один про одного?
- Чи виникли труднощі при зіставленні списку своїх характеристик?

#### **Вправа 5. «Атоми і молекули»**

Ви самотні «атоми»: круглі легкі, рухливі. Зараз атоми почнуть броунівський рух: безладно, з легким зіткненням один з одним. По команді «атоми» з'єднуються в «молекули» з таким числом атомів, яке я назву.

Питання для обговорення:

- Що ви відчували під час виконання вправи?

#### **Вправа 6. Рефлексія заняття**

1. Що сьогодні було корисним?
2. Яке ваше самопочуття?

#### **Заняття 2. «Сузір'я особистостей»**

**Мета:** розвиток комунікативних навичок та згуртованості, зняття емоційного напруження.

**Обладнання:** папір А4, фломастери, маркери, фарби, олівці.

**Тривалість:** 70 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. «Я знаю, Я вмію, Я люблю ...»**

Інструкція: кожен гравець повинен підійти по черзі до всіх учасників та обмінятися фразою: «Привіт, сьогодні я хочу, щоб до мене звертались... Я знаю (умію, люблю) робити...»

Питання для обговорення:

- Хто відчував незручність, труднощі?
- Кому здалося, що хтось хвалиться?
- Чи дізнались ви щось нове про учасників групи?

## **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

## **Вправа 3. «Дівчинка, дракон і самурай»**

Перед початком гри тренер ділить усіх учасників об'єднати у дві команди та пояснює, що у грі братимуть участь три персонажі: дівчинка, дракон та самурай. Щоб зобразити дівчинку, всі учасники команди мають сором'язливо переминатися з ноги на ногу, вдаючи, що вони тримаються за краї сукні, і видавати звуки «Ля-ля-ля». Щоб зобразити дракона, потрібно підняти руки вгору, розчепірити в сторони пальці і вимовити загрозливий звук «Р-р-р-р». Для зображення самурая потрібно стати в бойову стійку: праву ногу виставити вперед, праву руку тримати над головою так, ніби в ній шабля. Ще, при цьому, потрібно вимовляти характерний звук «А-а-а-а-а».

Гра проходить в такий спосіб. Кожній команді дається 30 секунд: вони повинні всі разом вибрати одного персонажа, якого вони зображатимуть. Далі за сигналом ведучого команди повинні одночасно виконати дії, відповідні їхньому герою. Якщо команди обрали одного і того ж персонажа, то в цьому раунді нічия. Якщо різних, то переможний бал присуджується з правила: дракон з'їдає дівчинку (тобто бал отримує команда, що зображує дракона); самурай вбиває дракона (виграє команда, що зобразила самурая); дівчинка

спокушає самурая (відповідно виграє команда, яка обрала дівчинку). Зазвичай гра продовжується до трьох переможних балів.

Після гри можна обговорити, чи була у команд якась стратегія, на підставі чого вони приходили до вибору того чи іншого персонажа, чи легко було домовитись у команді.

#### **Вправа 4. «Хочу – не хочу, але роблю...»**

Учасникам пропонується на окремих аркушах написати:

1. Три речі (це можуть бути обов'язки, заняття, розваги, справи тощо), які хотілося б робити частіше.
2. Три речі, які вам хотілося б перестати робити в тій мірі, в якій ви їх робите, або зовсім не робити.
3. Тепер поясніть, чому ви не робите достатньо першого і робите занадто багато другого.

За підсумками цієї вправи відбувається обговорення того, що викликало утруднення з боку учасників тренінгу.

#### **Вправа 5. Рефлексія заняття**

1. Що сьогодні було корисним?
2. Яке ваше самопочуття?

#### ***Заняття 3. «Усвідомлення – дія – досягнення!»***

**Мета:** розвинути навички емоційно-вольової саморегуляції.

**Обладнання:** -

**Тривалість:** 80 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прошу кожного по черзі продовжити речення:

- Сьогодні я відчуваю себе...
- Я очікую від тренінга...
- Я побоююсь...

#### **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

### **Вправа 3. Практичні рекомендації щодо розвитку навичок вольової саморегуляції**

Вольова саморегуляція – це управління своїм психоемоційним станом, яке досягається шляхом впливу людини на самого себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом і диханням. Прийоми саморегуляції можна застосовувати в будь-яких ситуаціях. Вони сприяють повноті відновлення сил, нормалізують емоційний фон діяльності, і посилюють мобілізацію ресурсів організму.

Природні прийоми регуляції організму є одними з найбільш доступних способів саморегуляції:

- сміх, посмішка, гумор;
- роздуми про хороше, приємне;
- різні рухи типу потягування, розслаблення м'язів;
- спостереження за пейзажем;
- розглядання квітів у приміщенні, фотографій, інших приємних або дорогих для людини речей;
- купання (реальне або уявне) в сонячних променях;
- вдихання свіжого повітря;
- висловлювання похвали, компліментів та ін.

Крім природних прийомів регуляції організму, існують і інші способи вольової саморегуляції (самовпливу). Розглянемо їх більш докладно.

*Способи, пов'язані з управлінням диханням.* Управління диханням – це ефективний засіб впливу на тонус м'язів і емоційні центри мозку. Повільне і глибоке дихання (за участю м'язів живота) знижує збудливість нервових центрів, сприяє м'язовому розслабленню, тобто релаксації. Часте (грудне)



дихання, навпаки, забезпечує високий рівень активності організму, підтримує нервово-психічну напруженість.

Нижче представлений *один із способів використання дихання для саморегуляції.*

Сидячи або стоячи постарайтеся по можливості розслабити м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні. На рахунок 1-2-3-4 робіть повільний глибокий вдих, при цьому живіт випинається вперед, а грудна клітка нерухома). На наступні чотири рахунки затримайте дихання. Потім зробіть плавний видих на рахунок 1-2-3-4-5-6.

Знову затримайте дихання перед наступним вдихом на рахунок 1-2-3-4. Вже через 3-5 хвилин такого дихання ви помітите, що ваш стан став помітно спокійнішим і більш врівноваженим.

*Способи, пов'язані з управлінням тонусом м'язів, рухом.* Під впливом психічних навантажень виникають м'язові затиски, напруга. Уміння їх розслабляти дозволяє зняти нервово-психічну напруженість, швидко відновити сили. Як правило, домогтися повноцінного розслаблення відразу всіх м'язів не вдається, потрібно зосередити увагу на найбільш напружених частинах тіла. Сядьте зручно, якщо є можливість, закрийте очі. Дихайте глибоко і повільно. Пройдіться внутрішнім поглядом по всьому вашому тілу, починаючи від верхівки до кінчиків пальців ніг (або в зворотній послідовності) і знайдіть місця найбільшої напруги (часто це бувають рот, губи, щелепи, шия, потилиця, плечі, живіт). Постарайтеся ще сильніше напружити місця затискачів (до тремтіння м'язів), робіть це на вдиху. Відчуйте це напруга. Різко скиньте напругу – робіть це на видиху. Зробіть так кілька разів. У добре розслабленому м'язі ви відчуєте поява тепла і приємної тяжкості. Якщо затискач зняти не вдається, особливо на обличчі, спробуйте розгладити його за допомогою легкого самомасажу круговими рухами пальців (можна вдіяти гримаси здивування, радості тощо)

*Способи, пов'язані з впливом словом.* Словесний вплив активізує свідомий механізм самонавіювання, йде безпосередній вплив на психофізіологічні

функції організму. Формулювання самонавіювань будуються у вигляді простих і коротких тверджень, з позитивною спрямованістю (без частки «не»).

Спосіб 1. Самонакази. Один з таких способів саморегуляції заснований на використанні самонаказів – коротких, уривчастих розпорядженнях, зроблених самому собі. Застосовуйте самонаказ, коли переконані у тому, що треба вести себе певним чином, але відчуваєте труднощі з відповідною організацією своєї поведінки. Говоріть собі: «Розмовляти спокійно!», «Мовчати, мовчати!», «Не піддаватися на провокацію!» - це допомагає стримувати емоції, вести себе гідно, дотримуватися вимоги етики і правила роботи з клієнтами. Послідовність роботи з самонаказами наступна: Сформулюйте самонаказ. Подумки повторіть його кілька разів. Якщо це можливо, повторіть самонаказ вголос.

Спосіб 2. Самопрограмування. У багатьох ситуаціях доцільно «озирнутися назад, згадати про свої успіхи в аналогічному становищі. Минулі успіхи говорять людині про його можливості, про приховані резерви в духовній, інтелектуальній, вольовій сферах і вселяють впевненість у своїх силах. Налаштувати себе на успіх можна з допомогою самопрограмування.

1. Згадайте ситуацію, коли ви впоралися з аналогічними труднощами.

2. Сформулюйте текст програми. Для посилення ефекту можна використовувати слова «саме сьогодні», наприклад: «Саме сьогодні у мене все вийде»; «Саме сьогодні я буду самою(-им) спокійнішою(-им) і витриманішою(-им)»; «Саме сьогодні я буду меткою(-им) і впевненою(-им)»; «Мені приносить задоволення вести розмову спокійним і впевненим голосом, показувати зразок витримки і самовладання».

3. Подумки повторіть його кілька разів.

Формули-настрої можна вимовляти вголос перед дзеркалом або про себе, по дорозі.

Спосіб 3. Самосхвалення (самопоощрение). Люди часто не отримують позитивної оцінки своєї поведінки зі сторони. Особливо важко переноситься її дефіцит в ситуаціях підвищених нервово-психічних навантажень, що є однією

з причин збільшення нервозності, роздратування. Тому важливо заохочувати себе самим. У випадку навіть незначних успіхів доцільно хвалити себе, подумки кажучи: «Молодець!», «Розумниця!», «Здорово вийшло!».

*Способи, пов'язані з малюванням.* Малювання фарбами, олівцями, фломастерами, які дають повноцінний, насичений колір, допомагає позбутися від неприємних переживань, особливо депресії, тривоги, страху. В останніх випадках рекомендують малювати лівою. При цьому важливо не наявність вміння малювати, а здатність висловити свою емоцію в абстрактній формі, через колір, лінію.

Створіть малюнок, що відображає ваш внутрішній стан. Візьміть яскраві фарби, що асоціюються у вас з почуттям радості, впевненості, свободи, і намалюйте – нехай це буде чиста абстракція – що-небудь цими фарбами.

Подібне емоційне насичення дуже важливо. Його можна використовувати для того, щоб налаштуватися на «впевнене» стан. Прийоми, сприяючі зняттю втоми перед складною роботою. Якщо ви втомилися, але вам доведеться ще складна робота або ж сталася подія, яке вибило з колії, і ви втрачаєте контроль над ситуацією, рекомендується зробити паузу для саморегуляції з використанням самонаказів заспокоєння:

Етап 1. Фізичні вправи на розтягування м'язів і на напруга-розслаблення найбільш підходящих і не зайнятих у роботі м'язів (10-15 секунд).

Етап 2. Розслаблення м'язів, але без дрімотного стану, з використанням таких словесних формул, які вимовляються «про себе» у фазі вдиху (2,5 хвилини):

- Я розслаблююся і заспокоююся.
- Мої руки розслаблені й теплішають.
- Мої руки повністю розслаблені, теплі, нерухомі.
- Мої ноги розслаблені й теплішають.
- Мої ноги повністю розслаблені, теплі, нерухомі.
- Мій тулуб розслаблюється.

– Моє тіло повністю розслаблене, відпочиває, хороший, приємний відпочинок.

– Стан приємного відпочинку, спокою, розслаблення.

– Йде процес відновлення.

– Кожна клітина м'язів, нервів, мозку відпочиває і відновлюється.

– Весь організм добре відпочив, відновився.

– Зникли втому і тривога. Я готовий(а) діяти.

Етап 3. Уявне представлення найбільш значущих елементів у майбутній діяльності (2 хвилини).

Етап 4. Виконання найбільш значущих дій (встати, посміхнутися, потягнутися і т. д.) чи промовляння основних аргументів (будь-яких тверджень, що сприяють самопохвалі і самопідтримці. Наприклад: «Я впораюся», «Я спокійний(а) щасливий(а) і впевнений у собі») (10-15 секунд).

На закінчення слід зазначити, що в роботі по профілактиці нервово-психічної напруженості першорядна роль повинна відводитися розвитку і зміцненню життєрадісності, віру в людей і незмінною впевненості в успіху справи, за яку ви взялися. Пам'ятайте про посмішці як ефективний спосіб зняття нервового напруження. Крім усього іншого, посмішка дуже прикрашає людину, на нього приємно дивитися, а отже, це ще один спосіб зміцнити впевненість у собі.

Виходячи з вищесказаного можна вивести формулу впевненості: Свідоме створення постави і міміки впевненого людини. Штучне залучення відчуття внутрішнього стану радості. Створення уявного образу успіху, відчуття себе успішною людиною.

Питання для обговорення:

– Які способи вольової саморегуляції ви будете використовувати в повсякденному житті?

– Чи вважаєте ви перераховані техніки ефективними?

#### **Вправа 4. «Плескаємо в долоні»**

Тренер пропонує всім учасникам одночасно грюкнути в долоні один раз. Грюкнути необхідно таким чином, щоб вийшов один звук. Як правило, з першого разу не виходить. Тоді розминка проводиться 3-4 рази, для досягнення потрібного ефекту.

Після закінчення розминки тренер може підвести підсумки: що заважало/допомагало досягненню результату.

### **Вправа 5. Рефлексія заняття**

1. Що сьогодні було корисним?
2. Яке ваше самопочуття?

### **Заняття 4. «В гармонії з собою та світом»**

**Мета:** покращити загальний психоемоційний стан

**Обладнання:** папір А4, ручки, олівці

**Тривалість:** 60 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прошу кожного по черзі продовжити речення:

- Сьогодні я відчуваю себе...
- Я очікую від тренінга...
- Я побоююсь...

#### **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

#### **Вправа 3. Малюнок емоційного стану**

Пропоную вам взяти по аркушу і намалювати на ньому малюнок, який би передавав ваші емоції і почуття, коли ви переживаєте якусь складну життєву ситуацію. Уявіть цю ситуацію. Намагайтеся зосередитись на ній. Нехай це буде малюнок, який передає ваші переживання саме в цій ситуації.

Питання для обговорення:

1. Чи виникли труднощі при уявленні ситуації, що б супроводжувалася негативними переживаннями?

2. Як ви ставитеся до вашого малюнку? Які емоції і почуття він у вас викликає?

3. Що ви хочете зробити з малюнком.

А тепер згадайте життєві ситуації, коли ви щасливі. Як ви себе тоді відчуваєте? Нехай це буде не одна ситуація, момент у житті. Намалюйте все, що пригадали.

Ваші малюнки – це ваші життєві ресурси, які можуть допомогти як при погіршенні загального психоемоційного стану, так і у подоланні конкретних життєвих труднощів.

Ресурси – це необхідні для життя людини джерела, запаси, засоби і передумови. У повсякденному житті, це енергія, гроші, емоції і так далі. Ресурси бувають відновлювальними і невідновлювальними. До невідновлюваних ресурсів належить час і частково здоров'я. Зовнішніми (гроші, час) і внутрішніми (здоров'я, енергетика).

Ресурси можна витратити, а можна вкладати, можна напрацьовувати їх своїми силами, можна за рахунок інших.

Варіанти ресурсів: час, здоров'я, енергетика, емоції, гроші та ін..

У кожного – свій ресурс. І головне – щоб він надавав сили та стимулював рухатися далі.

#### **Вправа 4. Розслаблення через управління диханням**

Ведучий пропонує прислухатися до свого дихання і визначити яке воно, поверхнєве, глибоке, грудне або за участю м'язів живота.

Управління диханням – це ефективний засіб впливу на тонус м'язів і емоційні центри мозку. Повільне і глибоке дихання (за участю м'язів живота) знижує збудливість нервових центрів, сприяє м'язовому розслабленню. Часте (грудне) дихання, навпаки, забезпечує високий рівень активності організму, підтримує нервово-психічну напруженість.

*Спосіб 1.*- Уявіть, що перед вашим носом на відстані 10-15 см висить пушинка. Дихайте тільки носом і так плавно, щоб пушинка не колисала.

*Спосіб 2.* Оскільки в ситуації гніву чи роздратування ми забуваємо робити нормальний видих, то: глибоко видихніть; затримайте дихання так надовго, як зможете; зробіть кілька глибоких вдихів; знову затримайте дихання.

Такі способи регуляції дихання дають можливість заспокоїтись, зосередитись, поліпшити загальний емоційний стан.

### **Вправа 5. Рефлексія заняття**

1. Що сьогодні було корисним?

2. Яке ваше самопочуття?

### **Заняття 5. Формування позитивного самоствавлення**

**Мета:** формування позитивного ставлення до власного «Я»

**Обладнання:** -

**Тривалість:** 60 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прошу кожного по черзі продовжити речення:

– Сьогодні я відчуваю себе...

– Я очікую від тренінга...

– Я побоююсь...

#### **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

#### **Вправа 3. «Автопортрет»**

А зараз пропоную вам намалювати ваш автопортрет. Намагайтеся передати як ваш емоційний стан, так і зробити акцент на рисах, властивих вам.

А тепер пропоную розкласти ваші автопортрети, щоб ми могли познайомитися з кожним. А тепер пропоную по черзі назвати 5 ваших позитивних рис.

Питання для обговорення:

1. Чи виникли труднощі при зображенні свого автопортрету?
2. Чи складно було зазначити 5 ваших позитивних рис?

#### **Вправа 4. «3 дзеркала»**

Психолог пропонує учасникам заняття намалювати самого себе в трьох дзеркалах:

- у зеленому – такими, якими вони представляються собі самі;
- в блакитному – такими, якими вони хочуть бути;
- в червоному – такими, якими їх бачать друзі.

Питання для обговорення:

1. Скажіть, зображення якого з малюнків викликав у вас найбільше труднощів?
2. Який із зображених образів найближчий вам?

#### **Вправа 5. Рефлексія заняття**

1. Що сьогодні було корисним?
2. Яке ваше самопочуття?

#### ***Заняття 6. «Пропедевтика вигорання особистості»***

**Мета:** теоретичне інформування щодо причин виникнення вигорання особистості та виявлення.

**Обладнання:** аркуші паперу, ручки.

**Тривалість:** 60 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прошу кожного по черзі продовжити речення:

- Сьогодні я відчуваю себе...
- Я очікую від тренінга...
- Я побоююсь...



## **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

## **Вправа 3. Інтерактивна лекція**

*Стани, що руйнують здоров'я соціального працівника.*

Психічне напруження – це стан, викликаний екстремальними особистості чинниками. Часто психічна напруга супроводжується відчуттям тривоги, страху, душевного дискомфорту. Такий стан негативно впливає на організм, викликає деформацію особистості соціального працівника, призводить до професійних криз.

Найбільш поширеними ситуаціями, що викликають стан нервової та фізичної напруги у соціального працівника є:

- конфлікти з колегами, адміністрацією;
- неорганізованість чи нездатність правильно розподіляти час;
- перевантаженість роботою (своєю та чужою);
- нездатність укладатися у строки;
- нездатність адаптуватися до змін порядку в роботі;
- відсутність підтримки зі сторони керівництва.

Часто соціальні працівники відчувають стомлення – стан тимчасового зниження працездатності організму чи його окремих систем. Про нервову та фізичну напругу можуть свідчити такі негативні стани як:

- неможливість зосередитись;
- часті помилки у роботі;
- почуття тривоги;
- підвищена збудливість;
- втрата почуття гумору;
- безсоння;
- болі у різних частинах організму.

Психоемоційна напруга нерідко призводить до синдрому хронічної втоми, цьому синдрому можуть передувати ГРВІ та стреси. Найчастіше синдром хронічної втоми зустрічається у жінок віком 30-35 років. Неврологи характеризують цей стан як відчуття надмірної тривалості роботи у поєднанні з об'єктивною втомою, що виявляється у зниженні працездатності, провалах у пам'яті, сонливості тощо. Такий стан може тривати до трьох років. Різновидом синдрому є сезонний афективний розлад або зимова депресія, що проявляється у погіршенні настрою, збільшенні маси тіла тощо. Для того, щоб запобігти цим небажаним явищам, необхідна постійна профілактика негативного психічного стану.

Виокремимо якості, що допомагають уникнути емоційного вигорання:

- хороше здоров'я та свідомо цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (заняття спортом, здоровий спосіб життя);
- висока самооцінка та впевненість у собі та своїх можливостях;
- досвід успішного подолання професійного стресу;
- висока мобільність;
- товариськість, самостійність;
- здатність формувати та підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки та цінності як щодо себе, так і щодо інших людей та життя взагалі.

Питання для обговорення:

1. Назвіть 3 найсильніших стресора у вашому житті?
2. Що (або хто) допомагає вам впоратись зі стресом?

#### **Вправа 4. Діагностичний блок**

Кокологія – наука, що займається вивченням кокуро, що японською означає «розум» або «дух». Вона включає серію психологічних ігор, спрямованих на виявлення емоційних і поведінкових особливостей людини.

##### *Кокотест «Пустеля»*

Інструкція: Ви у пустелі. Жарко. Ви йдете кудись. Йдете, йдете... І перед Вами з'являється стіна. Уявіть її у всіх подробицях: яка ця стіна – висока чи низька? Чи далеко вона простягається? Що ви робите біля неї: хочете

повернути назад чи шукатимете шляхи подолання? Знову пустеля. І раптом перед Вами з'являється кінь. Як ви поведетесь з ним? Як він на вас реагує? Уявіть усе дуже чітко!.. Ви сідаєте на коня і їдете верхи на ньому. І перед вами відкривається новий вид – море. Уявили? Що ви робите, коли бачите його? Хочете купатися чи просто милуєтеся?

Інтерпретація кокотесту:

– Стіна – це ображення кар'єри. Якою ви її бачили, так ви собі уявляєте свою кар'єру. Висока – отже, далеко хочете стрибнути; низька – ви не надто амбітні. Чи легко ви її подолали (перелізли, обійшли, назад повернулися) – це ваш спосіб дії у кар'єрних справах. Якщо ви повернули назад або почали шукати обхідні шляхи, можливо, ви неправильно вибрали професію. Якщо ви підіймаєтеся на стіну по драбині, значить, у роботі розраховуєте на підтримку друзів.

– Кінь – це ваш темперамент: б'єте копитом, або «смирно стоїте під стрілами ворогів», або ласкаво тицяєтеся мордою в плече людини.

– Море – це кохання взагалі: друзів, рідних, чоловіка (дружини), дітей, колег. Ви купалися у ньомк? Чи море не сприймало Вас? Варто замислитись.

*Кокотест «Застигнутий дощем»*

Інструкція: Не все у цьому житті можна передбачити. Будь-які сюрпризи, непередбачені випадки і катастрофи застигають нас зненацька, не даючи жодного шансу підготуватися до них заздалегідь. Будь-який сюрприз може стати стресом. Уявіть, що ви йдете вулицею, як раптом несподівано починається дощ. Навіть якщо ви будете бігти щосили, вам все одно ще приблизно п'ять хвилин до мети. Який із наступних чотирьох варіантів дії ви б обрали?

1. Я знайшов би навіс або дерево і почекав би під ним, поки дощ не припиниться.

2. Я не знаю, як довго триватиме цей дощ, тому я б пішов якнайшвидше.

3. Я подивився б, чи немає поблизу кого-небудь, хто пустив би мене під свою парасольку, або магазин, де можна було б парасольку купити.

4. Я завжди маю з собою складну парасольку, так що я просто скористався б нею.

Інтерпретація кокотесту. Як ви відреагували на несподівану зливу? Злива є непередбаченими і неконтрольованими силами, що діють у житті. Зокрема, ваші відповіді демонструють, як ви схильні реагувати в конфліктній ситуації:

1. «Я знайшов би навіс або дерево і почекав би під ним, поки дощ не припиниться» – ви належите до того типу, який вважає за краще почекати, поки інша сторона не заспокоїться, перш ніж організувати свою оборону. Ви даєте людині кричати і вирувати до тих пір, поки вона не заспокоїться, а потім спокійно і об'єктивно викладаєте свою точку зору. Дехто сказав би, що це розумний підхід, інші ж сказали б, що це просто боягузтво.

2. «Я не знаю, як довго триватиме цей дощ, тому я б пішов якнайшвидше» – така відповідь свідчить про те, що вас цікавить не так кінцевий результат сварки, як можливість відкрито висловитися. Ви впевнені у тому, що ви маєте рацію, і немає жодного сенсу сперечатися. Концепція компромісу не входить до ваших тактик. Якщо протилежна сторона конфлікту злиться, ви злитесь ще більше. Якщо вона починає кричати, то ви кричите теж. Це не робить суперечку з вами таким вже веселим заняттям, але, принаймні, завжди можна легко сказати, яку позицію ви займаєте з того чи іншого питання.

3. «Я подивився б, чи немає поблизу кого-небудь, хто пустив би мене під свою парасольку, або магазину, де можна було б парасольку купити» – така відповідь свідчить про те, що ви не любите конфлікти та конфронтації, тому намагаєтеся «згладити» все та заспокоїти іншу людину, як тільки сварка виникне. На жаль, іноді це лише все погіршує. Можливо, вам необхідно хоч раз зайняти тверду позицію і витримати бурю.

4. «Я завжди маю з собою складну парасольку, так що я просто скористався б нею» – подібна відповідь свідчить про те, що ви вважаєте, що у вас є відповіді на всі можливі питання, виправдання на будь-який випадок. Можливо, для вас суперечка – це лише можливість відточити своє ораторське

мистецтво, але іншим ви здається нещирим. Хоча у вас, мабуть, і є переконливе пояснення.

### **Вправа 5. Рефлексія заняття**

1. Що сьогодні було корисним?
2. Яке ваше самопочуття?

### **Заняття 7. «Подолання синдрому «професійного вигорання»»**

**Мета:** сприяння поліпшенню психоемоційного стану особистості з «професійним вигоранням».

**Обладнання:** аркуші паперу, ручки.

**Тривалість:** 90 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прощу кожного по черзі продовжити речення:

- Сьогодні я відчуваю себе...
- Я очікую від тренінга...
- Я побоююсь...

#### **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

#### **Вправа 3. Вправа «Мій образ»**

Інструкція: Ми з вами живемо у світі людей та у світі речей. І багато знаємо про якості речей, наприклад, що кришталева ваза дуже тендітна, що вовна м'яка та тепла тощо. Світ людей вимагає не меншого пізнання, тому, вступаючи у взаємодію з іншими нам необхідно знати як свої особливості, так і якості інших людей. Зараз кожен отримає аркуші паперу, де кожен із вас намалює себе якимось метафоричним чином. Це може бути будь-що – рослина, тварина, предмет меблів, їжа, хімічний елемент тощо. Ця вправа здається дуже простою, проте вона дуже ефективна та інформативна

насамперед для нас самих. Ми з вами звикли думати про себе у певних категоріях, ролях, тобто, міркувати, раціоналізувати власні почуття. Малювання допомагає обійти сформовані у процесі життя механізми захисту, малюнок метафорично виражає нашу суть. Якість малюнка не має жодного значення, і ваші художні здібності також ніхто не піддаватиме критиці, тому можете сміливо приступати. На виконання завдання маєте 10 хвилин.

Обговорення. Зараз я попрошу вас покласти свої малюнки та по черзі розповісти про те, хто зображений на цьому малюнку від першої особи. Постарайтеся визначити мету та сенс вашого зображення.

Питання для обговорення:

1. Чи складно вам було обрати тематику малюнка?
2. З якими складнощами зіштовхнулися під час опису малюнку?

#### **Вправа 4. «Створіть список»**

Створіть список 20 безкоштовних, доступних вам радостей і бажань. Тепер давайте їх обговоримо і навіть можна поповнити власний список.

Питання для обговорення:

1. Чи складно вам було виокремити те, що приносить вам радість, чого ви бажаєте?
2. Що, на вашу думку, може допомогти вам розширити цей список?

#### **Вправа 5. «Схема часу»**

Інструкція: На аркуші паперу намальовано годинник. Уявіть, що це час вашого традиційного, звичайного дня. Позначте на цьому колі сегментами час, який ви приділяєте різним справам. Яка частка вашого часу йде на роботу, на транспорт, на телевізор, телефонні розмови, турботу про близьких?

Після паузи на малювання, слід запропонувати поглянути на коло свого часу і вирішити, які сегменти приносять учасникам найбільшу радість у житті, які вони хотіли б скоротити?

Тепер візьміть список бажань. З цього списку виберіть ті, які залежать лише від вас. (Пауза на вибір) Тепер подивіться ще раз на своє коло часу. Давайте обговоримо результати.

Питання для обговорення:

1. У чому різниця між справами терміновими та важливими справами?
2. Як ви розподіляєте час між терміновими та важливими справами?
3. Скільки часу ви приділяєте важливим справам (важливим для вас, для вашого благополуччя, спокою, ваших досягнень)?
4. Скільки часу ви приділяєте терміновим справам, а скільки зовсім марним?

### **Вправа 6. «Вавилонська вежа»**

Необхідно спільно намалювати Вавилонську вежу. Час виконання обмежений (5-7 хвилин). Учасникам заборонено говорити про зміст своїх завдань.

Психологічний зміст вправи: Під час вправи учасники навчаються координувати свої дії, взаємодіяти у команді. Розвиваються навички невербального спілкування. Головна мета – згуртування колективу.

Питання для обговорення:

1. З якими складнощами зіштовхнулись під час виконання вправи?
2. Як ви вважаєте, що могло б вам допомогти покращити взаємодію під час виконання вправи.

### **Вправа 7. «Який Я?»**

Опишіть себе трьома якостями, які, як ви вважаєте, найбільш характеризують вас, це можуть бути як і ваше хобі, захоплення, так і особливості вашої особистості. Потім ведучим пропонується відгадувати за якостями, хто це.

### **Вправа 8. Рефлексія**

Лунають пам'ятки «Як боротися з психоемоційною напругою». Карта островів вивішується на дошці (стіні) і кожному учаснику взаємодії пропонується вийти до карти і закріпити свій кораблик у відповідному районі карти, який відображає душевний, емоційно-чуттєвий стан учасника після тренінгу. Наприклад: «Мій стан після взаємодії, що відбулася, характеризується задоволенням, усвідомленням корисності справи,

позитивними емоціями. Я поставлю свій кораблик, що дрейфує між островами задоволення, радості і наснаги». Кожен із учасників має право намалювати на карті якийсь новий острів зі своєю назвою. Після наповнення карта вивіщується на загальний огляд, можна запропонувати проаналізувати його.

### ***Заняття 8. «Рішення є»***

**Мета:** розкриття ресурсного потенціалу учасників тренінгу, розвиток навичок невербального спілкування.

**Обладнання:** аркуші паперу, ручки.

**Тривалість:** 90 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прошу кожного по черзі продовжити речення:

- Сьогодні я відчуваю себе...
- Я очікую від тренінга...
- Я побоююсь...

#### **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

#### **Вправа 3. «Комплімент»**

Учасники налаштовуються на спільну роботу, говорячи один одному комплімент будь-якого змісту.

#### **Вправа 4. «Клубок»**

Учасники встають у шеренгу та беруть один одного за руки, потім перший починає закручуватися навколо своєї осі і тягне за собою решту, поки не вийде «спіраль». У цьому положенні учасники повинні пройти певну відстань. Можна запропонувати групі в кінці свого руху обережно сісти навпочіпки.

#### **Вправа 5. «Броунівський рух»**



Уявімо, що всі ми атоми. Атоми мають такий вигляд (показати). Атоми постійно рухаються та об'єднуються в молекули. Число атомів в молекулі може бути різним, воно визначається тим, скільки я назву. Ми всі зараз почнемо швидко рухатися, і я говоритиму, наприклад, три. І тоді атоми повинні об'єднатися в молекули по три атоми в кожній.

Питання для обговорення:

1. Як ви почуваетесь?
2. Чи всі поєдналися з тими, з ким хотіли?

### **Вправа 6. Рефлексія**

Будь ласка, встаньте у спільне коло. Я хочу запропонувати вам взяти участь у невеликій церемонії, яка допоможе нам висловити дружні почуття та подяка один одному. Гра відбувається таким чином: один з вас стає в центр, інший підходить до нього, тисне руку і вимовляє: «Дякую за приємне заняття!». Обидва залишаються в центрі, як і раніше, тримаючись за руки. Потім підходить третій учасник, бере за вільну руку або першого, або другого, тисне їй і каже: «Дякую за приємне заняття!» Таким чином, група в центрі кола буде постійно збільшуватися. Усі тримають одне одного за руки. Коли до вашої групи приєднається останній учасник, замкніть коло та завершіть церемонію безмовним міцним триразовим потисканням рук.

### **Заняття 9. «Круглий стіл»**

**Мета:** отримання зворотного зв'язку, підбиття підсумків тренінгу.

**Обладнання:** аркуші паперу, ручки.

**Тривалість:** 90 хвилин

**Хід заняття:**

#### **Вправа 1. Привітання**

Прошу кожного по черзі продовжити речення:

- Сьогодні я відчуваю себе...
- Я очікую від тренінга...
- Я побоююсь...

#### **Вправа 2. Повторення правил**

Для більш змістовної та злагодженої роботи, повторимо правила групи: «тут і тепер», принцип щирості і відкритості, принцип «Я», принцип активності, принцип конфіденційності, правило звернення один до одного, правило зворотного зв'язку.

### **Вправа 3. «Мені подобається твій бант»**

Учасники стоять у колі. Один із учасників виходить у коло і каже всім щось хороше, наприклад: «Сьогодні хороша погода», «Віро, мені подобається твоя кофта» тощо. Якщо всім учасникам сподобалося те, що сказав той, хто стоїть у колі, – вони плескають у долоні, і учасник запошує нового ведучого до кола. Якщо учасникам не сподобалося те, що сказав той, хто стоїть у колі, – вони тупотять ногами, а ведучий повинен придумати щось ще, і гра продовжується.

### **Вправа 4. «Портрет»**

Кожен із учасників вибирає собі «об'єкт» і описує його характер, звички, тобто «пише» його психологічний портрет. Аркуші із записами віддаються ведучому, який читає їх уголос. Інші намагаються вгадати, про кого йдеться.

### **Вправа 5. Рефлексія: «Остання зустріч»**

Інструкція: Уявіть собі, що зустрічі вже закінчилися, і ви розлучаетесь. Але чи все ви встигли сказати одне одному? Можливо, ви забули поділитися з групою своїми переживаннями? Чи є людина, думку якої про себе ви хотіли б дізнатися? Або ви хочете подякувати будь-кому? Зробіть це «тут і тепер».

В кінці заняття слід прочитати та роздати пам'ятки:

Пам'ятка соціальному працівнику:

1. Не приховуйте свої почуття. Виявляйте свої емоції та давайте вашим друзям обговорювати їх разом із вами.
2. Не уникайте говорити про те, що сталося. Використовуйте кожную можливість переглянути свій досвід віч-на-віч із собою або разом з іншими.
3. Не дозволяйте вашому почуттю сором'язливості зупиняти вас, коли інші надають вам шанс говорити чи пропонують допомогу.

4. Не чекайте, що важкий стан, характерний для вигорання, зникне сам по собі. Вам потрібна допомога.
5. Виділяйте достатньо часу для сну, відпочинку, роздумів.
6. Виявляйте ваші бажання прямо, ясно і чесно, говоріть про них сім'ї, друзям та на роботі.
7. Намагайтеся зберігати сприятливий порядок вашого життя.
8. Намагайтеся дивитися на речі оптимістично.
9. Знайдіть час, щоб побути наодинці із собою.
10. Не дозволяйте оточуючим вимагати від вас надто багато.
11. Не намагайтеся вдавати, що вам подобається те, що вам не подобається.
12. Не чиніть занадто великий тиск на своїх дітей (значимих близьких).
13. Намагайтеся рідше говорити «я це не зможу зробити».
14. Використовуйте можливість виступити з промовою.
15. Слідкуйте за харчуванням, станом здоров'я та фігурою.

### **2.3. Методичні рекомендації щодо профілактики «професійного вигорання» соціальних працівників**

Для профілактики емоційного вигорання важливо розвивати стресостійкість, вміння відокремити перехід стресу в дистрес, навчитися використовувати його позитивне значення, конструктивно долати стрес [17]. Так, стрес керує некомпетентною людиною. Для людини, наділеної свідомістю та творчим мисленням цілком доступно змінити ситуацію. Важливо взяти на себе відповідальність за своє здоров'я та самопочуття. Усвідомити негативний вплив стресу на організм і почати протистояти йому: правильно харчуватися, достатньо відпочивати, спати не менше 8 годин за ніч, практикувати регулярну фізичну активність. Необхідно працювати над собою: розвивати свої вміння, навички, вчитися правильно розподіляти час і планувати роботу так, щоб не виникало перевантажень та поспіху (спочатку виконувати більш важливі завдання та цілі, малозначні залишаючи потім). Не

перевантажувати себе обов'язками, вчитися делегувати роботу колегам, перестати робити багато справ одразу. Потрібно налагоджувати мікроклімат у колективі, попереджаючи конфліктні ситуації [13]. Якщо ж це неможливо – варто задуматися про професійну допомогу, наприклад тренінг з розвитку конфліктостійкості.

Також, слід навчатися конструктивному вирішенню конфліктів. Конструктивна форма розв'язання конфліктної ситуації вміщує:

1. *Моє бачення ситуації.* З'ясувати, чи правильно учасники розуміють конфлікт, у чому предмет їхнього суперечки.

2. *Мої почуття.* Позначення своїх почуттів дозволяє нам соціально прийнятно визначити ставлення до ситуації, що спричинила конфлікт.

3. *Мої дії* – озвучуємо свої наміри. Як дорослі та розважливі люди, ми, в першу чергу, повинні зрозуміти, що нас не влаштовує. Крім цього, нам слід пам'ятати, що як би ми не намагалися, але змінити іншу людину – це недосяжне завдання. Тому доведеться погоджуватися на певні поступки або дії.

4. *Мої очікування від опонента* – здійснюючи певні кроки, ми чекаємо від іншої людини дій у відповідь. Для досягнення компромісу необхідно озвучити свою позицію та свої очікування. Це є найкоротшим шляхом до вирішення конфлікту [9].

Використовуючи цю форму вирішення конфлікту, ми створюємо безпечну зону, в якій можна говорити про пережиті почуття, з'ясувати і уточнювати бачення ситуації, конструктивно вибудовувати власні дії, повідомляючи про них опоненту, просити певних дій з його сторони [7].

Безпека дає можливість шукати компроміс і почути один одного. Людина, який починає вирішувати конфлікт за цією формою – запрошує іншого учасника до конструктивного діалогу. Цю форму можна використовувати скрізь.

Варто попереджати трудову втому: чергувати розумову діяльність з фізичними вправами, регулярно робити робочі перерви, не трудитися без

вихідних. Фокусувати свою увагу важливо на позитивних моментах, виробляти позитивне мислення, адже своїми думками ми створюємо свою реальність. Концентруйтеся не на тому негативному, що трапилося з вами протягом робочого дня, а поставте у пріоритет позитивні пригоди, навіть якщо це були незначні дрібниці [13].

Загальновідомим є той факт, що стресовий стан обумовлюється внутрішніми факторами – дисгармонією особистості, що простежується, і специфікою її організації. Одні й ті самі властивості особистості можуть стати причиною стресу та факторами, що посилюють стрес. Посилення особистісного переживання стресу може викликати трансформацію ситуації в тому напрямку, що вони і об'єктивно можуть бути з повним правом інтерпретовані як стресогенні.

Особисті якості є джерелом для розвитку суб'єктивного (ендогенного) стресу, а потім людина починає помічати, знаходити в ситуації фактори, які призводять до збільшення цього стану. Вищеназвані фактори є визначальними у розвитку стресостійкості особи. За великої значущості суб'єктивної картини стресу та поведінкової активності, різноманітність феноменів, зумовлених стресом та його переживанням, особливостями подолання стресу, оволодінням певним досвідом та збереженням його, стратегіями поведінки та діяльності у стресі, ними не обмежується [8]. У даному випадку необхідне звернення до поняття психологічного аспекту стресу, що включає в себе безліч психічних феноменів, що співвідносяться зі стресом.

*Помірний стрес*, що не є причиною деструктивного впливу на організм і особистість, у багатьох випадках активізує резервні ресурси, пробуджує творчий потенціал, наприклад, наукову діяльність. Він впливає на захисні механізми особистості, що дозволяє накопичити досвід подолання важких ситуацій, що розширює соціальний досвід. Помірний стрес розширює і зміцнює пристосувальні можливості людини та потенціал резерву сил, у багатьох випадках стимулює соматичний, психічний, особистісний розвиток, досягнення життєвих цілей [13].

*Тривога*, що завжди супроводжує стрес, підтримує антиципацію, веде до її розвитку. Вирішення будь-якої серйозної проблеми вимагає від людини напруження сил, великі досягнення зазвичай неможливі без тривалої напруги. Виділяють такі *етапи у процесі розвитку адаптивного совладання зі стресом* [13]:

*Перший етап* – інтерпретація та оцінка ситуації. Інтерпретуються та оцінюються:

- а) параметри ситуації, сила впливу, ступінь загрози (благополуччю, здоров'ю, авторитету тощо);
- б) потенціал організму та особистості;
- в) пропорції в параметрах ситуації та потенціалу людини.

*Другий етап* – це оцінка (аналіз) стресових трансформацій у власному організмі. Часто «мішенню» стресового впливу є певна конкретна система організму чи сфера особистості. Початкові стресові зміни можуть бути обумовлені розладом чи ушкодженням певного органу, посиленням впливом на певну сферу особистості (наприклад, інформаційне навантаження), втратою або трансформацією одного особистісно важливого зв'язку, суспільно важливої якості. Потім відбувається прояв множинних реакцій, наступають різноманітні наслідки.

*Третій етап.* Найбільш значущим етапом виступає адаптаційний процес. У ньому можливо переважання якогось із трьох напрямів: протидія, пристосування, ухилення від стресового впливу. Орієнтація адаптаційної активності детермінується, з одного боку, походженням стресового подразника, особливостями ситуації, а з іншого – специфікою особи, резервами організму.

Можливість здійснення тієї чи іншої форми адаптації до стресової ситуації обумовлена не тільки мотивами та цілями, характеристиками особистості, психічного стану, а й тим, який стресор впливає, яка його сила, у яку ситуацію включена людина тощо.

Тому, для профілактики стресу та підвищення стресостійкості необхідно [17]:

1. Завжди шукайте справу «до душі», а не тільки заради грошей.
  2. Не робіть роботу єдиним змістом свого життя, навіть якщо вона улюблена; нехай крім неї у вас буде улюблене хобі, так само не забувайте приділяти час близьким та друзям.
  3. Дбайте про своє фізичне і психічне здоров'я.
  4. Розвивайте гнучкість у спілкуванні з колегами, начальством, підлеглими, вчіться знижувати ступінь внутрішньої напруги.
  5. Підвищуйте самооцінку, покращуйте свої професійні здібності, ростіть як спеціаліст.
  6. Не намагайтеся знайти в роботі щастя або порятунк – вона є лише частиною повноцінного життя.
  7. Розвивайте вміння та навички справлятися з раптовим, сильним стресом: дихальні вправи, налаштування на оптимальний емоційний стан, перемикання, медитація тощо. Найпростіший спосіб – це глибоке дихання, яке передбачає використання живота, а не грудей. При цьому, треба відчувати, як живіт роздмухується від повітря, і потім повертається у вихідне положення на видиху. Необхідно заплющити очі, блокувати свій розум від усіх зовнішніх відволікаючих факторів і зосередитися на диханні. З вдихом треба відчути, як кисень надходить у тіло, та як усі тривоги та негатив, залишають тіло у вигляді вуглекислого газу при видиху.
  8. Не пригнічуйте емоції – навчіться їх приймати, переживати, усвідомлювати і відпускати (не зациклюючись на будь-якій емоції). Будьте уважні до свого емоційного стану. Намагайтеся розуміти причини, які викликають емоції. По можливості уникайте ситуацій, які можуть призвести до виникнення небажаних емоцій.
  9. Виявляйте відкритість світу, розвивайте оптимістичне мислення.
- Окрім індивідуальної роботи можна запропонувати наступні тренінгові вправи для використання у групі.

*Вправа «Прояснення власних цілей».* Учасникам пропонується на першому аркуші паперу написати слово «цінності». Потрібно обміркувати та розписати по пунктах все, що кожен цінує у житті. На другому аркуші необхідно написати «Цілі на все життя». Кожен повинен ставити собі запитання: де б він хотів побувати, які враження отримати, які справи зробити тощо.

*Вправа «Сценарій життя».* Кожен учасник записує на своєму аркуші пропозицію – початок його власної казкової історії, далі аркуші передаються по колу та кожен доповнює історію своєю пропозицією. Аркуші передаються доти, доки кожен учасник не отримає аркуш зі своїм початком казки. Потім зачитується казка.

*Вправа «Аналогові лінії».* Аркуш формату А4 ділиться на 8 рівних частин, кожна частина відповідає певному стану (гнів, радість, депресія, спокій, мужність, жіночність, хвороба, останнє на вибір). За допомогою одних тільки ліній, учасник заповнює кожен квадрат малюнком, а після, – кожен квадрат вирізається і доповнюється саморобною рамкою.

*Вправа «Коли нам добре...».* Учасникам пропонується згадати та зобразити мімікою та пантомімікою (ведучий допомагає, показує), що з нами відбувається, коли: нас лають, нас хвалять, нам страшно, нам весело, викликає начальник, отримуємо завдання тощо.

*Вправа «Привітання без слів».* Учасникам пропонується пересуватися по кімнаті протягом 2-3 хвилин та вітати інших учасників. Це має бути зроблено без слів: кивком, поклоном, рукостисканням, обіймами тощо. При цьому можна використовувати кожен спосіб лише один раз (для кожного наступного привітання необхідно вигадати новий спосіб).

*Вправа «Рух навпаки».* Учасники об'єднуються у пари. Один із партнерів починає виконувати будь-які стихійні рухи (можна під музику). Завдання іншого партнера полягає в тому, щоб виконувати ті рухи, які, на його думку, є протилежністю рухів, що виконуються першим партнером. За дві хвилини учасники змінюються ролями, і гра повторюється.



*Вправа «Заборонені слова».* Ведучий, виступаючи як журналіст, задає кожному з учасників питання різного змісту, на які їм потрібно швидко відповісти. При цьому вводиться додаткова умова: як відповіді можна використовувати будь-які слова, крім «так/ні». Інші загальні слова («і/або», «я – ти – він» тощо) також можуть використовуватися як «заборонені». Той, хто, відповідаючи на запитання, використовує «заборонене слово», стає наступним ведучим.

### **Висновки до другого розділу**

Досліджувана проблема є дуже важливою, оскільки емоційне вигорання негативно впливає не лише на самих соціальних працівників, їх діяльність і самопочуття, а й на оточуючих. Це як близькі родичі та друзі, так і підлеглі та колеги, які просто змушені перебувати поруч і таким чином стають заручниками синдрому. Однак є профілактичні кроки, якими можна спробувати запобігти, зменшити або усунути синдром.

Велика роль у боротьбі з синдромом емоційного вигорання належить самому соціальному працівнику. Дотримуючись цих рекомендацій, соціальні працівники можуть не тільки запобігти синдрому емоційного вигорання, але й зменшити масштаби його проявів, як показано в експериментальній частині даної роботи.

Аналіз отриманих результатів показує, що:

1. Основними симптомами емоційного вигорання у соціальних працівників, що працюють в умовах воєнного часу є: переживання психологічної травми та розширення сфери емоційного порятунку.

2. Після проведення певної профілактичної роботи соціальні працівники повинні вміти боротися з негативними симптомами синдрому емоційного вигорання. Таким чином, гіпотеза підтверджена, завдання дослідження вирішені, мета досягнута.

## ВИСНОВКИ

Професійне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності.

1. Дослідження на основі аналізу джерел рівня наукової розробки проблеми щодо профілактики професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного часу показало, що синдром професійного вигорання притаманний працівникам «комунікативних» професій, що пред'являють високі вимоги до психологічної стійкості в ситуаціях ділового спілкування. Загалом, під професійним вигоранням соціальних працівників розуміється стан їх фізичного, емоційного і розумового виснаження, що впливає на успішність виконання професійної діяльності. Саме професія соціального працівника найбільш схильна до вигорання внаслідок специфіки своєї діяльності.

Професійне вигорання, як правило, стосується й інших сторін життя кожної людини і всього суспільства взагалом. Це проявляється у негативному впливі на все життя кожного окремого співробітника або службовця. В даний час психологічна профілактика професійного вигорання будується на основі використання різних психологічних підходів та технологій.

2. Аналізування досвіду організації роботи соціальних служб у воєнний час на прикладі Оболонського центру соціальних служб м. Києва надало змогу встановити, що співробітники зазначеного центру на сьогодні беруть участь у вирішенні складних проблем сім'ї та її членів, здійснюють соціальний патронаж сімей та окремих громадян, які потребують допомоги, реабілітації та підтримки. Аналізується соціальне становище сімей, прогнозуються їх потреби у соціальній допомозі та розробляються пропозиції щодо розвитку соціальних послуг.

3. При дослідженні особливостей застосування методів профілактики ґрунтувались на тому, що емоційне вигорання – це комплекс особливих психічних проблем, що виникають у людини у зв'язку з її професійною

діяльністю. Найбільш продуктивними засобами профілактики є психологічні тренінги особистісного зростання та самореалізації. Хорошим потенціалом у вирішення питань профілактики професійного вигорання мають ресурсний та комбіновані підходи. Ресурсний підхід визначає такі психологічні процеси, стани та властивості особистості, які виступаю як психологічної опори та мішені профілактики синдрому. Відповідно до комбінованого підходу ефективні програми профілактики синдрому повинні бути спрямовані як на організаційні, і на особистісні зміни. Ризик виникнення вигорання збільшується у випадках: монотонності роботи, вкладання у роботу великих ресурсів за недостатності визнання та позитивної оцінки, суворої регламентації часу роботи, роботи з невмотивованими клієнтами, напруженості та конфліктів у професійному середовищі, недостатній підтримці зі сторони колег, нестачі умов для самовираження особистості на роботі, невирішених особистісних конфліктів тощо.

4. Враховуючи значні складнощі у реалізації форм діяльності Оболонського центру соціальних служб м. Києва, перш за все, пов'язані з професійним вигоранням особистості, було розроблено тренінг, спрямований на профілактику та подолання зазначеного феномену та розроблено методичні рекомендації щодо оптимізації психоемоційного стану осіб з професійним вигоранням.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-inSocialWork-Statement-IFSW-IASSW-2004.pdf>
2. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-globaldefinition/>
3. Olha Lazorko, Victoria Overchuk, Mykhailo Zhylin, Kseniia Bereziak, Iryna Savelchuk (2020). Modern Types of Psychological Correction and their Practical Application. Systematic Reviews in Pharmacy. Vol 11, Issue 11, Nov-Dec 2020;11(11): 1316-1322. DOI: <https://doi.org/10.31838/srp.2020.11.186>
4. Povidaichyk, O., Vynogradova, O., Pavlyuk, T., Hrabchak, O., Savelchuk, I., & Demchenko, I. (2022). Research Activities of Students as a Way to Prepare Them for Social Work: Adopting Foreign Experience in Ukraine. Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala, 14(1Sup1), 312-327. <https://doi.org/10.18662/rrem/14.1Sup1/553>
5. Savelchuk, I., Bybyk, D., Zhytynska, M., Ivzhenko, I., Mikheiva, O., & Kunytsia, T. (2021). Trends in the Development of Social Work: Postmodern Ideas and Prospects. *Postmodern Openings*, 12(3Sup1), 143-154. <https://doi.org/10.18662/po/12.3Sup1/356>
6. The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>
7. Александрова О. Г. Соціально-психологічний тренінг: навч. посіб. / О. Г. Александрова. – Херсон : ПП Вишемирський В. С., 2015. – 80 с.
8. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. // Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Серія 11. – С. 138-142.

9. Афанасьєва Н. Є. Теоретико-методологічні основи соціально-психологічного тренінгу: навч. посіб. / Н. Є. Афанасьєва, Л. А. Перелигіна. – Х. : ХНАДУ, 2015. – 315 с.
10. Балакіревою К. О.; Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К., б. р. 45 с.
11. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» : Вісник МГУ. – сер. 14, Психологія. – 2010. - №1. – с. 54-58.
12. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – С. 22-25. Борисова М. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів / М. Борисова // Питання психології. – 2005. – № 2– С. 97-104.
13. Белєвцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.02 / Я. С. Белєвцова. – Х. 2011. – 20 с.
14. Бойко В. В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. - СПб., Добродійко, 1999 .
15. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Social Work and Education. – 2017. – № 2. – С. 46-62. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>
16. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І.В. Козубовська. – Ужгород : Говерла, 2019. – Вип. 2 (45). – С. 41–45.
17. Гончарук Н. М. Методика проведення соціально-психологічного тренінгу. Проблеми сучасної психології. – 2010. – Вип 7. – С. 140–159.
18. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна політика і соціальна робота. - 2003. - №1. – С.16-22

- 19.Європейська соціальна хартія: Міжнародний документ від 03.05.1996 // Відомості Верховної Ради України / URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_062#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text)
- 20.Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціальнопедагогічної діяльності / Т. В. Журавель. – С. 28.
- 21.Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 року: міжнародний документ // Організація Об'єднаних Націй / URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text)
- 22.Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» (№2193-ІХ. від 14.04.2022 р.)[Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text>
- 23.Ільєнко М. М. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання / М. М. Ільєнко, Д. О. Пузіков // Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. – К. : Університет «Україна», 2008. – С. 306–309.
- 24.Калошин В.Ф. Як долати стрес у педагогічній діяльності. Практична психологія та соціальна робота :– 2004, – № 9. – С. 60-66.
- 25.Карамушка Л. М. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – 2006. – Т.1. – С. 210–217
- 26.Кодекс законів про працю України: Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>
- 27.Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. №254к/96 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80>

28. Міжнародна класифікація хвороб / ВООЗ. – 2019. - №11.
29. Модульнорейтинговий курс: Навчальний посібник.. – К.: ВД «Професіонал», 2005. –
30. Мойсеєнко, А. О. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників у державних установах системи соціального захисту / А. О. Мойсеєнко, О. П. Лещинський // Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка – 2019» / XXI Всеукраїнська наукова конференція молодих учених. – 2019. – С. 380–382.
31. Офіційний інтернет-портал Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://obolon.kyivcity.gov.ua/content/centr-socialnyh-sluzhb-dlya-simiditey-ta-molodi.html>
32. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». – Харків, 2016. – Вип. 55. С. 205.
33. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання : Психолог. – 2011. – № 14-15. – С. 49-54.
34. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>
35. Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ від Міністерства соціальної політики від 29.03.2017 № 518. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>
36. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики: наказ від Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text>

37. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 N 1965. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>
38. Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії "Фахівець із соціальної роботи": наказ від Міністерства соціальної політики від 24.03.2016 № 285. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0285739-16#Text>
39. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 № 2493-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text>
40. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
41. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання : методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб / підготовлені Балакіревою К. О.; Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К., б. р. 45 с.
42. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання : методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб / підготовлені
43. Пурнис Н. Е. Арт-терапія в психологічному супроводі персоналу / Н. Е. Пурнис. – СПб. – 2008. – С. 176.
44. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників / Г. А. Рідкодубська // Педагогічні науки: теорія та практика. – 2020. – № (1). – 266-271.
45. Романовська О. В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників / О. В. Романовська, Є. М. Набільська // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. – 2011. – Вип. 3(11). – С. 103–107.

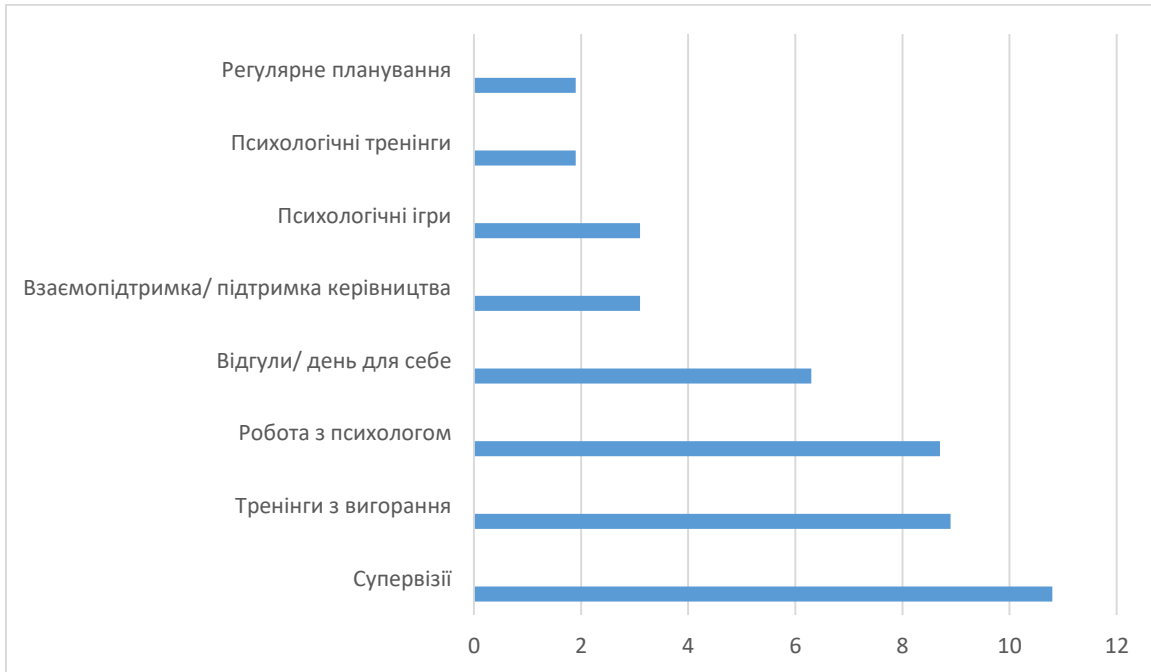


- 46.Савельчук І.Б. Соціальні очікування молоді: від теоретичного осмислення до практичного застосування у воєнний та післявоєнний період. *Social Work and Education*, 2022/ Vol. 9, No. 1. pp. 113-121. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.22.1.9>
- 47.Савельчук І.Б. Сутнісні й змістові характеристики становлення теорії та практики соціальної роботи. *Social Work & Education*. Vol. 7, No. 4. TernopilAberdeen, 2020. pp. 436-451. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.20.4.3>.
- 48.Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників // Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - К, 2000. - С. 46.
- 49.Скорик Т.В. Профілактика синдрому „професійного вигорання” соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності сторінка. // Наукові записки. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин: НДПУ. – 2011. – № 98-100. С. 6-9.
- 50.Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи : монографія. За наук.ред.д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. – Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. – 382 с.
- 51.Турова Т. В. Синдром «професійного вигорання» працівників в системі антикризового управління персоналом: аналіз підходів / Турова Т. В. // Наука й економіка. – 2010. – Вип. 1. – С. 137–145.
- 52.Цимбаляк І. М. Психологічне консультування та корекція.
- 53.Шепелева Л. Н. Програми соціально-психологічних тренінгів / Л. Н. Шепелева. – СПб. – 2006. – С. 160.
- 54.Шеремет О. Вийдемо зі стресу разом. Соціально-психологічний тренінг//Психолог. - №23-24 (263-264) 2007 (76ст)□.
- 55.Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей / Я. І. Юрків // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2010. – № 2. – С. 76–82/

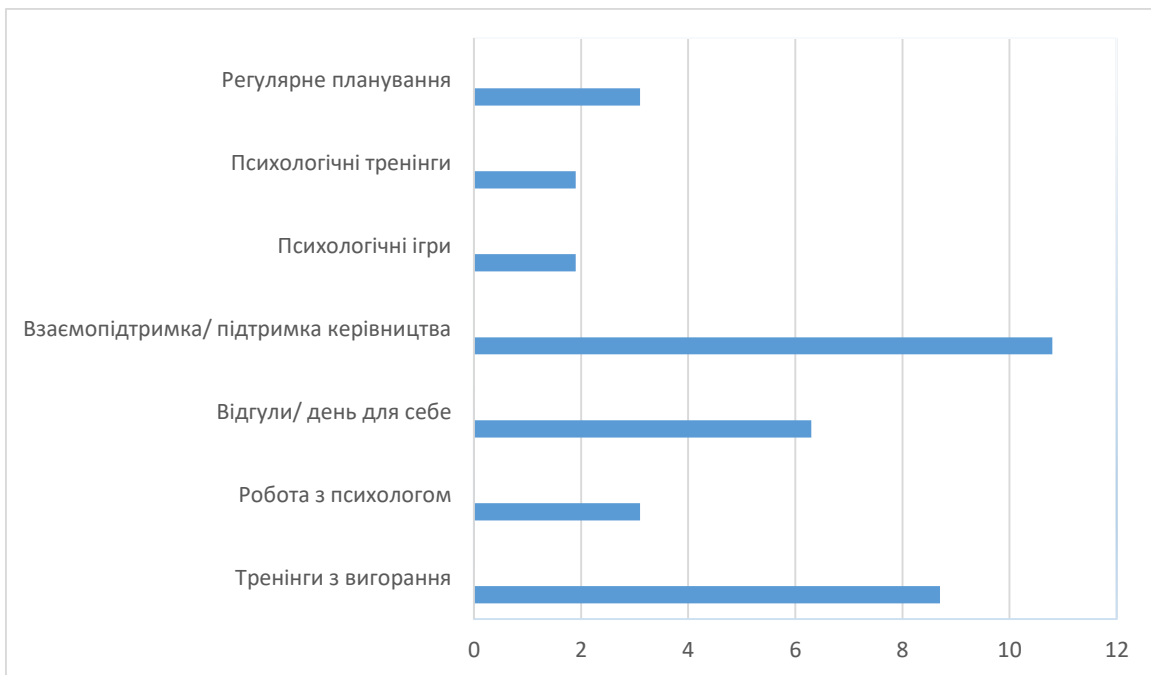
## ДОДАТКИ

### Додаток А

Активності та заходи, що проводились у Оболонському районному в місті Києві центрі соціальних служб до війни:



Активності та заходи, що проводились у Оболонському районному в місті Києві центрі соціальних служб під час війни:



Під час онлайн фокусованих групових інтерв'ю обговорювались такі методи профілактики та подолання професійного вигорання:

Частіше проводити командоутворюючі заходи, колективний відпочинок
Виїзdnі заходи для всієї команди (на природу, екскурсії тощо)
Більше проводити тематичних тренінгів, навчання
Регулярно проводити тренінги з вигорання
Знизити, перерозподілити навантаження/ чіткі задачі
Регулярна відпустка/ зручний графік
Робота з психологом
Збільшити заробітню платню/ впровадити премії
Нематеріальна мотивація, слова вдячності, визнання
Заняття спортом, йога, масаж тощо
Спілкування, обговорення проблем, підтримка від керівництва
Супервізії
Путівки, відпочинок у санаторії тощо
Покращити умови праці/ створити кімнату відпочинку
Проводити опитування, тестування оцінки стану співробітників
Створення позитивної атмосфери
Техніки релаксації, емоційного розвантаження