МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра соціальних технологій

Освітня програма 231 «Соціальна робота»
Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «магістр»

«ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ ТА ЙОГО ПРОФІЛАКТИКА ЧЕРЕЗ СУПЕРВІЗІЮ»

Студентка _____ Зарванська Валентина Євгенівна
(підпис)

Науковий
керівник _____ д.пед.н., проф. Давиденко Г.В.
(підпис)

Рецензент _____
(підпис)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри соціальних технологій
_____ «___» _____2024 р. Костенко Н.І.
(підпис)

Вінниця – 2024 р.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ 6

1.1… Професійне вигорання соціальних працівників у контексті наукових досліджень 6

1.2. ..... Правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників 17

1.3.Роль супервізії в профілактиці вигорання серед майбутніх соціальних працівників 26

1.4. Специфіка взаємодії між супервізором та підопічним у контексті професійної супервізії 30

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МОЖЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ СУПЕРВІЗІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 36

2.1. Оцінка та визначення професійного стану соціальних працівників з метою організації супервізійних заходів 36

2.2. Аналіз ефективності супервізії у профілактиці кризових ситуацій 42

2.3. Супервізія як інструмент профілактики кризових станів: практичні рекомендації для соціальних працівників 45

РОЗДІЛ 3. ВИВЧЕННЯ АСПЕКТІВ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ 51

3.1. Методи і організація дослідження умов для профілактики професійного вигорання у сфері соціальної роботи 51

3.2. Оцінка результатів профілактичних стратегій вигорання у соціальних працівників територіального соціального обслуговування 59

ВИСНОВКИ 69

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 71

ВСТУП

Професійне вигорання в соціальній сфері є надзвичайно актуальною проблемою, оскільки соціальні працівники часто стикаються з великим емоційним навантаженням, високими вимогами та стресовими ситуаціями. В умовах сучасних соціальних викликів, таких як економічні труднощі, війна та кризи в соціальному забезпеченні, важливість підтримки фахівців стає очевидною. Професійне вигорання не лише знижує ефективність роботи соціальних працівників, але й може призводити до серйозних наслідків для їхнього психічного та фізичного здоров'я. Отже, вивчення причин і факторів, що сприяють вигоранню, а також розробка ефективних механізмів його профілактики, є надзвичайно важливими завданнями для розвитку соціальної роботи.

Дослідження професійної адаптації серед українських науковців проводилися такими авторами, як А. Бойко, А. Капська, Т. Семигіна та іншими. У свою чергу, Р. Павелків, К. Процак, Є. Ходаківський зосереджували свою увагу на психологічних аспектах професійної адаптації працівників, що займаються взаємодією з людьми.

У міжнародній літературі ця проблема переважно аналізується з практичного дослідницького кута. Наприклад, М. Лейтер, К. Маслах і Г. Фройденбергер у своїх роботах зазначали, що професійне вигорання може призводити до депресії, яка, в свою чергу, може сприяти розвитку інших захворювань. Вони також вивчали значення задоволеності роботою та мотивації для запобігання вигоранню.

Професійне вигорання в соціальній сфері — це складний феномен, який вимагає комплексного підходу до свого розуміння та подолання. Соціальні працівники, надаючи підтримку тим, хто переживає труднощі, часто забувають про власні потреби, що може призвести до емоційного виснаження. Супервізія виступає ефективним інструментом у запобіганні професійному вигоранню, забезпечуючи підтримку, навчання та можливість для рефлексії.

У даній роботі буде розглянуто три основні розділи. Перший розділ охоплює теоретичні основи професійного вигорання фахівців соціальної роботи, включаючи його визначення, правові та етичні аспекти діяльності соціальних працівників, а також роль супервізії в профілактиці вигорання.

Другий розділ зосереджується на аналізі можливостей використання супервізії як інструменту профілактики професійних криз. У цьому контексті буде проведено оцінку професійного стану соціальних працівників і аналіз ефективності супервізії в запобіганні кризових ситуацій.

Третій розділ присвячений вивченню аспектів профілактики професійного вигорання серед працівників соціальних служб територіального обслуговування, з особливим акцентом на методи організації дослідження умов для профілактики вигорання у сфері соціальної роботи.

Таким чином, робота має на меті не лише теоретичне осмислення проблеми професійного вигорання, але й практичні рекомендації для соціальних працівників щодо запобігання цьому явищу через супервізію.

Метою дослідження є вивчення професійного вигорання в соціальній сфері та розробка рекомендацій щодо його профілактики через супервізію, з акцентом на покращення психоемоційного стану соціальних працівників.

Завдання дослідження:

1. Вивчити теоретичні основи професійного вигорання, включаючи його визначення, причини та наслідки для соціальних працівників.

2. Проаналізувати правові та етичні аспекти професійної діяльності соціальних працівників у контексті вигорання.

3. Дослідити роль супервізії в профілактиці вигорання серед майбутніх соціальних працівників.

4. Оцінити ефективність супервізії як інструменту запобігання професійним кризам у соціальній роботі.

5. Розробити практичні рекомендації для соціальних працівників щодо умов для профілактики вигорання.

Об'єктом дослідження є професійна діяльність соціальних працівників, яка підлягає ризику вигорання.

Предметом дослідження є професійне вигорання в соціальній сфері та методи його профілактики через супервізію.

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (66 найменувань). Загальний обсяг складає 77 сторінки, з них 70 сторінок основного тексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Професійне вигорання соціальних працівників у контексті наукових досліджень

Професійне вигорання соціальних працівників є актуальною проблемою, що привертає увагу дослідників у різних галузях науки, зокрема в психології, соціології та соціальному управлінні. Це явище, яке характеризується емоційним виснаженням, цинізмом і зниженням особистої ефективності, може суттєво вплинути на якість надання соціальних послуг та добробут самих працівників. У контексті постійно зростаючих вимог до соціальних працівників, викликаних соціальними змінами, кризами та складними ситуаціями в суспільстві, питання профілактики та подолання вигорання набуває особливого значення.

Наукові дослідження в цій сфері охоплюють різноманітні аспекти, такі як психологічні фактори, організаційна культура, професійна підтримка та методи самодопомоги. Вивчення цих факторів допомагає зрозуміти не лише причини виникнення вигорання, а й розробити ефективні стратегії для його запобігання. Таким чином, дослідження професійного вигорання соціальних працівників є важливим елементом для підвищення їхньої ефективності та якості соціальних послуг, що надаються в сучасному суспільстві.

Вивчаючи вплив професійної діяльності на особистість соціальних працівників, варто зазначити, що постійна напруга, потреба у самоконтролі, концентрації та мобілізації ресурсів для ефективної і відповідної поведінки, а також високий рівень особистої відповідальності відображаються на їхньому психофізіологічному та емоційному стані, спричиняючи стрес [60]. За останні два десятиліття проблема професійного стресу стала однією з ключових тем для наукових досліджень, оскільки було виявлено його негативний вплив на

продуктивність, якість роботи та здоров’я працівників. У багатьох дослідженнях фіксуються ментальні перевантаження, психосоматичні розлади і деструктивна поведінка, що виникають серед представників різних професій через професійні стресори.

Соціальна робота належить до професій, основним завданням яких є створення сприятливих умов для соціального добробуту як окремих людей, так і груп або спільнот. Водночас вона допомагає розвивати навички самостійного управління життям та активізує внутрішні ресурси для подолання життєвих труднощів. Однак, така діяльність часто призводить до надмірного витрачання психічної енергії, що спричиняє перевтому та психологічне виснаження, відоме як синдром емоційного вигорання.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров’я, синдром емоційного вигорання характеризується фізичним, емоційним або мотиваційним виснаженням, що супроводжується зниженням продуктивності, швидким втомленням, безсонням, підвищеною вразливістю до захворювань, а також схильністю до вживання алкоголю або інших психоактивних речовин для тимчасового полегшення, що може призводити до залежності. Цей синдром є реакцією на тривалий стрес, викликаний надмірними робочими та емоційними навантаженнями, які часто супроводжують професійну відданість [45].

М. Іллєнко, кандидат біологічних наук [34], зазначає, що «емоційне вигорання» є наслідком поступової втрати здатності центральної нервової системи адаптуватися та протидіяти стресовим факторам, які виникають під час професійного спілкування та діяльності, особливо внаслідок впливу вербальних стресорів другої сигнальної системи.

Цей синдром має різні прояви: психологічні, особистісні, медичні, професійні та соціальні. До психоемоційних симптомів належать пригнічений настрій, швидка втома, емоційне виснаження, підвищена дратівливість, апатія та порушення сну.

Особистісні симптоми впливають на мотиваційні та вольові аспекти людини, що залежить від її типу нервової системи. Втрачається інтерес до

роботи, руйнуються її мотиви, виникають відчуття фрустрації, провини, а також внутрішні конфлікти.

З медичної точки зору, вигорання призводить до функціональних порушень організму.

Соціальні та професійні симптоми включають зниження ефективності роботи, дисципліни, конфлікти з клієнтами та колегами, зловживання стимуляторами та проблеми у сімейних стосунках.

Більшість науковців сходяться на думці, що процес розвитку синдрому триває досить довго, але завершується різким загостренням [57, с. 102]. Його поява зумовлена комплексом різних чинників. Серед ключових виділяють: індивідуальні (до групи ризику входять люди з меланхолійним типом темпераменту, інтроверти, а також ті, хто має недостатню професійну мотивацію); рольові (недостатнє розуміння або оволодіння професійними обов’язками, надмірні очікування та навантаження, конфлікти ролей); організаційні (проблеми в управлінні професійною діяльністю – організація, мотивація, комунікація, координація, контроль, завищені стандарти, внутрішні конфлікти, недосконала професійна підготовка співробітників, знання технік самозахисту від емоційного вигорання).

Дослідники визначили чотири групи працівників, які найбільше схильні до професійного вигорання. До першої групи належать інтроверти, які швидко піддаються вигоранню через невідповідність їхніх особистісних характеристик вимогам професії, що передбачає активну комунікацію. Їм часто бракує енергії для виконання таких завдань, вони схильні до замкнутості, сором’язливості, фокусування на об'єктах своєї роботи, що з часом викликає емоційний дискомфорт.

Друга група складається з осіб, які стикаються з внутрішніми конфліктами під час виконання певних завдань. Третя група включає лише жінок, що відчувають тиск через конфлікт між роботою та сімейними обов'язками, а також через необхідність постійно демонструвати свої професійні здібності в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками. Четверта

група охоплює співробітників, чия професійна діяльність відбувається в умовах високої нестабільності та постійного страху втрати роботи, а також зовнішніх консультантів на ринку праці, які змушені самостійно шукати клієнтів [53].

Аналізується також синдром професійного вигорання, яке є наслідком тривалого стресу середньої інтенсивності. Останнім часом спеціалісти виявляють інтерес до наслідків тривалого трудового стресу та певних типів професійних криз. Це явище, відоме як професійне вигорання (англ. «burnout»), було описано у 1974 році американським психіатром Г. Фрейденбергом. Воно характеризує психологічний стан людей, які займаються інтенсивною комунікацією з клієнтами чи пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги. Спочатку цей термін використовувався для опису стану перевтоми, апатії та відчуття розтрати себе [50].

Т. Колтунович зазначав, що Г. Фрейденбергер сам пережив емоційне вигорання, і завдяки автобіографічним аспектам своїх наукових праць зміцнив свій авторитет у цій сфері. Вплив цього вченого зумовлений тим, що у 1999 році він отримав золоту медаль за досягнення в практичній психології на конференції Американської психологічної асоціації у Бостоні [36, с. 41].

Разом із Фрейденбергером концепцію «емоційного вигорання» розробив американський менеджер і консультант Дж. Гінзбург (S. G. Ginsburg, 1974), який вивчав хронічний стрес у керівників, які змінили місце роботи або отримали підвищення. Він намагався з’ясувати, чому синдром вигорання не викликав зацікавленості в суспільстві та науковому середовищі до 20-х років 70-х років. У статті В. Шауфелі «Історичний та концептуальний розвиток вигорання» підкреслюється, що цьому сприяли певні економічні, соціальні та історичні фактори [39, с. 140]:

1) Зростаюча тенденція персоналізації в американському суспільстві призвела до відчуження індивідів, які стали більш наполегливими в прагненні до самореалізації та задоволеності від роботи. Це, в свою чергу, сформувало високі очікування від працівників, водночас зменшуючи їхні ресурси для подолання розчарувань, що може бути основою для вигорання;

2) Проблеми з розвитком ізольованих соціальних служб, які існували до Другої світової війни, а потім стали професійними та юридичними структурами.

Державний вплив на діяльність соціальних служб зріс, що призвело до підвищення відповідальності та очікувань суспільства щодо працівників. Їхні навички та серйозне ставлення до роботи і клієнтів значно знизили ймовірність професійного самовизначення. Вони стикнулися з реальністю, внаслідок чого емоційне вигорання стало дуже поширеним явищем. Т. Колтунович підкреслила, що, попри відносну новизну терміна «професійне вигорання», воно виникло у зв'язку з глобальною кризою, переходом до ринкової економіки та соціально-політичною нестабільністю в країні. Ленгле пояснює цю ситуацію прагматизмом сучасності, де все спрямоване на досягнення максимальної продуктивності, що іноді призводить до поспіху та різноманітних можливостей для діяльності та досягнень [40]. Дослідження професійного вигорання розпочалося з медичних працівників та працівників державних установ. Ф. Сторм, професор школи медсестер Університету Невади, вивчала це явище серед медсестер у кардіології. Вона дійшла висновку, що цей синдром виникає через конфлікт із реальністю, коли психіка людини виснажується в боротьбі з важко змінними обставинами. Робота виконується, але бракує емоційної складової, яка перетворює її на творчий процес. В результаті цього розвивається професійний аутизм [10].

Професор описує емоційне вигорання як складний процес, який важко виявити, оскільки його корені глибоко закладені в особистості та є практично крахом психіки. Це наслідок зіткнення з реальністю, яка не відповідає тим обставинам, за яких людина не може змінити свою природу. На думку професора, фінальним наслідком емоційного вигорання є «професійний аутизм», що проявляється в браку емоційного внеску в роботу. Якщо ж обов’язки продовжують виконуватися, дослідники порівнюють це стан з розчаруванням, яке супроводжується втратою ілюзій. Ілюзії можуть підтримувати дітей і забезпечувати певний захист, але в процесі дорослішання

більшість з них поступається місцем теоретичним знанням. Іронічно, що нові ідеї виникають як з ілюзій, так і з їхньої повної відсутності [39].

У 1982 році П. Шваб доповнив категорію професій, що підпадають під ризик. Серед них виявилися вчителі, поліцейські, юристи, співробітники в'язниць, політики та адміністратори різних рівнів [56]. К. Маслач, авторитетний фахівець у дослідженні емоційного вигорання, підкреслила, що хоча ці професії можуть бути різними, їх об’єднує тісний емоційний контакт з людьми, підтримувати який складно протягом тривалого часу [46, с. 133-143].

У 1981 році Е. Морроу представив образ, що відображає внутрішній стан працівника, який переживає професійне вигорання, назвавши його «запахом палаючої психологічної проводки». З 1974 року вийшло понад 2500 статей на тему синдрому професійного вигорання. Наразі цей синдром має спеціальний діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10», позначений кодом 73.0, що стосується труднощів у керуванні особистим життям [47, с. 198].

Американські дослідники К. Маслач і С. Джексон вважають синдром професійного вигорання трьохскладовою системою, що включає емоційну виснаженість, дегуманізацію та зниження особистих амбіцій. «Емоційна виснаженість» стосується відчуття втоми та спустошеності, яке викликане професійною діяльністю. Дегуманізація проявляється в цинічному ставленні до роботи та її цілей. В соціальній сфері деперсоналізація виявляється через байдужість і бездушність по відношенню до людей, з якими працюють. Зниження професійних досягнень виявляється у відчутті некомпетентності та сприйнятті власних невдач.

В. Бойко визначав професійне вигорання як систему, що складається з трьох складових: стресу, опору та втоми. Кожна з цих складових має свої симптоми, які допомагають виявити вигорання. На основі цього вчені розробили методику для діагностики рівня синдрому емоційного вигорання, що дозволяє оцінити його прояви за ключовими симптомами [55, с. 57].

Стрес проявляється через емоційну втому та перевтому, що виникають внаслідок професійної діяльності. Це включає такі симптоми [58]:

1) переживання травматичних ситуацій, коли людина вважає умови праці та міжособистісні стосунки травмуючими;

2) незадоволеність своїми професійними здібностями та діяльністю;

3) відчуття безвиході, прагнення змінити роботу або професійну діяльність загалом;

4) зростання тривожності в роботі, збільшення напруги та депресивні настрої.

Резистентність проявляється у формі надмірної емоційної виснаженості, яка призводить до розвитку захисних механізмів, що роблять людину емоційно закритою, відстороненою та байдужою. Це впливає на її участь у професійній діяльності та спілкуванні, зокрема [58]:

1) непередбачувані емоційні реакції (неконтрольований вплив настрою на робочі стосунки);

2) емоційна та моральна дезорієнтація (виникнення апатії у професійній сфері);

3) збільшення сфер емоційного відсторонення (емоційна ізоляція, почуття відчуження);

4) зменшення робочих зобов'язань (прагнення мінімізувати час, присвячений виконанню професійних обов'язків).

Втома — це психофізичне перевантаження, яке призводить до відчуття виснаження, зменшення значущості власних досягнень, порушення комунікації в професійній сфері та формування цинічного ставлення до колег. Це може супроводжуватися розвитком психосоматичних розладів. Основні симптоми включають [59]:

1. Емоційний дефіцит: зниження емоційної чутливості через перенапруження та зменшення емоційного зобов’язання в роботі.

2. Зростання емоційності.

3. Відчуження: порушення професійних стосунків та цинічне ставлення до людей, з якими доводиться взаємодіяти в процесі роботи.

4. Погіршення фізичного стану: проблеми зі сном, головні болі, зміни артеріального тиску, розлади травлення та загострення хронічних хвороб.

К. Маслач виділяє три стадії професійного вигорання. На першій стадії людина відчуває емоційне та фізичне виснаження, що може проявлятися у частих головних болях, застудах тощо.

На другій стадії спостерігаються два основні симптоми: співробітник може набувати негативного, цинічного або знеособленого ставлення до колег. Водночас, через емоції, що виникають у взаємодії з колегами та клієнтами, у нього можуть з'явитися негативні думки про себе. Щоб уникнути цих почуттів, працівник може замкнутися, виконуючи лише найнеобхідніші завдання та уникаючи спілкування. У цих випадках можуть проявлятися ознаки обох типів вигорання.

Третя стадія, за класифікацією Маслач, є завершальною та відзначається рідкістю. Вона характеризується повною неприйнятністю всього навколо, а також відчуттям образи на себе та інших. Людина вважає, що життя вийшло з-під контролю, і вона не здатна емоційно реагувати на події, втрачаючи здатність зосередитися на проблемах.

К. Маслач стверджує, що на початкових двох стадіях професійного вигорання спеціаліст має можливість відновитися. Проте, щоб повернутися до звичайного життя, важливо прийняти свою ситуацію або навчитися її змінювати. Вона зазначає, що особа, яка повністю «вигорала», може не бути в змозі змінитися, хоча для підтвердження цього потрібні подальші дослідження [15].

Х. Шредер виділяє п’ять особистісних змінних, які впливають на інтенсивність і якість реакцій на стрес: когнітивні структури, самосприйняття, поведінкові стратегії, мотиваційні компоненти та досвід у міжособистісних взаєминах.

Дослідження В. Бойка є особливо значущим для нашої роботи [6, с. 41]. Вчені виділяють такі особистісні фактори, що можуть сприяти виникненню

синдрому емоційного вигорання: схильність до емоційної жорсткості, глибока інтерналізація переживань і брак професійної активності.

Рольові фактори: Фактори, пов'язані з відповідальністю, можуть стримувати розвиток синдрому емоційного вигорання. У ситуаціях, де відповідальність розподілена неясно або нерівномірно, ризик вигорання значно зростає, навіть якщо робоче навантаження невелике. Це особливо актуально у випадках, коли спільні зусилля не скоординовані, відсутня інтеграція дій, існує конкуренція, і результати залежать від злагоджених дій.

Організаційні фактори: Розвиток синдрому емоційного вигорання також пов'язаний із постійною інтенсивною психоемоційною діяльністю, яка включає активне спілкування, сильні емоції, інтенсивне сприйняття та обробку інформації, а також прийняття рішень. Ще одним важливим чинником є нестабільна організація роботи та погана психологічна атмосфера. Це проявляється у невизначеності в організації та плануванні, нестачі необхідних ресурсів, бюрократичних перешкод, тривалих завдань з високим рівнем складності та конфліктах між керівництвом і колегами.

Останнім чинником, який призводить до емоційного вигорання, є психологічно тяжке випадкове існування, з яким стикаються фахівці в галузі комунікації, такі як медичні працівники, які працюють з тяжкохворими пацієнтами, або психологи, які займаються лікуванням складних психічних розладів, а також ті, хто працює з дітьми, що мають різні хвороби.

Багато дослідників зосереджують увагу на етапах синдрому емоційного вигорання, пов’язаного зі стресом, описаного Г. Сельє [26, с. 46].

Перший етап – «напруга». Підвищена тривога виступає сигналом, що запускає процес формування синдрому емоційного вигорання, супроводжуючи це почуттям занепокоєння та зниженням настрою.

Другий етап – «опір». Ця стадія починає проявлятися з моменту виникнення напруги. Як тільки особа усвідомлює наявність «опору», вона намагається уникати впливу емоційних чинників, частково або повністю обмежуючи свої емоційні реакції на травмуючі ситуації.

Третій етап – «втома». Цей етап характеризується зниженням загального енергетичного стану. Емоційний захист у вигляді синдрому емоційного вигорання стає невід'ємною частиною особистості.

Дослідники вказують на кілька факторів, які можуть призводити до розвитку синдрому емоційного вигорання, серед яких соціальна тривожність, занепокоєння щодо соціально-економічної стабільності та інші негативні переживання, пов’язані з соціальною несправедливістю і недостатньою підтримкою. Науковці з різних країн мають спільне розуміння ризиків, що призводять до емоційного вигорання у представників різних професій. Грінгласс зазначає, що специфіка професії лише впливає на те, як різні фактори визначають рівень стресостійкості. У своїй новій книзі «Правда про емоційне вигорання: організаційні причини особистого стресу і що з цим робити» К. Маслач зазначає [44], що емоційне вигорання людини «більше відображає стан її робочого середовища, ніж її особистість». Виходячи з цього, ми вважаємо доцільним зосередити дослідження на соціальній педагогіці, а не лише на психології.

Вчені, такі як А. Баранов, В. Зіньковський, Л. Колеснікова, Ю. Л. Львов та А. Вушафранова, описують особливості професійного стресу та симптоми синдрому професійного вигорання у соціальних працівників. А. Маркова відзначає, що інформаційний стрес є характерною рисою педагогічної діяльності; це ситуація перевантаження інформацією, коли під впливом стресових факторів відбуваються емоційні зміни, змінюється мотивація, а також порушуються характер діяльності, рухова і мовна поведінка.

Спеціалісти, які щойно починають свою кар'єру в соціальних службах, часто стикаються з високим рівнем вразливості. Дослідження професора психології Кері Черні з Мічиганського університету підтверджує, що молоді працівники в різних сферах є однією з найбільш вразливих категорій. Протягом перших шести місяців багато з них відчувають симптоми вигоряння, такі як смуток, фрустрація та бажання змінити роботу [54, с. 159].

Новачки в соціальній сфері стикаються з викликами в оволодінні усіма аспектами своєї професії. З часом, набуваючи досвід і формуючи власний стиль роботи, вони можуть відчувати «психічну втому», професійну дезадаптацію та вигоряння. Різноманітні фактори, такі як низька самооцінка, висока тривожність, прагнення до значного успіху та відсутність інтересів, окрім роботи, також можуть сприяти розвитку цього синдрому. Однак соціальні умови, в яких працюють ці фахівці, такі як фінансова нестабільність, недостатня кількість співробітників та відсутність можливостей для кар'єрного зростання, відіграють важливу роль у виникненні вигоряння.

Зараз існує невтішна тенденція, коли роботодавці та працівники швидко шукають винних у випадках емоційного вигорання. Проте це явище є результатом комбінації різних факторів: умов праці, освітнього рівня, характеристик організації та особистих життєвих обставин.

За роки досліджень емоційного вигорання було запропоновано кілька інтерпретацій. Спочатку його розглядали як психоемоційний розлад, зумовлений негативним впливом професійної діяльності. Потім стали вважати його системною психічною дисфункцією, яка не є хворобою, але вказує на ризик її розвитку. Деякі науковці також звернули увагу на схожість між терміном «дистрес», що його описував Сельє, і «синдромом вигорання» [33]. Аналіз наукових праць дозволив визначити професійне вигорання як тривалу дезадаптацію фахівців до умов роботи, що виникає внаслідок нездатності адекватно реагувати на стреси, пов’язані з професійною діяльністю та комунікацією.

За думкою дослідників, запобігання професійному вигоранню у фахівців є більш результативним, ніж подальше лікування та реабілітація. Отже, в наступному розділі ми зосередимося на сутності та змісті профілактики вигорання соціальних працівників через проведення тренінгів.

1.2. Правові та етичні основи професійної діяльності соціальних працівників

Професійна діяльність соціальних працівників є важливим аспектом сучасного суспільства, оскільки вона спрямована на підтримку та допомогу найбільш уразливим верствам населення. У зв'язку з цим, правові та етичні основи, що регулюють цю діяльність, набувають особливого значення. Правові норми забезпечують соціальних працівників чіткими рамками їх діяльності, захищаючи права клієнтів і визначаючи обов'язки спеціалістів. Водночас етичні принципи формують основи професійної поведінки, сприяючи розвитку довіри та співпраці між соціальними працівниками і їх клієнтами.

У цьому контексті важливо розглянути ключові правові документи, які регулюють соціальну роботу, а також етичні кодекси, що окреслюють моральні зобов'язання спеціалістів. Систематизація цих основ сприятиме глибшому розумінню професійної діяльності соціальних працівників і підкреслить необхідність їх дотримання для забезпечення ефективності та якості наданих послуг. Обговорення цих аспектів є актуальним у сучасному світі, де соціальні проблеми стають дедалі складнішими, а роль соціальних працівників — критично важливою.

На сьогоднішній день державна політика України спрямована на забезпечення соціального захисту громадян відповідно до міжнародних норм і рекомендацій, враховуючи реалії в країні. Нормативно-правова база для професійної діяльності в соціальній сфері має розвинену правову основу. Ці питання охоплюють велику кількість міжнародних та національних законодавчих актів, що стосуються соціальної профілактики, соціальних працівників як окремої категорії населення, зокрема державних службовців та представників органів місцевого самоврядування.

Серед ключових міжнародних документів у цій галузі варто виділити «Декларацію прав людини». У статті 22 цієї Декларації підкреслюється, що «кожна людина, як член суспільства, має право на соціальне забезпечення та на

реалізацію своїх економічних, соціальних і культурних прав, які необхідні для підтримки її гідності та вільного розвитку особистості, через зусилля держави та міжнародну співпрацю, відповідно до організації та ресурсів, доступних у кожній країні» [2].

У «Європейській соціальній хартії» зазначені основні права, зокрема: право на справедливі, здорові та безпечні умови праці, соціальне забезпечення, соціальну допомогу, доступ до соціальних послуг, а також на отримання інформації та консультацій [66].

Одна з ключових конституційних характеристик Української держави полягає в її визначенні як соціальної. У статті 1 Конституції України вказується: «Україна є суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава» [5, с. 97]. Головною ознакою такої держави є високий рівень соціальної захищеності та підтримки громадян. В контексті нашої теми важливо підкреслити, що в демократичній, правовій соціальній державі гарантується захист працівників у сфері соціальних послуг.

У статті 43 Конституції України йдеться, що кожна особа має право на працю, що включає можливість заробляти на життя обраною нею діяльністю [27]. Це свідчить про те, що держава створює умови для повної реалізації трудових прав громадян, забезпечує рівні можливості у виборі професії та реалізує програми професійно-технічного навчання, підготовки та перепідготовки кадрів за потреби. Це є важливим аспектом роботи соціальних працівників, оскільки підвищення кваліфікації, навчання та участь у програмах наставництва сприяють формуванню безпечних і здорових умов праці.

Стаття 45 Конституції України проголошує: «Право на відпочинок належить кожному, хто трудиться» [28]. Це право є ключовим для державних службовців і гарантується шляхом надання їм щотижневих вихідних, оплачуваних щорічних відпусток і зменшення тривалості робочого часу. Соціальна робота є надзвичайно складною та вимогливою професією.

Соціальна робота як професія є надзвичайно складною та вимогливою. Працівники цієї сфери постійно стикаються з різноманітними внутрішніми

чинниками, такими як швидка втомлюваність, тривога, нервозність, надмірна опіка про клієнтів, схильність до трудоголізму та психічна нестабільність. Це може призводити до емоційного виснаження і деструктивної поведінки. Існують також загальні трудові та життєві фактори. Для того щоб уникнути таких наслідків, важливо ретельно підходити до організації відпочинку під час або після роботи. Згідно зі статтею 46: «Громадяни мають право на соціальний захист» [28]. Це право забезпечується державним соціальним страхуванням, що фінансується за рахунок внесків громадян, підприємств і організацій, а також із бюджетних та інших джерел соціального забезпечення.

Це право охоплює надання соціальної допомоги у випадках повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, смерті годувальника, безробіття через обставини, що не залежать від особи, та в інших ситуаціях, визначених законом. Важливу роль у регулюванні трудових відносин виконує Кодекс законів про працю України. Згідно зі статтею 1 цього Кодексу: «Кодекс законів про працю регулює трудові відносини всіх працівників, сприяючи підвищенню продуктивності, покращенню якості виконуваних робіт, зміцненню трудової дисципліни та поступовому перетворенню праці на основну життєву потребу кожної працездатної людини на благо суспільства» [4, с. 54]. Законодавство гарантує високі стандарти умов праці та всебічний захист трудових прав працівників.

Зміни в системі державної служби спрямовані на підвищення професіоналізму державних службовців. Більшість працівників у соціальній сфері є державними службовцями або посадовими особами місцевого самоврядування. У зв’язку з цим варто звернути увагу на такі закони України, як «Про державну службу» та «Про службу в органах місцевого самоврядування». У першій статті Закону України «Про державну службу» наведено такі визначення: «Державна служба — це публічна, професійна та політично нейтральна діяльність, спрямована на реалізацію завдань і функцій держави»; «Державний службовець — це громадянин України, який займає посаду в органах державної влади або інших державних установах, отримує

заробітну плату з державного бюджету та виконує обов’язки, пов’язані з виконанням функцій такого органу» [7, с. 46].

У статтях 62-63 Закону України «Про державну службу» [41] описані обов'язки державного службовця щодо дотримання службової дисципліни, а також відповідальність керівника державної служби за недотримання належного рівня дисципліни. Особливість роботи державних службовців полягає в тому, що вони часто стикаються з ситуаціями, що мають високу емоційну напруженість. Це вимагає від фахівців значних зусиль для встановлення довірливих стосунків з клієнтами та вміння ефективно управляти емоційними викликами. Закон «Про службу в органах місцевого самоврядування» регулює правові, організаційні, матеріальні та соціальні умови, за яких громадяни України можуть реалізовувати своє право на службу в органах місцевого самоврядування, а також визначає загальні принципи діяльності посадових осіб, їхній правовий статус та гарантії служби [14].

Стаття 1 Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» дає визначення цього поняття [17]: «Служба в органах місцевого самоврядування — це професійна діяльність громадян України на постійній основі, яка полягає в реалізації територіальною громадою свого права на місцеве самоврядування та виконанні певних повноважень органів виконавчої влади, передбачених законом». У статті 2 визначено термін посадової особи місцевого самоврядування: «Посадова особа місцевого самоврядування — це працівник органу місцевого самоврядування, який виконує організаційно-розпорядчі та консультативно-дорадчі функції і отримує заробітну плату з місцевого бюджету» [24, с. 50].

Стаття 9 Закону описує права посадових осіб місцевого самоврядування. Серед основних прав [17]:

- на повагу до їхньої гідності;

- на оплату праці залежно від посади, рангу, досвіду, якості та стажу роботи;

- на кар'єрне зростання відповідно до рівня професійної освіти, результатів роботи та атестації;

- на безпечні та комфортні умови праці, необхідні для ефективної роботи;

- на соціальний та правовий захист.

Особливою характеристикою державного службовця є його потреби, серед яких ключові: самооцінка, соціальне визнання, почуття безпеки та необхідність у захищеності. Однак, аналізуючи внутрішню ситуацію, можна помітити, що вона не відповідає цим потребам працівників. Збільшення соціальних виплат відбулося через розширення використання соціальних послуг і методів соціальної роботи. Закон України «Про соціальні послуги» встановлює основні організаційні та правові підходи до надання соціальних послуг, які спрямовані на попередження складних життєвих ситуацій.

Відповідно до закону «Про соціальні послуги», складні життєві обставини – це обставини, які мають негативний вплив на життя, здоров'я та розвиток людини або функціонування сім'ї, і які вони не можуть подолати самотужки [18]. Нормативно-правова база у сфері надання соціальних послуг спирається на Конституцію України і включає закон «Про соціальні послуги» та інші законодавчі акти, що регулюють ці відносини. Відповідно до статті 16 закону, соціальні послуги поділяються на такі категорії [18]:

1) профілактика соціальних ризиків;

2) підтримка у соціальній сфері;

3) соціальне обслуговування.

Профілактика є невід'ємною складовою будь-якої діяльності, спрямованої на запобігання порушенням і проблемам. Вона охоплює різні заходи, які дозволяють уникнути погіршення функцій. Особливо важливо це в контексті соціальних проблем, оскільки їх легше попередити, ніж боротися з наслідками.

У цій роботі досліджується вплив профілактичних заходів на професійне вигорання соціальних працівників. Закон України «Про соціальні послуги» визначає соціальну профілактику як «запобігання виникненню складних життєвих ситуацій або потраплянню в них окремих осіб чи сімей».

Дана кваліфікаційна робота аналізує такі поняття, як послуги соціальної профілактики, профілактичні програми та заходи. Ці терміни регулюються державними стандартами соціальних послуг.

Послуга соціальної профілактики являє собою сукупність дій, які виконує суб’єкт, що надає соціальні послуги. Ці заходи спрямовані на запобігання, обмеження або припинення негативних соціальних і особистісних явищ, а також їх наслідків у суспільстві [8, с. 140].

Профілактична програма – це спеціально розроблена система заходів, орієнтована на запобігання конкретним соціальним проблемам або групам взаємопов'язаних проблем, негативним явищам чи складним життєвим ситуаціям. Такі програми дозволяють комплексно і в повному обсязі надавати соціальні послуги громадянам або групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах через інвалідність, вік, стан здоров’я, соціальне становище, бездомність тощо.

«Профілактичний захід - це організована співпраця між постачальниками та отримувачами соціальних послуг, що має на меті запобігти соціальним проблемам, негативним явищам, складним життєвим ситуаціям або їх окремим чинникам».

Основні завдання профілактичних послуг згідно зі стандартами включають [8]:

1. запобігання виникненню проблем та негативних явищ на рівні особи, сім'ї, групи чи громади;

2. уникнення загострення вже наявних проблем;

3. вплив на формування позитивних цінностей і заохочення отримувачів послуг до зміни поведінки та/або подолання складних життєвих обставин;

4. зменшення ризику повторення проблем або негативних явищ;

5. адаптація, інтеграція, реінтеграція та ресоціалізація отримувачів соціальних послуг, які зазнали негативного впливу через обставини чи погіршення ситуації.

Послуга може бути надана на трьох рівнях: громада (усе суспільство, певна територія, адміністративно-територіальна одиниця), група (конкретна установа, організація, заклад) та індивідуальний (окремі особи або їхні родини).

Соціальні послуги можуть бути як одноразовими, так і багаторазовими. Умови їх надання визначаються індивідуально, з урахуванням потреб кожного отримувача, і обговорюються з ним та/або його законним представником після детального аналізу індивідуальних потреб, оцінки ситуації та розробки індивідуального плану.

Основні заходи соціальної послуги реалізуються через такі ключові форми:

– соціальна реклама;

– інформаційно-освітні матеріали.

Соціальна робота є сферою, яка в повній мірі висвітлює етичні аспекти людських відносин. Етичні зв’язки в цій галузі виникають під час професійної діяльності, що охоплює взаємодію соціальних працівників у командах, їхнє спілкування з клієнтами, а також відносини з установами, організаціями та окремими особами. Це включає також зміну «людей» з метою досягнення як суспільних, так і особистих інтересів у середовищі системи.

У цьому розділі ми акцентуємо увагу на етичних принципах, оскільки наша діяльність ґрунтується на стандартах соціальної роботи, які сприяють розвитку трудової етики та підтримці етичних практик у майбутній діяльності. Обговорення етики в соціальній роботі має давнє коріння, і відповідні етичні концепції також зазнали змін та отримали нове значення. Це підтверджується дослідженням вченого Т. Семигіної у сфері соціальної роботи [21, с. 306].

Документ, затверджений наказом Міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту та визнаний Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП) у 1994 році, носить назву «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» [61].

Цей документ містить приписку, в якій підкреслюється важливість етичної свідомості як ключового елемента професійної діяльності соціальних працівників. На основі цього документа були створені «Міжнародна Декларація

етичних принципів соціальної роботи» та «Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників».

«Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи» була ухвалена Міжнародною федерацією соціальних працівників 8 липня 1994 року. У цій декларації викладено дванадцять етичних норм для фахівців у сфері соціальної роботи. У 2004 році МФСП разом з Міжнародною Асоціацією шкіл соціальної роботи затвердили документ під назвою «Етика соціальної роботи, декларація принципів». У ньому детально визначено соціальну роботу, наведено посилання на різні декларації та конвенції з прав людини, а також представлені загальні етичні принципи. Завершальний розділ містить рекомендації щодо етичної поведінки в цій сфері.

Згідно з МФСП та МАШСР, Спільна заява про етичні принципи спрямована на те, щоб спонукати соціальних працівників по всьому світу задуматися над проблемами та дилемами, які вони стикаються, і приймати етично обґрунтовані рішення в кожній конкретній ситуації.

У 2014 році МФСП та МАШСР прийняли Глобальне визначення соціальної роботи [62]. Цей документ включає дві частини: визначення та огляди, які пояснюють завдання, принципи та основні теоретичні концепції соціальної роботи.

Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи, ухвалена в 2018 році, окреслює основні етичні принципи соціальної роботи. До них належать [62]:

1. Визнання гідності кожної людини;
2. Підтримка прав людини;
3. Сприяння соціальній справедливості;
4. Підтримка права на самовизначення;
5. Підтримка права на участь;
6. Повага до конфіденційності та приватності;
7. Ставлення до людей як до цілісних особистостей;
8. Етичне використання технологій та соціальних медіа;

9. Професійна доброчесність.

Ось перефразований текст:

Декларація етичних принципів Міжнародної федерації соціальних працівників слугує основою для дотримання професійних стандартів у соціальній сфері. Розглянемо окремо кожен з цих принципів.

1. Визнання людської гідності. Соціальні працівники повинні визнавати цінність та гідність кожної особи, прагнучи створити емпатичні стосунки, незалежно від складності ситуації.

2. Просування прав людини. Соціальні працівники підтримують і захищають основні особисті, соціальні та громадянські права. Вони зосереджуються на досягненні балансу між різними правами, особливо щодо маргіналізованих груп.

3. Сприяння соціальній справедливості. Соціальні працівники мають відповідальність залучати людей до боротьби за соціальну справедливість, зокрема через подолання дискримінації, повагу до різноманітності та забезпечення доступу до справедливих ресурсів.

4. Право на самовизначення. Соціальні працівники підтримують право осіб приймати власні рішення і здійснювати вибір.

5. Право на участь. Соціальні працівники заохочують людей до активності, показуючи їм можливості для самореалізації.

6. Конфіденційність та приватність. Соціальні працівники поважають право осіб на конфіденційність і приватність, інформуючи про можливі обмеження.

7. Ставлення до людей як до особистостей. Соціальні працівники визнають індивідуальність кожної людини і ставляться до них з повагою.

8. Етичне використання технологій і соціальних медіа. Соціальні працівники мають усвідомлювати, що неналежне використання технологій може порушувати етичні стандарти, тому повинні бути обізнаними та компетентними у цій сфері.

9. Професійна доброчесність. Соціальні працівники повинні мати відповідну кваліфікацію, постійно вдосконалювати свої навички і діяти чесно, беручи на себе відповідальність за свої дії перед колегами та суспільством. Всі рішення мають ґрунтуватися на доказах, практичному досвіді та етичних міркуваннях, з готовністю пояснити їх.

З 2005 року в Україні функціонує «Етичний кодекс фахівців із соціальної роботи». Цей кодекс є основою для професійної діяльності соціальних працівників і включає етичні принципи, що складають базу для прийняття рішень у цій сфері. Він також визначає етичні норми поведінки соціальних працівників стосовно професії, колег і клієнтів [13, с. 16].

Виходячи з «Загальної Декларації принципів соціальної роботи», нами були досліджені етичні засади цієї діяльності, зокрема виділено три ключові принципи, важливі для роботи з нашою цільовою групою. Етика соціальних працівників об’єднує моральні зобов’язання і права, відповідальність та особливості цієї професії. При формуванні певних навичок через самоосвіту та професійну підготовку, фахівці досягають високого рівня етичності. Етична діяльність відкриває нові можливості для морального виховання та виконання службових обов’язків соціальних працівників [65, с. 143].

Отже, розглядаючи законодавчі аспекти соціальної профілактики синдрому вигорання соціальних працівників, можна констатувати, що це питання є важливим, але й складним, вимагаючи відповідального підходу у співпраці з нашою цільовою аудиторією.

1.3. Роль супервізії в профілактиці вигорання серед майбутніх соціальних працівників

Супервізія відіграє ключову роль у професійному становленні та підтримці майбутніх соціальних працівників, забезпечуючи важливий інструмент для розвитку практичних навичок, рефлексії та емоційної підтримки.

У професії, що вимагає високого рівня емоційної залученості, ризик професійного вигорання є значним. Супервізія стає одним із основних механізмів профілактики цього явища, оскільки сприяє зменшенню стресу, підтримці психологічної рівноваги та розвитку стратегії стійкості до труднощів.

Майбутні соціальні працівники під час навчання стикаються з великою кількістю емоційних викликів, таких як робота з уразливими категоріями населення, необхідність вирішення складних етичних дилем та високий рівень відповідальності. У таких умовах супервізія допомагає не лише вдосконалювати професійні компетенції, але й формувати здатність управляти емоційними навантаженнями, що є важливою передумовою запобігання вигоранню. Таким чином, супервізія виступає важливим елементом підтримки та розвитку майбутніх фахівців соціальної сфери, створюючи умови для їхнього професійного зростання і психологічного благополуччя.

Супервізія зародилася в рамках психоаналізу і отримала активний розвиток саме в цій сфері. Один із перших задокументованих випадків пов'язаний з тим, як З. Фройд аналізував поведінку сина свого колеги-психоаналітика. Обговорення відбувалося переважно через листи: батько описував поведінкові особливості дитини, а Фройд надавав поради щодо того, як краще її розуміти та спілкуватися з нею.

Ми поділяємо думку вчених, які вважають, що супервізія – це «метод, за допомогою якого спеціаліст, призначений установою (супервізор), сприяє персоналу (супервізованим) у найефективнішому виконанні професійних обов'язків згідно зі стандартами роботи» [64, с. 11].

Ми підтримуємо погляд Лемко Г. щодо ключових функцій супервізора: «Супервізор повинен допомагати супервізованому чітко визначати цілі, пріоритети в роботі; розуміти всі аспекти проблеми та свою роль у її вирішенні; управляти власними емоціями в конкретних ситуаціях; розвивати позитивне ставлення до своєї діяльності й брати на себе відповідальність за результати. Одним із важливих завдань супервізора також є підтримка професійної самостійності та незалежності супервізованого, стабілізація його емоцій і думок

щодо роботи, а також формування ефективних моделей аналізу й вирішення проблем у взаємодії з клієнтами» [52, с. 21]. Супервізія розглядається як метод запобігання професійному вигоранню соціальних працівників, що передбачає систематичний процес підтримки та вдосконалення їхньої професійної діяльності й психологічного благополуччя. Вона включає регулярні зустрічі з досвідченим супервізором для обговорення проблем, викликів і стратегій подолання стресу та вигорання, що можуть виникнути під час роботи. Супервізія допомагає соціальним працівникам удосконалювати навички самоаналізу, розв'язання проблем і ефективного управління стресом, що сприяє підвищенню професійної ефективності та збереженню психічного здоров'я.

Проведений детальний аналіз терміну «супервізія», наданий вищезгаданими дослідниками, дозволяє розглядати його з різних точок зору. На основі вивчення наукових джерел ми систематизували їх «Рис. 1.1.».

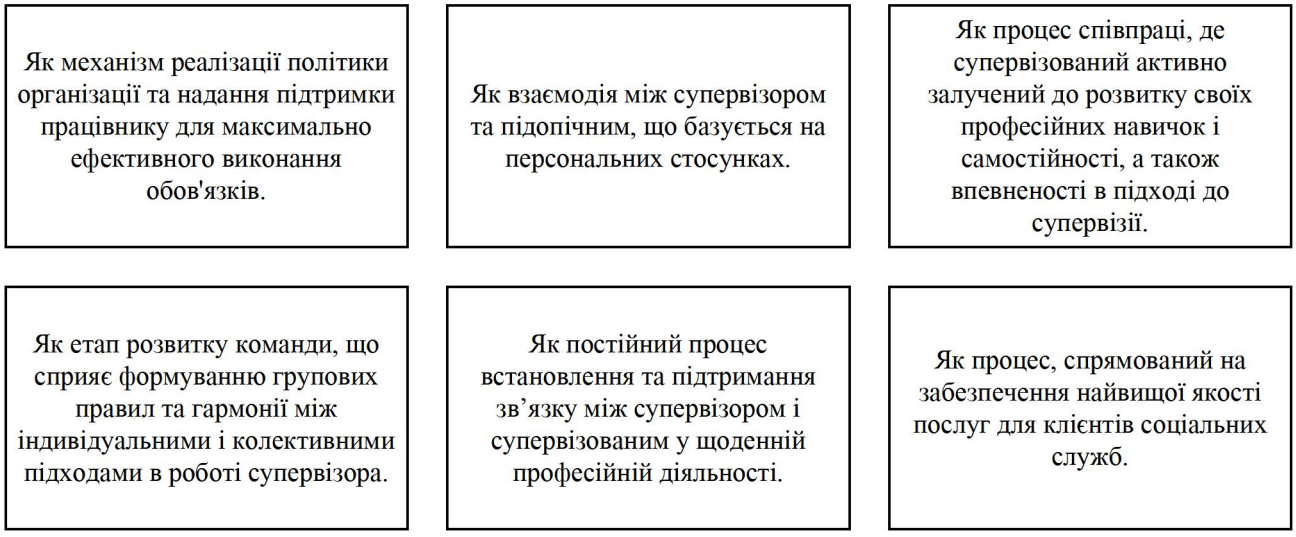


Рис 1.1. Дослідницькі погляди на супервізію

Аналіз зазначених підходів до розуміння поняття «супервізія» дозволяє зробити висновок, що її головна мета полягає у сприянні підлеглим в оптимізації їхньої професійної діяльності. Систематичні та добре організовані зустрічі між супервізором і супервізованими створюють умови для вдосконалення їхньої спільної роботи.

Для соціальних працівників супервізія є важливим інструментом у запобіганні професійному вигоранню та підтримці високої якості надання допомоги клієнтам. Цей процес передбачає регулярні консультації з досвідченим супервізором, що дає можливість обговорювати складні випадки, розробляти ефективні підходи до роботи з клієнтами, а також піклуватися про своє емоційне здоров'я.

На супервізійних зустрічах соціальні працівники мають можливість:

- аналізувати складні ситуації та вирішувати етичні питання. Супервізор може допомогти фахівцям розглянути різні аспекти проблем, з якими вони стикаються в роботі з клієнтами, і разом знайти найбільш етичні та ефективні рішення.

- розвивати стратегії подолання труднощів та саморегуляції. Супервізор може запропонувати рекомендації щодо методів саморегуляції та coping-стратегій, що допоможуть працівникам ефективно справлятися зі стресом і емоційним навантаженням.

- покращувати навички взаємодії з клієнтами. Супервізія дає можливість працівникам отримувати конструктивний зворотний зв'язок та поради, що сприяють вдосконаленню їхніх навичок у спілкуванні, встановленні меж та розвитку емпатії.

Супервізія може слугувати майданчиком, де працівники мають можливість відкрито обговорювати свої емоційні переживання та виклики, пов'язані з їхньою професійною діяльністю. Важливо зазначити, що для майбутніх соціальних працівників супервізія є ефективним засобом підтримки, який сприяє кращій роботі з клієнтами, збереженню психологічного балансу та запобіганню професійному вигоранню.

Оскільки супервізія може проводитися як на індивідуальному рівні, так і на рівні груп або організацій, слід погодитися з думкою Коленіченко Т. [20, с. 50], який виділяє такі основні форми супервізії:

- індивідуальна супервізія (або супервізія «один на один») – це заплановані зустрічі, де обговорюються та оцінюються результати роботи;

- партнерська або командна супервізія, яка передбачає участь осіб, що працюють над спільними завданнями або вирішують загальні питання;

- групова супервізія, коли працівники збираються в групу для обговорення, взаємної оцінки своєї роботи, обміну знаннями, досвідом і навичками.

Серед основних завдань супервізора щодо персоналу виділяють такі:

- забезпечення підтримки працівників (зниження рівня стресу, роз'яснення важливих питань, надання зворотного зв’язку, мотивація, створення довірливої атмосфери, підтримка в прийнятті рішень);

- управління персоналом (організація адміністративних процесів, планування завдань, моніторинг якості виконання роботи, дотримання робочого режиму, дисципліна, ефективне використання ресурсів);

- навчання персоналу (ознайомлення з політикою організації, допомога в опануванні ефективних методів роботи, рекомендації щодо навчальних матеріалів, сприяння професійному розвитку).

Постійна супервізія з боку керівника є ключовою умовою для ефективного виконання обов'язків і професійного розвитку соціальних працівників. В Україні вже створено низку нормативно-правових актів, що регулюють питання супервізії: методичні рекомендації для проведення супервізії в соціальних службах, затверджені Міністерством соціальної політики України (№ 5 від 05.01.2015); положення щодо організації та впровадження супервізії, ухвалені Міністерством освіти і науки України (№ 1313 від 18.10.2019); а також методичні рекомендації для організації та роботи ветеранських просторів, затверджені Наказом Міністерства у справах ветеранів України (№ 8 від 13.01.2021).

1.4. Специфіка взаємодії між супервізором та підопічним у контексті професійної супервізії

Супервізія є ключовим елементом професійного розвитку соціальних працівників, що забезпечує можливість глибшого розуміння їхньої практики, отримання зворотного зв'язку та підтримки в управлінні складними ситуаціями. Специфіка взаємодії між супервізором і підопічним у контексті професійної супервізії потребує особливої уваги, оскільки від цього залежить ефективність супервізійного процесу. Супервізор виконує роль не лише наставника, але й партнера, який підтримує підопічного в розвитку професійних навичок та усвідомленні етичних аспектів роботи. У цьому контексті важливо розглядати різні компоненти взаємодії, такі як довіра, відкритість та готовність до співпраці, адже саме ці фактори визначають якість професійної супервізії. Розуміння специфіки цієї взаємодії є необхідним для формування ефективної моделі супервізії, що відповідає потребам як соціальних працівників, так і їхніх клієнтів.

Супервізор має сприяти тому, щоб супервізований чітко встановлював пріоритети і цілі своєї роботи, усвідомлював усі аспекти проблеми та свою роль у її вирішенні, управляв емоціями в конкретних ситуаціях, а також розвивав позитивне ставлення до роботи та брав на себе відповідальність за її результати. Важливими завданнями супервізора є також підтримка професійної незалежності та автономії супервізованого, стабілізація його думок і почуттів щодо професійної діяльності, а також формування навичок аналізу та компетентного вирішення проблем у взаємодії з клієнтами.

До ключових функцій супервізора належать [1, с. 273]:

- підтримка персоналу (управління стресом та тривогами, пояснення питань, надання порад, зворотний зв'язок, розуміння особистих проблем, що впливають на роботу, створення атмосфери довіри, мотивація та підтримка рішень);

- управління персоналом (адміністрування, вирішення організаційних питань, планування та координація виконання завдань, встановлення стандартів, моніторинг і оцінка якості роботи, дотримання плану, забезпечення дисципліни, виконання посадових інструкцій, ефективне використання ресурсів);

- навчання персоналу (інформування про політику та процедури організації, сприяння освоєнню ефективної практики, моделювання роботи та проведення тренінгів, рекомендації літератури та навчальних курсів, підтримка професійного розвитку та кар'єрного зростання).

Супервізор відіграє надзвичайно важливу роль у періоди значних змін у команді, коли ці зміни можуть призвести до тимчасової дезорієнтації. У таких випадках супервізія створює як фізичний, так і психологічний простір для нових учасників. Якщо ж труднощі зачіпають всю команду, наприклад, коли давно сформований колектив не приймає нового члена, вирішувати проблему слід не лише за допомогою індивідуальних супервізій, але й на командних зустрічах або групових супервізіях.

Залежно від того, як відбувається взаємодія між супервізором і супервізованим, розрізняють такі типи супервізії [1, с. 173]:

- управлінська супервізія, коли супервізор є безпосереднім керівником співробітника і їхні відносини будуються за принципом «начальник – підлеглий»;

- наставницька супервізія, де супервізор виконує роль вчителя або наставника, приділяючи увагу тому, як його підопічний засвоює знання і набуває навички;

- навчальна (тренінгова) супервізія, яка передбачає, що супервізований є студентом, який проходить практику в організації, а супервізор відповідає за його підтримку і частково за результат його навчання;

- консультаційна супервізія, коли супервізор не несе відповідальності за роботу супервізованого, а лише добровільно надає йому консультації.

Найбільш поширеною є управлінська супервізія, через що роль супервізора часто асоціюють з функціями керівника.

Супервізія може бути різного типу: внутрішня, коли її проводять керівники або призначені досвідчені спеціалісти; зовнішня, яку реалізують запрошені експерти або консультанти; та взаємна, відома як інтравізія. Зазвичай супервізорами є компетентні фахівці з великим практичним досвідом,

чиї знання допомагають вирішувати проблеми тих, кого супервізують. Це можуть бути науковці чи педагоги, які займаються дослідженнями та беруть участь у практичних соціальних проектах, співпрацюючи з державними установами та громадськими організаціями. Вони поєднують теоретичне розуміння соціальної роботи з практичним досвідом, часто беручи участь у моніторингу та оцінюванні результативності соціальних ініціатив.

Супервізори — це професійно підготовлені спеціалісти, для яких супервізія є основною діяльністю. Суть супервізії варіюється в залежності від роботи соціальної служби, проте в кожній службі вона зосереджена на специфічних аспектах, зокрема:

- системі працівника;
- системі практики;
- системі команди;
- системі установи.

Супервізор разом із працівником аналізує проблеми в кожній із цих систем і зв’язки між ними: між практикою і працівником (професійний аспект), між командою та установою (управлінський аспект) та інші. Наприклад, в соціальній службі під час індивідуального наставництва менеджер і соціальний працівник разом обговорюють особисті справи клієнтів, аналізують виникаючі проблеми, узгоджують робочі плани, надають підтримку і керівництво, обговорюють особисті питання, які можуть вплинути на їхню роботу, та створюють умови для самостійної діяльності соціального працівника. Оцінка компетентності соціального працівника і результатів його роботи також є важливими елементами. Усі обговорення між соціальним працівником і менеджером під час супервізії повинні бути конфіденційними.

Супервізія має здійснюватися згідно з попередньо розробленим планом у визначений час і в спеціально відведеному місці, з максимальним рівнем конфіденційності, щоб уникнути стороннього втручання. Рекомендується проводити її не рідше одного разу на місяць. Дослідники підкреслюють, що, на

відміну від консультування та тренінгів, супервізія є безперервним процесом, який, в ідеалі, завершується разом із практикою [3].

Окрім індивідуального наставництва соціального працівника менеджером, доцільно організувати командні сесії супервізії. Консультанти також можуть виконувати зовнішні супервізії за запитом керівництва. Під час індивідуальних і групових сесій вони ініціюють обговорення конкретних питань, що сприяє аналізу та об'єктивному оцінюванню ситуації, а також формуванню стратегій покращення. Зазвичай у рамках супервізії обговорюються мета її проведення, її вплив на розвиток організації, основні виклики та можливості для вдосконалення функціонування, а також плануються найближчі завдання.

Дослідники [56, с. 37] вказують, що супервізія як система відносин між супервізором та супервізованим покликана досягти цілі, яка включає в себе:

- забезпечення морально-етичної підтримки, наснаження супервізованого, прищеплення йому віри у свої сили та можливості;

- надання супервізованому допомоги, через формування у нього певних навичок, теоретичних знань тощо;

- урегулювання міжособистісних відносин в колективі.

Супервізору необхідно мати повну інформацію про особистісні якості, функціональні обов'язки, проблеми на роботі учасників супервізії, знати особливості їх роботи в команді, їхні очікування від супервізії та можливі, на їх погляд, форми підтримки. Важливо при цьому налагодити зворотний зв'язок із супервізованими, вислухати запитання і побажання, що допоможе раціональніше спланувати і продуктивно здійснювати супервізію. Групову супервізію у цьому разі слід зосередити на таких питаннях, як особливості роботи в команді; можливості проведення спільних обговорень діяльності учасників команди (форма проведення, типи можливих запитань, способи обговорення, планування роботи команди тощо), конфіденційність стосунків та інформації.

У країнах Заходу діють спеціалізовані установи, які займаються проведенням супервізій, включаючи консультаційні послуги та тренінги. В

Україні також були зроблені вдалі спроби впровадження такої практики. Науковці й фахівці вважають, що консультанти, які працюють на гарячих лініях, у громадських приймальнях та соціальних службах для дітей і молоді, потребують постійної підтримки з боку супервізора — досвідченого психолога, який добре обізнаний із відповідною сферою. Проте супервізор не завжди повинен бути запрошений ззовні. У таких випадках можна застосовувати взаємну супервізію (інтравізію), де консультанти в колективі обговорюють складні ситуації, обмінюються досвідом та знімають емоційне напруження.

Окремо слід зазначити, що супервізія передбачає активну участь супервізованого. Навіть консультанти з мінімальним досвідом мають активно розвивати свої навички та отримувати підтримку в цьому процесі, демонструючи ініціативу під час супервізії [23, с. 206]. М. Хараджи та А. Іващенко підкреслюють, що супервізія — це не лише оцінка з боку іншого спеціаліста, але й можливість для самого консультанта побачити свою роботу з нового ракурсу.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МОЖЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ СУПЕРВІЗІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Оцінка та визначення професійного стану соціальних працівників з метою організації супервізійних заходів

Сучасна практика соціальної роботи вимагає від фахівців не лише високої професійної підготовки, але й постійного самовдосконалення та підтримки. Оцінка та визначення професійного стану соціальних працівників є важливим етапом у забезпеченні ефективності їхньої діяльності. Супервізійні заходи виступають ключовим інструментом для виявлення сильних та слабких сторін у професійній практиці, що, в свою чергу, сприяє розвитку навичок, поліпшенню роботи з клієнтами та зменшенню ризику професійного вигорання.

Супервізія дозволяє не лише отримати зворотний зв'язок, але й створити простір для обміну досвідом та ідеями серед соціальних працівників. Це важливо, адже професія соціального працівника часто пов'язана з емоційним навантаженням і викликами, які можуть негативно впливати на психічне здоров'я. Оцінка професійного стану допомагає виявити потреби та запити фахівців, що забезпечує цілеспрямоване і результативне планування супервізійних заходів. Таким чином, ефективна організація супервізії є важливим аспектом підтримки професійного розвитку соціальних працівників та покращення якості соціального обслуговування.

Було проаналізовано дослідження, присвячене використанню супервізії як засобу профілактики кризових станів у соціальних працівників. У ньому взяли участь 10 соціальних працівників: 2 супервізори та 8 підлеглих.

У рамках дослідження було проведено констатувальний етап, спрямований на визначення реального стану впровадження супервізії для запобігання кризовим ситуаціям серед соціальних працівників. Цей етап

включав анкетування підлеглих для з'ясування їхніх уявлень щодо отримуваної супервізії.

Анкета, запропонована для дослідження, була розроблена на основі опитувальника для підлеглих, представленого І. Астремською у методиках супервізії в соціальній роботі [1, с. 368].

В процесі анкетування було виявлено:

- ступінь задоволеності супервізованих супервізійним процесом;
- оцінка роботи супервізора, його професійних навичок і компетенцій;
- можливі напрямки для покращення професійних умінь супервізора.

За результатами опитування, 6 супервізованих відзначили супервізію як якісну, а 2 – як задовільну. Проте всі учасники опитування погодилися, що частота проведення супервізій у відділі праці є недостатньою.

Також, аналіз результатів за методикою О. Рукавішнікова, що оцінює рівень професійного вигорання, показав: більшість працівників (6 осіб) мають середній рівень психологічного виснаження, одна людина – низький, і ще одна – високий, наближений до нижчої межі.

Мотив спонукає до дій, вчинків та діяльності. Отже, мотивація являє собою складну систему чинників, яка охоплює потреби, мотиви, ідеали, установки, прагнення, цінності, емоції тощо. Мотивація відіграє ключову роль у роботі соціальних працівників.

Згідно з результатами проведеного опитування, один з респондентів виявив низький рівень професійної мотивації, чотири особи – середній, а три – високий.

Згідно з даними щодо професійного вигорання, лише двоє респондентів продемонстрували низький рівень цього стану. У трьох осіб виявлено середній рівень вигорання, при цьому показники двох з них наближаються до межі між середнім і високим рівнем. Ще троє учасників опитування показали результат, що відповідає нижній межі високого рівня професійного вигорання.

Окремо супервізорам управління праці була надана анкета для самооцінки їхньої діяльності. Порівнюючи результати цієї самооцінки з даними

щодо задоволеності соціальних працівників супервізією, було встановлено, що супервізори адекватно оцінюють свої навички, так само як і супервізовані.

За підтримки супервізорів було організовано та проведено групову супервізійну сесію. Виявилося, що працівники часто стикаються з труднощами при роботі з внутрішньо переміщеними особами, особливо з людьми похилого віку. У зв'язку з цим, заняття було присвячено специфіці соціальної роботи з літніми внутрішньо переміщеними особами, і проходило у форматі діалогу.

Заняття складалося з трьох етапів, перший з яких мав на меті створення позитивної атмосфери для подальшої роботи. Почалося воно з вітання, зверненого до всіх учасників. Було висунуто припущення, що графічне представлення результатів опитування, спрямованого на визначення рівня професійного вигорання, за критерієм «професійне вигорання» є важливим аспектом. Середній рівень вигорання серед соціальних працівників, які працюють з людьми похилого віку з числа внутрішньо переміщених осіб, є на сьогодні актуальною темою для обговорення.

Увага була на те, що старший вік має свої характерні фізіологічні, психологічні та ціннісні особливості, які спеціаліст повинен враховувати при роботі з клієнтами цієї вікової групи. Розуміння характеристик, закономірностей, рушійних факторів, механізмів та індивідуальних особливостей психічного розвитку і старіння є важливим для створення належних умов життя для літніх людей і забезпечення їм соціально-психологічної підтримки.

Численні дослідження вказують на те, що літній вік може бути кризовим періодом, оскільки в цей час відбуваються значні зовнішні та внутрішні зміни, які впливають на спосіб життя людей похилого віку. Зовнішні зміни, такі як поява великої кількості вільного часу та зміна соціального статусу, відіграють важливу роль. Водночас внутрішні зміни проявляються через усвідомлення втрати попередніх фізичних і психологічних можливостей, а також через зростаючу залежність від родини. Всі ці фактори, включаючи зміни у

соціальному статусі, новий спосіб життя і звуження кола спілкування, суттєво впливають на поведінку та психічний стан людей похилого віку.

Відомо, що літні люди становлять значну і чисельно виражену групу в українському суспільстві, і їхня кількість зростає з кожним роком [12, с. 77]. Згідно з даними Державної служби статистики України на 1 січня 2023 року, в Україні проживає 10,152,383 осіб віком 60 років і старше (з них 3,669,872 – чоловіки, 6,482,511 – жінки), а також 7,231,106 осіб, яким 65 років і більше (з них 2,435,442 – чоловіки, 4,795,664 – жінки) [11].

В результаті аналізу наукових позицій [9, 25, 48, с. 298] можна визначити кілька ключових проблем, що виникають у людей похилого віку з соціально-психологічної точки зору:

- Втрата значущих соціальних зв'язків, яка зумовлена зниженням активності, виходом на пенсію, віддаленням дорослих дітей та обмеженням кола спілкування і інтересів.

- Здоров'я як джерело проблем, що включає медико-біологічні аспекти (переживання болю і потреба в лікуванні), матеріальні труднощі (недостатнє фінансування для якісного лікування) та психологічні виклики (складнощі в самообслуговуванні), а також очікування смерті.

- Соціально-психологічна і морально-ціннісна дезадаптація, викликана змінами в системі соціальних установок і цінностей, що призводить до зниження толерантності, втрати близьких, самотності та труднощів у спілкуванні.

- Зміни в соціальному та економічному статусі, що включають погіршення матеріального становища, зниження престижності, зростання залежності від інших, а також ускладнення стосунків з молодшими поколіннями.

- Витрати часу та організація відпочинку.

- Криза в пізньому віці, переживання відсутності життєвих перспектив, обмеження можливостей для самореалізації та інші психологічні труднощі.

Зазначено, що сьогодні існує широкий вибір сучасних методів і технологій соціальної роботи з літніми людьми, які спрямовані на підтримку цієї категорії населення. Основна мета цих методів полягає в тому, щоб допомогти літнім людям подивитися на себе і навколишнє суспільство з іншого ракурсу, адаптуватися до швидко змінюваних умов сучасного життя та навчитися новим навичкам.

На другому етапі акцент було зроблено на виявленні проблем та обміні досвідом у роботі з людьми похилого віку, які є внутрішньо переміщеними особами. Під час обговорення було визначено ключові виклики в соціальній роботі з цією категорією:

- погіршення емоційного стану клієнтів соціальних послуг, яке викликане постійними думками про смерть через втрату друзів, колег і близьких, що знову підкреслює неминучість кінця життєвого шляху;

- внутрішній опір отриманню соціальної допомоги;

- значне емоційне виснаження через взаємодію з літніми людьми, які переживають стрес від зміни звичних умов життя.

Супервізори, які брали участь у сесії, відзначили, що відповідно до статті 10 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [43], особами похилого віку вважаються ті, хто досяг пенсійного віку, визначеного статтею 26 Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [52], а також особи, які мають не більше півтора року до досягнення цього віку. Згідно зі статтею 26 зазначеного закону, право на призначення пенсії за віком виникає у осіб після досягнення 60 років.

Літні люди, як соціальна група, характеризуються кількома важливими ознаками:

- Вони є колишніми учасниками трудових відносин і тепер отримують соціальні трансфери.

- З часом у них відбуваються зміни, пов’язані з віком, фізіологією та психологією.

- Ця група має специфічні соціально-економічні та духовні потреби, а також право на їх задоволення.

- Літні люди прагнуть до ресоціалізації після зміни статусу зайнятості.

Незважаючи на те, що в минулому вони зробили значний внесок у соціальний, виробничий, науково-технічний та інтелектуальний розвиток країни, більшість з них перебуває в умовах економічної незабезпеченості та потребує соціальної підтримки з боку суспільства та держави.

Супервізори, які брали участь у занятті, наголосили на важливості дотримання таких принципів у роботі соціальних працівників з літніми людьми:

- Забезпечити літнім клієнтам повну свободу у виборі соціальної проблеми, що є для них найважливішою.

- Виявляти повагу під час зустрічей з особами похилого віку.

- Проявляти щиру зацікавленість до їх минулого.

- Уникати фамільярного та іронічного тону в спілкуванні.

- Не встановлювати занадто близькі та довірчі стосунки.

- Не нав'язувати власну думку чи волю літнім клієнтам.

На третьому етапі заняття учасникам було надано можливість поділитися своїми враженнями від супервізії, зазначити позитивні моменти та аспекти, які потребують покращення. Учасники висловили думку, що супервізія є ефективним інструментом для розв'язання конкретних проблем у соціальному обслуговуванні, а обмін досвідом з більш кваліфікованими колегами сприяє поліпшенню виконання професійних обов'язків і запобігає «професійному вигоранню».

Узагальнюючи, участь супервізорів у занятті підкреслила необхідність дотримання етичних принципів у роботі з літніми клієнтами, таких як повага, зацікавленість і уникнення фамільярності. Важливість супервізії як інструменту для професійного зростання соціальних працівників і подолання проблемних аспектів у їхній діяльності була також підтверджена учасниками. Обмін досвідом з досвідченими колегами відіграє ключову роль у забезпеченні

якісного виконання професійних обов'язків та запобіганні професійному вигоранню.

2.2. Аналіз ефективності супервізії у профілактиці кризових ситуацій

Супервізія, як форма професійної підтримки, відіграє важливу роль у соціальній роботі, особливо в умовах зростаючих соціальних викликів і кризових ситуацій. Вона забезпечує не лише професійний розвиток соціальних працівників, але й створює безпечний простір для обговорення складних аспектів їхньої діяльності. У сучасному контексті, де кризові ситуації стають дедалі поширенішими, аналіз ефективності супервізії стає актуальним і необхідним.

Супервізія сприяє покращенню якості надання соціальних послуг, забезпечуючи своєчасне виявлення та реагування на проблеми, які можуть виникнути у процесі роботи з клієнтами. Вона також допомагає запобігти професійному вигоранню працівників, підтримуючи їх емоційне благополуччя та професійну мотивацію. Таким чином, вивчення ефективності супервізії у профілактиці кризових ситуацій є важливим для розуміння механізмів, які сприяють більш якісному виконанню соціальних обов'язків і покращують загальний стан соціального обслуговування.

На основі аналізу наукових поглядів і практичного дослідження можна зробити висновок, що супервізія може ефективно використовуватися для профілактики кризових ситуацій серед соціальних працівників. Дослідники підкреслюють, що супервізія є важливою у таких випадках:

- коли потрібно отримати зворотний зв'язок щодо ефективності власної роботи чи розробленої програми від більш досвідчених колег;

- під час апробації нової програми або її демонстраційної версії, а також при презентації;

- коли необхідно знайти рішення для складних робочих ситуацій;

- у випадках потреби спілкування з колегами для обговорення професійних завдань;

- щоб усвідомити свої можливості для розвитку (з'ясувати, чого ще варто навчитися, де виникають труднощі в професійній діяльності, що заважає ефективно вирішувати робочі завдання);

- для проведення інвентаризації наявних методів та прийомів роботи.

Основними завданнями супервізії в сфері соціальної роботи є:

- підтримка працівників соціальних служб у визначенні пріоритетів і цілей їх діяльності;

- допомога у виборі найбільш ефективних методів і інструментів для надання допомоги отримувачам соціальних послуг;

- проведення комплексної та об'єктивної оцінки проблемних ситуацій, що виникають під час виконання професійних обов'язків;

- ідентифікація сильних сторін працівників, їх навчальних потреб, а також необхідності підвищення кваліфікації;

- раціональний розподіл професійних завдань у колективі для запобігання професійному вигоранню;

- контроль за дотриманням етичних стандартів у процесі роботи;

- створення умов для працівників для відкритого вираження своїх почуттів щодо робочих умов та відносин з колегами й отримувачами послуг, з урахуванням конфіденційності;

- розвиток навичок управління власними емоціями та поведінкою в стресових ситуаціях;

- стимулювання позитивного ставлення до професійної діяльності;

- заохочення мотивації до професійного розвитку та самовдосконалення.

Ефективний супервізор повинен мати ряд ключових характеристик:

1) Професійна компетентність та досвід у розв'язанні складних завдань:

- відмінне знання в області соціальної роботи, авторитет серед колег;

- впевненість у своїх професійних навичках;

- висока майстерність у практичній діяльності;

- комфорт у вирішенні складних професійних ситуацій;

- підтримка професійних контактів;

- знання нормативно-правової бази щодо надання соціальних послуг;

- вміння спостерігати та ефективно співпрацювати з колегами та керівництвом;

- бажання вивчати нові техніки та методи соціальної роботи, прагнення до професійного зростання.

2) Ставлення та особистісні риси:

- прагнення стати прикладом для своїх колег;

- відданість обраній професії;

- переконання в позитивному впливі супервізії на якість соціальних послуг;

- готовність захищати інтереси не лише свої, а й своїх колег;

- бажання до саморозвитку та професійного навчання;

- здатність аналізувати власні дії та вчитися на помилках;

- прагнення ділитися знаннями, інформацією та ідеями;

- наполегливість та відкритість у роботі.

Важливою характеристикою супервізора є наявність високого рівня комунікативних компетенцій. Мова є найзначнішим надбанням людства, що формує особистість, забезпечує її внутрішню організацію, зберігає зв’язок з культурою та традиціями, а також стимулює почуття належності до нації та держави. Сьогодні українська мова активно виборює своє місце в європейському демократичному просторі, поступово зміцнюючи свої позиції як державна, розвиваючи свою структуру та займаючи провідну роль у багатонаціональному українському суспільстві, де вона повинна виступати єднальним елементом.

Техніка комунікації супервізора включає кілька важливих аспектів, які слід враховувати:

- Оцінка ситуації спілкування, спостереження за співрозмовником та його оцінка.

- Увага до невербальних сигналів і застосування їх впливу під час спілкування.

- Чітке формулювання своїх думок та надання інформації.

- Володіння мовними навичками, контролювання голосу та інтонації.

- Активне слухання і розуміння думок співрозмовника.

- Вміння переконувати, вести дискусії, конструктивно критикувати та консультуватися.

- Прояв почуття гумору та мовної креативності.

- Установлення психологічного контакту з різними категоріями партнерів.

- Використання технік самопрезентації в процесі спілкування.

- Створення комфортної неформальної і ділової атмосфери.

- Формування і підтримка довірливих відносин.

- Здатність діяти в різних ролях та позиціях.

- Управління ініціативою та дистанцією в спілкуванні.

- Регулювання емоційних станів співрозмовників.

- Контроль власних емоцій під час комунікації.

Слід зазначити, що не існує універсальних методів для встановлення психологічного контакту в усіх професійних ситуаціях. Часто для досягнення ефективного спілкування потрібно поєднувати різні прийоми в паралельній і послідовній формі.

2.3. Супервізія як інструмент профілактики кризових станів: практичні рекомендації для соціальних працівників

Супервізія є ключовим елементом професійного розвитку соціальних працівників, забезпечуючи не лише підтримку у виконанні їхніх обов'язків, а й слугуючи потужним інструментом профілактики кризових станів. У сучасному світі, де соціальні працівники стикаються з численними викликами, такими як

емоційне вигорання, високі стресові навантаження та складні випадки клієнтської роботи, роль супервізії стає надзвичайно важливою.

Супервізія надає можливість фахівцям отримувати зворотний зв'язок, аналізувати свої дії та емоційні реакції, що сприяє їхньому особистісному та професійному зростанню. Вона створює простір для обговорення важких ситуацій, сприяючи розвитку стратегій подолання кризових станів і запобігання емоційному вигоранню. Практичні рекомендації щодо впровадження ефективних супервізійних практик можуть суттєво підвищити якість соціальної роботи та благополуччя самих фахівців.

Необхідність впровадження супервізії у сфері соціальної роботи обумовлена рядом об'єктивних і суб'єктивних факторів. Соціальні працівники постійно стикаються з багатьма професійними ризиками, що може спричиняти стресові ситуації. Серед основних стресорів у цій діяльності можна виділити:

- емоційне навантаження;
- вимогу діяти в умовах невизначеності;
- відчуття невпевненості щодо досягнення бажаних результатів;
- почуття безуспішності у спробах вирішення проблем клієнтів.

Ці чинники можуть призвести до виникнення синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Супервізія є специфічним видом втручання, що накладає певні вимоги до супервізора. Він повинен мати значний досвід практичної діяльності, знати всі аспекти соціально-психологічного консультування, мати навички самоаналізу, а також вміти налагоджувати стосунки, засновані на довірі, відкритості та безпеці [22, с. 71-72]. Важливими є також дотримання етичних стандартів і принципів. Супервізор повинен сприяти професіоналам у розширенні їхніх методичних підходів у соціальній роботі, поповненні знань, розвитку нових навичок, а також виявляти стійкість до стресових ситуацій та запобігати професійному вигоранню.

Для досягнення зазначеної мети супервізор виконує кілька функцій, зокрема [30, с. 92]:

- Фасилітатор: проводить зустрічі, спрямовані на розвиток діалогу, спільне планування діяльності та ухвалення рішень, а також вирішення складних професійних завдань. У цій ролі супервізор акцентує увагу на соціальному працівникові як особистості, враховуючи його особистісні та професійні проблеми, які можуть заважати ефективній діяльності. Як фасилітатор, супервізор стимулює професійний та особистісний розвиток і працює над уточненням професійних знань.

- Лідер: розширює горизонти колег, допомагаючи їм набути та застосувати нові навички і вміння, чітко визначаючи цілі, яких слід досягти.

- Консультант: володіє сучасною інформацією про проблеми соціальної роботи, здатний передавати свої знання іншим, користується довірою колективу та повагою керівництва. У ролі консультанта супервізор звертає увагу підлеглого на теоретичні аспекти, ставить перед ним завдання обґрунтувати свої дії, пов’язуючи їх із конкретними випадками.

- Тренер: має достатній досвід і навички, щоб на практичних прикладах пояснювати колегам способи вирішення складних ситуацій.

Супервізія повинна ґрунтуватися на таких принципах:

1) визнання гідності та цінностей інших осіб;

2) сприяння та підтримка соціальної справедливості;

3) служіння людству та громаді;

4) комплексний підхід у наданні допомоги в професійній діяльності;

5) забезпечення конфіденційності інформації стосовно клієнтів і спеціалістів;

6) професійна компетентність, що включає відповідальність соціальних працівників за підтримку належного рівня майстерності та досвіду.

Вважаємо, що під час супервізії соціального працівника важливо, щоб супервізор дотримувався усіх зазначених принципів. Основні методи, які використовуються в супервізії, включають: діалог, рольові ігри, презентації, інформування, консультування, аналіз документів (наприклад, звітів і робочих планів), інтерактивні підходи та спостереження.

На основі проведеного узагальнення можна зазначити, що процес супервізії соціального працівника може бути реалізований за таким алгоритмом:

1. Встановлення атмосфери довіри та відкритості.

2. Оцінка результатів попередньої зустрічі (можливі питання: що відбулося з часу останньої зустрічі? які зміни відбулися? чи були досягнуті заплановані цілі? чи слід повернутися до раніше обговорюваних питань?).

3. Структуризація сесії (які питання ви бажаєте обговорити сьогодні? на чому варто зосередитися детальніше? що найбільше вас турбує з пропонованих тем?).

4. Аналіз питань, винесених на обговорення, може включати такі аспекти:

- Деталізація: Чи могли б ви надати більш детальну інформацію про ситуацію? Що ще могло на неї вплинути?

- Встановлення причинно-наслідкових зв'язків: Які причини цього явища? Що стало каталізатором ситуації?

- Визначення суті: Як ви інтерпретуєте цю ситуацію?

- Оцінювання: Як ви оцінюєте цю подію? Яке у вас ставлення до неї?

- Визначення альтернатив: Які варіанти дій ви розглядаєте? Які наслідки можуть бути в разі прийняття певного рішення?

- Результати: Яких цілей ви прагнете досягти? Як ви зможете визначити, що досягли їх?

- Виконання: Які дії потрібно вжити для досягнення цілей? Яка підтримка вам знадобиться?

- Узагальнення: Які висновки ви робите з цього досвіду? Як ви вважаєте, що це означає?

- Інтеграція: Які уроки ви винесли з цієї ситуації? Як плануєте застосувати отримані знання в майбутньому?

- Навчання: Що б ви зробили інакше, якби ситуація повторилася? Як би ви вчинили, якби не було жодних обмежень у вашому рішенні?

5. Планування дій та фіксація результатів сесії.

6. Підбиття підсумків. Позитивними наслідками супервізії для соціальних працівників можуть бути:

- Усвідомлення пріоритетів у власній діяльності.

- Підвищення кваліфікації в застосуванні ефективних методів і інструментів для надання соціальних послуг.

- Розвиток здатності до ефективного вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних із виконанням професійних обов'язків.

- Свідоме дотримання етичних стандартів під час роботи.

- Зростання відповідальності за виконання своїх професійних обов'язків.

- Запобігання професійному вигоранню.

- Збільшення мотивації до професійного розвитку.

Позитивні наслідки проведення супервізії для постачальників соціальних послуг можуть включати:

- оптимізацію робочого навантаження співробітників, виявлення потреб у підвищенні кваліфікації та створення сприятливих умов для їх професійного зростання;

- ефективніше розподілення обов'язків та поліпшення організації процесу супроводу випадків;

- дотримання державних стандартів під час надання соціальних послуг;

- запобігання та ефективне вирішення конфліктних ситуацій.

Серед ключових елементів результативної супервізії можна виділити:

- регулярні контакти між супервізором і супервізованим;

- чесність та відкритість в обміні ідеями та перспективами щодо надання послуги;

- систематичний перегляд прогресу у конкретному випадку;

- інші важливі аспекти.

Перша група труднощів стосується прояву автентичності та зрілості супервізора, формування довіри в супервізійних відносинах, дотримання професійних меж та забезпечення багатофункціональності супервізійного процесу. Друга група включає проблеми, що виникають через розбіжності в

уявленнях супервізора та супервізованого щодо мети супервізії, а також наявність рольових або внутрішніх конфліктів. Третя група охоплює складнощі, пов'язані з визнанням статусу супервізора та його професійної компетентності. На нашу думку, подолання цих викликів створює потенціал для розвитку супервізії, що відповідатиме сучасним вимогам і очікуванням.

Супервізія є ефективним інструментом профілактики кризових станів серед соціальних працівників, який дозволяє знижувати ризик професійного вигорання, підвищувати якість надання соціальних послуг і забезпечувати емоційне благополуччя фахівців. У процесі дослідження було встановлено, що супервізія не лише надає можливість для рефлексії та професійного розвитку, але й створює безпечний простір для обговорення складних емоційних ситуацій, що виникають у щоденній практиці соціальних працівників.

Крім того, створення культури супервізії в організаціях соціальної роботи потребує зобов'язання з боку керівництва та підтримки колег, що включає в себе відкрите спілкування, довіру та готовність до спільного навчання. Впровадження супервізії в щоденну практику соціальних служб сприятиме зменшенню рівня стресу та підвищенню задоволеності роботою, що в кінцевому рахунку позитивно позначиться на якості надання соціальних послуг.

Таким чином, супервізія виступає не лише як інструмент підтримки, а й як стратегічний елемент у системі управління соціальною роботою, що має потенціал суттєво підвищити ефективність діяльності соціальних працівників та забезпечити їхнє професійне зростання. Для подальших досліджень доцільно вивчити різноманітні моделі супервізії та їх вплив на різні аспекти соціальної роботи в умовах постійних змін у суспільстві.

РОЗДІЛ 3. ВИВЧЕННЯ АСПЕКТІВ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Методи і організація дослідження умов для профілактики професійного вигорання у сфері соціальної роботи

Професійне вигорання є важливою проблемою, що стосується представників різних професій, проте особливо актуальним воно є для працівників соціальної сфери. Соціальні робітники часто стикаються з високими вимогами, емоційним напруженням та психологічними навантаженнями, що можуть призвести до значних наслідків для їхнього фізичного і психічного здоров’я. В умовах постійного стресу та нестабільності, які часто супроводжують цю професію, необхідність впровадження ефективних методів профілактики вигорання стає надзвичайно важливою.

Для аналізу явища професійного вигорання серед соціальних працівників територіального центру соціального обслуговування та розробки заходів для його профілактики було здійснено діагностику рівня вигорання. У результаті цього дослідження 30 соціальних працівників були розділені на дві групи: контрольну та експериментальну, кожна з яких налічувала по 15 осіб.

На початковому етапі експерименту було проведено анкетування та оцінювання психологічного стану працівників. У формувальному етапі експериментальної групи організовано індивідуальні консультації, психологічні тренінги, комплекси фізичних вправ для релаксації та тімбілдінгові заходи як методи профілактики. Через три місяці, на заключному етапі дослідження, були повторно застосовані ті ж діагностичні методики для оцінки можливих змін у контрольній та експериментальній групах.

У дослідженні виділено два основних критерії професійного вигорання: емоційно-ціннісний та поведінковий. Емоційно-ціннісний критерій включає

показники, такі як тривожність, психоемоційне виснаження та професійна мотивація. Поведінковий критерій характеризується особистісним віддаленням, зменшенням особистих досягнень і деперсоналізацією. Встановлено чотири рівні вигорання: низький, середній, високий та вкрай високий.

Для здійснення дослідження було обрано кілька тестових методик, які комплексно відображають стан респондентів і виявляють специфіку професійного вигорання соціальних працівників. У процесі вибору методик було зосереджено на таких показниках, як тривожність, особистісне віддалення, професійна мотивація, емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень.

Розглянемо більш детально Шкалу тривоги Ч. Спілбергера, яка була створена в 1970 році. Інша її назва, що містить більше деталей, – Тест «Шкала реактивної та особистісної тривожності» Спілбергера. Ця шкала є однією з найбільш швидких і ефективних методик для самостійного вимірювання тривожності, забезпечуючи об'єктивну оцінку рівня тривожності на момент проведення опитування.

Шкала тривоги Ч. Спілбергера є унікальною методикою, яка дозволяє оцінити реактивну тривожність як тимчасовий стан та особистісний рівень тривожності як стабільну характеристику індивіда. Важливо розглянути, що таке реактивна тривожність: це стан, який відображає актуальний рівень тривожності суб'єкта в конкретний момент. Він може проявлятися через різні емоції, зокрема емоційний стан соціальних працівників у контексті даного дослідження. До таких емоцій належать напруга, занепокоєння, заклопотаність та нервозність, які виникають під час проходження тесту в цій конкретній ситуації. Ці емоційні стани можуть бути наслідком реакції на екстремальні чи стресові ситуації, а також варіюватись за інтенсивністю та динамікою протягом часу [19, с. 192].

Методика, запропонована Ч. Спілбергом, має унікальну можливість диференціювати тривожність як особистісну рису та як стан. Процес вимірювання тривожності є надзвичайно важливим, оскільки якість та

всебічність отриманих даних дозволяють підбирати ефективні методи для зниження рівня тривожності. Вимірювання тривожності як властивості особистості є ключовим, оскільки ця характеристика часто визначає поведінку індивіда. Важливо зазначити, що певний рівень тривожності є необхідною складовою життєдіяльності людини, оскільки у кожного з моменту народження і залежно від життєвих обставин формується свій оптимальний (бажаний або фактично досягнутий) рівень тривожності, який можна назвати корисним [19, с. 191].

Дослідимо більш глибоко шкалу тривоги Ч. Спілберга, яка поділяється на дві підшкали. Перша підшкала вимірює ситуативну тривожність, що фіксує поточні відчуття респондентів під час проходження тесту. Цей стан, який характеризується напруженням, тривогою та нервозністю, є реакцією на стресові ситуації. Інтенсивність і динаміка цього стану можуть змінюватися залежно від рівня тривожності. Друга підшкала оцінює рівень особистої тривожності, фокусуючись на більш стабільних аспектах особистості, таких як схильність до тривоги, а також відчуття спокою, впевненості та безпеки.

Необхідно з’ясувати, що таке особистісна тривожність. Це тривала характеристика особистості, яка вказує на індивідуальну схильність до тривоги. Крім того, особистісна тривожність передбачає тенденцію до сприйняття різноманітних загрозливих ситуацій. Таким чином, особистісна тривожність виступає як конституційний фактор, що визначає схильність особи до сприйняття небезпеки в багатьох контекстах.

У випадку високого рівня особистісної тривожності будь-яка ситуація може сприйматися як стресова, що веде до значного підвищення рівня тривоги. Якщо розглядати особисту тривожність як особливість, вона активізується у відповідь на стимули, які інтерпретуються людиною як небезпечні. Люди з високим рівнем тривожності часто сприймають загрози для власної самооцінки та життєдіяльності. Таким чином, в залежності від широкого спектра ситуацій, така особа може демонструвати інтенсивний стан тривоги.

Якщо тест вказує на високий рівень особистісної тривожності у респондента, це може свідчити про його схильність до тривожних реакцій у різних ситуаціях. Виявлення надзвичайно високого рівня особистісної тривожності вказує на можливі емоційні та невротичні розлади, а також психосоматичні захворювання, що вимагає консультації у фахівців відповідного профілю.

Щодо методики проведення тесту тривоги Спілбергера, спочатку важливо уважно ознайомитися з наведеними реченнями. Далі слід закреслити цифру в відповідній колонці, яка відповідає стану опитуваного згідно з кожним запитанням. Важливо надавати відповіді швидко, без зайвих роздумів, оскільки серед запропонованих варіантів немає правильних або неправильних відповідей.

Наступною методикою, що заслуговує на увагу в науковому середовищі, є методика «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова. Українська дослідниця Н. Бещук-Венгерська підкреслює, що ця методика дозволяє дослідити прояви професійного вигорання за трьома основними синдромними показниками: психоемоційним виснаженням, особистісним дистанціюванням та професійною мотивацією [49, с. 52].

Першим етапом ознайомлення з цією методикою є розкриття сутності терміна «психічне вигорання». Згідно з думкою автора, це психологічне явище проявляється у дисфункціональних установках і поведінці, а також у зниженні професійної мотивації у індивідів [35].

Міщук О. акцентує увагу на тому, що вигорання є важливим аспектом стресу. Тому дослідження професійного вигорання є ключовим для глибшого розуміння хронічних стресорів, пов’язаних із трудовою діяльністю. Вигорання слід вважати наслідком професійного стресу, який проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень внаслідок впливу різноманітних робочих вимог-стресорів. Процес розвитку вигорання відбувається, коли адаптаційні ресурси особи вичерпуються, а можливості ефективного використання залишаються недостатніми. Ця методика служить для діагностики та виявлення особливостей професійного вигорання, що

дозволяє всебічно аналізувати його за низкою критеріїв [22, с. 109]: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, професійна мотивація.

Одна з ключових особливостей цієї методики полягає в можливості аналізувати професійне вигорання на трьох рівнях: міжособистісному, особистісному та мотиваційному [49, с. 56]. Головною метою методики О. Рукавішнікова є комплексна діагностика психічного вигорання, яка охоплює різні підструктури особистості. Як і попередньо розглянута методика, методика «Визначення психічного вигорання» також включає кілька шкал, що відображають ступінь і особливості професійного вигорання, що вимагає детальнішого аналізу їх значення. Першою шкалою є психоемоційне виснаження, яке визначається як хронічний стан фізичного та емоційного втомлення, що виникає внаслідок перевантаження на роботі, особистих вимог і тривалого стресу [38]. Її завдання полягає у відображенні рівня постійної втоми, як фізичної, так і емоційної, а також виявленні ступеня байдужості та відсторонення.

Наступна шкала фокусується на явищі особистісного віддалення, яке являє собою специфічну форму соціальної дезадаптації у професіоналів, таких як соціальні працівники, що працюють з людьми. Це явище виявляється через зменшення соціальних контактів, зростання дратівливості, нетерпимість у спілкуванні та негативне ставлення до інших.

Професійна мотивація є показником рівня зацікавленості, ентузіазму та альтруїзму, пов'язаних із трудовою діяльністю. Основні аспекти професійної мотивації включають продуктивність виконання завдань, оптимістичне ставлення до роботи, інтерес до неї, самооцінку та успіх у взаємодії з людьми. Вона характеризується готовністю до виконання обов’язків, активною зацікавленістю та прагненням працювати.

Кожна шкала має своє кількісне значення, що дозволяє на основі результатів тестування визначити рівень психічного вигорання. Варто відзначити, що обробка даної методики є досить простою. У контексті її особливостей слід зазначити, що вона широко використовується для

дослідження професійного вигорання серед соціальних працівників. Це зумовлено тим, що методика спеціально адаптована для професій, які пов'язані із соціальною відповідальністю та великою кількістю осіб, які потребують допомоги, наприклад, соціальних працівників, педагогів та інших фахівців соціальної сфери. Вважаємо, що різноманіття тестових методик дозволяє об'єктивно вивчати природу та специфіку професійного вигорання у соціальних працівників.

Третьою методологією, обраною для проведення дослідження, став діагностичний тест «Психологічне вигорання у професіях системи «людина-людина», розроблений Н. Водоп'яновою та О. Старченковою на основі моделі Х. Маслача та С. Джексона. Цей тест був описаний Р. Зозуляк-Случик та Б. Ковбас у навчальному посібнику «Етика соціально-педагогічної діяльності» [13].

На початку звернемо увагу на концептуальний підхід до професійного вигорання, запропонований Х. Маслач і С. Джексоном. Дослідниця Н. Мусатенко відзначила, що психічне вигорання, як явище, включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та зменшення професійних досягнень [37, с.11-12]. Х. Маслач акцентував на необхідності розуміти емоційне вигорання в контексті «професійного вигорання». Цей підхід дозволяє досліджувати дане явище через призму професійної деформації спеціаліста під впливом стресових факторів на робочому місці. Саме Х. Маслач уперше виокремив тріаду компонентів, що складають професійне вигорання. У цьому контексті вигорання слід розглядати як кризу, що виникає внаслідок трудової діяльності загалом, а не лише внаслідок міжособистісних конфліктів на роботі [51, с. 102].

Дослідники, що займаються вивченням професійного вигорання, зокрема С. Максименко та Т. Зайчикова, визначили три категорії соціально-психологічних і особистісних факторів, які можуть сприяти виникненню синдрому «професійного вигорання». До цих категорій належать: особистісні, ситуативні та професійні фактори [37].

Особистісні детермінанти. Ці фактори в основному відображають соціально-економічну нестабільність. Представники професій, що передбачають взаємодію «людина-людина», зокрема соціальні робітники, першими стикаються з труднощами і викликами, пов'язаними із соціально-економічною ситуацією, що, у свою чергу, впливає на якість їхньої роботи. Також до особистісних детермінантів можна віднести почуття незахищеності, нестабільності, а також соціальну та міжособистісну ізоляцію. За словами авторів, до цих факторів входять також «Я-концепція» та низька професійна мотивація.

Наступною категорією чинників є ситуативні аспекти, які охоплюють соціальні порівняння та оцінки інших, відчуття несправедливості, нерівність у стосунках, а також негативні або проблемні взаємини з колегами і підлеглими.

Третій сегмент стосується професійних факторів, які пов’язані з труднощами та викликами, що виникають у рамках професійної діяльності. Сюди відносяться: складні когнітивні комунікації, емоційно насичені ділові взаємодії, постійна потреба в саморозвитку і підвищенні професійної кваліфікації, нестабільні професійні обставини, здатність приймати складні рішення, самоконтроль, а також монотонність роботи і необхідність творчого пошуку [51, с. 99].

Щодо феномена професійного вигорання, дослідниця О. Міщук визначає його як «сукупність стійких симптомів, що виявляються в негативних емоційних переживаннях та установках стосовно професійної діяльності та учасників ділового спілкування». Професійне вигорання може розглядатися як наслідок психічного виснаження, пов'язаного із професійною діяльністю [31].

Група фахівців, до якої входять О. Льошенко, В. Кондратьєва та В. Бойко, підкреслює, що процес вигорання є тривалим. Вони в своїх дослідженнях пропонують таку періодизацію професійного вигорання [32, с. 107]:

– 1: 3–5 років;

– 2: 5–15 років;

– 3: 10–20 років.

З огляду на всі аспекти, емоційне та професійне вигорання виникає під впливом кількох факторів, серед яких можна виділити втрату позитивних емоцій, відсутність співчуття як до клієнтів, так і до колег, низьку самооцінку та негативне ставлення до виконуваної роботи.

Тепер звернемо увагу на особливості тестування на предмет «Психологічного вигорання» у професіях, пов'язаних із взаємодією між людьми. Основною метою цієї методики є визначення рівня професійного вигорання. Назва тесту вказує на те, що його цільовою аудиторією є працівники у сфері «людина-людина», до яких, як зазначалося раніше, належать соціальні робітники. Оскільки ця методика ґрунтується на теорії синдрому вигорання Х. Маслач і С. Джексона, ми можемо визначити ключові показники синдрому вигорання у соціальних робітників, такі як: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень [37, с. 11-12].

Цю методику можна класифікувати як експрес-тестування, оскільки вона містить 22 запитання і для її проходження необхідні лише бланк для відповідей та ручка. Однією з основних переваг цієї методики є її швидкість, що робить її особливо корисною в ситуаціях, де потрібно терміново провести опитування.

На основі отриманих результатів, зібраних за цією методикою, можна розробити програми для подолання синдрому «професійного вигорання», які можуть бути адаптовані як для окремих осіб, так і для колективів. Це є особливо актуальним у рамках нашого дослідження, оскільки воно буде проводитися серед соціальних робітників.

У даній роботі були проаналізовані методики оцінки професійного вигорання, зокрема шкала тривоги Спілбергера, методика визначення психічного вигорання О. Рукавішнікова, а також тест «Психологічне вигорання у професіях системи «людина-людина», адаптований Н. Водоп'яновою та О. Старченковою на основі моделі Х. Маслача і С. Джексона. Ці методи будуть використані для проведення нашого дослідження. На підставі зазначених інструментів ми вивчали рівень тривожності, особистісного дистанціювання,

професійної мотивації, емоційного виснаження, деперсоналізації та інших проявів професійного вигорання серед соціальних працівників.

Результати дослідження є важливими та корисними, оскільки вони в певній мірі відображають специфіку проявів професійного вигорання у соціальних працівників в умовах прифронтового міста. Це створює можливості для розробки комплексу заходів щодо профілактики професійного вигорання, адаптованих до викликів воєнного часу.

3.2. Оцінка результатів профілактичних стратегій вигорання у соціальних працівників територіального соціального обслуговування

Проблема професійного вигорання в соціальних працівників є актуальною темою у сучасній соціології та психології. В умовах зростаючих вимог до професійної діяльності та емоційного навантаження, яке виникає внаслідок роботи з вразливими групами населення, вигорання стає серйозною загрозою для ефективності соціального обслуговування. Соціальні працівники, які надають допомогу в умовах невизначеності та криз, часто стикаються з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистісної задоволеності від роботи.

Важливість оцінки результатів профілактичних стратегій вигорання в цій сфері зумовлена необхідністю підтримки психоемоційного благополуччя працівників, що, в свою чергу, сприяє підвищенню якості надання соціальних послуг. Реалізація ефективних профілактичних заходів може запобігти виникненню вигорання, зберегти професійну мотивацію та поліпшити загальну атмосферу в колективі.

Дослідження ефективності різних профілактичних стратегій вигорання у соціальних працівників територіального соціального обслуговування дозволить не лише визначити їх вплив на рівень стресу та емоційного виснаження, а й розробити рекомендації для оптимізації умов праці в цій важливій професійній

сфері. З огляду на вищезазначене, метою даної роботи є всебічна оцінка результатів впровадження профілактичних стратегій вигорання серед соціальних працівників, що працюють у системі територіального соціального обслуговування.

На основі розглянутих раніше методик оцінки рівня професійного вигорання було проведено дослідження серед соціальних працівників. У дослідженні використано три різні тести.

Розглянемо результати дослідження детальніше. Згідно з тестуванням за Шкалою тривоги Спілбергера (STAI), результати показали наступні дані. У загальному підсумку було опитано 30 працівників. У більшості учасників спостерігалася помірна (ситуативна) тривожність, тоді як рівень особистісної тривожності залишався низьким. Жоден із працівників не продемонстрував високого рівня тривожності. Для кращого розуміння отриманих результатів за шкалою тривоги Спілбергера доцільно звернутися до відповідних таблиць «Табл. 3.1.».

Таблиця 3.1.

Показник тривожності

Показник	**Рівень**		
	Низький (до 30 балів)	**Середній (31-45 балів)**	**Високий (від 45 балів)**
Тривожність реактивна	40%	60%	0
Тривожність особистісна	77%	24%	0

Виходячи з візуалізованих результатів опитування, проведеного за шкалою тривоги Спілбергера, можна зробити висновок, що значна частина соціальних робітників демонструє помірний рівень реактивної тривожності (60%) та низький рівень особистісної тривожності (24%). Ці дані свідчать про те, що рівень професійного вигорання серед соціальних робітників може бути

знижено за допомогою різних фізичних вправ, спрямованих на розслаблення, технік релаксації та індивідуальних консультацій.

Наступним інструментом дослідження стала Методика «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова. На цьому етапі опитування взяли участь 30 працівників. Результати, отримані в ході цього дослідження, представлені в «Табл. 3.2.».

Таблиця 3.2.

Визначення психічного вигорання

Показник	**Рівень**		
	Низький	**Середній**	**Високий**
Психоемоційне виснаження	17%	74%	20%
Особистісне віддалення	60%	37%	4%
Прифечійна мотивація	54%	34%	7%

Дослідження виявило, що серед соціальних працівників, які взяли участь у опитуванні, спостерігається середній рівень психоемоційного виснаження. Однак також є випадки, коли у деяких респондентів зафіксовано надзвичайно високий ступінь психічного вигорання, особливо в контексті професійної мотивації. З огляду на отримані результати, ключовим завданням є вивчення питань психоемоційного виснаження та професійної мотивації через впровадження тренінгових програм. Наступним кроком буде аналіз результатів тесту «Психічне вигорання», розробленого Н. Водоп'яновою та О. Старченковою, що базується на моделі К. Маслач і С. Джексон «Табл. 3.3.».

Таблиця 3.3.

Методика К. Маслач і С. Джексон

Показник	**Рівень**

	Низький	**Середній**	**Високий**
Редукція особистих досягнень	13%	17%	70%
Емоційне виснаження	7%	70%	24%
Деперсоналізація	67%	17%	7%

Результати анкетування вказують на значну редукцію особистих досягнень серед співробітників, а також на середній рівень емоційного виснаження. У зв'язку з цими даними, важливим є проведення індивідуальних співбесід за участю супервізора та психолога для роботи над проблемами деперсоналізації та зниження особистих досягнень.

Аналіз отриманих результатів свідчить про потребу соціальних працівників у реалізації ряду ініціатив, спрямованих на підвищення мотивації та зменшення тривожності і психоемоційного стресу. Повномасштабна війна внесла суттєві зміни в життя людей і створила додаткові виклики для професіоналів у галузі соціальної роботи.

Отже, одним із ключових аспектів підтримки професійної мотивації є забезпечення психологічного та фізичного благополуччя. Серед ефективних заходів для цього можна виділити виконання спеціальних вправ, спрямованих на подолання тривожності.

У процесі нашого дослідження соціальних робітників було класифіковано на дві категорії: контрольну та експериментальну. Для експериментальної групи організовано індивідуальні консультації з працівниками, які виявили бажання взяти участь. Тематика консультацій охоплювала методи зниження психологічного напруження та безпечного вираження емоцій. Загалом було проведено три консультації. У ході роботи було відібрано прості фізичні вправи для щоденного виконання, спрямовані на розслаблення спини, ніг і шийного відділу, а також техніки самооборони. Запроваджено нову традицію — в останній робочий день кожного місяця відвідувати місцевий парк для прогулянок і відпочинку на природі. Крім того, на початку оперативних нарад

(понеділок, середа, п’ятниця) введено «5 хвилинку здоров’я», що передбачає виконання фізичних вправ.

У випадку виявлення симптомів професійного вигорання, таких як зниження мотивації до роботи та підвищена тривожність, для соціальних працівників важливо регулярно проводити заняття фізичною культурою та навчання самообороні. Щодо фізичних вправ, зокрема виробничої гімнастики, слід зазначити, що вона охоплює широкий спектр вправ. Однак ми зосередимося на тих з них, які є найбільш релевантними для соціальних працівників. Враховуючи їх напружений робочий графік, ми орієнтуємося на комплекс ефективних вправ, які займають небагато часу.

Розглянемо комплекс із п’яти груп вправ, названий «7-хвилинна розминка», який проводився перед кожною оперативною нарадою:

1) Вправи для зняття напруги з очей.

2) Розминка шиї та рук, що включає нахили голови та тулуба, а також обертання рук у суглобах у різні сторони, виконуючи ці вправи в сидячій позиції.

3) Розминка хребта для зменшення навантаження на спину: необхідно стояти прямо, підняти руки вгору і, ставши на носочки, тягнутися пальцями вгору. У такому положенні залишатися 10 секунд, повторивши вправу 10 разів для досягнення ефекту.

4) Ходьба на місці в приміщенні, яка сприяє розминці гомілкових суглобів; при виконанні босоніж ця дія також має масажуючий ефект для стоп.

5) Дихання животом.

Оскільки основною метою нашої дослідження є запобігання професійному вигоранню у соціальних працівників, доцільно провести комплексний тренінг, що включає різноманітні вправи, спрямовані на виявлення та усунення ключових чинників вигорання. Було вирішено, що проведення тренінгу доречно доручити психологу, оскільки саме цей фахівець здатен забезпечити високу ефективність занять і надати кваліфіковані відповіді

на запитання, які хвилюють соціальних працівників у контексті професійного вигорання.

Для організації тренінгу був запрошений практичний психолог, який мав добру обізнаність із соціальними працівниками. Експериментальна група соціальних робітників була поділена на дві підгрупи (по 7 і 8 осіб). Перший етап тренінгу був спрямований на створення позитивної атмосфери і формування відповідного настрою серед учасників. На початку були визначені правила проведення, які включали: відкритість у спілкуванні, відсутність критики, активну участь, взаємоповагу і довіру.

Однією з перших вправ стала «Моя колега…». Суть цієї вправи полягала в тому, що учасники, сидячи у колі, по черзі називали ім’я своєї колеги праворуч та ділилися інформацією про її професійні та особисті якості, а також згадували цікавий випадок зі свого минулого досвіду взаємодії з цією колегою.

Отже, можна констатувати, що основним завданням є створення атмосфери знайомства та комунікації. Наступна вправа носила цілеспрямований характер і була названа «Мене турбує у моїй роботі ...». Головною метою цієї вправи стало виявлення і обговорення проблем, які викликають занепокоєння у соціальних працівників. Кожен учасник на окремому аркуші записав свої переживання стосовно професійної діяльності, після чого ці записки були зібрані в так звану «шляпу проблем».

Згодом психолог озвучив ці записи і провів їх обговорення. Для досягнення більшого ефекту до вправи була додана рефлексія на тему «Синдром професійного вигорання». Під час цієї рефлексії соціальні працівники отримали інформацію про емоційне виснаження, професійне вигорання та їх симптоми. Наприкінці учасники поділилися своїми спостереженнями щодо симптомів вигорання, які вони спостерігають у своїй роботі.

Наступною вправою стала «Склянка». Метою цієї вправи є більш глибоке усвідомлення природи стресу, з яким часто стикаються професіонали в галузі соціальної роботи. Для її реалізації потрібні склянка, аркуші паперу та ручка.

Соціальні працівники повинні записати на папірцях свої найважливіші цінності. Після цього всі аркуші поміщаються в склянку, яку психолог розбиває. Далі розпочинається обговорення відчуттів учасників та їхніх бажань після цієї дії.

Після виконання вправи була проведена рефлексія, оскільки досвід, пережитий учасниками під час розбиття склянки, викликав стресову реакцію. Таким чином, реакція на цю ситуацію відображає типові реакції на життєві стресори, з якими часто стикаються соціальні працівники.

Професійне вигорання соціальних робітників супроводжується емоційним компонентом, оскільки робота з літніми людьми, особами з інвалідністю та одинокими громадянами є складною та виснажливою. Це створює потребу в вправах, що сприяють розкриттю суті та особливостей емоційного напруження.

Наступною вправою планувалося провести «Намалюй емоцію». Проте при спробі реалізації виникли труднощі, зокрема опір соціальних працівників до малювання. В результаті, вправа була замінена на «Намалюй клієнта».

Для виконання цієї вправи необхідно було лише аркуш формату А4 і кольорові олівці. Основним завданням було створити не образ конкретного клієнта, а узагальнений портрет того, що найбільше виснажує у взаємодії з емоційно складними клієнтами. Після цього, за участю психолога та спеціаліста з соціальної допомоги, учасники тренінгу колективно проаналізували та виявили спільні характеристики цього вигаданого «найскладнішого» клієнта. Як з’ясувалося, вони мають спільні риси – це переважно самотні люди, яких покинули близькі, і які мають обмежене коло спілкування. Соціальним працівникам було запропоновано розробити життєві історії цих клієнтів та спробувати уявити себе на їхньому місці, відповідаючи на такі запитання:

1) Які емоції ви б відчували в подібній ситуації?

2) Які події могли б відбуватися у вашому житті?

3) Про що б ви могли спілкуватися з людьми, що оточують вас? Які історії ви б їм розповіли?

На завершення, учасники обговорили причини та проблеми, що впливають на емоційний стан цих клієнтів.

На завершення тренінгу була проведена творча вправа під назвою «Мій емоційний стан під час виконання службових обов'язків». Основною метою цього завдання було показати, як підтримувати емоційний контроль під час роботи. Учасники ділилися своїми способами збереження емоційної стабільності в стресових ситуаціях, обговорюючи методи та прийоми, які використовують для повернення до емоційного балансу. Це сприяло неформальному обміну досвідом у сфері емоційного самоконтролю серед соціальних працівників. Таким чином, вправа стала комбінованим методом підтримки в управлінні складними емоційними ситуаціями на робочому місці. У заключній частині психолог запропонувала різноманітні техніки для зняття психологічної напруги, зокрема дихальну гімнастику, метод малих ковтків води, вправу «метелик» та інші техніки, такі як «Точки опори: контроль стоп, спини, очей, рук», «відпускання каміння» та психотерапевтичні практики, включаючи «гримасу».

Техніка «Контроль стоп, спини, очей та рук»

Техніка передбачає зайняття стійкої позиції, максимально зручної для людини, з наявністю опори для спини (наприклад, стілець або стіна). Завдяки кільком точкам опори і контакту, особа має змогу вийти з панічного стану і знизити рівень стресу, уникаючи травматизації. Важливо чітко усвідомити ці точки.

Основні аспекти даної техніки:

- Стопи: Першою точкою є ноги. Соціальні працівники навчилися, що при отриманні тривожної інформації їм слід зосередитися на своїх ногах. Контакт із стопами сприяє відчуттю можливості руху.

- Спина: Другою точкою є спина. У разі наявності опори, її слід використовувати. Якщо відчувається страх, важливо притулитися до стіни або спинки стільця.

- Очі: Третя точка – це очі. Слід озирнутися, і якщо поруч є інші люди, встановити з ними зоровий контакт. У стресових ситуаціях розширюються зіниці, що дозволяє охопити більше об'єктів. Коли зображення «пливе», корисно кліпнути очима і знайти яскравий предмет для концентрації.

- Руки: Четвертою точкою є руки. Рекомендується стиснути і потім розтиснути їх, потерти. Цей процес допомагає вийти зі стану стресу.

- Обійми: Наступний крок – обійняти себе. Це важливо, оскільки в умовах сильного стресу може виникнути втрата зв’язку з тілом, і обійми допомагають відновити цей зв’язок.

Необхідно пам’ятати, що тільки тіло здатне витримати напруження, з яким ми стикаємося. Дослідниця Т. Хвостенко розробила методику «Відпускання каміння», що доповнює цю техніку.

Основною метою є зменшення рівню ситуативної та особистісної тривожності, використовуючи методи експресивно-емоційної дії.

Згідно з результатами тестування Спілберта, більшість працівників продемонстрували середній рівень рекреативної тривожності. Враховуючи це, було доцільно запровадити вправу «Відпускання каміння» Т. Хвостенко для її корекції. Детальніше з описом цієї вправи можна ознайомитися в Додатку К. Щодо психотерапевтичної техніки, то рекомендується простукування грудної клітки. Для цього слід з'єднати руки, імітуючи пташок, і з ритмічністю один удар на секунду чергувати руки, супроводжуючи процес повторенням слів: «Я впораюся, ситуація складна, але я це зроблю». Ця вправа допоможе нормалізувати серцебиття, тому важливо дотримуватися ритму одного удару на секунду; частіше виконання може призвести до пришвидшення серцебиття.

На основі отриманих даних дослідження виявлено, що соціальним працівникам необхідно комплексне вирішення проблем професійного та емоційного вигорання. У зв'язку з цим було запропоновано ряд вправ, спрямованих на розв'язання цих питань. Індивідуальні та групові психологічні вправи, тренінги, фізичні активності, тім-білдинг, а також впровадження нових колективних традицій мають на меті вирішення проблеми професійного

вигорання серед соціальних працівників територального центру соціального обслуговування.

У результаті проведеного дослідження виявлено, що соціальні працівники стикаються із середнім рівнем рекреативної тривожності, що вимагає активних заходів для профілактики та подолання емоційного вигорання. Запровадження вправи «Відпускання каміння» та технік простукування грудної клітки демонструє ефективність у нормалізації психологічного стану працівників. Важливим є створення комплексної системи підтримки, яка включає індивідуальні та групові психологічні практики, тренінги, тім-білдинг та нові колективні традиції. Ці заходи сприятимуть підвищенню стійкості соціальних працівників до стресових ситуацій, покращенню їх емоційного стану та загальному підвищенню ефективності роботи в умовах викликів сучасного суспільства.

ВИСНОВОК

Дослідження професійного вигорання в соціальній сфері та його профілактики через супервізію підтверджує значення цієї теми в сучасних умовах, де соціальні працівники піддаються значному емоційному навантаженню. Професійне вигорання, яке виникає внаслідок постійного стресу, високих вимог та недостатньої підтримки, може негативно впливати не лише на індивідуальне здоров’я працівників, але й на якість соціальних послуг, що надаються.

У першому розділі роботи розглянуто теоретичні основи професійного вигорання, включаючи його визначення, етапи розвитку та основні причини. Було підкреслено, що вигорання є не лише особистісною проблемою, але й організаційною, що вимагає комплексного підходу до вирішення. Правові та етичні аспекти соціальної роботи також відіграють важливу роль у запобіганні вигоранню, адже соціальні працівники повинні мати можливість реалізовувати свої професійні обов’язки в умовах підтримки та безпеки.

Другий розділ акцентував увагу на супервізії як інструменті профілактики вигорання. Супервізія забезпечує не лише професійну підтримку, але й емоційну, створюючи простір для обговорення важких ситуацій та емоційних переживань. Аналіз ефективності супервізії показав, що вона може суттєво знижувати рівень стресу і вигорання, підвищуючи задоволеність роботою та мотивацію працівників. Практичні рекомендації для соціальних працівників, які були розроблені на основі проведеного аналізу, включають регулярні супервізійні зустрічі, участь у групових дискусіях та навчальних програмах, що сприяють розвитку професійних навичок.

Третій розділ дослідження присвячений специфіці роботи соціальних служб територіального обслуговування, де професійне вигорання може бути особливо помітним. Було розглянуто методи організації умов для профілактики вигорання, акцентуючи увагу на важливості командної роботи, колегіальної підтримки та створення здорового робочого середовища.

Таким чином, результати дослідження свідчать про необхідність системного підходу до вирішення проблеми професійного вигорання в соціальній сфері. Впровадження супервізії як стандартної практики в організаціях соціальної роботи може стати важливим кроком у забезпеченні благополуччя працівників та підвищенні якості надання соціальних послуг. Для подальших досліджень варто звернути увагу на розробку нових методик супервізії, що враховують специфіку роботи соціальних служб в умовах криз, а також на дослідження впливу соціальних факторів на професійне вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навчальний посібник / І. В. Астремська. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.

2. Афанасьєва Н. Є. Теоретико-методологічні основи соціально-психологічного тренінгу: навч. посіб. / Н. Є. Афанасьєва, Л. А. Перелигіна. – Х. : ХНАДУ, 2015. – 315 с.

3. Байдак В. Супервізія та інтервізія як ефективні інструменти підтримки спеціалістів психологічних служб. URL: https://lib.iitta.gov.ua/pdf

4. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» : Вісник МГУ. – сер. 14, Психологія. – 2010. - №1. – с. 54-58.

5. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – С. 22-25. Борисова М. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів / М. Борисова // Питання психології. – 2005. – № 2– С. 97-104.

6. Бондарчук Л. В. Профілактика синдрому вигорання в персоналу служби зайнятості: пошуки, проблеми, перспективи. *Ринок праці та зайнятість населення.* 2006. № 2. С. 41– 42.

7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Social Work and Education. – 2017. – № 2. – С. 46-62. URL: http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973

8. Гончарук Н. М. Методика проведення соціально-психологічного тренінгу. Проблеми сучасної психології. – 2010. – Вип 7. – С. 140–159.

9. Гришина Т.В. Соціальне залучення людей старшого віку: порівняльний аналіз українського та європейських суспільств: автореф. дис. ...

канд соц. наук: 22.00.04. Київський національний університет ім. Т.Г. Шевченка, 2015. 24 с.

10. Давиденко Г. В. Проблеми освітньої та соціальної інтеграції людей з інвалідністю у країнах Європейського Союзу / Г. В. Давиденко // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». - Вип. 5. - Т. I (52). - Дод. 1. - К. : Гнозис, 2014. - С. 122-130. - (Темат. вип. «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору»).

11. Демографічний щорічник: населення України 2021. URL: http://db.ukrcensus.gov.ua/PXWEB2007/ukr/publ_new1/2022/zb_nasel%20_2021.pdf

12. Джуган В.В., Джуган Р.І. Дефініція "люди похилого віку", як категорія соціальної роботи. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: "Педагогіка. Соціальна робота". 2022. № 1 (50). С. 77-80.

13. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна політика і соціальна робота. - 2003. - №1. – С.16-22

14. Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціальнопедагогічної діяльності / Т. В. Журавель. – С. 28.

15. Забродський М. М. Педагогічна психологія: курс лекцій. Київ : МАУП, 2010. 189 с.

16. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 року: міжнародний документ // Організація Об’єднаних Націй / URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text

17. Закон України. Про службу в органах місцевого самоврядування. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3077-20#Text

18. Закон України. Про соціальні послуги. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text

19. Зозуляк-Случик Р., Ковбас. Б. Етика соціально-педагогічної діяльності: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Івано- Франківськ: Симфонія форте, 2011. 212 с.

20. Іванова І.Б. Методи соціальної роботи (на основі державних стандартів соціальних послуг). Київ: Університет «Україна», 2018. 302 с.

21. Ільєнко М. М. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання / М. М. Ільєнко, Д. О. Пузіков // Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. – К. : Університет «Україна», 2008. – С. 306–309.

22. Ісаченко В. Теоретико-методологічні основи використання методу супервізії у закладах соціальної сфери. Соціальна робота та соціальна освіта. 2019. № 2. С. 71-75.

23. Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. / Л. А.Колбіна. Одеса : видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с

24. Коленіченко Т. І. Особливості ефективного навчання студентів супервізорству в умовах вищої школи. Соціальна робота в Україні: теорія і практика : [наук.-метод.журнал]. 2013. №1-2. Київ С.49-57

25. Коленіченко Т.І. Особливості адаптації людей похилого віку до умов нового соціального середовища: автореф. дис. канд пед. наук: 13.00.05 Національний педагогічний університет ім. М.П.Драгоманова, 2010. 25 с.

26. Коляденко Н. В. Синдром професійного вигорання у медичних працівників. *Довідник головної медичної сестри.* 2013. №2. С. 46 –52.

27. Конституція України. Стаття 43. URL: https://constitution.in.ua/articles/43/

28. Конституція України. Стаття 45. URL: https://constitution.in.ua/articles/45/

29. Конституція України. Стаття 46. URL: https://constitution.in.ua/articles/46/

30. Лапіна М.Д. Навчальна супервізія як метод професійної підготовки фахівців соціальної роботи. Теорія та практика сучасної психології. 2016. № 2. С. 89 – 93

31. Лисенкова І., Гончарова Г. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. Психологія. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України, 2018. Хмельникцький. Випуск 3. С. 98-106. URL: file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/1195-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-2350-1-10-20220929.pdf

32. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки, 2021. Випуск 10. С. 105-111.

33. Матвієнко О., Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання URL: http://www.personal.in.ua/

34. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / за заг. ред. канд. медичних наук М.Л. Авраменка. Львів : Вид-во Всеукраїнського центру професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.

35. Міщук О. В. Психологічні чинники професійного вигорання вихователів. ДНЗ: магістерська робота. Київ, 2020. 140 с. URL: https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/45004/1/%d0%a4%d0%9b%d0%a1%d0%9a_2020_053%20%d0%9c_%20%d0%9c%d1%96%d1%89%d1%83%d0%ba%20%d0%9e.%d0%92..pdf

36. Мойсеюк В. Проблема професійного вигорання в соціально-педагогічній роботі. *Український науковий журнал «Освіта регіону – політологія, психологія, комунікації»*. URL: http://social-science.com.ua/article/1133

37. Мусатенко Н. Профілактика професійного згорання: семінар-тренінг для педагогічних працівників. Психолог. Шкільний світ, (40), 2008. С. 11-12.

38. Наґоскі Е. Вигоряння. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі. Харків: Книжний Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2019. 320 с.

39. Парфанович І. І. Соціальна профілактика: курс лекцій. Тернопіль : ТДПУ, 2009. 159 с.

40. Пихтіна Н. П. Основи педагогічної техніки: навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 316 с.

41. Про державну службу. Стаття 62. URL: https://kodeksy.com.ua/pro_derzhavnu_sluzhbu/62.htm#google_vignette

42. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 09.07.2003 № 1058-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#n464

43. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16.12.1993 № 3721-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text

44. Психологія : підручник / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін.; за ред. Ю. Л. Трофімова. Київ : Либідь, 2013. 560 с.

45. Психологу для роботи. Діагностичні методики : збірник / уклад.: М. В. Лемак, В. Ю. Петрище. Вид. 2-ге, виправл. Ужгород : Вид-во Олександра Гаркуші, 2012. 616 с.

46. Пушкар З. М., Войтович Г. М. Соціально-психологічний клімат в колективі та чинники, що впливають на його формування *Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє*. 2013. Вип. 18. С. 133-143.

47. Руденко Л. А. Міжособистісні стосунки як чинник соціального становлення особистості. *Наукові записки УКУ.* 2014. Ч. 4 : Педагогіка. Психологія. Вип. 1. С. 198-199.

48. Сапко Р.І. Становище людей похилого віку. Вісник Львівського університету. Серія соціологічна. 2013. Випуск 7. С. 298-305.

49. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за ред. С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової. Київ: [б.в.], 2006. 365 с.

50. Ситнік С. В. Психологія міжособистісної взаємодії : монографія. Одеса : ФОП Бондаренко М. О., 2020. 350 с.

51. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. (3), 2011. С. 98-100.

52. Словник української мови: в 11 томах. Том 10, 1979. 1441с. URL: http://sum.in.ua/s/umova.

53. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна, М. О. Кононець, О. В. Москаленко, О. І. Боковець, Б. В. Андрійцев. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.

54. Соціальна робота в Україні: перші кроки / під ред. В. І. Полтавця. Київ : КМ Академія, 2020. С. 159–170.

55. Теплинська В. В. Дефініційний аналіз поняття «міжособистісні стосунки». *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка.* 2016. № 6 (303). С. 57-63.

56. Чаплак Я. В., Коновчук Н. С. Попередження та профілактика виникнення емоційного вигорання у представників різних професій. *Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича*. URL: http://www.rusnauka.com/7_NMIV_2010/

57. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Наукові праці. Соціологія.* Випуск 172. Том 184. С. 102–105.

58. Шахова О. Г. Соціальна психологія особистості : навчальний посібник. Харків: Контраст, 2019. 116 с.

59. Шевців З. М. Основи соціально-педагогічної діяльності: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 248 с.

60. Яремчук А. А. Синдром професійного «вигорання», як допомогти педагогу? URL: http://tme.umo.edu.ua/docs/almanax/70.pdf

61. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-in-Social-Work-Statement-IFSW-IASSW-2004.pdf

62. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-global-definition/

63. Maslach, C., Jachson, S. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour. 1981. P. 99-113.

64. Perlman B., Hartman E. Burnout: Summary and Future and Research / Human relations. 1982. V. 35 (4)

65. Savelchuk, I., Bybyk, D., Zhytynska, M., Ivzhenko, I., Mikheiva, O., & Kunytsia, T. (2021). Trends in the Development of Social Work: Postmodern Ideas and Prospects. *Postmodern Openings*, 12(3Sup1), 143-154. https://doi.org/10.18662/po/12.3Sup1/356

66. The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html