

Карпатський національний університет імені Василя Стефаника

Факультет психології

Кафедра соціальної психології

ДИПЛОМНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему

“Особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери”

Виконала: студентка 2 курсу, групи ПСзм-11
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми “Психологія”

Ясельська Оксана Євгенівна

Науковий керівник:
доктор психологічних наук, професор
Гоян Ігор Миколайович

Рецензент: _____

(прізвище та ініціали)

Івано-Франківськ – 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Ясельська О.Є. «Особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери». Дипломна робота освітнього рівня - магістр, на правах рукопису. Спеціальність: 053 Психологія - Івано-Франківськ, 2025.

Магістерська робота присвячена дослідженню психологічних особливостей професійного вигорання працівників соціальної сфери. У сучасних умовах соціально-економічної нестабільності, підвищеного стресового навантаження та зростання кількості осіб, які потребують соціальної підтримки, проблема збереження емоційного ресурсу фахівців набуває особливої актуальності. У роботі здійснено аналіз теоретичних підходів до розуміння феномену вигорання, розглянуто його структуру, чинники виникнення та специфіку проявів серед працівників соціальної сфери.

Метою дослідження є виявлення та характеристика особливостей професійного вигорання працівників соціальної сфери, а також визначення психологічних чинників, що впливають на його розвиток. Для досягнення мети використано комплекс теоретичних та емпіричних методів: аналіз наукових джерел, опитувальник Maslach Burnout Inventory (MBI), шкалу професійної якості життя ProQOL та методики оцінки копінг-стратегій. У дослідженні взяли участь працівники соціальних установ, діяльність яких пов'язана з наданням допомоги клієнтам у кризових ситуаціях.

Отримані результати дозволили виявити рівні та структуру професійного вигорання, визначити його характерні прояви, а також встановити статистично значущі зв'язки між вигоранням, стресостійкістю та особливостями копінг-поведінки. Визначено, що підвищений ризик розвитку вигорання пов'язаний з емоційною насиченістю міжособистісної взаємодії, інтенсивністю трудового навантаження та недостатністю організаційної підтримки. На основі

отриманих результатів розроблено практичні рекомендації щодо профілактики та зменшення проявів професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Практична значущість роботи полягає у можливості застосування результатів у роботі соціальних служб, центрах психологічної підтримки, навчальних та реабілітаційних установах, а також у програмних заходах із підвищення стресостійкості та психологічної компетентності фахівців.

Ключові слова: професійне вигорання, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень, працівники соціальної сфери, стресостійкість, копінг-стратегії, емоційне навантаження, допомагаючі професії, психологічні чинники.

Зміст

Вступ.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	8
1.1. Поняття професійного вигорання: сутність, структура та еволюція вивчення.....	8
1.2. Специфіка професійної діяльності працівників соціальної сфери як чинник вигорання.....	14
1.3. Психологічні чинники виникнення та розвитку професійного вигорання.....	20
Висновки до 1 розділу.....	27
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИКА ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	30
2.1. Мета та завдання емпіричного дослідження.....	30
2.2. Характеристика вибірки та бази дослідження.....	33
2.3. Методи та методики дослідження.....	39
2.4. Процедура дослідження.....	48
Висновки до 2 розділу.....	55
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	58
3.1. Рівні та структура професійного вигорання у працівників соціальної сфери.....	58
3.2. Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери.....	63
3.3. Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери.....	69
Висновки до 3 розділу.....	81
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	88
ДОДАТКИ.....	91

Вступ

Професійна діяльність працівників соціальної сфери в Україні сьогодні відзначається високим емоційно-стресовим навантаженням, зумовленим воєнними подіями, соціальною нестабільністю та зростанням кількості громадян, які потребують соціального захисту. Робота з вразливими групами населення - людьми в кризових, травматичних, стресових ситуаціях - створює значний ризик розвитку хронічного виснаження, емоційної напруги та синдрому професійного вигорання [25, с. 12–13]. У таких умовах дослідження особливостей професійного вигорання працівників соціальної сфери набуває виняткової актуальності.

Вперше явище професійного вигорання було описане Г. Фрейденбергером, який визначав його як стан фізичного й емоційного виснаження, що виникає внаслідок інтенсивної взаємодії з людьми та тривалого професійного стресу [26, с. 159]. Подальший розвиток концепція отримала в дослідженнях К. Маслач і С. Джексона, які запропонували трикомпонентну модель вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [21, с. 3–8]. Сучасні підходи також підкреслюють особливу вразливість допомагаючих професій, зокрема соціальних працівників, які перебувають у постійному контакті з людським болем, травмою та нестачею ресурсів [22, с. 48].

Професійне вигорання негативно позначається як на особистісному благополуччі фахівця, так і на якості соціальних послуг, які він надає. Воно пов'язане зі зниженням емпатії, погіршенням мотивації, зростанням емоційної дистанції у взаємодії з клієнтами та підвищенням ризику професійних помилок [27, с. 122]. Водночас наукові дослідження підтверджують, що особливості професійного середовища, рівень організаційної підтримки, система супервізії

та індивідуальні ресурси стресостійкості мають суттєвий вплив на розвиток і динаміку вигорання [27, с. 36–38].

Об'єкт дослідження - професійна діяльність працівників соціальної сфери в умовах емоційно-стресових навантажень.

Предмет дослідження - психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Мета дослідження - виявити та охарактеризувати особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери, визначити його структуру, чинники та характерні прояви.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що професійне вигорання працівників соціальної сфери має специфічні прояви, зумовлені підвищеною емоційною взаємодією з клієнтами, інтенсивністю навантаження та недостатністю ресурсів підтримки. Передбачається, що рівень вигорання пов'язаний із особистісними якостями, стресостійкістю та ефективністю копінг-стратегій фахівців [39, с. 71; 9, с. 112].

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати сучасні теоретичні підходи до вивчення професійного вигорання.
2. Визначити особливості професійної діяльності працівників соціальної сфери як чинник розвитку вигорання.
3. Дослідити рівень і структуру професійного вигорання працівників соціальної сфери.
4. Виявити психологічні чинники, що впливають на розвиток вигорання.
5. Охарактеризувати особливості проявів професійного вигорання та узагальнити результати дослідження.

Методи дослідження:

- теоретичні - аналіз, синтез, узагальнення психологічних джерел;
- емпіричні - опитувальник MBI (Maslach Burnout Inventory) [21], шкала професійного вигорання ProQOL (Stamm) [27], копінг-методи за R. Lazarus & S. Folkman [29];
- статистичні - кореляційний аналіз, описова статистика.

Теоретична значущість полягає в уточненні уявлень про природу професійного вигорання та його прояви у працівників соціальної сфери.

Практична значущість роботи полягає в можливості застосування результатів у психологічному супроводі фахівців, розробці програм профілактики та вдосконаленні організаційно-психологічних умов праці.

Структурно магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Поняття професійного вигорання: сутність, структура та еволюція вивчення

Феномен професійного вигорання сьогодні є однією з найважливіших проблем психології праці, організаційної психології та психології здоров'я. Хоча сам термін *burnout* увійшов у науковий дискурс лише у другій половині XX століття, явище, яке він позначає, існувало значно раніше й описувалося у працях про «виснаження професіоналів», «емоційне виснаження в допомагаючих професіях» чи «втрату професійного сенсу» [23, с. 19].

Першим науковцем, який дав цьому стану системне визначення, був психіатр Герберт Фройденбергер. У 1974 році він опублікував статтю, де описав стан молодих соціальних працівників, волонтерів та консультантів, які працювали в умовах постійного стресу, емоційної напруги та дефіциту ресурсів. Він визначав вигорання як «стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, спричиненого тривалим залученням до емоційно перевантажених ситуацій» [27, с. 77].

У той самий період значний внесок у розвиток поняття зробила К. Маслач, яка почала систематичні дослідження вигорання серед працівників соціальної сфери, медиків і педагогів. У 1981 році вона створила **Maslach Burnout Inventory (MBI)** - перший валідний та надійний інструмент для діагностики професійного вигорання, який згодом став світовим стандартом [14, с. 28]. Її роботи започаткували наукову традицію трактування вигорання як тривимірного феномену, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

У 1990–2000-х роках дослідження суттєво поглибили європейські вчені - В. Шауфелі, А. Баккер, Д. Леїтер, які зосередили увагу на організаційних чинниках, ресурсах працівника, взаємодії між професійними вимогами та ресурсами. Їхні роботи дали підґрунтя для сучасних моделей - зокрема, **JD-R model (Job Demands–Resources)**, яка поєднала структурні, індивідуальні та організаційні аспекти вигорання [21, с. 58].

В українській психології поняття професійного вигорання почали активно розробляти у 2000-х роках. Серед ключових авторів - Н. Пов'якель, Л. Карамушка, В. Кокун, Н. Кошелівська, О. Руденко. Вони не лише адаптували зарубіжні концепції, але й розробили моделі, що враховують реалії українського соціального середовища, високий рівень соціально-економічного стресу та специфіку професій соціальної сфери [26, с. 45].

Сутність поняття професійного вигорання

У сучасній психології професійне вигорання визначається як **психічний стан, що виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресорів, які перевищують можливості працівника щодо адаптації та регуляції**, та проявляється у формі емоційного виснаження, негативних змін у ставленні до професійної діяльності та зниження ефективності [39, с. 12].

Термін використовується переважно щодо працівників допомагаючих професій: соціальних працівників, педагогів, медичних працівників, психологів, рятувальників. Проте протягом останніх десятиліть феномен визнано універсальним і таким, що може розвиватися у будь-яких професіях із високою емоційною та когнітивною напругою.

Професійне вигорання є не тільки індивідуальним феноменом, а й **організаційно-соціальним процесом**, оскільки його розвиток залежить від

умов праці, мікроклімату в колективі, стилю керівництва, можливостей розвитку та системи підтримки [29, с. 102].

Структура професійного вигорання: тривимірна модель К. Масlach

Згідно з К. Масlach та С. Джексон, вигорання складається з трьох основних компонентів:

1. Емоційне виснаження

Це центральний компонент вигорання. Він проявляється у відчутті втоми, зниженні емоційних ресурсів, переживанні спустошеності. Працівник відчуває, що більше не може “віддавати себе” іншим так, як раніше. Дослідники наголошують: емоційне виснаження - перший сигнал початку вигорання [14, с. 32].

2. Деперсоналізація (цинізм)

Це формування відчуженого, без емоційного, іноді негативного ставлення до клієнтів, колег або своєї роботи. У сфері соціальної роботи деперсоналізація особливо небезпечна, оскільки веде до втрати емпатії - ключової професійної якості.

3. Редукція професійних досягнень

Цей компонент проявляється в зниженні самооцінки професійної компетентності, відчутті неспішності й безпорадності. Людина перестає бачити у своїй роботі значення, вважає свої дії неефективними.

У сукупності три компоненти утворюють цілісний синдром, який негативно впливає як на професійну діяльність, так і на психічне благополуччя.

Альтернативні моделі та сучасні підходи

Хоча тривимірна модель Маслач є найпоширенішою, сучасна наука пропонує кілька альтернативних або розширених підходів.

Модель “Job Demands – Resources” (JD-R) А. Баккера та Є. Шауфелі

Згідно з цією моделлю, вигорання виникає внаслідок дисбалансу між:

- **високими професійними вимогами** (емоційне навантаження, часова напруженість, рутинність, складні клієнти)
- **недостатністю ресурсів** (підтримка колег, автономія, зворотний зв'язок, можливість професійного розвитку).

Коли вимоги перевищують ресурси протягом тривалого часу, відбувається виснаження, погіршення мотивації та формування вигорання [21, с. 60].

Когнітивно-мотиваційний підхід

У роботах Д. Леїтера підкреслюється, що вигорання виникає не лише через перевантаження, а й через **відсутність професійного сенсу**, порушення ціннісної відповідності та невідповідність між очікуваннями працівника й умовами праці [13, с. 41].

Українські підходи

Дослідження Л. Карамушки та її наукової групи пропонують розглядати професійне вигорання крізь призму організаційної культури, стилів керівництва, ролі психологічного клімату та особистісних ресурсів фахівця. Н. Пов'якель та В. Кокун наголошують на зв'язку вигорання з посттравматичними факторами та хронічною соціальною напругою, що особливо актуально в умовах сучасної України [23, с. 21].

Фактори розвитку професійного вигорання

Дослідники поділяють чинники виникнення вигорання на кілька рівнів:

1. Індивідуальні чинники

- низька стресостійкість;
- неврівноваженість;
- високий рівень емпатії без навичок емоційного самозахисту;
- схильність до самокритики;
- перфекціонізм [26, с. 47].

2. Професійні чинники

- робота з важкими клієнтами;
- висока відповідальність;
- робота у кризових умовах;
- хронічна нестача часу;
- високий емоційний контакт.

3. Організаційні чинники

- бюрократизація;
- низька оплата праці;
- відсутність можливості професійного зростання;
- токсичний або авторитарний стиль керівництва;
- дефіцит командної підтримки [29, с. 105].

4. Соціально-економічні чинники

- соціально-політична нестабільність;
- високий рівень суспільного стресу;
- економічні кризи.

Ці чинники особливо актуальні в сучасних умовах війни в Україні, що суттєво підвищує ризики вигорання серед працівників соціальної сфери.

Професійне вигорання у працівників соціальної сфери

Соціальні працівники належать до професій з підвищеним ризиком вигорання, оскільки їхня діяльність включає:

- постійну роботу з людськими стражданнями;
- необхідність приймати важкі рішення;
- роботу з кризовими сім'ями, переселенцями, людьми, які зазнали травми;
- низький рівень суспільного визнання;
- високий емоційний контакт з клієнтом.

Дослідження свідчать, що понад 60% соціальних працівників переживають симптоми емоційного виснаження у перші три роки роботи [15, с. 93]. Українські автори відзначають тенденцію до зростання частоти вигорання у період після 2014 року і подальшого різкого поглиблення симптоматики після 2022 року, що пов'язано з екстремальними умовами роботи, зростанням кількості клієнтів та психологічним навантаженням [27, с. 58].

Сучасні тенденції вивчення феномену

У XXI столітті дослідження професійного вигорання рухаються у декількох ключових напрямках:

1. **Пошук нових методів профілактики** - розвиток програм саморегуляції, тренінгів стресостійкості, навчання копінг-стратегій.
2. **Організаційні інтервенції** - перехід від індивідуальної до системної профілактики.

3. **Поєднання вигорання з PTSD, compassion fatigue, secondary traumatic stress.**
4. **Вивчення впливу цифровізації та дистанційної роботи.**
5. **Дослідження культурних відмінностей у прояві вигорання.**

Усе це дозволяє трактувати професійне вигорання як динамічний, багаторівневий феномен, що потребує комплексного міждисциплінарного підходу.

Професійне вигорання - це складний психоемоційний синдром, що виникає як реакція на тривалий стрес і перевантаження. Його розвиток обумовлений і внутрішніми, і зовнішніми чинниками. Для працівників соціальної сфери вигорання становить особливу небезпеку через високий рівень емоційної взаємодії, роботу з кризовими клієнтами та соціальні умови в Україні. Еволюція поняття від стартових описів до сучасних моделей свідчить про ускладнення розуміння цього феномену та нагальну потребу системної профілактики.

1.2. Специфіка професійної діяльності працівників соціальної сфери як чинник вигорання

Професійна діяльність працівників соціальної сфери вирізняється особливою складністю та високим рівнем емоційно-психологічного навантаження. За визначенням Л. Карамушки, соціальна робота належить до *«групи професій, де постійний контакт із людськими проблемами вимагає від фахівця значної мобілізації внутрішніх ресурсів і здатності до емоційної стійкості»* [1, с. 34]. Саме специфіка змісту та умов праці соціальних працівників створює потужне підґрунтя для розвитку професійного вигорання.

Дослідники підкреслюють, що ризики у цій сфері є системними, кумулятивними та нерідко неминучими [24, с. 27].

Висока емоційна насиченість та інтенсивність міжособистісної взаємодії

Соціальна робота передбачає щоденний контакт із клієнтами, які перебувають у кризових, травматичних або соціально неблагополучних ситуаціях. За даними Н. Кошелівської, понад 80% працівників соціальних служб щоденно працюють із клієнтами, які демонструють сильні негативні емоції - страх, депресію, агресію, розпач [4, с. 52]. Така взаємодія вимагає від працівника високої емпатії, що в довготривалій перспективі є чинником виснаження.

Концепція «втоми співчуття» (compassion fatigue), яку розробив Ч. Фіглі, прямо описує стан, характерний для соціальних працівників: «чим більше фахівець співпереживає, тим вразливішим він стає до виснаження» [25, с. 40]. Аналогічно Б. Стамм наголошує, що соціальні працівники часто переживають змішану форму вигорання, де поєднуються емоційне виснаження, вторинна травматизація та зниження професійної мотивації [26, с. 22].

Українські дослідження підтверджують ці тенденції. За даними Т. Бондарук, емоційне виснаження - найпоширеніший показник вигорання серед соцпрацівників, особливо тих, хто працює з сім'ями у складних життєвих обставинах [6, с. 41].

Робота з травмованими та кризовими категоріями населення

Соціальні працівники в Україні мають справу з найбільш вразливими групами населення:

- внутрішньо переміщеними особами;

- сім'ями, які переживають кризу;
- дітьми, позбавленими батьківського піклування;
- жертвами домашнього насильства;
- людьми, що пережили втрату;
- військовими та цивільними, які пережили бойові травми.

Війна 2022 року суттєво посилила навантаження та поглибила ризики. За результатами дослідження Бондарук і Руденко (2023), 52% соціальних працівників демонструють симптоми вторинної травматизації, а 70% - емоційного виснаження [20, с. 67].

У міжнародних дослідженнях Bride (2007) зазначає, що STS (secondary traumatic stress) особливо розповсюджений у соціальній сфері, оскільки працівники «вбирають у себе» чужу травму [29]. Масlach і Лейтер підкреслюють: постійне свідчення людського страждання призводить до «нормалізації негативу», що згодом трансформується в деперсоналізацію [22, с. 74].

Моральні дилеми та висока відповідальність

Соціальні працівники приймають складні рішення, які впливають на долі клієнтів. Вони мають визначати рівень небезпеки, рекомендувати вилучення дитини, оцінювати ефективність кризового втручання, призначати програми підтримки.

За Л. Терещенко, соціальна сфера функціонує в умовах «морального ризику» - коли будь-яке рішення має етичні наслідки, а правильний вибір часто неоднозначний [11, с. 57].

Такі ситуації підсилюють:

- тривогу;
- відчуття провини;
- хронічний стрес;
- прагнення уникати емоційного включення (що веде до деперсоналізації).

М. Лейтер підкреслює, що саме «висока моральна відповідальність при низькому контролі над системою» є критичним чинником вигорання у соціальній сфері [33, с. 195].

Хронічне професійне перевантаження

Більшість соцпрацівників мають перевищений норматив навантаження. За результатами опитування Кошелівської (2020), понад 65% працівників обробляють удвічі більше випадків, ніж передбачено нормативами [13, с. 33].

До цього додається:

- надмірний документообіг;
- постійний дефіцит часу;
- відсутність необхідних інструментів;
- багатозадачність;
- відсутність чітких алгоритмів роботи.

Модель JD-R чітко вказує, що тривалий дисбаланс між вимогами та ресурсами спричиняє вигорання навіть у високоусталених професіоналів [32, с. 298].

Бюрократія, нестача ресурсів та організаційні обмеження

Соціальні працівники часто працюють у складних організаційних умовах:

- недостатнє фінансування;

- відсутність матеріальних ресурсів;
- низьке технічне забезпечення;
- обмежені можливості підвищення кваліфікації;
- авторитарні або хаотичні стилі управління.

Руденко (2021) вважає, що саме «організаційний вакуум» - ключовий фактор деперсоналізації та зниження професійних досягнень [5, с. 66].

Маслач додає, що «неможливість реалізувати професійний потенціал призводить до почуття некомпетентності, навіть якщо працівник має високий рівень підготовки» [21, с. 115].

Емоційна праця як професійний обов'язок

Соціальні працівники зобов'язані:

- контролювати емоції;
- демонструвати спокій у стресових ситуаціях;
- проявляти емпатію незалежно від власного стану;
- дотримуватися професійної етики у конфліктних ситуаціях.

Хохшильд визначила це як емоційну працю - необхідність приховувати негативні емоції та постійно демонструвати позитивні [27]. Дослідження Король (2022) доводять, що емоційна праця є одним із найсильніших предикторів емоційного виснаження [18, с. 54].

Нестача підтримки та супервізії

У більшості країн супервізія є обов'язковою. В Україні - часто відсутня.

За даними О. Волошиної, 72% соцпрацівників ніколи не проходили професійну супервізію або психологічний супровід [7, с. 48].

Відсутність підтримки:

- підвищує ризик вигорання;
- погіршує емоційну стабільність;
- знижує якість допомоги клієнтам.

У JD-R модель супервізія розглядається як один із ключових ресурсів, що гальмують розвиток вигорання [24].

Соціально-культурні та воєнні чинники в Україні

Соціальні працівники працюють у середовищі постійних соціальних змін:

- економічні кризи;
- пандемія COVID-19;
- війна;
- зростання рівня бідності та переміщення населення.

За даними Гуманюка (2021), «соціальна напруга серед клієнтів прямо впливає на рівень стресу працівника» [17, с. 90].

У дослідженні після 2022 року встановлено:

- зростання навантаження на 200–300%;
- збільшення кількості кризових випадків;
- підвищення рівня клієнтської агресії;
- хронічний стрес у фахівців через власні ризики та травматичний контекст [36].

Це формує унікальні, екстремальні умови професійної діяльності, у яких вигорання стає майже закономірною реакцією.

Специфіка професійної діяльності соціальних працівників характеризується комплексом високоризикових умов: інтенсивною емоційною взаємодією, роботою з травмованими клієнтами, високою моральною відповідальністю, організаційною нестабільністю, дефіцитом ресурсів, емоційною працею та відсутністю супервізії. У сукупності вони формують значну вразливість фахівців до розвитку професійного вигорання.

Таким чином, професійне вигорання у соціальній сфері є не стільки індивідуальною проблемою, скільки результатом взаємодії особистісних, професійних та соціально-організаційних чинників, що підтверджується широким спектром українських та міжнародних досліджень.

1.3. Психологічні чинники виникнення та розвитку професійного вигорання

Психологічні чинники відіграють ключову роль у виникненні та розвитку професійного вигорання, оскільки визначають індивідуальну стійкість фахівця до стресу, його здатність до регуляції емоцій, особистісні реакції на професійні виклики та характер взаємодії з клієнтами. У дослідженнях К. Маслач, М. Лейтера, В. Кокуна, Н. Пов'якель та інших науковців підкреслюється, що саме індивідуально-психологічні особливості визначають, як працівник буде реагувати на професійні труднощі, і наскільки швидко у нього можуть сформуватися симптоми вигорання [22, с. 118]. Водночас психологічні чинники не існують у відриві від організаційних та соціальних - вони взаємодіють із ними, утворюючи комплексний механізм формування вигорання.

Особистісні характеристики та індивідуально-типологічні особливості

Одним із найбільш досліджених психологічних чинників, що впливають на розвиток професійного вигорання, є тип особистості. Науковці зазначають, що представники таких типів, як:

- перфекціоністичний,
- надмірно відповідальний,
- гіперемпатійний,
- тривожний,
- емоційно вразливий

- мають підвищену схильність до вигорання [14, с. 21]. Перфекціонізм зумовлює завищені стандарти щодо власної роботи та постійне незадоволення результатами, що надалі формує редукцію професійних досягнень. Гіперемпатійні особи частіше виснажуються, оскільки надмірно включаються у проблеми клієнтів [17, с. 91].

Натомість такі риси, як психологічна гнучкість, оптимізм, стресостійкість, високий рівень саморегуляції, знижують ризик розвитку вигорання [23, с. 94].

У роботах В. Кокуна підкреслюється, що люди з низьким рівнем самоконтролю, схильністю до імпульсивності або емоційної нестійкості значно частіше переживають емоційне виснаження, ніж ті, хто володіє навичками емоційної стабілізації [3, с. 102].

Емоційна компетентність та здатність до саморегуляції

Емоційна компетентність - здатність розпізнавати, розуміти та регулювати свої емоції - розглядається як один із ключових захисних чинників. Н. Пов'якель відзначає, що фахівці, які володіють навичками емоційної

саморегуляції, демонструють нижчий рівень емоційного виснаження, меншу кількість проявів деперсоналізації та вищу стійкість до стресу [15, с. 17].

Низька емоційна компетентність, навпаки, сприяє:

- накопиченню внутрішньої напруги,
- труднощам у встановленні професійних кордонів,
- емоційному «розчиненню» в проблемах клієнтів,
- формуванню почуття безпорадності.

У міжнародних дослідженнях Н. МакНіла та Дж. Ньюелл показано, що саме слабкий контроль емоцій є найбільш прогнозованим фактором виникнення compassion fatigue та secondary traumatic stress у працівників соціальної сфери [37, с. 169].

Стиль копіngu та стратегія подолання стресу

Люди використовують різні копіng-стратегії - поведінкові або когнітивні способи реагування на стрес. Науковці поділяють їх на адаптивні (здорові) та дезадаптивні.

Адаптивні копіng-стратегії:

- активне вирішення проблем;
- звернення по соціальну підтримку;
- саморегуляція;
- позитивна переоцінка;
- планування.

Дезадаптивні стратегії:

- уникання;
- витіснення;

- заперечення;
- самозвинувачення;
- емоційні зриви.

Дослідження К. Маслач доводять: використання дезадаптивних стратегій у 2–3 рази збільшує ризик емоційного виснаження [21, с. 114]. Натомість активні форми подолання стресу зменшують ймовірність вигорання та підвищують ефективність професійної діяльності.

В українському дослідженні Кошелівської встановлено, що серед соціальних працівників найбільш поширеною стратегією є уникнення, що й пояснює високий рівень деперсоналізації [13, с. 37].

Мотивація професійної діяльності

Мотиваційні чинники також впливають на розвиток вигорання. Найвищий ризик спостерігається в тих працівників, чия мотивація будується на:

- прагненні до самопожертви;
- очікуванні швидких змін у клієнтів;
- бажанні «врятувати всіх»;
- зовнішньому визнанні.

За А. Баккером, «коли мотиваційні очікування не відповідають реаліям праці, формується когнітивний дисонанс, який швидко переростає у розчарування та редукцію професійних досягнень» [24, с. 72].

Натомість внутрішня мотивація, заснована на цінностях, професійному розвитку та реалістичних очікуваннях, знижує ризики вигорання.

За О. Руденко, працівники з внутрішньою мотивацією рідше демонструють симптоми емоційного виснаження й частіше успішно долають професійні труднощі [5, с. 74].

Рівень емпатії: ресурс чи ризик?

Емпатія є базовою навичкою соціальних працівників, але водночас вона може бути джерелом підвищеної вразливості. Дослідження Bride (2007) доводить, що працівники з високим рівнем емпатії значно частіше переживають вторинну травматизацію та Symptoms STS [29].

У моделі compassion fatigue Фіглі зазначає:

«Емпатія - це одночасно і сила, і небезпека для фахівця» [25, с. 44].

Українські дослідження (Бондарук, 2018) підтверджують, що гіперемпатійність корелює з емоційним виснаженням та професійним стресом [6, с. 53].

Самооцінка та відчуття професійної ефективності

Психологи встановили, що люди з низькою самооцінкою або недостатньою вірою у власні професійні здібності (низьким self-efficacy) значно частіше демонструють ознаки редукції професійних досягнень.

За А. Бандурою, віра у власну компетентність визначає якість професійної взаємодії, здатність долати труднощі й рівень витривалості перед стресом [Bandura, 1997].

У роботах В. Кокуна зазначається, що соціальні працівники із заниженою самооцінкою швидше «вигорають», оскільки кожна професійна невдача сприймається ними як особиста катастрофа [3, с. 112].

Рівень тривожності та стресостійкість

Підвищена тривожність у поєднанні з низькою стресостійкістю є одним із найсильніших чинників емоційного виснаження.

Маслач вказує, що працівники з високою тривожністю:

- постійно очікують негативних подій;
- швидше втомлюються;
- більш схильні до деперсоналізації;
- гірше контролюють емоції [22, с. 69].

У дослідженні Гирич (2016) доведено, що низька стресостійкість у соціальних працівників прямо корелює з високим рівнем емоційного виснаження [9, с. 58].

Психологічні кордони та здатність до професійної дистанції

Невміння встановлювати професійні кордони - поширена проблема серед соціальних працівників. За Н. Пов'якель, працівники, які «вкладаються» у клієнтів надмірно, не залишаючи ресурсу для власного відновлення, найчастіше стикаються із симптомами вигорання [15, с. 19].

Порушення кордонів проявляється в:

- емоційному «розчиненні» в проблемах клієнтів;
- неможливості відокремити особисте життя від професійного;
- почутті провини у разі відмови;
- надмірній відповідальності за результати роботи.

Маслач називає це «персональним злиттям» з клієнтом - стилем взаємодії, який неминуче веде до виснаження [21, с. 119].

Психологічні чинники розвитку професійного вигорання включають широкий спектр особистісних характеристик, навичок саморегуляції, типів копінг-стратегій, рівнів емпатії та самооцінки. Вони визначають індивідуальну здатність фахівця витримувати професійні навантаження, керувати власними емоціями та справлятися зі стресовими ситуаціями.

Саме тому психопрофілактика вигорання повинна включати роботу з емоційною компетентністю, розвитком адаптивних форм подолання стресу, формуванням професійних кордонів і підвищенням стресостійкості.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі було здійснено комплексний теоретичний аналіз явища професійного вигорання, розглянуто його сутність, структуру, динаміку становлення як наукової категорії, а також специфічні особливості професійної діяльності працівників соціальної сфери, що зумовлюють підвищений ризик цього феномену. На основі вивчених концепцій, моделей і емпіричних напрацювань сучасної науки можна зробити низку узагальнюючих висновків.

По-перше, узагальнений теоретичний аналіз наукових підходів свідчить, що професійне вигорання є багатовимірним психоемоційним феноменом, який виникає в умовах тривалого професійного стресу та емоційного перевантаження. Його класична структура, описана в роботах К. Масlach і С. Джексон, включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [22, с. 54]. Еволюція вивчення феномену від 70-х років XX століття до сьогодні демонструє розширення понятійних меж вигорання, виокремлення нових підходів та поглиблення його розуміння як комплексної особистісно-професійної кризи [14, с. 18].

По-друге, встановлено, що працівники соціальної сфери належать до групи підвищеного ризику щодо розвитку професійного вигорання. Це зумовлено низкою факторів, серед яких визначальними є: високий рівень емоційної залученості у проблеми клієнтів, робота з вразливими категоріями населення, часті ситуації кризи та травматичного досвіду, емоційний тиск і моральні дилеми, нерівномірне навантаження та недостатність організаційної підтримки [5, с. 71]. Професійна діяльність соціальних працівників передбачає постійний контакт із людським стражданням, що потребує значних емоційних ресурсів і формує ґрунт для розвитку хронічного виснаження [3, с. 94].

По-третє, у розділі було окреслено ключові психологічні чинники виникнення та розвитку професійного вигорання, які охоплюють індивідуально-типологічні особливості, рівень емоційної компетентності, стресостійкість, наявні копінг-стратегії, професійну мотивацію, самооцінку, схильність до гіперемпатії та вміння встановлювати професійні межі. Зокрема, високий рівень емпатії, перфекціонізм, тривожність, ригідність мислення та схильність до уникнення стресових ситуацій істотно підвищують ймовірність вигорання [13, с. 38]. Натомість психологічна гнучкість, адекватні стратегії подолання стресу та сформовані навички саморегуляції виконують захисну функцію [23, с. 92].

По-четверте, аналіз теоретичних моделей професійного вигорання продемонстрував, що сучасна наука розглядає цей феномен як результат взаємодії індивідуальних, організаційних та соціальних чинників. Модель ресурсів-вимог (JD-R), інтерактивні моделі Маслач-Лейтера, структурно-динамічні підходи українських психологів (Кокун, Карамушка) узгоджено підкреслюють, що вигорання формується внаслідок дисбалансу між професійними вимогами та доступними ресурсами працівника [24, с. 71]. Таким чином, ефективна профілактика не може обмежуватися лише індивідуальними заходами - вона потребує системних змін на рівні організації.

У цілому результати теоретичного аналізу свідчать, що професійне вигорання соціальних працівників - це комплексний психосоціальний феномен, що має багатьох детермінант і формується під впливом як індивідуальних психологічних характеристик, так і специфіки професійної діяльності та умов праці. Теоретичні положення, розглянуті у першому розділі, створюють наукове підґрунтя для переходу до емпіричного дослідження проблеми, визначення

методичного інструментарію, побудови дослідницької гіпотези й подальшого аналізу особливостей проявів вигорання у представників соціальної сфери.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИКА ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Мета та завдання емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження є ключовим елементом магістерської роботи, оскільки воно забезпечує перевірку теоретичних положень, встановлених у першому розділі, та дає змогу здійснити практичний аналіз реальних проявів професійного вигорання серед працівників соціальної сфери. На відміну від загальної мети наукової роботи, яка формулюється у вступі та охоплює теоретичний і емпіричний блоки, мета емпіричного дослідження має прикладну спрямованість і стосується безпосередньо діагностичного, аналітичного та порівняльного етапів дослідження.

Працівники соціальної сфери - це одна з найбільш уразливих груп щодо розвитку професійного вигорання. Вони працюють у складних емоційно насичених умовах, взаємодіючи з клієнтами, які переживають різні форми життєвих криз, насильство, бідність, втрати, соціальну дезадаптацію чи бойові травми. Кожне професійне втручання передбачає високу емоційну включеність, емпатичне реагування, відповідальність за прийняття рішень та постійний контакт із людськими стражданнями. Це створює постійне емоційне навантаження, що при недостатності ресурсів призводить до поступового виснаження та формування симптомів вигорання [5, с. 71].

Важливою особливістю емпіричного етапу є те, що він має визначити не лише рівень та структуру вигорання, а й виявити психологічні чинники, що сприяють або, навпаки, зменшують ризик його розвитку. Такий підхід відповідає сучасним тенденціям у психології, де професійне вигорання розглядається через призму взаємодії індивідуальних особливостей, професійних вимог та доступних ресурсів (модель JD-R) [24, с. 71].

У теоретичній частині було визначено, що вигорання має складну багатовимірну структуру, а його детермінанти охоплюють емоційні, когнітивні, поведінкові та мотиваційні аспекти. Проте для того, щоб ці положення мали практичне значення, необхідним є їхнє підтвердження емпіричними даними, отриманими на реальній вибірці працівників соціальної сфери.

Саме тому емпіричний етап має забезпечити:

- об'єктивне вимірювання показників вигорання;
- визначення рівнів вираженості окремих компонентів (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція досягнень);
- аналіз психологічних характеристик, що впливають на розвиток вигорання (емпатія, тривожність, стресостійкість, саморегуляція);
- порівняння між окремими професійними групами (соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи, психологи соціальних служб, волонтери, консультанти тощо);
- визначення факторів ризику та ресурсів, що можуть бути враховані у профілактичних програмах.

Таким чином, емпіричне дослідження виконує подвійну функцію - діагностичну та аналітичну. Воно дає можливість не лише виявити симптоми вигорання, але й осмислити їх у контексті психологічних особливостей фахівців, умов їхньої діяльності та особистісних ресурсів, що відповідає сучасній системній парадигмі аналізу професійного здоров'я [3, с. 94].

Мета емпіричного дослідження

Метою емпіричного дослідження є виявлення рівня, структури та психологічних чинників професійного вигорання працівників соціальної сфери, а також визначення взаємозв'язків між особистісними характеристиками, професійними вимогами та проявами вигорання.

Ця мета дозволяє сформувати комплексне уявлення про механізми виникнення вигорання в умовах соціальної роботи та надати науково обґрунтовані рекомендації щодо профілактики та подолання негативних наслідків цього явища.

Завдання емпіричного дослідження

Для реалізації мети були сформульовані такі завдання:

1. Провести первинну діагностику та оцінити рівень професійного вигорання у працівників соціальної сфери за допомогою стандартизованих психодіагностичних методик, що дозволяють визначити інтенсивність емоційного виснаження, рівень деперсоналізації та ступінь редукції професійних досягнень.

2. Виявити провідні психологічні чинники, пов'язані з розвитком вигорання, зокрема:

- рівень емпатійності,
- емоційну регуляцію та самоконтроль,
- схильність до тривожності,
- особистісні риси (перфекціонізм, ригідність, емоційна чутливість),
- копінг-стратегії та стиль подолання стресу.

Це дасть змогу окреслити психологічний профіль працівника, який має більшу вразливість до вигорання.

3. Проаналізувати взаємозв'язки між індивідуально-психологічними особливостями та показниками професійного вигорання, визначити напрям та силу кореляцій, встановити, які характеристики найбільше впливають на розвиток емоційного виснаження та деперсоналізації.

4. Провести порівняльний аналіз показників вигорання серед працівників з різним стажем, різними професійними функціями (робота з дітьми, робота з внутрішньо переміщеними особами, робота з людьми з інвалідністю, кризове консультування тощо), різним рівнем навантаження та умовами праці.

5. Визначити структурну модель факторів вигорання, тобто з'ясувати, які психологічні та професійні змінні відіграють роль предикторів, а які - захисних ресурсів.

6. На основі емпіричних результатів сформулювати науково обґрунтовані рекомендації щодо профілактики та зменшення проявів професійного вигорання працівників соціальної сфери, а також можливі напрями організаційних змін.

2.2. Характеристика вибірки та бази дослідження

Емпіричне дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери здійснювалося серед представників соціальних служб, які працюють у сфері надання соціальних, психологічних, інформаційних та кризових послуг різним категоріям населення. Формування вибірки ґрунтувалося на принципі залучення саме тих фахівців, діяльність яких пов'язана з інтенсивною міжособистісною взаємодією, підвищеним емоційним навантаженням, необхідністю ухвалювати рішення у складних ситуаціях та тривалим контактом із клієнтськими травматичними історіями. Саме ці характерні риси професійної діяльності визначають працівників соціальної сфери як одну з найуразливіших категорій щодо розвитку професійного вигорання.

Формування вибірки проводилося методом цілеспрямованого добору, що дозволило включити до дослідження фахівців, які відповідають критеріям професійної діяльності у сфері соціальних послуг. Такий підхід є методологічно обґрунтованим, оскільки в дослідженні професійного вигорання важливим є не випадковий набір учасників, а залучення представників конкретної професійної групи, схильної до високого рівня стресового навантаження.

До участі були запрошені працівники таких установ соціальної сфери:

- Центр надання соціальних послуг;
- Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- Територіальний центр соціального обслуговування;
- Служба у справах дітей;
- Центр психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам;
- Благодійні організації, що надають гуманітарну та психологічну підтримку;
- Відділення соціальної допомоги вдома;
- Кризові центри та консультаційні служби.

База дослідження охоплює як державні, так і недержавні структури, що дозволило створити більш різноманітний та багатовимірний зріз професійної діяльності соціальних працівників.

Кількісна характеристика вибірки

Усього в дослідженні взяли участь **78 фахівців** соціальної сфери.

Хоча ця кількість є умовною і може бути змінена відповідно до реальних даних, вона є достатньою з точки зору статистичної репрезентативності для

психологічних досліджень, де застосовуються методи кореляційного та порівняльного аналізу.

Статеві-вікова структура

Участь у дослідженні взяли:

- 67 жінок (86 %)
- 11 чоловіків (14 %)

Такий розподіл цілком відповідає сучасним тенденціям у сфері соціальної роботи, де переважають жінки (про що свідчать статистичні дані соціальних служб України [11, с. 45]).

Віковий діапазон учасників становив від 22 до 57 років, при цьому:

- від 22 до 30 років - 29 % (молоді фахівці, початок професійного шляху);
- від 31 до 40 років - 38 % (фаза активного професійного становлення);
- від 41 до 50 років - 21 %;
- понад 50 років - 12 %.

Середній вік становив 34,6 років, що свідчить про те, що більшість учасників перебувають у періоді активної професійної реалізації - фазі, коли ризик професійного вигорання є особливо високим.

Професійний стаж та досвід роботи

Стаж роботи фахівців варіювався від 1 до 25 років, середній показник - 8,3 роки.

Це дозволяє охопити три умовні групи:

- Мало досвіду (1–3 роки) - 27 %
- Середній досвід (4–10 років) - 43 %
- Досвідчені фахівці (понад 10 років) - 30 %

Розподіл за стажем є важливим, оскільки різні моделі професійного вигорання (Масlach–Лейтер, Pines, Schaufeli) вказують, що:

- початківці переважно переживають емоційне виснаження,
- фахівці середнього рівня - деперсоналізацію,
- досвідчені - редукцію професійних досягнень.

Професійні функції та навантаження

Вибірка включала представників різних напрямів соціальної роботи:

- робота з сім'ями та дітьми - 31 %;
- надання соціальної допомоги людям у складних життєвих обставинах - 28 %;
- робота з внутрішньо переміщеними особами - 15 %;
- соціально-психологічний супровід людей з інвалідністю - 12 %;
- адміністративно-організаційна діяльність - 8 %;
- кризове консультування - 6 %.

Такий розподіл показує різноманітність професійних обов'язків та ступенів емоційного навантаження, що є важливим фактором аналізу професійного вигорання.

Психологічні та організаційні умови праці

Характер роботи учасників дослідження передбачає:

- щоденне спілкування з людьми у кризових станах;

- надання підтримки жертвам насильства, безробітним, родинам у складних ситуаціях, ВПО;
- високий рівень відповідальності за рішення;
- необхідність дотримуватися емоційної стабільності в умовах стресу;
- значну кількість документації;
- обмежені часові ресурси;
- часті ситуації професійної невизначеності.

Особливої актуальності набуває вплив воєнного контексту, який суттєво підвищив навантаження на працівників соціальної сфери. Зокрема:

- збільшилася кількість клієнтів;
- поглибилися запити щодо психологічної підтримки;
- зросли рівні стресу, тривожності та вторинної травматизації;
- частина фахівців працює з військовими або їхніми родинами;
- збільшилася інтенсивність кризових втручань.

Ці аспекти значно підсилюють ризики розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання [15, с. 14].

Критерії включення до вибірки

До дослідження були включені особи, які:

1. здійснюють професійну діяльність у сфері соціальних послуг;
2. мають стаж роботи не менше 6 місяців;
3. працюють у контакті з клієнтами (не виконують суто адміністративних функцій);
4. надали інформовану згоду на участь;
5. погодилися пройти повний комплекс психодіагностичних методик.

Критерії виключення

З вибірки були виключені особи:

- зі стажем менше 6 місяців;
- які перебували у відпустці чи декретній відпустці;
- студенти-практиканти;
- особи з діагностованими психічними захворюваннями;
- учасники, які не завершили опитування.

Такий підхід дозволив отримати цілісні та валідні результати, оскільки неповні відповіді або недостатній досвід роботи могли викривити показники.

Етичні принципи дослідження

Дослідження проводилося:

- відповідно до Кодексу етики психолога;
- з дотриманням принципів конфіденційності;
- анонімно;
- без можливості ідентифікувати особу;
- добровільно.

Учасникам гарантувалася можливість відмовитися від участі на будь-якому етапі без будь-яких наслідків. Перед початком опитуванням вони були проінформовані про мету, зміст та умови дослідження.

Обґрунтування вибірки

Розмір вибірки - **78 осіб** - є достатнім для:

- побудови кореляційних моделей;
- аналізу міжгрупових відмінностей;

- встановлення статистично значущих зв'язків;
- репрезентативності в межах соціальної сфери.

За міжнародними критеріями, для якісного психологічного дослідження мінімальна вибірка має бути **від 30 до 50 осіб**, тому вибірка у 78 респондентів є достатньою та методологічно обґрунтованою.

2.3. Методи та методики дослідження

У дослідженні професійного вигорання працівників соціальної сфери важливо використовувати комплексний, багаторівневий і науково обґрунтований діагностичний інструментарій, який би дозволяв одночасно оцінити інтенсивність вигорання, його структурні компоненти, індивідуально-психологічні ресурси та чинники ризику. З огляду на те, що професійне вигорання є складним багатофакторним психічним станом, який формується на перетині професійного навантаження, емоційної праці, тривалого контакту з клієнтськими травмами та індивідуальних особливостей фахівця, застосування одного діагностичного інструмента є недостатнім. Саме тому методика дослідження була побудована на принципах комплексності, валідності, етичності й надійності, а обрані методики відповідають сучасним теоретичним підходам до вивчення синдрому професійного вигорання.

Базовим інструментом для оцінки рівня вигорання стала методика Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), розроблена К. Маслач і С. Джексон, яка є найвідомішою у світі та вважається «золотим стандартом» вимірювання вигорання серед фахівців допомагаючих професій. Концептуальне підґрунтя MBI ґрунтується на тріаді вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень [21, с. 18; 22, с. 42]. Саме така трикомпонентна структура найбільш адекватно відображає

специфіку емоційного стану працівників соціальної сфери, оскільки емоційне виснаження виникає через постійну взаємодію з клієнтами у кризових ситуаціях, деперсоналізація - як захисний механізм у відповідь на хронічний стрес, а редукція професійних досягнень - як наслідок перевантаження, відсутності соціальної підтримки та високих вимог. Українські дослідники також підкреслюють ефективність MBI у роботі з соціальними працівниками, наголошуючи на її високій психометричній достовірності та валідності в умовах українського соціально-професійного середовища [1, с. 57; 2, с. 145].

Для розширення оцінки та виявлення того, як саме професійний контекст впливає на стан фахівців, у дослідження була включена методика Copenhagen Burnout Inventory (CBI), яка дозволяє розмежувати персональне, робоче та клієнтоорієнтоване виснаження. На відміну від MBI, яка зосереджується переважно на внутрішніх переживаннях фахівця, CBI дає можливість оцінити джерела стресу та визначити, який тип навантаження найбільше спричиняє вигорання. Це особливо важливо для соціальної сфери, де значна частина виснаження пов'язана з інтенсивною взаємодією з клієнтами, які переживають травми, кризові стани, насильство чи втрати [19, с. 438; 12, с. 118; 13, с. 35]. Українські автори також підкреслюють, що CBI є доцільною саме для працівників соціальних служб, адже вони часто стикаються з хронічно високим рівнем клієнтоорієнтованого стресу [4, с. 54; 7, с. 26].

Оскільки працівники соціальної сфери регулярно стикаються з важкими життєвими історіями клієнтів, у тому числі з травмами, втратами та проявами насильства, до методичного комплексу дослідження була включена методика Professional Quality of Life Scale (ProQOL-V), яка дозволяє оцінити три важливі показники: burnout, secondary traumatic stress (STS) і compassion satisfaction. Вторинний травматичний стрес є одним із ключових ризиків для соціальних працівників, що доведено численними дослідженнями [17, с. 88; 31, с. 225; 39,

с. 44], а ProQOL-V є єдиним міжнародно стандартизованим інструментом, який дозволяє кількісно оцінити вираженість цього феномена. Дослідження Figley також доводять, що соціальні працівники належать до групи підвищеного ризику розвитку compassion fatigue - поєднання виснаження та травматизації, спричиненого емпатичним співпереживанням клієнтам [25, с. 72]. У свою чергу показник compassion satisfaction допомагає визначити ресурсний компонент професії, адже відчуття значущості своєї праці здатне знижувати ризик вигорання [15, с. 16; 10, с. 130].

Ще одним важливим інструментом було дослідження копінг-стратегій, оскільки професійне вигорання є тісно пов'язаним із тим, як саме працівник долає професійні труднощі, регулює емоційні стани та будує взаємодію з оточенням. У даному дослідженні застосовано SACS (опитувальник стратегій подолання стресу), який дозволяє виокремити як адаптивні, так і дезадаптивні стилі поведінки в умовах стресу. Як свідчать дослідження українських авторів, саме сполучення активних і пасивних копінгів визначає інтенсивність вигорання: соціальні працівники з тенденцією до уникнення та емоційного пригнічення частіше демонструють високі показники емоційного виснаження та деперсоналізації [6, с. 41; 9, с. 98; 18, с. 90].

Важливою змінною, що впливає на розвиток професійного вигорання, є рівень емоційного інтелекту, який визначає здатність фахівця усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоційні реакції, а також адекватно реагувати на емоційні стани інших людей. У дослідженні використовувалася методика EQ (українська адаптація), оскільки численні роботи підтверджують зв'язок високого рівня емоційного інтелекту із нижчою вираженістю деперсоналізації та емоційного виснаження, а також із вищим рівнем професійної стабільності [15, с. 18; 29, с. 231; 2, с. 212]. Для соціальних працівників цей компонент є

особливо важливим, адже їхня робота практично щоденно передбачає емоційну працю - термін, який детально описала А. Гохшильд [28, с. 62].

Застосування багатометодного підходу у дослідженні професійного вигорання працівників соціальної сфери зумовлене необхідністю отримати максимально повне уявлення про характер та природу цього феномену. Як підкреслюють Карамушка та Терещенко, ризики емоційного виснаження суттєво варіюють залежно від змісту діяльності, типу клієнтів, організаційного середовища та емоційної готовності працівника до взаємодії у складних життєвих обставинах [11, с. 46]. Саме тому застосування лише однієї методики може дати фрагментарний або однобічний погляд на проблему. Поєднання MBI-HSS, CBI та ProQOL-V дозволяє оцінити вигорання одночасно у кількох його вимірах: структурному, контекстуальному та емоційно-травматичному. Така інтеграція відповідає сучасним теоретичним моделям, відповідно до яких професійне вигорання розглядається не як суто емоційний стан, а як комплексний процес, що включає зміну установок, поведінки, мотивації й навіть фізіологічних реакцій [23, с. 101; 34, с. 398].

Вибір методик також був обумовлений тим, що сучасна соціальна робота в Україні функціонує в умовах підвищеної соціальної напруги, зростання кількості вразливих груп населення, інтенсивних кризових подій та збільшеного обсягу відповідальності за прийняття рішень. У своїй праці Руденко наголошує, що працівники соціальної сфери часто мають одночасно виконувати функції консультанта, медіатора, кризового фахівця, координатора послуг, а іноді й психолога-підтримувача, що створює надмірне емоційне навантаження [5, с. 66]. Таке багатфункціональне навантаження потребує застосування інструментів, здатних виявити як явні, так і приховані прояви виснаження. Зокрема, емоційне виснаження може бути зафіксоване MBI, однак вторинна травматизація, що часто супроводжує роботу з клієнтами, які

пережили травму війни, насильства чи втрати, може бути недооцінена без застосування шкали STS у складі ProQOL-V. Цю тезу підтверджують і новітні українські дослідження, які демонструють зростання рівня вторинного стресу у соціальних працівників під час воєнного стану [16, с. 58; 20, с. 67].

Застосування опитувальника SACS має не лише діагностичне, а й прогностичне значення. Як зазначають Хоружа та Моляко, саме способи подолання стресових ситуацій визначають, чи буде працівник схильним до прогресуючого виснаження або ж зможе ефективно відновлювати психологічні ресурси [7, с. 54; 10, с. 72]. Активні копінги, такі як пошук соціальної підтримки, раціональний аналіз ситуації чи асертивність, зазвичай пов'язані з нижчим рівнем вигорання, тоді як уникнення, імпульсивні реакції та емоційне придушення - з вищим рівнем емоційного виснаження та деперсоналізації. Важливо також враховувати, що у працівників соціальної сфери часто переважає саме емоційний тип реагування, що підсилює вразливість до стресу [15, с. 21; 18, с. 93]. Застосування SACS допомогло виявити, які саме стратегії є найпоширенішими у нашій вибірці та які з них можуть бути предикторами вигорання.

Методика EQ була включена до дослідження через те, що емоційний інтелект є одним із ключових захисних чинників у професіях, що базуються на емоційній взаємодії. Як зазначає Пов'якель, високий рівень емоційної компетентності дозволяє фахівцю не лише правильно ідентифікувати власні емоції, але й своєчасно застосовувати стратегії відновлення, що у свою чергу знижує ризик виснаження [15, с. 17]. Особливо актуальним це є для працівників соціальної сфери, адже їхня діяльність передбачає необхідність емпатичної взаємодії з клієнтами, які переживають кризу, що часто призводить до проявів емоційної праці, описаної Гохшильд як процес необхідності «керувати власними почуттями заради професійної ролі» [28, с. 41]. Якщо фахівець не має

достатнього рівня емоційного інтелекту, така праця може швидко призвести до вигорання, зокрема до деперсоналізації та втрати емпатичної чутливості.

Крім психодіагностичних інструментів, у дослідженні застосовувалися методи статистичної обробки, які відіграли важливу роль у забезпеченні системності та достовірності аналізу. На першому етапі проводилася описова статистика, яка включала обчислення середніх значень, стандартних відхилень та варіативності кожної шкали. Як зазначає Кошелівська, саме описові показники дозволяють створити первинний профіль емоційного стану працівників соціальної сфери та визначити загальну тенденцію до вигорання [4, с. 76]. Наступним етапом став кореляційний аналіз, який дав можливість виявити взаємозв'язки між компонентами вигорання та психологічними характеристиками, такими як емоційний інтелект, копінг-стратегії, задоволеність професійною допомогою та вторинна травматизація. Важливо, що кореляційні зв'язки дозволили не лише виявити статистичні закономірності, але й виділити найбільш значущі фактори ризику, що узгоджується з теоретичними положеннями моделі Job Demands–Resources [24, с. 146; 33, с. 297].

Для визначення відмінностей між окремими підгрупами (за стажом роботи, посадою, спеціалізацією, умовами праці) використовувалися порівняльні статистичні методи (t-критерій Стюдента, U-критерій Манна - Уїтні). Такі методи дали можливість встановити, які групи соціальних працівників є найбільш вразливими до вигорання. Наприклад, як зазначають Ллойд та Ченоует, фахівці, які працюють з клієнтами із тяжкими психоемоційними порушеннями, демонструють вищий рівень емоційного виснаження, ніж ті, хто працює у сферах підтримки сімей чи організації соціальних послуг [30, с. 64]. Це підтверджують і українські дані, згідно з

якими працівники кризових служб та служб у справах дітей мають підвищений ризик вторинної травматизації [8, с. 164; 17, с. 92].

Не менш важливою у контексті комплексного підходу до діагностики професійного вигорання є можливість перехресної перевірки результатів. Використання трьох різних методик для вимірювання вигорання (MBI-HSS, CBI та ProQOL-V) дає змогу отримати багатогранну картину емоційного стану працівників та виявити узгодженість показників між різними шкалами. Наприклад, якщо високий рівень емоційного виснаження за MBI співвідноситься з високими показниками персонального або робочого виснаження за CBI, а також підвищеним рівнем secondary traumatic stress за ProQOL-V, це дає підстави говорити про стійкий та системний характер вигорання [12, с. 119; 13, с. 37; 25, с. 74]. Така перехресна валідація підсилює достовірність даних та мінімізує ризик випадкових або суб'єктивних спотворень результатів.

До того ж у процесі дослідження було враховано важливий аспект, на який звертають увагу провідні теоретики вигорання - вплив організаційних чинників. Роботи Баккера та Демерути засвідчують, що вигорання формується у контексті балансу (або дисбалансу) між професійними вимогами (job demands) та ресурсами працівника (job resources) [24, с. 156; 34, с. 299]. Методики MBI та CBI дозволяють оцінити професійні вимоги через рівень емоційного виснаження та навантаження, тоді як методики SACS та EQ дозволяють визначити внутрішньоособистісні ресурси працівника. Такий підхід забезпечує можливість аналізу відповідно до JD-R моделі, яка є однією з найбільш сучасних і ефективних у дослідженні професійного стресу.

У межах емпіричної частини дослідження важливим аспектом стало дотримання етичних норм, які регламентують взаємодію дослідника з учасниками. Особливо це актуально у соціальній сфері, де працівники можуть

мати підвищену емоційну виснаженість або перебувати у стані психологічного перевантаження. Усі респонденти були ознайомлені з метою та структурою дослідження, а їх участь була цілком добровільною та анонімною. Це узгоджується з етичними рекомендаціями міжнародних досліджень у сфері допомагаючих професій [37, с. 34; 38, с. 58], а також з підходами, описаними українськими фахівцями щодо проведення психологічних досліджень у службовому середовищі [9, с. 165; 5, с. 74].

Особливу увагу під час проведення діагностики також приділено урахуванню емоційної вразливості працівників, які працюють з кризовими сім'ями, жертвами насильства, особами, які пережили втрату чи травму війни. Як зазначає Тюріна, робота з такими категоріями клієнтів суттєво підвищує ризик як емоційного виснаження, так і вторинної травматизації [8, с. 167]. Тому розташування методик в опитувальному пакеті було побудоване так, щоб уникнути надмірного емоційного навантаження: спочатку застосовувалися більш нейтральні інструменти (CBI, SACS), а вже потім - ті, що стосуються травматичного досвіду (ProQOL-V). Такий підхід дає змогу зменшити ймовірність емоційного дискомфорту респондентів.

У контексті українських реалій особливої актуальності набуває дослідження вторинної травматизації та compassion fatigue. Після 2022 року вітчизняні вчені зафіксували суттєве зростання рівня вторинного стресу у працівників соціальних служб, що працюють із внутрішньо переміщеними особами, сім'ями військовослужбовців та громадянами, які пережили наслідки бойових дій [16, с. 56; 20, с. 67]. У зв'язку з цим використання ProQOL-V дозволило не лише оцінити рівень вигорання, але й отримати дані про те, наскільки інтенсивно працівники переживають емоційний резонанс із клієнтами. Окремі дослідження також свідчать, що у ситуаціях масової травматизації у суспільстві (війна, економічна криза, пандемія) показники

compassion fatigue можуть зростати навіть у досвідчених фахівців [26, с. 98; 37, с. 42].

Суттєвим елементом дослідження стало також врахування «ресурсних» компонентів професійної діяльності. На думку Кошелівської, саме здатність соціального працівника знаходити сенс у своїй праці та відчувати результативність допомоги значною мірою знижує ризик розвитку вигорання, навіть за умов високого навантаження [4, с. 122]. Цей ресурсний компонент фіксує шкала compassion satisfaction у ProQOL-V. Його врахування має важливе практичне значення, оскільки дозволяє визначити, чи має працівник достатній запас емоційної енергії для подальшого виконання професійних обов'язків.

У процесі аналізу було враховано і роль емоційної праці - феномену, описаного Гохшильд, який полягає у необхідності контролювати та модулювати власні емоції відповідно до професійних очікувань і норм [28, с. 49]. Для працівників соціальної сфери це означає, що вони мають демонструвати підтримку, терпіння, доброзичливість навіть у ситуаціях сильного внутрішнього напруження. У довгостроковій перспективі така емоційна праця стає одним із найсильніших предикторів деперсоналізації та емоційного виснаження, що також підтверджено у низці міжнародних досліджень [25, с. 62; 35, с. 196].

Таким чином, обраний комплекс методик забезпечив всебічне та багатовимірне вивчення професійного вигорання у працівників соціальної сфери. Поєднання MBI-HSS, CBI та ProQOL-V дозволило оцінити як класичні компоненти вигорання, так і його специфічні прояви, пов'язані з роботою у допомагаючих професіях. Застосування SACS і EQ дало змогу дослідити внутрішні ресурси та механізми подолання стресу, які можуть слугувати захисними або ризиковими факторами у розвитку вигорання. Статистичні методи аналізу забезпечили достовірність та наукову обґрунтованість

результатів, а дотримання етичних принципів сприяло формуванню комфортної атмосфери участі для респондентів.

Узагальнюючи, можна зазначити, що методологічний інструментарій цього дослідження відповідає сучасним вимогам до дослідження професійного вигорання та є адекватним для глибокого аналізу психологічних чинників, що впливають на його формування у соціальних працівників. Комплексність підходу дозволяє врахувати як індивідуальні, так і професійні аспекти цього феномену, що створює ґрунтовну основу для подальшої інтерпретації результатів та розроблення практичних рекомендацій.

2.4. Процедура дослідження

Процедура емпіричного дослідження була побудована відповідно до загальних методологічних вимог психологічної науки та рекомендацій щодо проведення досліджень у сфері допомагаючих професій, визначених у роботах Карамушки, Пов'якель та Кошелівської [1, с. 48; 2, с. 92; 4, с. 58]. Ураховано також етичні стандарти АРА щодо добровільності участі, конфіденційності, психологічної безпеки респондентів і недопущення завдання додаткової емоційної шкоди працівникам соціальної сфери [37, с. 33; 38, с. 51].

Процес проведення дослідження складався з декількох послідовних етапів, кожен з яких мав власну логіку, цілі та інструментарій. Дотримання чіткої процедурної структури забезпечило надійність, валідність та відтворюваність отриманих результатів, що є ключовими критеріями якості психологічного емпіричного дослідження [9, с. 145; 23, с. 126].

Етап 1. Підготовчо-організаційний етап

Перший етап передбачав організаційну та методичну підготовку до проведення діагностики. На ньому було визначено контакти із керівництвом соціальних служб, уточнено можливості доступу до респондентів і вибрано оптимальний спосіб збору даних - анонімне опитування у змішаному форматі (паперовому та електронному). Такий підхід рекомендований у дослідженнях вигорання, оскільки працівники соціальної сфери часто мають обмежений час, різний графік та різний рівень психологічної готовності до участі в дослідженні [5, с. 34; 13, с. 117].

На цьому етапі також було проведено адаптацію опитувальних матеріалів. Оскільки методики MBI-HSS, CBI, ProQOL-V, SACS та EQ мають стандартизований зміст і структуру, їх було збережено без модифікацій, що відповідає вимозі валідності діагностичного інструментарію [22, с. 13; 26, с. 84]. Водночас інструкції до методик були доповнені розширеним поясненням щодо анонімності, добровільності та можливості відмови на будь-якому етапі без пояснення причин.

Окремо було розроблено інформаційний лист для респондентів, у якому зазначаються:

- мета дослідження (у загальному формулюванні),
- добровільний характер участі,
- анонімність,
- відсутність оцінювання результатів керівництвом,
- право не відповідати на окремі питання,
- контакт дослідника для можливих уточнень.

Необхідність такого документа наголошується у працях Новела, МакНіла та Брайда, які підкреслюють важливість психологічної безпеки працівників соціальної сфери під час участі у дослідженнях, що стосуються їх емоційного стану [36, с. 164; 39, с. 173].

Етап 2. Проведення первинного інструктажу

Перед початком діагностичного етапу з усіма респондентами був проведений короткий інструктаж, під час якого дослідник:

- повторно повідомив мету та структуру дослідження;
- наголошував на відсутності «правильних» або «неправильних» відповідей;
- пояснював необхідність щирості та спонтанності відповідей;
- гарантував повну анонімність та конфіденційність;
- відповідав на запитання учасників;
- рекомендував обирати час для проходження опитувань, коли працівник не перебуває у стані сильного емоційного напруження.

Інструктаж проводився особисто у тих установах, де було можливо організувати офлайн зустріч, та додатково у формі письмового пояснення для тих, хто проходив опитування онлайн. Такий формат дозволив забезпечити єдині умови для всіх респондентів, що відповідає вимогам до процедурного контролю дослідження [24, с. 104; 33, с. 52].

Етап 3. Основний діагностичний етап

Основний етап включав безпосереднє проведення психологічних вимірювань.

Діагностика здійснювалась у такій послідовності:

- CBI (Copenhagen Burnout Inventory) – як найменш емоційно навантажена методика;
- MBI-HSS – оцінка ключових компонентів вигорання;
- SACS – діагностика копінг-стратегій;
- ProQOL-V – вимірювання вторинної травматизації та задоволення від допомоги;
- EQ (шкала емоційного інтелекту) – оцінка ресурсного потенціалу.

Таку послідовність рекомендовано дотримуватися в дослідженнях вигорання у фахівців допомагаючих професій, щоб мінімізувати емоційне навантаження на респондентів і не провокувати додаткове психічне напруження [25, с. 58; 27, с. 96].

Заповнення всього комплексу методик займало в середньому 35–50 хвилин. Працівники мали можливість виконувати опитування частинами (особливо в онлайн-формі), що зменшувало фактор втоми та підвищувало якість відповідей.

Для онлайн-версії використовувалась форма Google Forms із заборonoю запису жодних персональних даних. Це дозволило зберегти анонімність та уникнути даних, які могли б ідентифікувати респондента - що є критично важливим, коли дослідження проводиться на робочому місці [20, с. 70].

Етап 4. Перевірка якості та коректності даних

Зібрані дані проходили кілька етапів попередньої перевірки:

1. Перевірка на повноту: виявлялись анкети з менш ніж 80% відповідей, вони не включалися до аналізу.

2. Перевірка на логічну послідовність: відповідно до рекомендацій Маслач та Шауфелі, методики вигорання потребують перевірки «внутрішньої узгодженості відповідей» [21, с. 18; 23, с. 27].
3. Перевірка на монотонну відповідь: анкети, у яких учасник обирав однаковий варіант відповідей у всіх пунктах, також відбраковувались.
4. Шифрування даних: кожному бланку присвоювався код, що дозволяло працювати з даними статистично, але не ідентифікувати респондента.

Такі кроки є обов'язковими у емпіричних дослідженнях, щоб уникнути систематичних помилок та підвищити рівень надійності отриманих результатів [34, с. 303].

Етап 5. Статистична обробка результатів

Після первинної шифрації та перевірки даних було здійснено їх статистичну обробку. Вона включала:

- розрахунок середніх показників за кожною методикою;
- визначення рівнів вираженості вигорання;
- аналіз кореляцій між показниками різних методик;
- аналіз відмінностей між групами (за стажем, посадою, навантаженням);
- розрахунок коефіцієнтів внутрішньої узгодженості (α Кронбаха), що є стандартною процедурою у дослідженнях MBI, CBI та ProQOL-V [22, с. 19; 26, с. 74; 37, с. 48].

Статистичний аналіз проводився з використанням програм SPSS та MS Excel, що дозволяє виконувати як базові, так і розширені методи математичної обробки.

Етап 6. Інтерпретація результатів

Процес інтерпретації передбачав не лише аналіз кількісних показників, але й узгодження їх із теоретичними моделями, зокрема:

- моделлю вигорання Масlach – Лейтер [22, с. 44];
- JD–R моделлю Баккера – Демерути [24, с. 158];
- концепцією secondary traumatic stress Фіглі [25, с. 63];
- теорією емоційної праці Гохшильд [28, с. 51].

Таке багаторівневе порівняння дозволило визначити ключові чинники, що впливають на розвиток вигорання у працівників соціальної сфери, і сформулювати базу для практичних рекомендацій, представлених у третьому розділі.

Етап 7. Післядіагностичний супровід

Дослідження передбачало також короткий індивідуальний після діагностичний супровід для тих респондентів, які виявили бажання отримати рекомендації або консультацію. Це відповідало етичним вимогам щодо психологічної підтримки учасників досліджень у стресових професіях [16, с. 61; 19, с. 46].

Процедура дослідження була побудована таким чином, щоб забезпечити:

- наукову валідність результатів;
- максимальний комфорт і психологічну безпеку респондентів;

- репрезентативність даних;
- можливість багатофакторного аналізу професійного вигорання.

Обраний структурований підхід відповідає сучасним міжнародним стандартам дослідження професійного вигорання у допомагаючих професіях та дозволяє отримати достовірні результати, що будуть представлені у наступному розділі роботи.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі було представлено комплексну організацію та методичне забезпечення емпіричного дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери, що дало змогу створити науково обґрунтовану основу для подальшого аналізу отриманих даних. Розділ детально розкрив логіку, структуру та особливості емпіричного етапу, що є важливою передумовою забезпечення валідності, надійності та репрезентативності дослідження.

Насамперед було визначено мету та завдання емпіричного дослідження, які структурно поєднують теоретичні напрацювання першого розділу з практичною частиною роботи. Сформульовані завдання охоплюють виявлення рівнів вигорання, визначення психологічних чинників його розвитку, встановлення взаємозв'язків між окремими індивідуально-особистісними характеристиками та компонентами вигорання, а також розробку рекомендацій для профілактики й подолання цього феномену серед працівників соціальної сфери. Така структурована постановка завдань забезпечила цілісність і спрямованість дослідження.

У межах підпункту 2.2 було всебічно охарактеризовано вибірку та базу дослідження. За своїми соціально-демографічними характеристиками вибірка виявилася репрезентативною для соціальної сфери, охопивши працівників різних посад, підрозділів, професійного стажу та рівня навантаження. Детальний опис вибірки дає можливість врахувати чинники, які впливають на інтенсивність професійного вигорання, зокрема професійний стаж, кількість клієнтів, специфіку діяльності, формати роботи та організаційні вимоги. Це дозволяє у наступному розділі здійснити глибший аналіз варіативності проявів вигорання та індивідуальних відмінностей.

Особливу увагу приділено методам та методикам дослідження, які були обґрунтовано відібрані для комплексної оцінки як структурних компонентів професійного вигорання, так і психологічних чинників його виникнення. Використання стандартизованих, валідних і широко апробованих методик (MBI-HSS, CBI, ProQOL-V, SACS, EQ) забезпечило багатовимірний підхід до вимірювання явища та можливість застосування інтегрованого статистичного аналізу. Ретельний опис кожної методики, її психометричних характеристик та обґрунтування використання підтверджує методичну коректність проведеного дослідження.

Важливим складником розділу стала детальна процедура дослідження, що включає підготовчий етап, інструктаж респондентів, проведення діагностики, перевірку якості заповнених опитувальників, статистичну обробку даних та інтерпретацію результатів. Чітке дотримання етичних принципів – добровільності, анонімності, конфіденційності та психологічної безпеки – забезпечило комфортні умови для учасників та мінімізувало ймовірність спотворення даних. Послідовна організація збору інформації гарантувала стандартизованість умов, що є необхідною умовою для підвищення достовірності отриманих результатів.

Таким чином, у розділі було створено цілісну методологічну основу для адекватного, надійного та валідного дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери. Сформований комплекс методів, ретельно описана структура вибірки та алгоритм проведення діагностики дають змогу отримати науково обґрунтовані дані, що можуть слугувати підґрунтям для подальшого аналізу, порівняння, узагальнення та розроблення практичних рекомендацій.

У сукупності отримані емпіричні передумови забезпечують можливість переходу до наступного етапу - представлення та аналізу результатів

дослідження у розділі 3, де буде здійснено глибоку інтерпретацію кількісних показників, зіставлення отриманих результатів із сучасними теоретичними моделями професійного вигорання та формування висновків щодо особливостей перебігу цього феномену у працівників соціальної сфери.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Рівні та структура професійного вигорання у працівників соціальної сфери

Дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери передбачає аналіз як загальної поширеності цього феномену в досліджуваній вибірці, так і специфіки проявів окремих його компонентів. Професійне вигорання розглядається сучасними науковцями як багатовимірний феномен, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові складові та розвивається під впливом професійних вимог, організаційного середовища й індивідуально-особистісних характеристик фахівця [1, с. 47; 22, с. 15].

У межах дослідження було використано три основні психодіагностичні інструменти для вимірювання вигорання: MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey), CBI (Copenhagen Burnout Inventory) та ProQOL-V (Professional Quality of Life Scale). Такий підхід дозволив отримати багатовимірну картину стану працівників соціальної сфери, що відповідає сучасним науковим підходам, згідно з якими вигорання не може бути виміряне одним інструментом через його складність і багатофакторність [23, с. 20; 24, с. 98].

3.1.1. Рівні та прояви компонентів вигорання за методикою MBI-HSS

Методика MBI-HSS традиційно вважається «золотим стандартом» у дослідженні професійного вигорання серед працівників допомагаючих професій, оскільки її структура безпосередньо відповідає природі їхньої діяльності [22, с. 6].

Три компоненти МВІ-емоційне виснаження (EE), деперсоналізація (DP) та редукція особистих досягнень (PA)-виявляються у досліджуваній вибірці так:

- Емоційне виснаження (EE): $M = 27,4$; $SD = 8,6$
- Деперсоналізація (DP): $M = 11,2$; $SD = 4,9$
- Редукція професійних досягнень (PA): $M = 31,5$; $SD = 6,8$

Емоційне виснаження як центральний компонент вигорання

У більшості теоретичних моделей (Maslach–Leiter, Pines, Schaufeli) емоційне виснаження визначається як найраніший і найстійкіший показник розвитку вигорання [22, с. 48; 23, с. 51; 31, с. 398]. У нашій вибірці емоційне виснаження є найбільш вираженим компонентом, що підтверджує типовість цього феномену для соціальної сфери.

Отримані показники свідчать, що понад третина працівників має підвищений рівень емоційного виснаження, що може бути пов'язано зі специфікою роботи:

- щоденна взаємодія з людьми, які перебувають у кризі;
- підвищена емоційна напруга;
- велика кількість клієнтів;
- необхідність приймати відповідальні рішення у стислі терміни;
- обтяження воєнним контекстом [15, с. 14; 20, с. 67].

Карамушка підкреслює, що саме емоційне виснаження є ключовим предиктором подальшої деперсоналізації та професійної демотивації [1, с. 118].

Деперсоналізація: формування емоційної дистанції

Деперсоналізація у нашій вибірці спостерігається на середньому рівні ($M = 11,2$). Цей результат узгоджується з дослідженнями, які показують, що працівники соціальної сфери намагаються емоційно дистанціюватися від клієнтів, щоб захистити власну психіку [5, с. 71].

На думку Пов'якель, деперсоналізація є механізмом психологічного захисту, який активізується в умовах перевантаження й постійного контакту з травматичним досвідом клієнтів [2, с. 142].

Редукція професійних досягнень як індикатор професійної демотивації

Середні показники РА (31,5 бала) свідчать про те, що більшість працівників зберігає відчуття результативності та значущості своєї праці. Це відповідає даним українських досліджень, у яких фахівці соціальної сфери характеризуються високою мотивацією допомагати іншим навіть за умов підвищеного стресу [4, с. 118; 16, с. 58].

Маслач зазначає, що редукція професійних досягнень може бути менше виражена у фахівців, які мають розвинену емпатію та високий рівень compassion satisfaction [22, с. 50].

3.1.2. Рівні професійного, особистого та клієнтського вигорання за методикою СВІ

Методика СВІ дозволяє оцінити вигорання у трьох сферах:

- особистій,
- робочій,
- у взаємодії з клієнтами.

У нашій вибірці отримано такі середні значення:

- Особисте вигорання - 54,7 (високе)
- Робоче вигорання - 49,2 (помірне)
- Клієнтське вигорання - 51,8 (високе)

Особисте вигорання як наслідок загального життєвого стресу

Підвищений рівень особистого вигорання свідчить, що працівники соціальної сфери відчують загальну психічну виснаженість, яка виходить за межі професійної діяльності. У період воєнного стану рівень загальної тривожності, стресу та невизначеності в Україні значно підвищений, що обтяжує емоційний стан фахівців [20, с. 66; 16, с. 58].

Клієнтське вигорання та вторинна травматизація

Високий рівень клієнтського вигорання пов'язаний з тим, що працівники щоденно стикаються з клієнтами, які пережили психологічні травми, втрати, насильство, вимушене переміщення. Фіглі підкреслює, що тривалий контакт із травматичним досвідом інших людей неминуче формує симптоматику secondary traumatic stress [25, с. 15].

Отже, результати CBI підтверджують дані MBI-HSS та розширюють їх, демонструючи різні сфери поширення вигорання.

3.1.3. Показники якості професійного життя за ProQOL-V

- ProQOL-V оцінює три важливі компоненти:
- Compassion Satisfaction (CS) – задоволення від допомоги
- Burnout (BO) – вигорання
- Secondary Traumatic Stress (STS) – вторинний травматичний стрес

Отримані показники:

- CS - 38,6 (середньо-високий рівень)

- BO - 27,9 (середній)
- STS - 24,3 (середній)

Compassion Satisfaction як захисний ресурс

Дослідження Newell & MacNeil показують, що CS є фактором, який зменшує ризик вигорання і підвищує стійкість у професіях допомоги [36, с. 167].

У нашій вибірці збережений CS свідчить, що попри труднощі, працівники відчують сенс і користь своєї роботи, що має профілактичний ефект.

Secondary Traumatic Stress як характеристика сучасної соціальної сфери України

Показник STS є середнім, але близьким до високого, що відповідає реаліям роботи соціальних служб під час війни. Підвищений STS уже фіксувався в українських дослідженнях 2022–2023 років [16, с. 60; 20, с. 67].

3.1.4. Узагальнення результатів та структура вигорання

Отримані дані дозволяють зробити такі висновки:

Провідним проявом вигорання є емоційне виснаження, що відповідає світовим дослідженням [22; 23].

Найбільш вразливою сферою є клієнтська взаємодія, де спостерігаються високі показники CBI та STS.

Редукція професійних досягнень є найменш вираженою, що свідчить про збережений професійний сенс і високу цінність допомагаючої діяльності.

Особисте вигорання є підвищеним, що пояснюється загальним психоемоційним тиском у суспільстві.

Compassion Satisfaction виступає своєрідним буфером, знижуючи загальний рівень вигорання, що підтверджується теоріями Figley та Stamm [25; 26].

Таким чином, структура професійного вигорання працівників соціальної сфери є багатокомпонентною та відображає як особливості професії, так і зовнішні соціально-політичні умови.

3.2. Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери

Вивчення взаємозв'язків між окремими показниками професійного вигорання та психологічними характеристиками працівників соціальної сфери є важливою складовою аналізу емпіричних результатів. Різні моделі вигорання - класична модель Maslach–Leiter, мотиваційна модель Pines, модель ресурсів JD–R (Job Demands–Resources), теорія вторинної травматизації С. Figley - підкреслюють, що професійне вигорання не є лише наслідком зовнішніх навантажень, а формується у взаємодії зовнішніх вимог та внутрішніх ресурсів особистості [22, с. 19; 24, с. 155; 25, с. 18].

У дослідженні було встановлено низку статистично значущих кореляцій між компонентами професійного вигорання та:

- копінг-стратегіями (за SACS);
- емоційним інтелектом (EQ);
- показниками secondary traumatic stress (ProQOL);
- рівнем задоволеності від допомоги (Compassion Satisfaction);
- характеристиками професійного навантаження та досвідом роботи.

Ці взаємозв'язки дозволяють встановити, які психологічні фактори підсилюють вигорання, а які - навпаки, виконують захисну роль.

3.2.1. Взаємозв'язок компонентів вигорання з копінг-стратегіями

1. Асертивні копінг-стратегії як чинник зниження вигорання

Кореляційний аналіз показав, що асертивні копінги негативно корелюють із емоційним виснаженням ($r = -0.31$) та деперсоналізацією ($r = -0.27$). Це означає, що працівники, які здатні активно й конструктивно вирішувати проблеми, ефективніше долають труднощі та мають нижчу схильність до вигорання.

Подібні дані наведені у дослідженнях Кокун, який вказує, що асертивність та активний стиль поведінки підвищують стійкість до професійного стресу [3, с. 118]. Гирич також підкреслює, що «конструктивні копінги зменшують рівень емоційної напруги та допомагають зберегти професійну стабільність» [9, с. 145].

2. Емоційно-орієнтоване уникнення як предиктор виснаження

Було встановлено, що емоційне уникнення позитивно корелює з:

- емоційним виснаженням ($r = .46$),
- особистим вигоранням ($r = .40$),
- клієнтським вигоранням ($r = .38$).

Тобто працівники, які обирають стратегії уникнення, частіше переживають втому, відчуття безсилля та перенасиченість емоційними проблемами клієнтів.

Результати узгоджуються з даними Руденко, яка вказує, що уникнення «є одним із найнебезпечніших копінгів у соціальній роботі, адже воно веде до наростання внутрішньої напруги та хронічного виснаження» [5, с. 82].

3. Пошук соціальної підтримки як захисний чинник

Пошук підтримки показав негативний зв'язок із деперсоналізацією ($r = -.29$) та позитивний - із compassion satisfaction ($r = .40$).

Це означає, що працівники, які активно звертаються за допомогою до колег, керівництва або друзів:

- менше дистанціюються від клієнтів;
- рідше формують цинічні установки;
- отримують більше професійного задоволення.

Це повністю відповідає висновкам Пов'якель про соціальну підтримку як один із ключових ресурсів допомагаючих професій [2, с. 221].

3.2.2. Взаємозв'язок вигорання з емоційним інтелектом

Емоційний інтелект (EQ) є критично важливим ресурсом у професіях, що передбачають інтенсивну взаємодію з клієнтами. У нашому дослідженні було виявлено такі зв'язки:

1. Емпатія та редукція професійних досягнень

Встановлено позитивну кореляцію між емпатією та почуттям професійної значущості ($r = .44$). Тобто працівники, які здатні на глибоке емпатичне розуміння клієнта, рідше відчують, що їхня праця є марною.

Це підтверджує висновки досліджень Lloyd, King & Chenoweth, де підкреслюється, що емпатія підвищує відчуття результативності [30, с. 66].

2. Керування емоціями та деперсоналізація

Низький рівень емоційної саморегуляції корелює із деперсоналізацією ($r = -.34$). Тобто працівники, які не вміють регулювати емоції, частіше формують емоційну дистанцію та цинічне ставлення.

Пов'якель підкреслює, що дефіцит емоційної саморегуляції є важливим чинником деперсоналізації у соціальних працівників [15, с. 21].

3. Саморегуляція та емоційне виснаження

Виявлено негативний зв'язок між саморегуляцією та виснаженням ($r = -.28$). Це узгоджується з теорією виконавчих функцій у стресових ситуаціях, яку описує Моляко [10, с. 129].

3.2.3. Взаємозв'язок вигорання з secondary traumatic stress та compassion satisfaction

1. Secondary Traumatic Stress як чинник емоційного виснаження

CTS продемонстрував сильну позитивну кореляцію з емоційним виснаженням ($r = .54$) та клієнтським вигоранням ($r = .47$).

Це означає, що:

- чим більше працівник «проживає» травму клієнта у собі,
- тим вищий його рівень виснаження.

Такі дані відповідають концепції С. Figley, який визначає STS як «емоційне зараження травмою інших людей» [25, с. 62].

2. Compassion Satisfaction як буфер

Compassion Satisfaction негативно корелює з вигоранням ($r = -.33$) та деперсоналізацією ($r = -.21$), і позитивно - з відчуттям професійних досягнень ($r = .44$).

Це означає, що:

- працівники, які відчують значущість своєї роботи, менше вигорають;
- CS підсилює внутрішню стійкість;
- задоволення допомогою є потужним захисним ресурсом.

Stamm, автор ProQOL, наголошує, що високий CS суттєво зменшує ризик ВО та STS [26, с. 47].

3.2.4. Зв'язок вигорання з професійним навантаженням, стажом та особливостями діяльності

1. Стаж та емоційне виснаження

Аналіз показав:

- найвищий рівень ЕЕ у групі 1–3 роки ($M = 31,2$);
- середній рівень - у групі 4–10 років ($M = 27,0$);
- найнижчий - у групі 10+ років ($M = 24,1$).

Це узгоджується з моделлю «U-подібної кривої» вигорання Schaufeli & Bakker [34, с. 297]:

початківці найбільш вразливі, досвідчений фахівець формує стійкі механізми захисту.

2. Деперсоналізація залежно від стажу

Найвищі показники DP мали працівники зі стажем 4–10 років ($M = 12,2$).

Це типово для середньої фази кар'єри, коли емоційний ресурс уже значно виснажений [1, с. 123; 11, с. 54].

3. Навантаження та клієнтське вигорання

Позитивний зв'язок між кількістю клієнтів і CBI client burnout ($r = .49$) підтверджує висновки Кошелівської: надмірне навантаження є ключовим ризиком [4, с. 57].

3.2.5. Узагальнення взаємозв'язків

Отримані дані свідчать, що:

1. Емоційне виснаження найбільше залежить від STS, уникнення та низької саморегуляції.
2. Деперсоналізація пов'язана з дефіцитом емоційного інтелекту.
3. Редукція досягнень зменшується при високому рівні емпатії та CS.
4. Навантаження та воєнний контекст підсилюють клієнтське вигорання.
5. Compassion Satisfaction є найпотужнішим захисним ресурсом.

Таке поєднання чинників повністю відповідає сучасним підходам до аналізу професійного вигорання (Maslach & Leiter, JD–R, Figley).

3.3. Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери

Професійне вигорання у працівників соціальної сфери має свою специфіку, яка визначається змістом їхньої діяльності, емоційно-ціннісними вимогами професії, тісним контактом із клієнтами, що перебувають у кризових ситуаціях, а також високим рівнем соціальної відповідальності. На відміну від інших допомагаючих професій, діяльність соціального працівника поєднує адміністративні, консультативні, підтримувальні та кризові інтервенції, що зумовлює багаторівневий характер емоційного навантаження [4, с. 12; 6, с. 33].

У межах емпіричного дослідження було виявлено ряд психологічних особливостей, які визначають специфіку формування та прояву професійного вигорання у соціальних працівників. Вони стосуються:

- особливостей емоційної сфери;
- механізмів емоційної регуляції;
- схильності до вторинної травматизації;
- професійної ідентичності;
- емпатійних процесів;
- впливу мотиваційних і ціннісних чинників;
- особливостей взаємодії з клієнтом;
- специфіки стресового середовища (зокрема в умовах воєнного стану).

Нижче подано детальний аналіз цих характеристик у контексті отриманих даних.

3.3.1. Емоційна напруженість як базовий компонент вигорання

Однією з ключових психологічних характеристик соціальних працівників є хронічна емоційна напруженість, яка формується внаслідок:

- постійного контакту з кризовими ситуаціями;
- великого обсягу емоційних запитів від клієнтів;
- необхідності залишатися стабільним при чужому стражданні;
- перевантаження інформацією, що має емоційно важкий зміст.

Емоційне виснаження у нашій вибірці досягло високого або поняттєво підвищеного рівня у 38 % респондентів, що узгоджується з результатами українських досліджень Карамушки [1, с. 67] та Кошелівської [4, с. 44], які вказували на подібні тенденції.

Емоційне виснаження супроводжувалося такими симптомами:

- відчуття внутрішньої спустошеності;
- труднощі з емпатійністю наприкінці робочого дня;
- зниження емоційної чутливості;
- дратівливість та зниження толерантності до стресу;
- підвищена втома навіть при незначному навантаженні.

Це відповідає класичній моделі вигорання Maslach, де емоційне виснаження є первинним і ключовим компонентом синдрому [22, с. 12].

3.3.2. Зростання деперсоналізації як захисно-психологічного механізму

У соціальній сфері деперсоналізація не завжди є ознакою байдужості - навпаки, це часто вимушений психологічний захист, який формується як спосіб зберегти ресурс в умовах надмірного емоційного навантаження.

У нашій вибірці підвищені показники деперсоналізації спостерігалися у 26 % респондентів.

Деперсоналізація проявлялася у таких формах:

- емоційне дистанціювання від деяких клієнтів;
- відчуття «надмірної відповідальності», що викликає бажання дистанціюватися;
- зниження співпереживання у випадках повторюваних історій;
- формування цинічних або автоматизованих реакцій;
- відчуття «роботи на виснаження».

Коkun визначає деперсоналізацію як природну реакцію системи психіки на перевтому, коли організм намагається “відключити” емоційну сферу, щоб зберегти залишковий ресурс [3, с. 112].

У соціальній сфері деперсоналізація часто пов’язана саме з перевантаженням «емоційною працею», яку описує Хохшильд [27, с. 45].

3.3.3. Вторинна травматизація як специфічний компонент вигорання соціальних працівників

Особливо важливою особливістю соціальних працівників є висока схильність до secondary traumatic stress (STS) - «вторинної травматизації», про яку писав Figley [25, с. 62].

З аналізу наших даних:

у 42 % працівників спостерігалися підвищені показники STS;

у 17 % - високий рівень.

Основні прояви:

- нав'язливі думки про ситуації клієнтів;
- емоційні реакції на чужу травму;
- підвищена тривожність;
- труднощі зі сном;
- емоційне «зараження» емоціями клієнтів;
- відчуття «переживання чужої проблеми».

Такий рівень STS має важливий наслідок: він підсилює емоційне виснаження та клієнтське вигорання (дані кореляцій описані в п. 3.2).

Руденко підкреслює, що соціальні працівники, особливо у періоди війни, є однією з найбільш травматизованих професійних груп [5, с. 91], а Бобильова виявляє суттєве зростання STS у працівників, які працюють з ВПО та жертвами насильства [16, с. 57].

3.3.4. Мотиваційні та ціннісні особливості вигорання

Професійне вигорання в соціальній сфері нерозривно пов'язане з цінностями, які обирають люди, що працюють у цій професії. Більшість соціальних працівників у вибірці зазначали, що вони обрали професію не випадково - через бажання допомагати.

Однак саме такі працівники часто мають підвищений ризик:

- емоційної виснаженості;
- почуття «провини за неефективність»;
- труднощів із професійними межами.

Це відповідає дослідженням Pines, яка описувала мотиваційну модель вигорання: чим сильніше внутрішнє прагнення допомогти, тим більший ризик емоційного виснаження при неможливості задовольнити це прагнення [38, с. 113].

У нашій вибірці було встановлено:

- працівники з високим рівнем внутрішньої мотивації мали вищі показники емоційного виснаження ($r = .28$);
- при цьому вони мали нижчу деперсоналізацію, що збігається з моделлю Leiter [33, с. 195].

Тобто такі працівники «вигорають тихо»:

виснаження високе, але цинізм не формується.

3.3.5. Професійна ідентичність як фактор протидії вигоранню

У дослідженні також виявлено позитивний зв'язок між професійною ідентичністю та:

- задоволеністю від допомоги ($r = .41$);
- професійними досягненнями ($r = .39$);
- зниженим рівнем деперсоналізації ($r = -.22$).

Це узгоджується з даними Гирич, яка зазначає, що стійка професійна ідентичність забезпечує психологічну стійкість та стресостійкість у соціальній діяльності [9, с. 103].

Працівники з високою ідентичністю:

- мають чітке розуміння професійних меж;
- рідше сприймають труднощі як особисті невдачі;
- краще регулюють емоційні реакції;
- мають вищу внутрішню стійкість.

3.3.6. Особливості емоційної емпатії та її роль у формуванні вигорання

Соціальна робота - одна з найбільш емпатійно навантажених професій.

У дослідженні виявлено:

- висока емпатія позитивно корелює з Compassion Satisfaction ($r = .44$);
- надмірна емпатія збільшує Secondary Traumatic Stress ($r = .38$).

Це підтверджує висновок про те, що емпатія є двосічним механізмом:

адаптивна емпатія → задоволеність допомогою, професійна ефективність;

гіперемпатія → підвищена травматизація, емоційне перенавантаження.

Пов'якель зазначає, що без навичок емоційної регуляції емпатія може перетворюватися на фактор виснаження [15, с. 18].

3.3.7. Саморегуляція та психологічна стійкість

У працівників із високою саморегуляцією спостерігалися:

- нижчі показники емоційного виснаження ($r = -.28$);
- нижчі показники STS ($r = -.31$);
- вищий рівень професійних досягнень ($r = .33$).

Це повністю збігається з моделлю Моляка про важливість виконавчих функцій самоконтролю в діяльності під стресом [10, с. 127].

Низька саморегуляція призводить до:

- емоційних зривів;
- швидкого виснаження;
- труднощів із розмежуванням ситуацій клієнтів і власного життя;

- неправильного вибору копінг-стратегій.

3.3.8. Вплив умов воєнного стану на психологічні особливості вигорання

В умовах війни навантаження на соціальних працівників збільшилося в кілька разів.

У нашій вибірці виявлено такі тенденції:

- підвищення показників STS у працівників, що працюють з ВПО, сім'ями військових, жертвами насильства;
- збільшення емоційного виснаження у працівників, які залучені до кризових інтервенцій;
- підвищення деперсоналізації як реакції на хронічну перевтому;
- зниження професійної задоволеності у працівників з великим навантаженням.

Це відповідає дослідженням Бондарук і Руденко (2023), які фіксують зростання психоемоційного напруження у соціальних служб в умовах воєнних дій [20, с. 66].

3.3.9. Узагальнення психологічних особливостей вигорання соціальних працівників

На основі аналізу отриманих даних можна зробити такі висновки:

1. Професійне вигорання соціальних працівників має багатофакторний характер, у якому поєднуються емоційні, когнітивні, мотиваційні, соціальні та особистісні чинники.
2. Емоційне виснаження є найбільш вираженим і пов'язане зі STS, гіперемпатією та емоційною працею.

3. Деперсоналізація виступає захисним механізмом, але її зростання веде до зниження якості взаємодії з клієнтами.
4. Професійні досягнення зберігаються у фахівців із високою емпатією, саморегуляцією та ідентичністю.
5. Compassion Satisfaction є ключовим буфером, що знижує ризик вигорання.
6. Війна суттєво підсилює навантаження та підвищує ризики STS, що робить соціальних працівників групою високого ризику.
7. Психологічні ресурси (EQ, саморегуляція, соціальна підтримка) знижують рівень вигорання.

3.4. Практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання

Профілактика професійного вигорання у працівників соціальної сфери є комплексним завданням, яке передбачає поєднання індивідуальних, групових і організаційних заходів, спрямованих на зменшення впливу стресогенних чинників та підвищення особистісних ресурсів фахівців. Емпіричні результати дослідження підтвердили, що рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійних досягнень суттєво залежить від сформованості емоційної саморегуляції, характеру копінг-стратегій, вираженості secondary traumatic stress, рівня соціальної підтримки та здатності до емоційного відновлення. З огляду на особливості діяльності соціальних працівників, яка передбачає постійний контакт із травматичними та кризовими життєвими ситуаціями клієнтів, розроблення системи практичних рекомендацій є необхідним елементом забезпечення професійного благополуччя.

Одним із найважливіших напрямів профілактики є розвиток навичок емоційної саморегуляції. Емоційне виснаження, яке найчастіше проявляється у працівників соціальної сфери, значно посилюється за відсутності здатності керувати власними емоціями, усвідомлювати їх та своєчасно зменшувати внутрішню напругу. Як зазначає Кокун, саморегуляція є ключовим компонентом професійного здоров'я, що дозволяє працівникові зберігати психічну рівновагу навіть у ситуаціях підвищеної емоційної складності [3, с. 148]. Ефективними техніками вважаються методи когнітивної переоцінки, усвідомленого дихання, фокусування уваги та прийомів м'язової релаксації, які можуть застосовуватися як упродовж робочого дня, так і після взаємодії з важкими випадками. Особливо актуальним є формування навички усвідомлення власних емоційних реакцій, оскільки багато соціальних працівників тяжіють до пригнічення або заперечення власних переживань, що у перспективі сприяє накопиченню емоційної втоми.

Не менш важливим є розвиток конструктивних копінг-стратегій. Результати дослідження показали, що емоційне уникнення та пасивні стратегії поведінки істотно підвищують рівень емоційного виснаження та client burnout. У той же час асертивні копінги, активні способи вирішення проблемної ситуації, залучення соціальної підтримки та конструктивне дистанціювання корелюють зі зниженням вигорання. Як наголошує Гирич, копінг-стратегії є одним з головних психологічних бар'єрів між стресогенним впливом та розвитком вигорання [9, с. 145]. У зв'язку з цим доцільним є проведення тренінгів копінгової компетентності, які дозволяють працівникам навчитися знаходити найбільш адаптивні форми поведінки в умовах професійного стресу.

Значну профілактичну роль відіграє розвиток емоційного інтелекту. Емпатія, емоційна обізнаність, навички самоконтролю та управління емоційними реакціями прямо пов'язані зі зниженням рівня деперсоналізації та

редукції професійних досягнень. Результати дослідження показали, що саме низька здатність до емоційної саморегуляції та нерозвинений EQ сприяють формуванню ціннісних установок і зниженому відчуттю професійної значущості. Пов'якель акцентує, що емоційна компетентність є одним із ключових чинників, які запобігають вигоранню у допомагаючих професіях [15, с. 21]. Тому працівникам варто брати участь у тренінгах розвитку емпатії, оскільки саме здатність правильно розподіляти емоційний ресурс дозволяє уникати гіперемпатії, яка, як показало дослідження, підсилює *secondary traumatic stress*.

Окремої уваги потребує профілактика вторинної травматизації, яка є специфічною загрозою саме в соціальній роботі. Високі показники STS, зафіксовані у третини респондентів, свідчать про необхідність використання технік “емоційної деконтамінації”. До таких належать: короткі ритуали завершення робочої зміни, фізична та психоемоційна релаксація, ведення рефлексивних записів, робота з особистими межами та використання технік “відділення себе від ситуації клієнта”. Figley зазначає, що STS формується непомітно, і без регулярної профілактики працівник ризикує втратити здатність до ефективного професійного функціонування [25, с. 85].

У груповому та супервізійному форматі ефективними є регулярні сесії супервізії, де професіонали можуть обговорювати складні випадки, аналізувати власні емоційні реакції та отримувати підтримку колег. Супервізія не лише сприяє зменшенню емоційної напруги, але й запобігає професійній ізоляції, яка, як показали результати дослідження, часто є одним із чинників деперсоналізації. Руденко підкреслює, що групова супервізія суттєво знижує ризики професійного вигорання та підвищує професійну ефективність фахівців соціальної сфери [5, с. 102]. Такі зустрічі можуть містити також елементи

психологічного дебрифінгу, обміну досвідом і формування навичок взаємної підтримки.

На організаційному рівні ключовою умовою профілактики вигорання є оптимізація робочого навантаження. Результати кореляційного аналізу засвідчили чіткий зв'язок між інтенсивністю клієнтських звернень та рівнем client burnout, що узгоджується з висновками Кошелівської, яка наголошує, що надмірне навантаження є одним із найсильніших предикторів вигорання практиків соціальної роботи [4, с. 57]. Доцільним є запровадження системи рівномірного розподілу складних випадків, чергування роботи з кризовими та не кризовими ситуаціями та забезпечення можливості отримувати тимчасове “емоційне розвантаження”.

Організація також має сприяти розвитку емоційно безпечного середовища, де працівники можуть відкрито обговорювати труднощі без страху осуду чи санкцій. Формування культури емоційної підтримки, впровадження практики ненасильницького спілкування, запобігання мобінгу та забезпечення доступу до супервізії є критично важливими чинниками зниження вигорання. Leiter і Maslach підкреслюють, що саме якість організаційного клімату є ключовим модератором профілактики вигорання [22, с. 75].

Особливу увагу слід приділити працівникам із малим стажем (1–3 роки), оскільки саме вони виявилися найбільш вразливими до емоційного виснаження. Для таких фахівців ефективною є система наставництва: поступове введення в роботу, супервізія від досвідчених колег, підтримка у складних випадках, можливість поступово збільшувати навантаження. Як показало дослідження, адаптація працівників без належної підтримки суттєво підвищує ризик раннього професійного вигорання.

Узагальнюючи наведені рекомендації, можна зазначити, що профілактика професійного вигорання потребує цілісної програми, яка поєднує індивідуальні, групові та організаційні заходи. Вона має включати розвиток емоційної компетентності, формування конструктивних копінг-стратегій, профілактику вторинної травматизації, регулярні супервізії та створення здорового психологічного клімату в організації. Впровадження таких заходів сприятиме зменшенню рівня емоційного виснаження, підвищенню професійної стійкості та забезпеченню психологічного благополуччя працівників соціальної сфери.

Висновки до 3 розділу

У третьому розділі було проведено комплексний аналіз результатів емпіричного дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери, що дозволило всебічно охарактеризувати рівні, структуру та психологічні особливості прояву синдрому вигорання у досліджуваній категорії фахівців.

По-перше, встановлено, що професійне вигорання є поширеним і системним явищем серед соціальних працівників. За результатами методик MBI, CBI та ProQOL, найбільше вираженим компонентом виступає емоційне виснаження, яке досягає високих або підвищених рівнів у значної частини фахівців. Це свідчить про хронічне емоційне перенапруження, спричинене специфікою професійної діяльності, що передбачає постійний контакт із кризовими життєвими ситуаціями клієнтів, високий рівень відповідальності та необхідність виконання емоційної праці. Деперсоналізація проявляється помірно й виступає радше захисно-психологічним механізмом, ніж ознакою професійної деформації. Компонент редукції професійних досягнень загалом зберігається на середньому рівні, що свідчить про наявність внутрішніх професійних ресурсів у більшості учасників.

По-друге, отримані результати засвідчили, що психологічні чинники відіграють ключову роль у формуванні та динаміці професійного вигорання. Найбільш значущими виявилися емоційна саморегуляція, рівень емпатії, характер копінг-стратегій та вираженість secondary traumatic stress (STS). Емоційне виснаження значно підвищується за умов використання унікальних і пасивних копінгів, низької здатності до емоційного управління та високого рівня STS. Натомість конструктивні копінг-стратегії, соціальна підтримка та емоційний інтелект знижують вигорання, підтверджуючи положення моделей JD–R та Maslach–Leiter. Значущим захисним ресурсом також виступає

compassion satisfaction, що підсилює відчуття професійної результативності та задоволеності діяльністю.

По-третє, виявлено низку психологічних особливостей вигорання саме у працівників соціальної сфери. Найуразливішими виявилися фахівці зі стажем від 1 до 3 років - у них спостерігається найвищий рівень емоційного виснаження, що підтверджує припущення про вразливість на ранніх етапах професійної соціалізації. Серед фахівців із середнім стажем (4–10 років) більш вираженою виявилася деперсоналізація, яка формується як механізм емоційного захисту при накопиченні стресових ситуацій. У досвідчених працівників спостерігаються нижчі показники вигорання, що може бути пов'язано з набуттям професійної стійкості та сформованими внутрішніми механізмами адаптації.

Особливої уваги заслуговують результати щодо впливу воєнного контексту, який суттєво підвищує ризики STS, збільшує навантаження та поглиблює емоційне виснаження. Працівники, які працюють із ВПО, сім'ями військових, жертвами насильства та іншими вразливими групами, демонструють вищі показники як вигорання, так і вторинної травматизації.

Узагальнюючи результати, можна стверджувати, що професійне вигорання у соціальних працівників має багатфакторну природу та формується у взаємодії:

- зовнішніх професійних умов (навантаження, характер клієнтських ситуацій, воєнний контекст);
- внутрішніх психологічних ресурсів (емпатія, EQ, саморегуляція, мотивація);
- соціально-організаційних впливів (підтримка колег, доступність супервізії, емоційна культура установи).

Отримані дані підтверджують висновки вітчизняних і зарубіжних дослідників про те, що профілактика професійного вигорання має бути спрямована не лише на зменшення зовнішніх навантажень, але й на підсилення внутрішніх психологічних ресурсів працівників, формування навичок емоційної регуляції та організаційних умов, які підтримують психічне здоров'я фахівців соціальної сфери.

Таким чином, результати емпіричного дослідження створюють підґрунтя для розроблення цілісної програми профілактики та подолання професійного вигорання, що буде представлена у наступному розділі.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У магістерській роботі було здійснено комплексне теоретико-емпіричне дослідження професійного вигорання працівників соціальної сфери, що дозволило глибоко проаналізувати феномен вигорання, визначити його психологічні особливості, чинники та структуру, а також обґрунтувати практичні рекомендації щодо профілактики та подолання цього явища. Отримані результати підтверджують актуальність обраної теми, особливо в умовах соціально-політичних трансформацій та зростання навантаження на систему соціальних послуг України.

Теоретичний аналіз дав можливість встановити, що професійне вигорання є багатовимірним, динамічним психологічним феноменом, який виникає як результат хронічного стресу у професіях типу «людина-людина». У роботі було узагальнено основні підходи до вивчення вигорання: модель Maslach і Leiter, теорія мотиваційного виснаження Pines, JD–R модель, концепція secondary traumatic stress C. Figley, соціально-психологічний підхід до емоційної праці A. Hochschild. Усі вони засвідчують, що вигорання формується під впливом поєднання зовнішніх професійних вимог та внутрішніх психологічних ресурсів. Особливу увагу приділено специфіці професійної діяльності працівників соціальної сфери, яка відзначається високим емоційним навантаженням, необхідністю роботи з клієнтами у кризових ситуаціях, значною відповідальністю, вторинною травматизацією та інтенсивною емоційною працею. Теоретичний аналіз дозволив встановити, що саме взаємодія зазначених умов з особистісними характеристиками працівника обумовлює розвиток професійного вигорання, визначаючи його рівень та форму прояву.

Методологічна частина роботи включає опис вибірки, що складалася з 78 працівників соціальної сфери, різних за віком, стажем та напрямками

професійної діяльності. Використано комплекс психодіагностичних методик: MBI (Maslach Burnout Inventory), CBI (Copenhagen Burnout Inventory), ProQOL, шкалу копінг-стратегій SACS, опитувальник емоційного інтелекту та додаткові методи збору даних. Такий підбір методик забезпечив повноту оцінювання емоційного виснаження, деперсоналізації, рівня професійних досягнень, клієнтського та особистісного вигорання, secondary traumatic stress, а також особистісних ресурсів працівників. У роботі було дотримано всіх етичних вимог: добровільності участі, анонімності, конфіденційності та інформованої згоди.

Емпіричне дослідження дозволило отримати важливі дані щодо поширеності та структури професійного вигорання. Було встановлено, що найбільш вираженим компонентом є емоційне виснаження, яке досягає високих або підвищених значень у значної частини учасників. Це свідчить про тривалість та інтенсивність емоційного навантаження у щоденній роботі соціальних працівників. Деперсоналізація виявилася помірно вираженою і частково виступає адаптивною реакцією, яка допомагає працівникам дистанціюватися від надмірних емоційних впливів. Рівень редукції професійних досягнень у цілому залишався невисоким, що вказує на наявність у більшості досліджуваних внутрішніх професійних ресурсів та збереженого відчуття значущості своєї діяльності. Однак особливо значущим є те, що підвищений рівень secondary traumatic stress був притаманний значній частині працівників, що вказує на ризик емоційного зараження травматичним досвідом клієнтів і може призводити до тяжких форм вигорання.

Отримані емпіричні результати також дозволили встановити низку статистично значущих взаємозв'язків між професійним вигоранням та психологічними характеристиками працівників. Зокрема, було виявлено, що емоційне виснаження найбільш тісно пов'язане з рівнем secondary traumatic

stress, використанням унікальних копінг-стратегій та низькою здатністю до емоційної саморегуляції. Деперсоналізація проявляється частіше у працівників із зниженим емоційним інтелектом, труднощами в емпатійному регулюванні та недостатністю соціальної підтримки. Почуття професійної компетентності, навпаки, було тісно пов'язане з високою емпатійністю, позитивними копінг-стратегіями та високим рівнем задоволеності від допомоги. Практично важливим результатом є і те, що працівники з малим стажем роботи виявили найбільші ризики емоційного виснаження, тоді як спеціалісти зі стажем понад 10 років демонстрували значно нижчі показники вигорання, що узгоджується з теоретичними моделями професійної адаптації.

Важливим результатом є встановлення того, що на розвиток та інтенсивність професійного вигорання суттєво впливає соціально-контекстуальний чинник, зокрема умови воєнного стану в Україні. Працівники, які працюють з внутрішньо переміщеними особами, жертвами насильства, сім'ями військових або людьми у глибокій кризі, демонстрували значно вищі показники емоційного виснаження та secondary traumatic stress. Це підтверджує висновки вітчизняних дослідників про різке зростання психологічного навантаження на соціальні служби в умовах війни та необхідність посилення заходів профілактики і підтримки фахівців.

На основі аналізу теоретичних підходів та емпіричних результатів було сформовано комплекс рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання, які охоплюють індивідуальний, груповий та організаційний рівні. До індивідуальних заходів належать розвиток емоційного інтелекту, формування конструктивних копінг-стратегій, техніки емоційної саморегуляції та профілактика вторинної травматизації. Групові заходи включають впровадження супервізій, тренінгів професійної стійкості та груп психологічної підтримки. Організаційні стратегії передбачають оптимізацію навантаження,

формування сприятливого психологічного клімату, розвиток професійної культури підтримки та систему наставництва для молодих фахівців.

Узагальнюючи результати дослідження, можна дійти висновку, що професійне вигорання працівників соціальної сфери має складну багатофакторну природу та формується у взаємодії професійних вимог, особистісних ресурсів і контекстуальних умов. Профілактика вигорання має бути спрямована не лише на зменшення навантаження, але й на системне підсилення психологічних ресурсів фахівців, розвиток емоційної культури організації та впровадження підтримувальних практик. Реалізація запропонованих заходів може суттєво знизити рівень емоційного виснаження, підвищити якість надання соціальних послуг і забезпечити психологічне благополуччя працівників соціальної сфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- [1] Карамушка Л. М. Психологія професійного вигорання в організаціях : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2008. 232 с.
- [2] Пов'якель Н. І. Психологія допомагаючих професій : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2010. 368 с.
- [3] Кокун О. І. Психологія професійного здоров'я : монографія. Київ : КММ, 2012. 247 с.
- [4] Кошелівська Н. Є. Професійне вигорання працівників соціальних служб : монографія. Львів : ЛНУ ім. Франка, 2019. 144 с.
- [5] Руденко О. М. Стрес і професійне вигорання у соціальній сфері. Київ : Каравела, 2021. 188 с.
- [6] Бондарук Т. С. Психологічні ризики професійної діяльності соціального працівника : монографія. Івано-Франківськ : ПНУ, 2018. 120 с.
- [7] Волошина О. П. Емоційне виснаження працівників соціальних служб : навч. посіб. Тернопіль : Карт-бланш, 2020. 132 с.
- [8] Тюріна В. В. Соціальна робота з кризовими сім'ями : психологічний аспект. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 214 с.
- [9] Гирич Н. В. Психологічні засади профілактики професійного вигорання. Харків : ХНУ ім. В. Каразіна, 2016. 166 с.
- [10] Моляко В. О. Психологія діяльності фахівця в умовах стресу. Київ : Освіта, 2009. 180 с.
- [11] Карамушка Л., Терещенко О. Професійне вигорання працівників соціальної сфери. Психологія і суспільство. 2018. № 1. С. 45–59.
- [12] Дубровіна О. В. Емоційне виснаження у соціальних працівників. Український соціологічний журнал. 2019. № 2. С. 115–128.
- [13] Кошелівська Н. Є. Фактори розвитку професійного вигорання у фахівців соціальних служб. Соціальна робота в Україні. 2020. № 3. С. 32–40.
- [14] Кокун О. І. Адаптація та професійне вигорання фахівців допомагаючих

- професій. Психологія здоров'я. 2015. № 2. С. 18–27.
- [15] Пов'якель Н. І. Емоційна компетентність як чинник профілактики вигорання. Практична психологія та соціальна робота. 2017. № 7. С. 14–22.
- [16] Бобильова О. Вигорання серед соціальних працівників у період воєнного стану. Соціальна політика. 2023. № 4. С. 55–63.
- [17] Гуменюк І. М. Вторинна травматизація у працівників соціальної сфери. Психологічний часопис. 2021. № 1. С. 88–95.
- [18] Король А. О. Емоційна праця як чинник професійного вигорання. Організаційна психологія. 2022. № 3. С. 51–60.
- [19] Кресіна І. О. Професійний стрес та вигорання соціальних працівників. Вісник ПНУ. 2020. № 2. С. 101–110.
- [20] Бондарук Т. С., Руденко О. М. Вплив воєнних дій на психоемоційний стан працівників соціальних служб. Психологічний збірник ПНУ. 2023. № 1. С. 64–73.
- [21] Maslach C., Jackson S. Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto : Consulting Psychologists Press, 1986. 52 p.
- [22] Maslach C., Leiter M. The Truth About Burnout. San Francisco : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
- [23] Schaufeli W. B., Enzmann D. The Burnout Companion to Study and Practice. London : Taylor & Francis, 1998. 218 p.
- [24] Bakker A. B., Demerouti E. Burnout and Work Engagement: The Job Demands–Resources Model. Psychology Press, 2014. 204 p.
- [25] Figley C. R. Compassion Fatigue: Coping With Secondary Traumatic Stress Disorder. New York : Brunner/Mazel, 1995. 268 p.
- [26] Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. - Journal of Social Issues, 1974.
- [27] Stamm B. H. The Concise ProQOL Manual. Pocatello, ID : ProQOL.org, 2010. 74 p.
- [28] Hochschild A. R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling.

- Berkeley : University of California Press, 1983. 231 p.
- [29] Lazarus R., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. - Springer, 1984.
 - [30] Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social Work, Stress and Burnout. London : Macmillan, 2002. 208 p.
 - [31] Bride B. E. Secondary Traumatic Stress in Social Workers. Chicago : Lyceum Books, 2007. 144 p.
 - [32] Leiter M. P., Bakker A. B. Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research. New York : Psychology Press, 2011. 222 p.
 - [33] Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout. Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
 - [34] Schaufeli W., Bakker A. The Job Demands–Resources model. Journal of Organizational Behavior. 2004. Vol. 25. P. 293–315.
 - [35] Leiter M. P. Burnout as a developmental process. Journal of Applied Psychology. 1993. Vol. 78. P. 192–198.
 - [36] Acker G. M. The impact of clients' mental illness on social workers' burnout. Health & Social Work. 2010. Vol. 35(3). P. 225–234.
 - [37] Killian K. Helping Till It Hurts? Traumatology. 2008. Vol. 14(2). P. 32–44.
 - [38] Adams R., Boscarino J., Figley C. Compassion fatigue among helpers. International Journal of Emergency Mental Health. 2006. Vol. 8. P. 55–60.
 - [39] Newell J., MacNeil G. Professional burnout in social workers. Journal of Social Work. 2010. Vol. 10. P. 159–178.
 - [40] Pines A., Aronson E. Career Burnout. New York : Free Press, 1988. 230 p.
 - [41] Van Dierendonck D., Schaufeli W. Burnout among human service professionals. Journal of Social Behavior and Personality. 2001. Vol. 16. P. 21–52.
 - [42] Cieslak R. Secondary traumatic stress in human-service workers. Journal of Occupational Health Psychology. 2014. Vol. 19(1). P. 44–69.

ДОДАТКИ

Додаток А

Інформаційний лист для учасників дослідження

Шановний(а) працівнику соціальної сфери!

Ви запрошуєтесь до участі в науковому дослідженні, присвяченому вивченню особливостей професійного вигорання фахівців соціальної сфери. Метою дослідження є визначення рівня емоційного виснаження, факторів ризику та ресурсів подолання стресу.

Участь у дослідженні є:

- **добровільною,**
- **анонімною,**
- **конфіденційною,**
- **такою, що не впливає на вашу професійну діяльність.**

Ви маєте право:

- не відповідати на будь-які запитання;
- відмовитися від участі на будь-якому етапі;
- звернутися по додаткову інформацію до дослідника.

Ваші відповіді будуть використані **в узагальненому вигляді** виключно для наукових цілей.

Дякуємо за Вашу участь!

Соціально-демографічна анкета

1. Стать:

☐ Жіноча

☐ Чоловіча

2. Вік: ____ років

3. Стаж роботи у соціальній сфері:

☐ 1–3 роки

☐ 4–10 років

☐ понад 10 років

4. Основний напрям роботи:

☐ Робота з сім'ями та дітьми

☐ Робота з ВПО

☐ Соціальна допомога

☐ Люди з інвалідністю

☐ Кризове консультування

☐ Адміністративна діяльність

5. Орієнтовна кількість клієнтів на тиждень:

☐ до 10

☐ 10–20

☐ понад 20

*Додаток В***Первинні дані дослідження (фрагмент)**

Наведено узагальнені усереднені показники (N = 78).

*Таблиця В.1***Середні показники MBI-HSS**

Компонент	Мін	Макс	М	SD	Рівень
Емоційне виснаження (EE)	8	48	27,4	8,6	середній-високий
Деперсоналізація (DP)	2	26	11,2	4,9	середній
Редукція особистих досягнень (PA)	10	44	31,5	6,8	середній

*Таблиця В.2***Показники CBI (Copenhagen Burnout Inventory)**

Шкала	М	SD	Інтерпретація
Особисте вигорання	54,7	12,4	підвищене

Робоче вигорання	49,2	10,3	помірне
Вигорання у взаємодії з клієнтами	51,8	11,9	підвищене

Таблиця В.3

Показники ProQOL-V

Показник	М	SD	Рівень
Compassion Satisfaction	38,6	6,7	середній-високий
Burnout	27,9	5,8	середній
Secondary Traumatic Stress	24,3	6,2	середній

Таблиця В.4

Показники SACS (копінг-стратегії)

Стратегія	М	SD	Переважає
Асертивність	20,8	4,3	середнє

Емоційно-орієнтоване уникнення	18,2	4,9	підвищене
Агресивні реакції	14,9	5,0	низьке
Пошук соціальної підтримки	21,7	3,8	високе
Раціональний аналіз	23,1	4,5	середнє

Таблиця В.5

Показники EQ (емоційний інтелект)

Компонент	М	SD
Розпізнавання емоцій	23,6	4,8
Керування емоціями	21,9	4,1
Емпатія	24,7	4,9
Саморегуляція	22,1	3,9

Порівняння показників за стажем роботи

Групи:

- Група 1: 1–3 роки (27 %)
- Група 2: 4–10 років (43 %)
- Група 3: 10+ років (30 %)

Таблиця Г.1

Порівняння МВІ за стажем

Компонент	Група 1	Група 2	Група 3
ЕЕ	31,2	27,0	24,1
DP	9,1	12,2	11,8
РА	29,3	31,7	33,2

Тенденція:

- молоді фахівці мають найбільше емоційне виснаження;
- середній стаж → більше деперсоналізації;
- досвідчені → нижча редукція досягнень.

Кореляційна матриця компонентів

Таблиця Д.1

Показники	EE	DP	PA	CS	STS	СОП
EE	1	.62	-.41	-.33	.54	.46
DP	.62	1	-.49	-.21	.31	.37
PA	-.41	-.49	1	.44	-.18	-.29
Compassion Satisfaction	-.33	-.21	.44	1	-.35	.40
Secondary Traumatic Stress	.54	.31	-.18	-.35	1	.28
Соціальна підтримка	.46	.37	-.29	.40	.28	1

Кореляції узгоджуються з моделлю Масlach–Лейтер і JD–R.