

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ДОНБАСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ГОРЛІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІНОЗЕМНИХ МОВ**

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

РЕКОМЕНДОВАНО до захисту
Протокол засідання кафедри
психології
15.11.2024 № 4/3-П

Шейнова Оксана Вікторівна

Кваліфікаційна робота

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО
ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 053 Психологія
галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки
освітньо-професійної програми Практична психологія

Науковий керівник:
канд. псих. наук,
доцент
Резнікова О.А.

Дніпро – 2024

АНОТАЦІЯ

У роботі представлено аналіз проблеми розвитку синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Проаналізовано систему детермінант розвитку синдрому емоційного вигорання особистості та особливості впливу середовища соціальних закладів на формування особистості соціальних працівників. Доведено взаємозв'язок особливостей формування синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників та низки індивідуально-психологічних властивостей їх особистості: адаптаційного потенціалу, системи психологічного захисту, стресостійкості. Запропоновано ефективні методи профілактики та подолання професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Ключові слова: адаптаційний потенціал, емоційне виснаження, професійне вигорання, психологічна напруга, психологічний захист, профілактика, соціальні працівники, стресостійкість.

ANNOTATION

The paper presents an analysis of the problem of the development of "professional burnout" syndrome in social workers. The system of determinants of the development of emotional burnout syndrome and the peculiarities of the influence of the environment of social institutions on the formation of the personality of social workers are analyzed. The interrelation between the peculiarities of the formation of the syndrome of "professional burnout" in social workers and a number of individual psychological properties of their personality: adaptive potential, psychological protection system, stress resistance is proved. Effective methods of prevention and overcoming of professional burnout in social workers are proposed.

Keywords: adaptive potential, emotional exhaustion, professional burnout, psychological stress, psychological protection, prevention, social workers, stress resistance.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	
1.1. Поняття синдрому «професійного вигорання».....	9
1.2. Аналіз поглядів на феномен «професійного вигорання» у сучасній науці.....	12
1.3. Особливості впливу середовища соціальних закладів на формування особистості соціальних працівників.....	16
Висновки до розділу 1.....	19
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	
2.1. Організація і методи проведення дослідження.....	21
2.2. Аналіз специфіки професійного вигорання соціальних працівників та їх індивідуально-психологічних особливостей.....	27
2.3. Взаємозв'язок між рівнями прояву синдрому «професійного вигорання» та індивідуально-психологічними особливостями працівників соціальної сфери.....	43
2.4. Програма профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.....	48
Висновки до розділу 2	73
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78
ДОДАТКИ	89

ВСТУП

Соціальні працівники виконують важливу роль у суспільстві. Вони надають підтримку вразливим групам населення і сприяють соціальній інтеграції та захисту прав людини.

В нашій країні соціальна сфера є однією з найбільш навантажених. Саме соціальні працівники найчастіше страждають від професійного вигорання бо вони працюють у системі «людина-людина» і у своїй роботі постійно стикаються з емоційними переживаннями своїх клієнтів. Соціальна робота вимагає високої емоційної віддачі, психологічної напруги, здатності співпереживати та допомагати людям, але не є престижною в нашій країні, бо оцінюється низькою заробітною платою і означається відсутністю мотивації. Це призводить до того, що більшість соціальних працівників невдоволені ні професійним, ні соціальним статусом своєї діяльності.

Не менш значущим чинником, що сприяє постійному емоційному напруженню працівників є довготривала реформа соціальної сфери України яка втілюється в життя в нашій країні поетапно і поступово. Внаслідок реорганізації низки соціальних структур постійно збільшується і перелік контролюючих органів, яким необхідно постійно звітувати, і кількість функцій та навичок, які мають щоденно виконувати і опановувати соціальні працівники. Таке суттєве збільшення навантаження на працівників призводить до їх емоційного і професійного виснаження.

Перебування соціального працівника протягом тривалого часу в стані підвищеного емоційного напруження призводить до внутрішнього виснаження та особистісної кризи. І такий стан є небезпечним не тільки для спеціалістів, але і для людей, що звертаються до них за допомогою, бо в таких умовах отримання допомоги стає більш складним процесом.

Проблема професійного вигорання працівників соціальної сфери досліджувалася багатьма науковцями в різних країнах. Одною з перших

дослідниць, що почала вивчати професійне вигорання, є Крістіна Маслач. Вона ще у 1981 році розробила інструмент для вимірювання вигорання – «Maslach Burnout Inventory», який зараз широко використовується в сучасних дослідженнях. Разом з Маслач дослідженнями займався один із її співробітників Майкл Лейт, який досліджував динаміку стосунків у професійному середовищі та їх зв'язок з вигоранням. Але першим ввів термін «вигорання» у 1974 році американський психолог Герберт Фрейденбергер. Його дослідження стосувалися особливо соціальних працівників та медичних фахівців. В Україні подібними дослідженнями займалась Олена Писаренко. Вона зосередилась на дослідженні професійного вигорання в соціальних та освітніх установах. Також на пострадянському просторі достатньо відомі роботи вченої Вікторії Бойко, яка в дев'яностих роках минулого століття провела дослідження в галузі психології емоцій і стресу, зокрема професійного вигорання.

Таким чином, *теоретична актуальність* даного дослідження полягає в розширенні наукової бази, в аналізі причин і наслідків цього феномена, в розвитку теорій мотивації і стресостійкості, у певному внеску в психологію праці та в інноваціях в інтервенціях. З точки зору *практичної актуальності* дослідження цього питання доцільне для покращення якості послуг, збереження кадрів і психологічного здоров'я фахівців соціальної сфери а також для забезпечення державі економічної вигоди і покращення професійного розвитку соціальних працівників. *Наукова актуальність* такого дослідження має сенс для поглиблення розуміння процесу вигорання, розробки нових методик діагностики та профілактики професійного вигорання, для покращення державної політики в сфері охорони праці та соціального забезпечення а також для підвищення якості освітніх курсів.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання у соціальних працівників.

Предмет дослідження – психологічні особливості синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Мета дослідження – теоретичним та емпіричним шляхом визначити специфіку «професійного вигорання» у соціальних працівників.

В процесі дослідження було висунуте **припущення** про те, що особливості формування синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників обумовлено низкою індивідуально-психологічних чинників, серед яких виділяються адаптаційний потенціал, система психологічного захисту, стресостійкість.

Відповідно до мети та гіпотези дослідженню визначені такі **завдання**:

1. Визначити теоретичні підстави дослідження проблеми розвитку синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

2. З'ясувати рівень сформованості синдрому професійного вигорання у соціальних працівників.

3. Дослідити індивідуально-психологічні особливості соціальних працівників (адаптаційний потенціал, систему психологічного захисту, стресостійкість) та встановити їх взаємозв'язок із показниками синдрому «емоційного вигорання».

4. Розробити програму профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

У ході дослідження були використані наступні **методи дослідження**: *теоретичні*: аналіз, синтез, порівняння та узагальнення основних психологічних положень про досліджувану тему психологічних особливостей синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників; *емпіричні*: опитування, спостереження, використання спеціальних діагностичних методик, якісний та кількісний аналіз результатів, математично-статистична обробка результатів (лінійна кореляція Пірсона). виділення психологічних особливостей синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Матеріал дослідження і його обсяг, використаний для досягнення поставленої в роботі мети: дослідження включало в себе три основні етапи які були окреслені теоретичними та практичними завданнями.

На першому етапі було проведено теоретичний аналіз наукової і довідникової літератури з проблеми розвитку синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Було окреслено загальну концепцію, мету, гіпотезу та завдання дослідження. Організація емпіричного дослідження полягала у визначенні часу та порядку його проведення, в обґрунтуванні вибірки піддослідних, методів дослідження, а також у відборі надійних та валідних психодіагностичних методик.

На другому етапі були послідовно проведені задані емпіричні процедури. Констатувальна частина дослідження була орієнтована на дослідження індивідуально-психологічних чинників (адаптаційний потенціал, систему психологічного захисту, стресостійкість) розвитку синдрому «професійного вигорання».

На третьому етапі проводилась робота спрямована на побудову програми профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Було проведено аналіз дослідницько-експериментальної роботи, узагальнені одержані результати, сформульовані висновки.

У якості бази дослідження виступили державні установи Волноваського району Донецької області: Волноваське об'єднане управління Пенсійного фонду України Донецької області, Управління соціального захисту населення Волноваської райдержадміністрації, Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Волноваської міської військово-цивільної адміністрації Волноваського району Донецької області, Волноваський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Волноваському районі Донецької області східного міжрегіонального управління міністерства юстиції. У дослідженні прийняли участь 70 фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників, соціальних менеджерів і спеціалістів віком від 32 до 55 років, 8 чоловіків і 62 жінки.

Наукова новизна полягає в тому, що *вперше* було доведено вплив таких індивідуально-психологічних чинників як адаптаційний потенціал, система психологічного захисту, стресостійкість на ступінь прояву синдрому

«професійного вигорання» у соціальних працівників; *одержала емпіричне підтвердження ідея* про визначальне значення порушень емоційного стану працівників у розвитку синдрому «професійного вигорання»; *поглиблено уявлення* про можливості профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників шляхом використання розвивальної програми.

Теоретичне значення дослідження в обґрунтуванні понять професійного вигорання, емоційного виснаження, психологічної напруги, стресостійкості, адаптаційного потенціалу, психологічного захисту; у розширенні знань про індивідуально-психологічні чинники синдрому професійного вигорання; у вивченні розвивального потенціалу програми профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Практичне значення дослідження полягає у розробці програми профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Апробований у дослідженні методичний інструментарій може стати основою моніторингу розвитку синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення та результати дослідження відображено: 1) у збірнику матеріалів VIII міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених «Студенти та молодь – для майбутнього країни» (Бахмут, Харків, листопад, 2024); 2) у збірнику тез IX Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених «Мовна комунікація і сучасні технології у форматі різномірних систем» (Дніпро, листопад, 2024).

Структура й обсяг магістерської роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел із 104 найменувань, 5 додатків. Загальний обсяг роботи викладено на 104 сторінках, із них 74 сторінки основного тексту. Робота містить 7 таблиць і 4 рисунка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Поняття синдрому «професійного вигорання»

Першим хто ввів у науковий обіг поняття "професійного вигорання" став американський психіатр Герберт Фрейденбергер. У 1974 році він описав це явище у своїй статті під назвою «Вигорання персоналу», яка була опублікована в журналі *Journal of Social Issues*, де розглядав симптоми виснаження, емоційного спустошення та зниження мотивації у людей, що працюють у стресових професіях, зокрема в медичних і соціальних службах [99; 101; 102].

Фрейденбергер спостерігав ці симптоми як у себе, так і у своїх колег, що працювали в клініці для наркозалежних у Нью-Йорку. Він використав термін "вигорання" для опису цього стану, проводячи паралель із процесом згоряння, коли щось горить, поки не буде повністю знищене.

Пізніше цей термін і концепція були розвинуті й популяризовані американською психологинею, професором Каліфорнійського університету Крістіною Маслач, яка створила один із найвідоміших інструментів для оцінки вигорання — Маслач Опросник Вигорання (*Maslach Burnout Inventory, MBI*). «Вигорання – плата за співчуття» – так Маслач назвала свою книгу, де наведені результати досліджень, які вона отримала вивчаючи цей феномен. Головна думка її книги полягає в тому, що вигорання є не лише наслідком хронічного стресу, а й тісно пов'язане з емоційною залученістю до роботи, особливо у сферах, де потрібен високий рівень співчуття та емпатії. Маслач стверджує, що професіонали, які працюють з людьми (лікарі, вчителі, соціальні працівники тощо), часто піддаються вигоранню через необхідність постійно взаємодіяти з емоціями та стражданнями інших.

Психологиня дослідила, як організаційні фактори (недостатня підтримка, відсутність балансу між роботою та особистим життям) та особисті фактори

можуть впливати на виникнення вигорання і запропонувала способи попередження цього синдрому через зміни в організації праці та розвиток особистої стійкості [59; 60].

Синдром професійного вигорання, також відомий як «емоційне вигорання», визначається як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, викликаного тривалим і надмірним стресом на роботі. В різних словниках це поняття може мати трохи різні визначення. Так, в медичних словниках вигорання описується як стан, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійних досягнень, що часто виникає у професіях з високим рівнем стресу [27]. В психологічних словниках вигорання визначається як поступовий процес втрати ентузіазму та енергії, який супроводжується почуттям розчарування, безнадійності та відчуженості від професійних обов'язків [36; 75; 76]. А в тлумачних словниках професійне вигорання описується як стан крайнього виснаження, яке виникає внаслідок довготривалої роботи в умовах постійного стресу без належного відпочинку [2; 15; 103].

Синдром «професійного вигорання» (burnout) — це наукове поняття, яке описує стан повного виснаження (фізичного, психічного, емоційного), що виникає внаслідок тривалого стресу на робочому місці. Це не просто тимчасова втома, а стійкий стан, який суттєво впливає на працездатність, емоційний стан і якість життя людини [10; 24; 25; 34; 65; 72].

Залежно від наукової дисципліни поняття «професійного вигорання» визначається по-різному. В психології клінічна психологія розглядає професійне вигорання як синдром хронічного стресу, що виникає внаслідок тривалого емоційного та фізичного навантаження на роботі. Вигорання проявляється в трьох основних компонентах: емоційному виснаженні, деперсоналізації (байдужості або негативному ставленні до роботи) та зниженні професійної ефективності [7; 37]. Психотерапія трактує вигорання як стан, який потребує корекції через психологічну підтримку, втручання або зміну способу життя. Вигорання часто

розглядається як результат конфлікту між особистими очікуваннями та реальністю робочого середовища [5; 10].

Соціологія акцентує увагу на соціальних і організаційних чинниках, які сприяють вигоранню. Це можуть бути недосконалі структури управління, низький рівень підтримки з боку керівництва, токсичне робоче середовище та соціальна ізоляція на роботі. Вигорання в цьому контексті розглядається як соціальне явище, яке виникає через напружені соціальні відносини і культурні норми в організаціях [2; 43; 73].

В медицині охорона здоров'я визначає професійне вигорання як стан, який може впливати на загальний фізичний стан людини, викликаючи різні психосоматичні симптоми, такі як порушення сну, головні болі, проблеми з травленням, а також серцево-судинні захворювання. Вигорання розглядається як фактор ризику для розвитку більш серйозних захворювань [55; 86]. Психіатрія може розглядати вигорання як форму адаптаційного розладу або як стан, що передуює депресії або тривожним розладам [4; 10; 40].

Така організаційна наука як організаційний менеджмент визначає професійне вигорання як проблему, що впливає на ефективність і продуктивність співробітників. Вигорання розглядається як результат неправильного управління робочим навантаженням, недостатнього визнання заслуг співробітників, а також поганих умов праці. Запобігання вигоранню включає створення здорового робочого середовища, збалансованого навантаження та підтримки з боку керівництва [17; 19; 20]. А HR-менеджмент (управління людськими ресурсами) часто визначає вигорання як одну з основних причин текучості кадрів та зниження задоволеності роботою [20; 21].

У педагогіці вигорання розглядається як ризик, який виникає через високе емоційне навантаження і відповідальність, пов'язану з роботою з дітьми та молоддю. Вигорання може впливати на якість викладання, а також на особисте життя педагогів [2; 23; 41].

Етіологи розглядають синдром «професійного вигорання» як результат довготривалого впливу професійного стресу. Деякі моделі розглядають його як дисбаланс між вимогами роботи і ресурсами (як внутрішніми, так і зовнішніми), що доступні для її виконання [32; 33].

Таким чином, кожна наукова дисципліна підходить до визначення і розуміння професійного вигорання зі свого унікального кута, але всі вони визнають, що це складний і багатогранний феномен, який потребує комплексного підходу.

Синдром «професійного вигорання», пов'язаний з тривалим стресом на робочому місці, є широко визнаним феноменом у сучасній науці. Цей синдром офіційно визнаний Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ) і включений у Міжнародну класифікацію хвороб (МКХ-11) як «синдром, пов'язаний з професійним стресом» [62].

Професійне вигорання є серйозним явищем, яке впливає як на індивідуальний рівень, так і на організаційний. Сучасна наука активно досліджує це явище, розробляючи нові методи його діагностики, лікування та профілактики.

1.2. Аналіз поглядів на феномен «професійного вигорання» у сучасній науці

У другій половині ХХ століття феномен вигорання достатньо широко вивчали і відобразили у своїх працях такі зарубіжні вчені як А.Пайнс, М.Буріша, А.Ленгле, К.Маслач, С.Джексон, Г.Дж.Фрейденбергер та Дж.Едельвіч [39; 59; 60; 85; 99]. У сучасній психологічній науці цю проблему у спектрі «емоційного вигорання» працівників соціальних професій ґрунтовно розглядали Т.Марек, Н.Водоп'янова, Л.Ваг, Б.Содерфельдт, А.Серебрякова [14; 18; 58; 85].

Сучасна наука розглядає професійне вигорання як багатовимірне явище, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної ефективності.

Розуміння феномену «професійного вигорання» постійно еволюціонує. Виділяють декілька основних поглядів на це явище, що фокусуються на впливі робочих умов, міжособистісних відносин, а також на ролі індивідуальних факторів, таких як емоційний інтелект і психологічна стійкість.

З точки зору медичного (Герберт Фрейденбергер, Томас Раухер, Гері Купер) і психологічного підходів (Крістіна Маслач, Генрі О'Доннел, Річард Лазарус, Майкл Лейтер) вигорання розглядається як стан хронічного стресу, що призводить до фізичної та емоційної виснаженості. Основні симптоми включають відчуття виснаженості, цинічне або негативне ставлення до роботи, а також зниження професійної ефективності. Важливим аспектом є той факт, що вигорання не вважається окремим захворюванням, але може бути пов'язане з іншими психологічними станами, такими як депресія та тривога [46; 55; 56; 59; 101].

Під час соціального підходу деякі дослідники (Крістіна Маслач, Майкл Пайнс, Вілмар Шауфелі, Герберт Фрейденбергер, Майкл Лейтер) акцентують увагу на соціальних факторах, що сприяють вигоранню, таких як робоче середовище, надмірне навантаження, відсутність підтримки з боку колег та керівництва, а також баланс між роботою та особистим життям. Вигорання також може бути викликано культурними очікуваннями або нормами, що призводять до постійного стресу [56; 59; 60; 99].

Прихильники організаційного підходу (Майкл Лейтер, Арнольд Баккер, Крістіна Маслач, Вілмар Шауфелі, Роберт Карден, Рональд Берк) феномен вигорання часто розглядають як проблему управління в організаціях. З цього погляду вигорання можна запобігти або мінімізувати за рахунок поліпшення умов праці, зміни структури робочих процесів, забезпечення підтримки співробітників та створення позитивної робочої атмосфери [53; 56; 59].

При підході з позиції особистісного розвитку (Абрагам Маслоу, Карл Роджерс, Мартін Селігман, Кен Вілбер, Керол Двек, Еріх Фромм) вигорання іноді розглядається як наслідок відсутності можливостей для самореалізації та розвитку потенціалу і як сигнал до перегляду життєвих цінностей та пріоритетів. Дослідники

вважають, що відновлення після вигорання можливе через розвиток особистісних ресурсів, таких як емоційна стійкість, управління часом і пріоритетами, а також розвиток навичок самоусвідомлення. Вони розробляють теорії, що допомагають зрозуміти, як люди можуть подолати вигорання через особистісний ріст [31; 88].

Маслоу є засновником теорії самоактуалізації, яка розглядає емоційне вигорання через призму особистісного розвитку та потреби досягати потенціалу. Хоча його робота не зосереджена винятково на вигоранні, вона важлива для розуміння мотивації та самореалізації.

Роджерс зосереджується на важливості особистісного розвитку в процесі самореалізації, що допомагає зрозуміти, як незадоволення потреб саморозвитку може призводити до вигорання.

Селігман, як засновник позитивної психології, досліджує зв'язок між добробутом, позитивною мотивацією та зменшенням ризику вигорання через акцент на особистісному розвитку та щасті.

Вілбер розробляє інтегральну модель особистісного розвитку, яка включає багатовимірний підхід до особистісного росту і самопізнання, розглядаючи вигорання як блокування цього процесу.

Двек аналізує зв'язок між «фіксованим» та «зростаючим» типами мислення. Вона розглядає, як відсутність особистісного розвитку та зростаючого мислення може сприяти емоційному вигоранню, тоді як особистісне зростання може запобігати цьому.

Фромм вивчає психологічні аспекти свободи та особистісного розвитку, що можна застосувати до аналізу вигорання як результату невідповідності між бажанням особистісного розвитку і зовнішніми вимогами.

Одним із провідних дослідників у сфері професійного вигорання вважається Крістіна Маслач яка акцентувала свою увагу на ключових компонентах синдрому «професійного вигорання» – на емоційному виснаженні, деперсоналізації та зниженні особистих досягнень [59; 60].

Разом з нею над розробкою концепцій і теорій вигорання співпрацював Майкл Лейтер. Він досліджував зв'язок між робочим середовищем, організаційною культурою та рівнем вигорання серед соціальних працівників [56]. Лейтер розробив глибокий погляд на явище «професійного вигорання», розглядаючи його як результат тривалого емоційного та фізичного виснаження, яке виникає внаслідок невідповідності між особистістю працівника і вимогами роботи. Дослідник підкреслює значущість балансу між вимогами роботи і ресурсами працівника та важливість шести ключових областей трудового життя: робоче навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість і цінності. Коли між очікуваннями працівника та реальністю в цих областях виникає дисбаланс, це може сприяти виникненню вигорання. Наприклад, надмірне навантаження, недостатній контроль над робочим процесом або відчуття несправедливості на робочому місці можуть призвести до зниження мотивації та емоційного виснаження.

Важливо також, що Лейтер разом зі співавторами акцентує увагу на тому, що керівництво організацій відіграє ключову роль у запобіганні вигоранню, забезпечуючи підтримку і створюючи умови, де працівники можуть відчувати себе цінованими і контрольованими.

Ще одна дослідниця Лідія Гонзалес-Морено провела кількісні дослідження серед соціальних працівників в Іспанії, використовуючи психометричні інструменти для оцінки вигорання, такі як МВІ та інші шкали для вимірювання психологічного стресу і задоволеності роботою. Вона розглядає професійне вигорання як складне явище, що пов'язане з емоційним інтелектом та здатністю особистості керувати своїми емоціями і вважає, що розвинений емоційний інтелект допомагає працівникам, особливо в освітній сфері, ефективніше справлятися зі стресом і запобігати вигоранню. Важливим аспектом її підходу є підкреслення значущості навчання емоційної компетентності для підтримання психічного здоров'я та підвищення якості роботи працівників [53].

Загалом сучасна наука підходить до вивчення вигорання комплексно, розглядаючи його через призму різних дисциплін і враховуючи як індивідуальні, так і соціальні фактори.

1.3. Особливості впливу середовища соціальних закладів на формування особистості соціальних працівників

Середовище соціальних закладів України відіграє значну роль у формуванні особистості соціальних працівників. Це середовище включає різноманітні фактори, які впливають на професійний розвиток, емоційний стан і загальне благополуччя фахівців. До основних чинників впливу варто віднести соціальний контекст, робочі умови, професійне оточення, етичні виклики та підтримку професійного розвитку.

Відносно соціального контексту соціальні заклади працюють у тісному зв'язку з соціальними та економічними реаліями країни, які впливають на характер запитів і потреб клієнтів. Це формує у соціальних працівників глибоке розуміння соціальних проблем, що стимулює розвиток емпатії, соціальної відповідальності та здатності до адаптації.

Щодо умов праці, то такі умови як рівень завантаженості, доступність ресурсів, наявність підтримки з боку керівництва, суттєво впливають на рівень стресу та задоволення роботою. Нестача ресурсів та високе навантаження можуть призвести до професійного вигорання, що негативно позначається на особистісному розвитку працівника.

Колектив, культура організації та підтримка колег створюють середовище, де формується професійна ідентичність. Позитивне робоче середовище сприяє розвитку лідерських якостей, креативності та впевненості в собі.

Також соціальні працівники часто стикаються з етичними дилемами, що вимагають високого рівня моральної зрілості та здатності приймати складні рішення. Це сприяє формуванню сильного морального компаса та підвищенню рівня саморефлексії. А можливість навчання, участь у семінарах, тренінгах та

конференціях сприяють постійному розвитку професійних компетенцій та підтримують прагнення до самовдосконалення.

Таким чином вплив середовища соціальних закладів на формування особистості соціальних працівників має як позитивний, так і негативний характер. Позитивний вплив полягає в кількох ключових аспектах і перший аспект це професійна соціалізація. Соціальні заклади забезпечують середовище, де працівники проходять професійну соціалізацію, засвоюючи етичні стандарти [35], практичні навички та знання, необхідні для роботи з різними соціальними групами. Це сприяє формуванню професійної ідентичності та підвищенню якості надання соціальних послуг.

До другого аспекту можна віднести підтримку і розвиток співчуття та емпатії, бо робота в соціальних закладах передбачає постійний контакт з вразливими групами населення. Це стимулює розвиток емпатії, співчуття та бажання допомагати, що є важливими характеристиками особистості соціального працівника.

Ще одним ключовим аспектом є робота в команді та підтримка. Соціальні заклади часто працюють як команди, де кожен працівник підтримує один одного. Це формує почуття єдності, відповідальності та вміння співпрацювати, що позитивно впливає на моральний клімат і стійкість працівників до стресу.

До наступного аспекту можна віднести постійний професійний розвиток так як середовище соціальних закладів сприяє постійному навчанню та розвитку, пропонуючи різноманітні тренінги, семінари та підвищення кваліфікації. Це допомагає працівникам залишатися компетентними та мотивованими.

Останнім і достатньо значним аспектом виступає моральне задоволення від роботи. Соціальні працівники отримують моральне задоволення від можливості допомагати іншим і це позитивно впливає на їх особистісний розвиток та формування позитивної самооцінки.

Негативний вплив робочого середовища соціальних закладів України на формування особистості соціальних працівників може проявлятися через такі

фактори як високий рівень стресу та емоційного вигорання, обмежені можливості для професійного розвитку, недостатня фінансова винагорода, бюрократичні перепони та неефективне управління а також соціальна стигматизація та відсутність суспільного визнання.

Соціальні працівники часто стикаються з важкими життєвими ситуаціями своїх клієнтів, що може призводити до емоційного виснаження. Постійний контакт із негативними аспектами людського життя, такими як бідність, насильство або хвороби, може спричинити вигорання. В свою чергу нестача ресурсів, перевантаженість роботою і необхідність вирішення проблем без належної підтримки можуть посилювати стрес.

Недостатня кількість програм підвищення кваліфікації та професійного розвитку може перешкоджати особистісному і професійному зростанню. Соціальні працівники можуть відчувати застій у кар'єрі, що негативно впливає на їхню мотивацію та задоволеність роботою. Відсутність підтримки у вигляді наставництва або супервізії може призводити до почуття ізоляваності і невпевненості у своїх професійних навичках.

Низькі зарплати і відсутність матеріальних стимулів можуть знижувати мотивацію працівників, змушуючи їх шукати додаткову роботу або змінювати професію. Це може негативно вплинути на відданість професії і сприяти розвитку цинізму.

А велика кількість бюрократичних процедур і паперової роботи може відволікати від основної діяльності — надання допомоги людям. Це створює додатковий стрес і почуття розчарування. Неефективне управління або відсутність належного керівництва можуть призводити до відчуття безпорадності і незадоволеності роботою.

Крім того, у суспільстві часто недооцінюється важливість роботи соціальних працівників, що може призводити до зниження їхньої самооцінки і почуття значущості своєї праці. Відсутність підтримки з боку суспільства і навіть критика можуть негативно впливати на моральний стан працівників.

Ці фактори можуть мати серйозний вплив на особистісний розвиток соціальних працівників, знижуючи їхню мотивацію, емоційне здоров'я та відданість професії.

Таким чином, середовище соціальних закладів України є визначальним фактором у формуванні особистості соціальних працівників, впливаючи на їх професійний розвиток, емоційне благополуччя та здатність ефективно допомагати іншим, підсобляючи їм стати більш професійними, співчутливими та морально стійкими.

Робоче середовище в таких закладах потребує від працівників високої адаптивності, емпатії та здатності працювати в умовах обмежених ресурсів. Це середовище є викликом, але водночас надає можливість зробити значний внесок у суспільне благо, бо професія соціального працівника є унікальною і полягає ця унікальність в об'єднанні практичної допомоги людям із прагненням до соціальної справедливості та покращення якості життя.

Висновки до розділу 1

Синдром «професійного вигорання», пов'язаний з тривалим стресом на робочому місці, є широко визнаним феноменом у сучасній науці. Професійне вигорання є серйозним явищем, яке впливає як на індивідуальний рівень, так і на організаційний. Сучасна наука підходить до вивчення вигорання комплексно, розглядаючи його через призму різних дисциплін і враховуючи як індивідуальні, так і соціальні фактори. При підході з позиції особистісного розвитку вигорання розглядається як наслідок відсутності можливостей для самореалізації та розвитку потенціалу і як сигнал до перегляду життєвих цінностей та пріоритетів. Відновлення після вигорання можливе через розвиток особистісних ресурсів, таких як емоційна стійкість, управління часом і пріоритетами, а також розвиток навичок самоусвідомлення.

Професійне вигорання особистості соціального працівника є результатом негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення, порушення

їх психологічної структури. Це призводить до звуження кола інтересів і потреб людини до суто професійних. Синдром професійного вигорання у соціальних працівників є достатньо складним процесом. Втрата емоційної та фізичної енергії, прояв певних симптомів виснаження та втоми виникають поступово. З часом такий стан людини посилюється і це призводить до суттєвого зниження ступеню задоволення від виконання не тільки своєї професійної діяльності, а й будь-якої роботи і навіть життєдіяльності загалом.

РОЗДІЛ 2

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація і методи проведення дослідження

Метою дослідження стало визначення змісту та індивідуально-психологічних чинників формування синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Завдання дослідження:

1. Розкрити психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальної сфери.

2. Провести емпіричне дослідження індивідуальних психологічних особливостей соціальних працівників та встановити їх взаємозв'язок із показниками синдрому «емоційного вигорання».

3. Запропонувати психологічну програму для покращення психологічного здоров'я фахівців соціальної сфери.

У процесі дослідження були використані наступні методи: бесіди, спостереження, тестування, а також методи математично-статистичної обробки отриманих даних (лінійна кореляція Пірсона).

Дослідження проводилось за допомогою психодіагностичних методик: «Діагностика емоційного вигорання особистості» В.В. Бойко; «Індекс життєвого стилю» Р. Плутчика, Х. Келлермана; багаторівневий особистісний опитувальник «Адаптивність» О.Г. Маклакова, С.В. Чермянінова; методика «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана; методика «Визначення стресостійкості» Холмса й Раге [78].

Методика «Діагностика емоційного вигорання особистості» В.В.Бойко дозволила визначити ступінь сформованості синдрому емоційного вигорання у спеціалістів соціальної сфери. Методика містить 12 симптомів вигорання, які

поєднуються у 3 фази утворення синдрому емоційного вигорання. Фаза напруження включає такі симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у клітку», тривога та депресія. До фази резистентності входять такі симптоми: неадекватне вибіркоче емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків. Фаза вигорання містить симптоми емоційного дефіциту, емоційної віддаленості, особистісної віддаленості (деперсоналізації), психосоматичних та психовегетативних порушень.

Фаза напруження – є передвісником та «пусковим» механізмом у виникненні емоційного вигорання.

Симптом «переживання психотравмуючих обставин» проявляється як усвідомлення психотравмуючих факторів діяльності, котрі важко усунути. Накопичується відчай та обурення. Невирішеність ситуації призводить до розвитку інших явищ «вигорання».

Симптом «незадоволеність собою» виникає у наслідок невдач або неспроможності впливати на психотравмуючі обставини, супроводжується незадоволеністю собою, професією, конкретними обов'язками. Діє механізм «емоційного переносу» - енергія емоцій спрямовується не стільки назовні, скільки на себе.

Симптом «загнаність у клітку» виникає не завжди, хоча є логічним продовженням стресу, який розвивається. Коли обставини тиснуть, і людина не може нічого змінити, виникає почуття безпорадності. Вона намагається що-небудь зробити, зосереджує всі свої можливості, психічні ресурси – мислення, установки, плани цілі, і, якщо не знаходить виходу, настає стан інтелектуально-емоційного ступору.

Симптом «тривога та депресія» характеризується переживанням особистісної тривожності, розчаруванням у собі, професії, місці роботи. Він є останньою крапкою у формуванні першої фази емоційного вигорання.

Фаза резистентності пов'язана з тим, що людина прагне психічного комфорту і тому намагається понизити тиск зовнішніх обставин.

Симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» є невід'ємною ознакою вигорання, коли фахівець перестає розуміти різницю між двома принципово різними явищами: економічним проявом емоцій та неадекватним вибірковим реагуванням. У першому випадку мова йде про корисну навичку взаємодії з партнером – підключати емоції досить обмеженого реєстру та помірної інтенсивності: легка посмішка, привітний погляд, спокійний тон мовлення, стримані реакції, відсутність категоричності. Зовсім інше, коли фахівець неадекватно економить на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації.

Симптом «емоційно-моральна дезорієнтація» свідчить про те, що моральні почуття працівника залишаються у стороні. Людина не лише не усвідомлює того, що не проявляє належного емоційного відношення до свого підопічного, але ще й ділить їх на «хороших» і «поганих», на гідних і негідних поваги.

Симптом «розширення сфери економії емоцій» вказує на те, що симптоми емоційного вигорання починають проявлятися не лише у професійній сфері. Людина настільки втомлюється від контактів, що не хоче спілкуватися навіть з близькими.

Симптом «редукція професійних обов'язків» виявляється в спробі полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Підопічних обділяють елементарною увагою.

Фаза вигорання характеризується падінням загального енергетичного тону і слабкістю нервової системи. «Вигорання» стає невід'ємним атрибутом особи.

Симптом «емоційний дефіцит» характеризується тим, що професіонал емоційно не може допомагати своїм клієнтам, підопічним; він не в змозі співчувати та співпереживати.

Симптом «емоційна віддаленість» проявляється у тому, що людина поступово навчається працювати як бездушний автомат. Вона майже повністю

виключає емоції з сфери професійної діяльності. У інших сферах вона живе повнокровними емоціями.

Симптом «особистісна віддаленість (деперсоналізація)» характеризується виникненням антигуманістичного настрою. Людина стверджує, що робота з людьми не цікава, не доставляє задоволення, не представляє соціальної цінності.

Симптом «психосоматичні та психовегетативні порушення» характеризується відхиленнями в соматичних або психічних станах.

Підраховується сумарний бал за кожним симптомом за допомогою «ключа». Отримані кількісні показники симптомів дозволяють виявити, наскільки сформована кожна фаза «вигорання».

Рівень вираженості кожного з компонентів фаз проявляється у наступних значеннях: симптом, що не склався (9 і менше балів); симптом, що складається (10-15 балів); симптом, що склався (16 і більше балів). Симптоми з показниками 20 і більше балів розглядаються як домінуючі у відповідній фазі або всьому синдрому емоційного вигорання.

Сумарний показник симптомів відповідно до кожної фази вказує на ступінь її прояву: 36 і менше балів – фаза не склалася; 37-60 балів – фаза на стадії утворення; 61 та більше – фаза склалася.

За допомогою багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» О.Г. Маклакова, С.В. Чермянінова ми дослідили адаптивні можливості соціальних працівників на основі оцінки деяких психофізіологічних та соціально-психологічних характеристик.

Методика містить три шкали: поведінкова регуляція (ПР), комунікативний потенціал (КП) та моральна нормативність (МН).

Досліджуваним пропонується відповісти «так» чи «ні» на запитання тесту. Результати підраховуються за допомогою «ключа», за кожний збіг відповіді з «ключем» нараховується один бал. Також методика містить шкалу правдивості, яка оцінює ступінь об'єктивності відповідей. Відповідно до кожної шкали підраховується сума «сирих» балів, які перетворюються у стандартну форму

(стени) шляхом переводу вихідних тестових оцінок у десятибальну систему. Інтерпретуються низькі та високі значення стенив за кожною шкалою.

Методика «Індикатор копінг-стратегій» Д.Амірхана спрямована на дослідження базисних стратегій поведінки людини. Дана методика містить три шкали: стратегія вирішення проблем, стратегія пошуку соціальної підтримки та стратегія уникнення. Стратегія вирішення проблем – це активна поведінкова стратегія, завдяки якій людина намагається використовувати всі ресурси, які має, для пошуку можливих способів ефективного розв’язання проблеми. Стратегія пошуку соціальної підтримки – теж є активною поведінковою стратегією, використовуючи яку, людина для ефективного розв’язання проблеми звертається за допомогою та підтримкою до оточуючих (сім’я, друзі, інші значущі люди). Стратегія уникнення – це поведінкова стратегія, при якій індивід намагається уникнути контакту з оточуючою реальністю, відійти від вирішення проблем.

Рівень вираженості кожного з цих компонентів проявляється у наступних значеннях: дуже низький, низький, середній, високий.

Досліджувані відповідали на питання тесту, використовуючи наступні варіанти відповідей: «повністю згоден», «згоден», «не згоден». Кількісна оцінка результатів за кожною шкалою визначалася шляхом переведення відповідей у трибальну систему та сумарного підрахунку балів. Показники для стратегії вирішення проблем: дуже низькі – 16 балів та нижче; низькі – 17-21 бал; середні – 22-30 балів; високі – 31 та вище. Значення для стратегії пошуку соціальної підтримки: дуже низькі – 13 балів та нижче; низькі – 14-18 балів; середні – 19-28 балів; високі – 29 та вище. Показники для стратегії уникнення: дуже низькі – 15 балів та нижче; низькі – 16-23 бали; середні – 24-26 балів; високі – 27 та вище).

Методика «Індекс життєвого стилю» Р.Плутчика, Х.Келлермана спрямована на діагностику системи механізмів психологічного захисту людини. Вона дозволяє провести дослідження рівнів напруженості 8 основних видів психологічного захисту особистості, виявлення ієрархії системи психологічного захисту,

визначення домінування конструктивних чи деструктивних захистів. У методиці досліджуються 8 основних психологічних захисних механізмів:

Заперечення – механізм захисту, за допомогою якого особа або заперечує деякі фруструючі обставини, що викликають тривогу, або який-небудь внутрішній імпульс.

Витіснення – механізм захисту, за допомогою якого неприємні для особи імпульси (бажання, думки, відчуття), що викликають тривогу, стають несвідомими.

Регресія – механізм захисту, за допомогою якого особа в своїх поведінкових реакціях прагне уникнути тривоги шляхом переходу на рані стадії розвитку лібідо.

Компенсація – механізм захисту, який виявляється в спробах знайти відповідну заміну реального або уявного недоліку, дефекту нестерпимого відчуття іншою якістю, найчастіше за допомогою фантазування або привласнення собі властивостей, достоїнств, цінностей, поведінкових характеристик іншої особи.

Проекція – механізм захисту, за допомогою якого неусвідомлювані і неприємні для особи відчуття і думки локалізуються зовні, приписуються іншим людям і таким чином стають як би вторинними.

Заміщення – механізм захисту, за допомогою якого відбувається розрядка пригнічених емоцій (як правило, ворожості, гніву), які спрямовуються на об'єкти, що представляють меншу небезпеку або доступніші, ніж ті, що викликали негативні емоції і відчуття.

Раціоналізація – механізм захисту, що представляє логічні (псевдорозумні), але пристойні обґрунтування своєї або чужої поведінки, дій або переживань, викликаних причинами, які особа не може визнати із-за загрози втрати самоповаги.

Реактивні утворення – захисний механізм, який запобігає вираженню неприємних думок, відчуттів або вчинків шляхом перебільшеного розвитку протилежних прагнень. Іншими словами, відбувається як би трансформація внутрішніх імпульсів в їх протилежність.

Досліджуванним пропонується відповісти «так» чи «ні» на запитання тесту. Підраховується кількість позитивних відповідей по кожній з 8 шкал, у

відповідності з «ключем». Сирі бали за допомогою таблиці переводяться у відсотки, на основі яких спостерігається ступінь вираженості кожного механізму захисту.

За допомогою методики «Визначення стресостійкості» Холмса й Раге ми дослідили ступінь опору стресу та соціальної адаптації досліджуваних. Методика містить шкалу, на якій кожній важливій життєвій події відповідає певна кількість балів, у залежності від ступеня її стресогенності. Досліджуваним пропонується обрати ті життєві події, які відбувалися з ними впродовж двох останніх років. Далі підраховувалася сума набраних балів, виводилося середнє арифметичне.

Підсумкова цифра визначає ступінь опору стресу. Інтерпретація показників надається авторами методики: для високого ступеню опору стресу загальна сума балів має бути 150-199; для порогового – 200-299 балів; низьку ступінь визначає сума 300 балів та більше.

За допомогою коефіцієнту кореляції для метричних даних r -Пірсона ми визначали зв'язок між показниками синдрому «професійного вигорання» та показниками таких індивідуально-психологічних чинників як адаптаційний потенціал, система психологічного захисту, стресостійкість.

Застосування даних методів психології і математичної статистики дозволяє в повній мірі зробити перевірку гіпотези і реалізувати задачі дослідження.

2.2. Аналіз специфіки професійного вигорання соціальних працівників та їх індивідуально-психологічних особливостей

Результати дослідження синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників за методикою В.В. Бойко представлені у таблиці 2.1 та у додатку А.

За отриманими даними (табл. 2.1) ми можемо зробити висновок про те, що синдром «професійного вигорання» вже є невід'ємним атрибутом особистості у 14% досліджуваних. Про це свідчить повна сформованість фази «вигорання», яка характеризується падінням загального енергетичного тону та послабленням нервової системи.

Таблиця 2.1. Показники рівня «емоційного вигорання» спеціалістів соціальної сфери за методикою В.В.Бойко

Фаза/симптом	напруженість	Переживання травмуючих обставин	Незадоволення собою	Загнаність у клітку	Тривога та депресія	резистенція	Неадекватне вибіркове емоц. реаг.	Емоційно-моральна дезорієнтація	Розширення сфери економії емоцій	Редукція проф. обов'язків	вигорання	Емоційний дефіцит	Емоційне віддалення	Особистісне віддалення	Психосоматичні порушення
склався	5	10	0	5	1	29	33	43	20	38	10	24	24	10	1
	7	14	0	7	1	41	47	61	28	54	14	34	34	14	1
складається	14	18	28	14	18	37	28	9	4	23	28	23	23	9	23
	20	26	40	20	26	53	40	13	6	33	40	33	33	13	33
не склався	51	42	42	51	51	4	9	18	46	9	32	23	23	51	46
	73	60	60	73	73	6	13	26	66	13	46	33	33	73	66

У 40% досліджуваних йде процес становлення синдрому, так як фаза «вигорання» у них знаходиться як раз на стадії формування. У даних респондентів стрімко розвивається «захист» від стресогенних ситуацій на роботі. Але слід відмітити, що у більшості досліджуваних (46%) фаза «вигорання» не сформувалась, тобто синдром «професійного вигорання» у повному розумінні

відсутній. Мова йде про те, що падіння загального енергетичного тону працівників не відбувається.

Серед симптомів, які характеризують фазу «вигорання», симптом «емоційного дефіциту» вже склався у 34% досліджуваних. У цих працівників відмічаються почуття, яких не було раніше: дратівливість, образи, різкість, грубість. У групі ризику знаходяться 33% досліджуваних, у яких даний симптом у стадії складання. Формування даного симптому призводить до того, що професіонал емоційно не може допомагати своїм клієнтам; він втрачає здатність до співчуття та співпереживання.

У такої ж кількості опитаних (34%) склався симптом «емоційної віддаленості», який супроводжується повним виключенням емоцій з професійної сфери, що призводить до швидкої професійної деформації особистості фахівця. Особливої уваги потребують 33% досліджуваних, у яких «емоційна віддаленість» на стадії складання симптому. Симптом «емоційна віддаленість» проявляється у тому, що людина поступово навчається працювати як бездушний автомат. Вона майже повністю виключає емоції з сфери професійної діяльності. У інших сферах вона живе повнокровними емоціями.

Якщо попередній симптом виключає прояв емоцій лише на роботі, то симптом «особистісної віддаленості» розповсюджується на всі сфери життя. Деперсоналізація, спричинена наявністю цього симптому, присутня у 14% досліджуваних. Передумови до подібного стану мають 13% досліджуваних, так як знаходяться на стадії складання симптому. Симптом «особистісна віддаленість (деперсоналізація)» характеризується виникненням антигуманістичного настрою. Людина стверджує, що робота з людьми не цікава, не доставляє задоволення, не представляє соціальної цінності.

Симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень» склався в 1% працівників. Їм притаманні часті загострення хронічних захворювань, неприємні відчуття в області серця, судинні реакції, страх та інші соматичні відхилення навіть при думках про важких хворих. Подібні стани характерні для тих людей, які в силу

своїх моральних переконань не можуть погано ставитись до клієнтів, колег, а вигорання продовжує наростати. 33% осіб зі стадією складання симптому «психосоматичних та психовегетативних порушень» теж ризикують опинитися у подібній ситуації.

Фаза «напруження», яка є передвісником синдрому «професійного вигорання», сформувалася у 7% досліджуваних, у стадії формування вона в 20% працівників. Це означає, що будь-який стрес на роботі може стати «пусковим» для емоційного вигорання.

Симптоми фази «напруження» склалися у невеликої кількості респондентів. Симптом «переживання психотравмуючих обставин» спостерігається у 14%, характеризується накопиченням відчаю та злістю, у випадках невіршених ситуацій, які не вдається відсторонити. У 26% цей симптом знаходиться на стадії складання. Симптом проявляється як усвідомлення психотравмуючих факторів діяльності, котрі важко усунути. Невіршеність ситуації призводить до розвитку інших явищ «вигорання».

Симптом «загнаність у клітку», тобто стан інтелектуально-емоційного ступору, коли людина не знаходить виходу, додаючи всі зусилля, супроводжує 7% фахівців. Також під тиском психотравмуючих обставин та відчуттям безпорадності опинились ще 20% працівників, у яких симптом «загнаності у клітку» у стадії утворення. Симптом є логічним продовженням стресу, який розвивається. Коли обставини тиснуть, і людина не може нічого змінити, виникає почуття безпорадності. Вона намагається що-небудь зробити, зосереджує всі свої можливості, психічні ресурси – мислення, установки, плани, цілі, і, якщо не знаходить виходу, настає стан інтелектуально-емоційного ступору.

Переживання особистісної тривоги, розчарування у собі, професії спостерігаються у 1% досліджуваних. До становлення симптому «тривоги і депресії» схильні 26% досліджуваних.

Симптом «незадоволеність собою» у стадії сформованості не проявився, але 40% працівників відчувають на собі дію «емоційного переносу», коли енергія

емоцій спрямовується не на зовні, а на себе; починають з'являтися почуття невдоволення професією, обов'язками. Симптом «незадоволеність собою» виникає у наслідок невдач або неспроможності впливати на психотравмуючі обставини.

Фаза «резистенції» сформувалася у 41% досліджуваних, а у 53% знаходиться на стадії формування. Це свідчить про присутність відчуття напруженості та психологічного дискомфорту, прагнення знизити тиск зовнішніх обставин майже у всіх працівників. На даній фазі опір відбувається на тлі наступних симптомів.

Симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» встановився у 47% респондентів, а на стадії встановлення цей симптом спостерігається у 40%, тому фахівці цих груп обмежують емоційну віддачу клієнтам, їх поведінка залежить від настрою. Але зі сторони спостерігається емоційна скутість, байдужість, неввічливість. Фахівець перестає розуміти різницю між двома принципово різними явищами: економічним проявом емоцій та неадекватним вибірковим реагуванням; неадекватно економить на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації.

Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації» склався у 61%, складається у 13% досліджуваних. Фахівці з такими показниками не лише не усвідомлюють того, що не проявляють належного емоційного відношення до людей, але ще й ділять їх на «хороших» і «поганих», на гідних і негідних поваги.

28% досліджуваних відмічають, що після роботи не мають бажання спілкуватися з друзями, членами сім'ї, нерідко «зриваються» на них. Позначається негативний вплив утвореного симптому «розширення сфери економії емоцій».

Спробою полегшити чи скоротити обов'язки, що потребують емоційних витрат, характеризується симптом «редукції професійних обов'язків», який склався у 54% респондентів, а у 33% працівників він знаходиться на стадії складання.

Рівень сформованості кожної фази синдрому та домінування окремих симптомів «вигорання» графічно представлені на рис. 2.1.

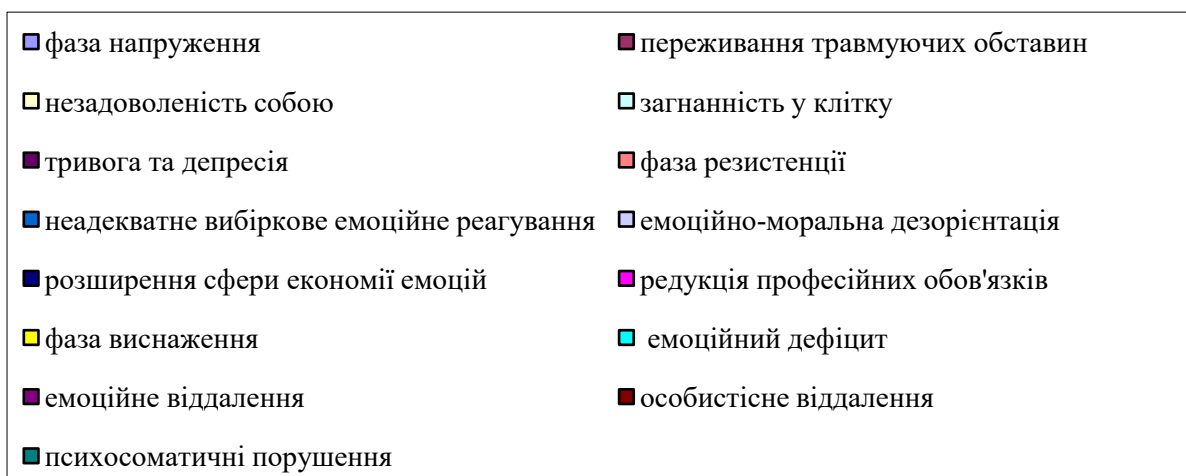
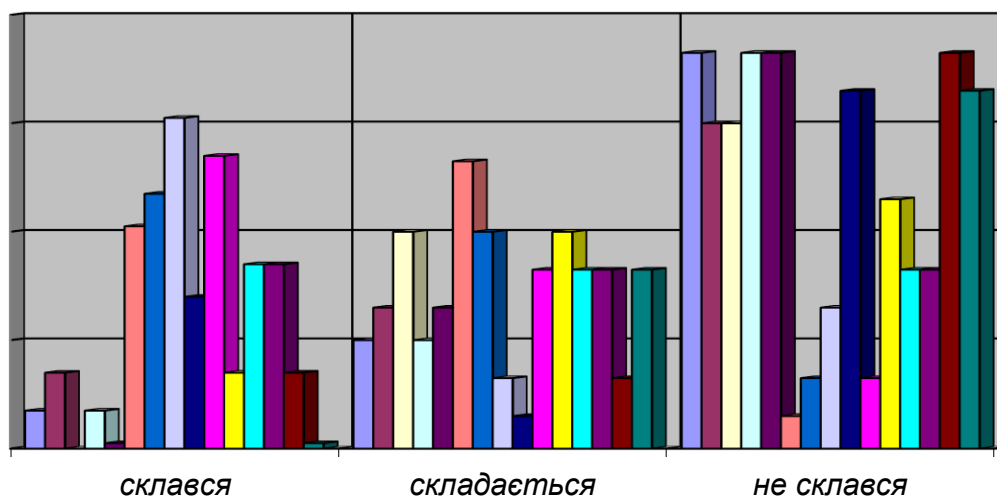


Рис. 2.1. Показники особливостей прояву «емоційного вигорання» у спеціалістів соціальної сфери за методикою В. Бойко

На рисунку представлено як страждає фізичний стан здоров'я працівників на початкових стадіях, та як переміщується акцент з психосоматичних порушень на емоційний компонент.

Цікаві перетворення відбуваються з симптоматикою тривоги та депресії, які домінують на етапі, де синдром вигорання ще не склався, та зовсім не проявляються на стадіях його сформованості, поступаючись місцем для прояву емоційних порушень.

Таким чином, ми можемо стверджувати, що у більшості соціальних працівників синдром «професійного вигорання» не сформувався.

Встановлено домінування фази «резистенції» на стадіях формування та сформованості, що дозволяє припустити, що працівники намагаються підтримувати психологічний комфорт у професійній діяльності та досить активно використовують прийоми психологічного захисту під час протистояння стресу. Відбувається побудова опірних реакцій за участю емоційного компоненту, тобто регулювання та використання певних емоцій стає основним показником прояву емоційного «вигорання» саме на цьому етапі.

На розвиток «вигорання» більш за все впливає порушення емоційного стану працівників, зокрема «емоційний дефіцит» та «емоційне віддалення». Формування фази «резистенції» також супроводжується емоційними розладами – домінують симптоми «емоційно-моральної дезорієнтації», «неадекватного вибіркового емоційного реагування» та «редукції професійних обов'язків» (спроба уникати діяльності, яка потребує емоційних витрат). Більш за все емоційний стан досліджуваних обтяжує симптом «емоційно-моральної дезорієнтації» – відкидання моральних почуттів постає основним захистом від стресу на етапі опору.

Серед «пускових» механізмів та передвісників «професійного вигорання» привертає увагу симптом «незадоволеності собою», який домінує у фазі «напруженості» в період складання. Невпевненість у собі та власних силах виступає наслідком слабкої адаптації працівника до труднощів.

Це також свідчить про перевагу емоційних розладів (у даному випадку емоції спрямовані не зовні, а на себе), і тим самим спостерігається дія ще одного захисного механізму – емоційного переносу.

Результати дослідження складових адаптаційного потенціалу спеціалістів соціальної сфери за допомогою багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» О.Г.Маклакова, С.В.Чермянінова представлені в таблиці 2.2 та додатку Б.

Таблиця 2.2. Показники рівнів адаптаційних можливостей спеціалістів соціальної сфери за методикою О.Г.Маклакова, С.В.Чермянінова

Шкали	Рівні прояву					
	низький		середній		високий	
	абс.число	у %	абс.число	у %	абс.число	у %
Поведінкова регуляція	20	28	50	72	0	0
Комунікативний потенціал	20	28	50	72	0	0
Моральна нормативність	5	7	65	93	0	0
Особистісний адаптаційний потенціал	56	80	14	20	0	0

Отримані результати (табл. 2.2) свідчать про відсутність у досліджуваних можливості використання на високому рівні своїх адаптаційних можливостей (0%).

Переважає більшість респондентів має труднощі в процесі адаптації. Ця група складає 80% та характеризується низькою адаптацією. Психічний стан даних респондентів можна охарактеризувати як пограничний. Мають місце нервово-психічні зриви, конфліктна поведінка. Складний процес адаптації обумовлений скоріш особистісними рисами. Інші мають середній рівень, що вказує на задовільну адаптацію до мінливих умов соціального середовища.

Для 20% працівників успіх адаптації залежить від умов зовнішнього середовища. Невисока емоційна стійкість, прояви агресії та конфліктності зазвичай компенсовані та у звичних умовах не проявляються. Але асоціальні зриви можуть мати місце у стресогенних ситуаціях. Спостерігається недостатня толерантність до психічних і фізичних навантажень.

У 28% досліджуваних спостерігається низький рівень поведінкової регуляції, що характеризує їх як осіб з неадекватною самооцінкою та неадекватним сприйняттям дійсності, з низьким рівнем поведінкової регуляції, схильністю до нервових зривів. Поведінкова регуляція характеризує здатність людини регулювати свою взаємодію з середовищем діяльності. Основними елементами поведінкової регуляції є: самооцінка, рівень нервово-психічної стійкості, а також наявність соціального схвалення з боку оточення. Спостерігається нестабільний рівень працездатності, що особливо проявляється в ускладнених умовах діяльності. Адаптація до нових і незвичайних умов життєдіяльності ускладнена і може супроводжуватися тимчасовим погіршенням функціонального стану організму.

Низький рівень комунікативного потенціалу у 28% робітників повідомляє про утруднення у побудові контактів з оточуючими, схильність до проявів агресивності та підвищену конфліктність. Комунікативний потенціал характеризує можливості досягнення контакту та взаєморозуміння з оточуючими. Вони визначаються наявністю досвіду та потреби спілкування, а також рівнем конфліктності. Спостерігається наявність окремих ознак акцентуації характеру у працівників. Міжперсональні взаємостосунки (як по горизонталі, так і по вертикалі) часто будуються неправильно. Працівники хворобливо реагують на критику. Недостатньо розвинута здатність до корекції своєї поведінки.

Неадекватна оцінка свого місця і ролі в колективі, відсутність прагнення дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки та взагалі низький рівень соціалізації спостерігаються у 7% досліджуваного персоналу (за отриманими результатами по шкалі моральної нормативності). Моральна нормативність забезпечує здатність адекватно сприймати індивідом ту соціальну роль, яку йому пропонує суспільство. Ця шкала відображає два основних компоненти процесу соціалізації: сприйняття морально-ціннісних норм поведінки та ставлення до вимог безпосереднього соціального оточення. Рівні адаптаційних можливостей працівників соціальної сфери за шкалами поведінкової регуляції (ПР),

комунікативного потенціалу (КП) та моральної нормативності (МН) представлено на рис. 2.2.

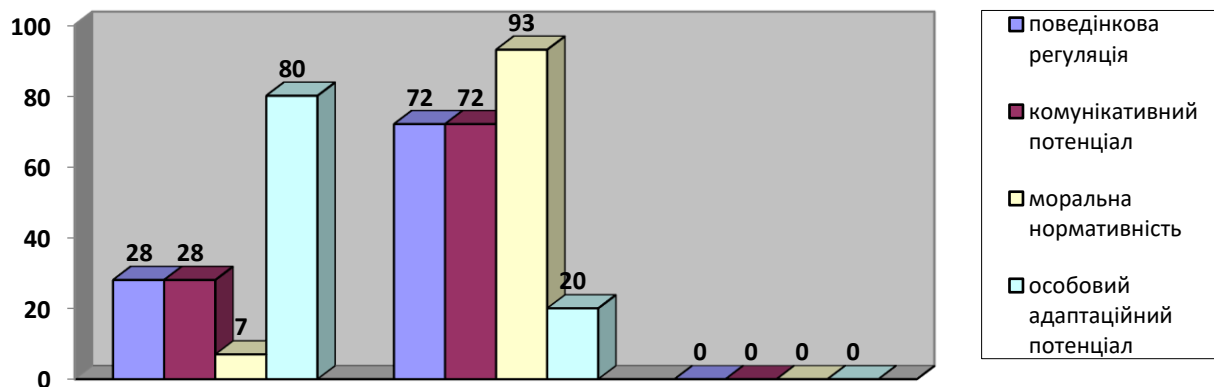


Рис. 2.2. Показники особливостей прояву адаптаційних можливостей у спеціалістів соціальної сфери

Згідно з отриманими показниками досліджувані не проявляють високих адаптаційних здібностей. Але при домінуванні низького адаптаційного потенціалу, схильності до нервово-психічних зривів серед працівників переважає здатність дотримуватися моральних вимог до поведінки, адекватно взаємодіяти із соціальним оточенням та сприймати свої соціальні ролі.

Процеси регуляції поведінкою, взаємодії з середовищем діяльності та спроможність досягнути взаєморозуміння з оточуючими у більшості працівників знаходяться на середньому рівні розвитку.

У респондентів зі складною соціальною адаптацією низький рівень поведінкової регуляції та комунікативних здібностей спостерігається набагато частіше ніж низький рівень морально-нормативної соціалізації.

Результати дослідження базисних стратегій поведінки спеціалістів соціальної сфери за методикою «Індикатор копінг-стратегій» Д.Амірхана. представлені в таблиці 2.3 та додатку В.

Отримані результати (табл. 2.3) свідчать, що у 14% досліджуваних на високому рівні проявляється стратегія вирішення проблем. Отже, їм властиво у будь-якій складній ситуації мобілізувати всі особистісні ресурси для пошуку рішень. 7% надають перевагу звертання по допомогу до родини, друзів (високий рівень стратегії пошуку соціальної підтримки).

Таблиця 2.3. Показники рівнів копінг-стратегій поведінки у працівників соціальної сфери (за методикою Д.Амірхана)

Рівні		Вирішення проблеми	Пошук соц.підтримки	Уникнення
Дуже низький	Абс. число	0	0	14
	У %	0	0	20
Низький	Абс. число	5	28	51
	У %	7	40	73
Середній	Абс. число	55	37	5
	У %	79	53	7
Високий	Абс. число	10	5	0
	У %	14	7	0

Серед досліджуваних не виявлено осіб, у яких була б на високому рівні стратегія уникнення. Вона й на середньому рівні спостерігається лише у 5%. Імовірно, респонденти схильні до використання навичок активного розв'язання проблем, що утримує їх від уходу в хворобу, вживання алкоголю або суїциду. Дана стратегія проявилася у 73% працівників на низькому рівні, у 20% на дуже низькому. Особи з такими показниками не прагнуть уникати контакту з оточуючим середовищем, тікати від проблем.

Не проявились на дуже низькому рівні стратегії вирішення проблем та пошуку соціальної підтримки (0%), що ще раз підтверджує використання активних поведінкових стратегій оптантами. Вони спостерігаються у більшості на середньому рівні (відповідно 79% та 53%). Домінування копінг-стратегій представлено на рис.2.3.

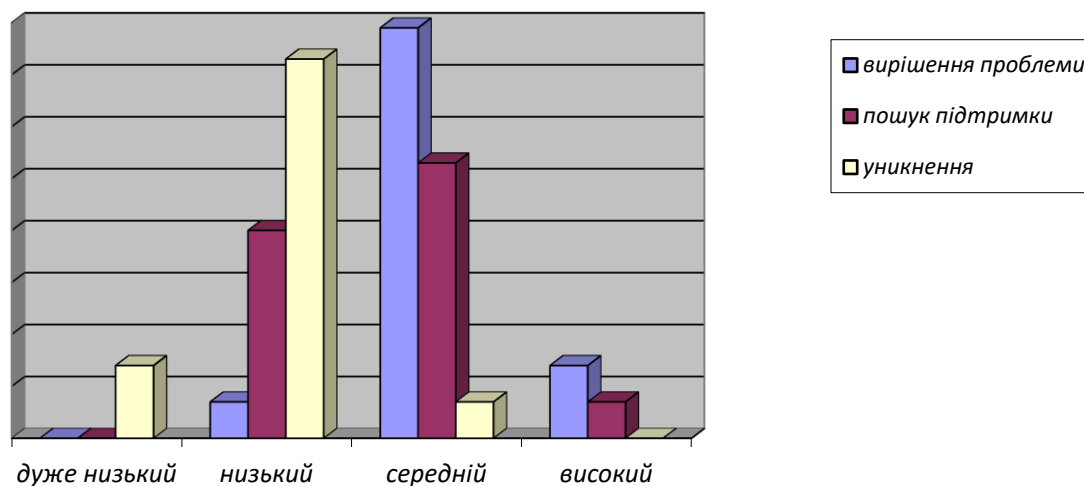


Рис.2.3. Показники особливостей прояву копінг-стратегій спеціалістів соціальної сфери

На основі отриманих результатів ми спостерігаємо домінування у досліджуваних стратегії вирішення проблем, тобто залучення всіх особистісних ресурсів для ефективного розв'язання складної ситуації. Також працівники активно використовують стратегію пошуку соціальної підтримки, тому схильні звертатися за допомогою до близьких у скрутних обставинах.

Взагалі можна сказати, що досліджуваній групі властиві активні копінг-стратегії, але привертає увагу дуже рідке використання стратегії уникнення. Отже, ми не можемо стверджувати, що респонденти здатні адекватно поводитись у стресових ситуаціях, так як ефективним є використання всіх трьох стратегій у залежності від ситуацій.

Уникнення проблеми не завжди свідчить про недостатній розвиток особистісних копінг-ресурсів чи навичок активного розв'язання проблеми. Її

використання може бути корисним, де негативні наслідки завідомо переважають. Але з індивідуальних бесід з досліджуваними нам було відомо про схильність деяких з них до вживання алкоголю та тютюнопаління. Ці дані можуть свідчити про пасивні способи уникнення проблем.

Результати дослідження механізмів психологічного захисту спеціалістів соціальної сфери за методикою «Індекс життєвого стилю» Р.Плутчика, Х.Келлермана представлені в таблиці 2.4 та додатку Г.

Таблиця 2.4. Показники рівнів прояву захисних механізмів у працівників соціальної сфери за методикою Р.Плутчика, Х.Келлермана

Механізми захисту	Рівні прояву					
	низький		нормальний		Високий	
	Абс. число	У %	Абс. число	У %	Абс. число	У %
заперечення	9	13	9	13	52	74
витіснення	9	13	28	40	33	47
регресія	33	47	32	46	5	7
компенсація	14	20	5	7	51	73
проекція	42	60	5	7	23	33
заміщення	37	53	5	7	28	40
раціоналізація	9	13	14	20	47	67
реактивне утворення	9	13	9	13	52	74

Результати дослідження (табл. 2.4) свідчать, що у 74 % респондентів на високому рівні домінують механізми заперечення, реактивного утворення. Для захисту власного «Я» механізм компенсації використовують 73% респондентів. Для подолання конфліктної та фруструючої ситуації 67% досліджуваних використовують раціоналізацію.

Спеціалісти, що використовують заперечення не сприймають інформацію, яка тривожить або може призвести до конфлікту між дійсними мотивами людини та основними моральними установками. Захист реактивного утворення допомагає працівникам позбавитись від неприємних почуттів та думок шляхом перебільшення протилежних намірів. У таких працівників за зовнішньою турботливістю та жалістю приховується без свідомо жорсткість чи емоційна байдужість.

Використовуючи механізм компенсації працівники намагаються замінити реальний чи уявний дефект або ваду шляхом приписування собі якостей, характеристик, гідностей іншої особи. «Набуті» властивості не стають частиною особистості, але сприяють відчуттю збільшення власної значущості.

Певна кількість працівників за допомогою раціоналізації підсвідомо вдаються до логічних, благовидних пояснень своєї або чужої поведінки, дій, переживань, бо не можуть зізнатися самі собі. Загроза втрати самоповаги штовхає особистість до зниження цінності недосяжного досвіду, значущості для себе та оточуючих причин конфлікту, відхід від почуттів на користь розумового пояснення.

Для захисту власного «Я» вдаються до витіснення 47% респондентів. Вони не усвідомлюють сам факт негативного поступку, неприємні почуття, бажання, імпульси стають безсвідомими, але зберігають свої емоційні та психовегетативні компоненти. Це може сприйматися як зовнішня немотивована тривога, та в подальшому проявитися у вигляді невротичних та психофізіологічних симптомів.

Використовуючи заміщення 40% працівників знаходять розрядку для подавлених емоцій (частіше це гнів, ворожість), шляхом спрямованості їх на

об'єкти менш небезпечні, або більш доступні. Це відбувається, коли відкритий прояв ненависті неможливий у силу морально-цінностних переконань або загрози небажаного конфлікту, але потреба знизити внутрішнє напруження штовхає на здійснення неочікуваних, безглузких дій.

Приписують оточуючим власні негативні, неприємні та, звісно, неусвідомлювані почуття й думки з метою виправдати свої негативні риси 33% досліджуваних. Респонденти з такими показниками вдаються до проекції. Але 60% досліджуваним не властивий цей механізм захисту (низький рівень прояву проекції).

Всього у 7% фахівців виявилася схильність до більш простих та доступних дій у момент розв'язання конфліктних ситуацій. Властивий їм захисний механізм «регресія» зменшує загальний потенційно можливий арсенал протистояння у конфліктних ситуаціях.

Особливості використання спеціалістами соціальної сфери механізмів психологічного захисту представлені на рис. 2.4.

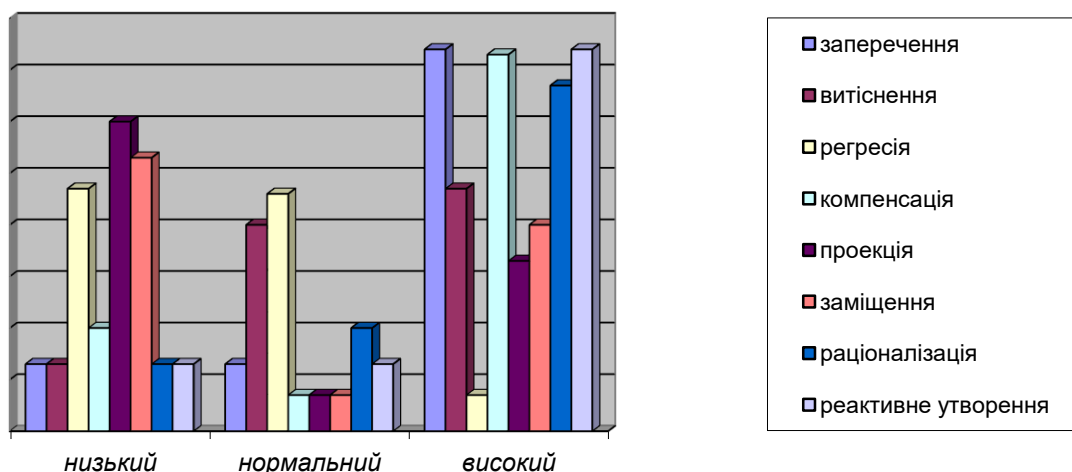


Рис.2.4. Показники репертуару захисних механізмів у спеціалістів соціальної сфери

Таким чином, спираючись на результати наших досліджень, ми можемо сказати, що серед даної групи респондентів домінують механізми заперечення,

реактивного утворення, компенсації, раціоналізації. Крім того, на високому рівні прояву знаходяться наступні механізми витіснення, заміщення, проекції. Менш за все працівники вдаються до регресії у складних ситуаціях.

Майже не використовуються фахівцями механізми проекції, заміщення, регресії. Ці механізми психологічного захисту домінують серед тих, до яких вдаються респонденти значно рідше ніж цього потребують умови.

Домінування раціоналізації та компенсації вказує на переваження конструктивних захистів, а значить зниження ризику виникнення конфлікту чи його загострення.

Результати дослідження стресостійкості соціальних працівників за допомогою методики «Визначення стресостійкості» Холмса й Раге представлені у таблиці 2.5 та додатку Д.

Таблиця 2.5. Показники рівнів прояву стресостійкості у спеціалістів соціальної сфери (за методикою Холмса й Раге)

	Рівні стресостійкості		
	високий	середній	низький
Кількість осіб	32	38	0
У %	46	54	0

На основі отриманих результатів (табл. 2.5) ми можемо зробити висновок, що у більшості (54%) працівників домінує середній рівень стресостійкості. Цей показник розглядається як пороговий, тому респондентам даної групи за умов підвищення звичайного стресового навантаження загрожують підвищення тривожності, почуття немотивованого страху, розгубленість, порушення сну та інші нервово-психічні розлади.

Загананість у клітку	$p \leq 0,0$ 5		$p \leq 0,0$ 5								
Тривога та депресія	$p \leq 0,0$ 5		$p \leq 0,0$ 5								
Резистин-ція	$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 1			$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 5		
Неадекв. емоці. реаг.						$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 1		$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 5	
Емоц-морал.	$p \leq 0,0$ 5			$p \leq 0,0$ 5							
Розшир. економії емоцій	$p \leq 0,0$ 1										
Редукція проф.обов		$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 5		$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 5		
Виснажен-ня											$p \leq 0,0$ 1
Емоційн. дефіцит	$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 5	$p \leq 0,0$ 1				$p \leq 0,0$ 5			$p \leq 0,0$ 1	$p \leq 0,0$ 5
Емоційне віддал-ня			- $p \leq 0,1$							$p \leq 0,0$ 5	
Соматич. поруш.											$p \leq 0,0$ 1

Під час проведення кореляційного аналізу (табл.2.6) виявлено прямий зв'язок між механізмом проекції та фазою емоційного вигорання «резистенції» й симптомом «редукції професійних обов'язків» ($p \leq 0,01$). Отримані дані вказують на високу статистичну значущість, отже ми можемо зробити висновок, що часте застосування неусвідомленого приписування власних негативних емоцій іншим людям задля зниження тиску зовнішніх обставин спостерігається при зростанні потреби полегшити чи обмежити обов'язки, що потребують емоційних витрат. Ця закономірність є характеристикою симптому «редукції професійних обов'язків».

Також прямий значущий зв'язок спостерігається між проекцією та симптомами «неадекватного вибіркового емоційного реагування» ($p \leq 0,01$), «емоційного дефіциту» ($p \leq 0,05$). Потреба виправдати власну недобррозичливість та агресивність за допомогою локалізації цих негативних відчуттів зовні супроводжує обмеження емоційної віддачі клієнтам, вибіркоче реагування.

Встановлений прямий значущий зв'язок між фазою емоційного вигорання «резистенції», симптомом «редукції професійних обов'язків» та механізмом реактивного утворення ($p \leq 0,01$). Він вказує на зростання тенденції перетворення неприємних відчуттів, думок у протилежні прагнення при збільшенні потреби обмежити обов'язки, що потребують значних та небажаних емоційних витрат.

Інтенсивне надання переваги регресії спостерігається при підвищеному рівні наступних симптомів вигорання: «неадекватного вибіркового емоційного реагування» ($p \leq 0,05$), «редукції професійних обов'язків» ($p \leq 0,05$), фази «резистенції» ($p \leq 0,05$). На це вказує значущий прямий кореляційний зв'язок між цими показниками. У професійному житті це проявляється заміною рішення складних ситуаційних задач більш простими та доступними в період значних емоційних навантажень.

Значущий прямий зв'язок встановлений між витісненням та «редукцією професійних обов'язків» ($p \leq 0,05$). Прагнення позбавитися негативних імпульсів, бажань, почуттів (шляхом переводу їх у безсвідому сферу), спостерігається при зростанні потреби в обмеженні обов'язків, що потребують емоційних витрат.

Також, якщо працівники не вдаються до заперечення певних фруструючих обставин, внутрішніх негативних імпульсів, інформації, що може призвести до конфлікту, тоді не підвищується вірогідність порушення емоційно-морального ставлення до клієнтів, і спеціаліст надає адекватну емоційну підтримку всім клієнтам, не розділяючи їх на «хороших» або «поганих». На це вказує значущий прямий зв'язок між запереченням та симптомом «емоційно-моральної дезорієнтації» ($p \leq 0,05$).

Виявлений зворотній значущий зв'язок, згідно якому, домінування копінг-поведінки пошуку соціальної підтримки вказує на низький рівень прояву симптомів вигорання: «неадекватного вибіркового емоційного реагування» ($-p \leq 0,01$), «редукції професійних обов'язків» ($-p \leq 0,05$), фази «резистенції» ($-p \leq 0,05$). Часте звернення за допомогою до оточуючих (родини, друзів) забезпечує особистості досягнення психологічного комфорту в ситуаціях емоційного перенапруження.

Показник стратегії уникнення проблем зростає при збільшенні показників симптомів «неадекватного вибіркового емоційного реагування» ($p \leq 0,05$), «емоційного дефіциту» ($p \leq 0,01$), «емоційної віддаленості» ($p \leq 0,05$). Спостерігається прямий значущий кореляційний зв'язок між цими показниками. Уникнення контактів з оточуючою дійсністю, необхідності вирішувати проблеми збільшує відчуття неспроможності взаємодіяти із клієнтами, виключення емоцій зі сфери професійної діяльності.

Кореляційний аналіз синдрому «професійного вигорання» та показників адаптаційних ресурсів виявив зворотні статистично значущі зв'язки між поведінковою регуляцією та симптомами «загнаності в клітку» ($-p \leq 0,05$), «тривоги та депресії» ($-p \leq 0,01$), «емоційно-моральної дезорієнтації» ($-p \leq 0,05$), «емоційного дефіциту» ($-p \leq 0,05$) та фазами вигорання «напруження» ($-p \leq 0,05$), «резистенція» ($-p \leq 0,05$). Це означає, що висока здатність людини регулювати взаємодію з середовищем діяльності знижує тиск психотравмуючих обставин; зменшує випадки розчарувань у собі, професії, порушення емоційно-морального ставлення

до людей та знижує відчуття неспроможності співчувати людям і таким чином підвищує опірність стресовим ситуаціям.

Знайдені статистично достовірні зворотні зв'язки між комунікативним потенціалом та симптомом «незадоволеності собою» ($-p \leq 0,01$), «редукції професійних обов'язків» ($-p \leq 0,05$), «емоційного дефіциту» ($-p \leq 0,05$) та фазами синдрому «напруження» ($-p \leq 0,05$) й «резистенції» ($-p \leq 0,05$). Негативний значущий зв'язок вказує, що при збільшенні комунікативних властивостей, прагненні досягнути взаєморозуміння з оточуючими зменшується незадоволеність професією в ситуаціях неспроможності вплинути на психотравмуючі обставини; знижується потреба обмежити емоційні витрати, зменшується відчуття нездатності співчувати людям.

Зворотні значущі зв'язки спостерігаються між показником особистісного адаптаційного потенціалу та наступними показниками синдрому професійного вигорання: «загнаності у клітку» ($-p \leq 0,05$), «редукції професійних обов'язків» ($-p \leq 0,05$), «емоційного дефіциту» ($-p \leq 0,01$), «тривоги та депресії» ($-p \leq 0,05$), фази «напруження» ($-p \leq 0,01$) та фази «резистенції» ($-p \leq 0,01$). Спираючись на отримані результати ми можемо сказати, що високі адаптаційні можливості особистості попереджують негативний вплив стресових ситуацій.

Виявлені зворотні значущі зв'язки між показниками стресостійкості та фазою «вигорання» ($-p \leq 0,01$), симптомами «емоційного дефіциту» ($-p \leq 0,05$) та «психосоматичних порушень» ($-p \leq 0,01$). Зворотній кореляційний зв'язок вказує на зменшення проявів симптомів «вигорання» при зростанні опірності стресу. Підвищується спроможність регуляції емоційних проявів та попереджається розвиток відхилень у соматичних та психічних станах.

2.4. Програма профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників

Мета роботи: розширення усвідомлення структури смислової сфери щодо професійної діяльності.

Завдання:

- 1) усвідомлення та корекція негативних проявів у власній поведінці;
- 2) формування навичок самоаналізу та конструктивного прояву дій щодо уникнення негативних імпульсів у поведінці;
- 3) розвиток позитивних якостей особистості;
- 4) активізація процесу самопізнання та розвитку комунікативних навичок;
- 5) збільшення самооцінки, зниження тривожності.

Форма проведення: заняття з елементами тренінгу.

Кількість учасників: 8-10.

Кількість занять: 10.

Частота зустрічей: один раз на тиждень.

Тривалість заняття: 1,5-2 години.

У ході нашої роботи ми використовували такі засоби усвідомлення глибинної мотивації: самоаналіз мотивів, усвідомлення мотивів за допомогою зворотного зв'язку, аналіз мотивів через аналіз діяльності і поведінки.

Правила та принципи роботи в групі:

1. Принцип активності. Передбачає залучення кожного до активної участі в роботі групи.

2. Принцип дослідницької, творчої позиції учасників. Використовуються такі форми роботи: аналіз проблемних ситуацій, дослідження власного стану, самоаналіз. Кожен учасник бере з роботи все, що йому необхідно.

3. Принцип об'єктивації поведінки. Полягає в тому, що значна кількість заходів нашої роботи була спрямована на перехід неусвідомлюваного рівня аспектів поведінки в усвідомлюваний.

4. Принцип щирості висловлювань. Намагатися говорити правду під час роботи, бути щирим, не приховувати свої почуття, навіть якщо вони здаються «непристойними». Якщо учасник групи відчуває симпатію або, навпаки, неприязнь до якого-небудь іншого учасника групи, треба сказати про це. Не можна говорити неправду. Якщо хто-небудь не хоче про щось говорити, то йому варто просто відмовитися від висловлювання.

5. Принцип свободи волі. Кожен має право не брати участь у вправі, грі, якщо відчуває дискомфорт, не відповідати на питання.

6. Принцип конфіденційності. Домовленість учасників про те, що робиться в групі, не виноситься за її межі.

7. Принцип партнерського спілкування. Взаємодія у групі будується з урахуванням інтересів усіх учасників, визнання цінності особистості кожного, рівності позицій, а також співучасті, співпереживання, прийняття один одного.

8. Відмовлення від використання «ярликів». Учасники групи повинні прагнути до розуміння, а не до оцінки. Оцінки — це ярлики, якими ми позначаємо людину в цілому. Замість того, щоб глобально оцінювати особистість людини, краще говорити про окремі її аспекти, якості. Тоді можна уникнути приниження та образи достоїнства іншої людини.

9. Контроль поведінки. Цей принцип виражається у формулах: «Про все можна говорити, але не все можна робити»; «Не можна безконтрольно виявляти свої емоції, насамперед агресивні і сексуальні». Під час спеціальних групових занять іноді дозволяється або заохочується реалізація своїх почуттів, але тільки за умови контролю.

10. Принцип відповідальності. Кожен учасник групи бере на себе відповідальність за членів групи. Він приймає зобов'язання не пропускати заняття і не кидати групу. Але якщо напруга стане нестерпною і бажання залишити групу переважить бажання звільнитися від своїх проблем, то учасник групи повинен повідомити про своє рішення, а не зникати без попередження.

11. Правило «Стоп». Кожен учасник має право без будь-яких пояснень зупинити розмову, яка стосується його особистості. Інші члени групи зобов'язані з пошаною поставитися до його прохання. Це право дає учасникам впевненість і почуття самозахисту від тиску групи.

12. Толерантність. Учасники групи повинні з терпимістю відноситися до усіх відвертих суджень інших учасників групи, хоча зміст цих суджень може не відповідати їх власним переконанням і їхній власній моралі.

13. Принцип «тут і тепер». Обговоренню підлягають лише ті особистісні прояви, характеристики спілкування учасників, які можна спостерігати в ході заняття.

14. Принцип гуманістичного відношення до особистості, що виражається у відношенні один до одного з повагою, у прийнятті людей такими, якими вони є, без прагнення їх «перевиховати».

15. Принцип саморозкриття і самоусвідомлення. Розкриття свого «Я» (внутрішнього світу) перед іншими членами групи виступає ознакою сильної і здорової особистості. Можливість відкрити свою душу іншому сприяє психотерапевтичному ефектові.

Нами були використані наступні методичні прийоми: бесіда з учасниками; рухливі ігри; вправи з аналізу, самоаналізу; моделювання стресових ситуацій; пантоміма; проєктивне малювання; тілесно-орієнтовані вправи; групова дискусія; прийоми саморегуляції.

Наведемо стисло характеристику цих прийомів.

Бесіди з учасниками проводилися після виконання вправ. Члени групи вчилися висловлювати судження про труднощі у спілкуванні та причини негативної поведінки, аналізувати бачення змісту проблем, емоційний стан інших людей та свій власний.

Рухливі ігри були спрямовані на усунення психологічного напруження, на вдосконалення навичок самоконтролю. Суть рольової гри полягає у програванні

учасниками проблемних ситуацій. При цьому учасники навчаються обирати роль, імпровізувати.

Моделювання стресових ситуацій дозволяє опрацювати зразки бажаної поведінки та через зворотній зв'язок обговорити як саме виконується набута поведінка в реальному житті.

За допомогою пантоміми учасники вчилися правильно розуміти, правильно оцінювати безсловесні вираження інших людей та за допомогою міміко-жестової мови виражати власні почуття.

Проективне малювання дало змогу коригувати прояви почуттів і станів. Цей метод спрямований на усвідомлення людиною своїх можливостей, навколишньої дійсності, на розвиток навичок рефлексії, самоаналізу за допомогою образотворчого мистецтва.

Тілесно-орієнтовані вправи дозволили провести корекцію психологічних проблем шляхом усвідомлення їх як частини своєї глибинної сутності. До того ж вважається, що невідредаговані емоції та травматичні спогади людини в наслідок функціонування фізіологічних механізмів психологічного захисту «залишаються в тілі».

Використання методу групової дискусії дозволило учасникам поліпшити вступання в контакт, вести розмову зі співбесідником, уважно, активно слухати інших, бачити проблему з різних сторін, висловлювати свою думку відповідно до аналізу конкретної ситуації.

Прийоми саморегуляції є найбільш доступними профілактичними засобами. Це свого роду техніки безпеки для фахівців, що мають чисельні та інтенсивні контакти з людьми під час виконання своєї професійної діяльності. Саморегуляція – це керування своїм психоемоційним станом, яке досягається шляхом впливу людини на саму себе за допомогою слів, уявних образів, керування м'язовим тонусом і диханням.

План програми у вигляді психокорекційних занять представлено у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7. План психокорекційних занять

Заняття	Зміст та завдання роботи
<p style="text-align: center;">Заняття №1.</p> <p>Знайомство. Представлення програми. Ознайомлення з правилами роботи в групі.</p> <p>Мета: встановлення довіри та доброзичливих відносин між членами групи, усвідомлення власної мотивації роботи в групі.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: « Мене звати...» 2. Вправа: «Вітання» 3. Вправа «Компліменти» 4. Вправа: «Колективне рахування» 5. Вправа: «Гарячий м'яч» 6. Підсумковий ширінг 7. Вправа: «До побачення!»
<p style="text-align: center;">Заняття №2.</p> <p>Возвиток навичок позитивного соціального спілкування, розвиток здатності до самовираження.</p> <p>Мета: встановлення відчуття єднання з групою, підвищення позитивного емоційного фону в групі. підвищення самооцінки, активізація процесу самопізнання.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: «Як привітатися?» 2. Вправа: «Шикуймося!» 3. Вправа «Що мені подобається у собі» 4. Вправа: «Вгадай настрої» 5. Вправа: «Подаруй посмішку» 6. Підсумковий шилінг 7. Вправа: «Ритуал прощання!»
<p style="text-align: center;">Заняття №3.</p> <p>Самоаналіз поведінкових порушень під час виконання професійної діяльності.</p> <p>Мета: проведення самоаналізу особистісних якостей, почуттів, емоцій, що виникають під час виконання професійної діяльності.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: «Ім'я та епітет» 2. Вправа: «Лабіринт» 3. Вправа: «Який я на роботі» 4. Вправа: «Карикатура» 5. Вправа: «Енергія» 6. Підсумковий ширінг 7. Вправа: «Ритуал прощання!»

<p style="text-align: center;">Заняття №4.</p> <p>Самоаналіз поведінкових порушень під час виконання професійної діяльності.</p> <p>Мета: Самоаналіз тривожних почуттів. збільшення самоповаги, почуття власної гідності. Відчуття довіри до колективу. Розвиток процесів емоційної саморегуляції у скрутних ситуаціях.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: «Активізація правої півкулі» 2. Вправа: «Які ситуації на роботі викликають у мене тривогу і страх» 3. Вправа: «За що ви мене цінуйте» 4. Вправа: «Надійні руки» 5. Вправа на візуалізацію 6. Підсумковий шірінг 7. Вправа: «Ритуал прощання!»
<p style="text-align: center;">Заняття №5.</p> <p>Аналіз джерел негативних переживань у роботі; розвиток навичок соціальної перцепції.</p> <p>Мета: самодіагностика власних якостей, які можуть сприяти або попереджати розвиток синдрому психічного вигорання.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: «Зустріч поглядами» 2. Вправа: «Чарівний магазин» 3. Вправа: «Перебільшення» 4. Вправа: «Промінь» 5. Підсумковий шірінг 6. Вправа: «Ритуал прощання!»
<p style="text-align: center;">Заняття №6.</p> <p>Розширення усвідомлення особистості в межах професійної діяльності.</p> <p>Мета: самоаналіз конструктивних почуттів, зменшення рівня тривожності, активізація особистісних ресурсів.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: «Нове, гарне» 2. Вправа: «Малювання страхів» 3. Вправа: «Я вважаю, що ти...» 4. Вправа: «Насос та м'яч» 5. Підсумковий шірінг 6. Вправа: «Ритуал прощання!»
<p style="text-align: center;">Заняття №7.</p> <p>Оволодіння способами саморозкриття, усвідомлення джерел проблем у</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вправа: «Вітання народів» 2. Вправа: «Я тебе сприймаю як...»

<p>стосунках з оточуючими, активізація самопізнання.</p> <p>Мета: розвиток комунікативних навичок, зняття напруги за рахунок висловлення емоцій та отримання психологічної підтримки.</p>	<p>3. Вправа: «Продовження»</p> <p>4. Вправа: «Пошта»</p> <p>5. Підсумковий шірінг</p> <p>6. Вправа: «Ритуал прощання!»</p>
<p style="text-align: center;">Заняття №8.</p> <p>Розвиток здатності до самовираження, розвиток навичок соціальної перцепції.</p> <p>Мета: виявлення нових способів боротьби з негативними переживаннями, зменшення напруженості та тривожності, подолання негативізму.</p>	<p>1. Вправа: «Психологічна сумісність»</p> <p>2. Вправа: «Нитка допомоги»</p> <p>3. Вправа: «Мені сподобалось як ти...»</p> <p>4. Вправа: «Візуалізація мрії»</p> <p>5. Підсумковий шірінг</p> <p>6. Вправа: «Ритуал прощання!»</p>
<p style="text-align: center;">Заняття №9.</p> <p>Формування установки неагресивного спілкування, пошук внутрішнього потенціалу, захист власного «Я».</p> <p>Мета: зменшення напруженості та тривожності, подолання негативізму, активізація власних ресурсів, формування позитивного відношення до власного Я.</p>	<p>1. Вправа: «Центр»</p> <p>2. Вправа: «Вчимося казати - ні!»</p> <p>3. Вправа: «Вмію володіти собою»</p> <p>4. Вправа: «Похвали себе!»</p> <p>5. Підсумковий шірінг</p> <p>6. Вправа: «Ритуал прощання!»</p>
<p style="text-align: center;">Заняття №10.</p> <p>Активізація власних ресурсів, формування позитивного погляду у майбутнє, вироблення позитивної установки на життєві цінності.</p>	<p>1. Вправа: «Чарівник»</p> <p>2. Вправа: «Навпаки»</p> <p>3. Вправа: «Подарунки»</p> <p>4. Вправа: «Стіна»</p>

<p>Мета: самоаналіз поведінкових порушень під час виконання професійної діяльності, усвідомлення проблем у стосунках з оточуючими, активізація самопізнання, переоцінка життєвих установ та цінностей.</p>	<p>5. Підсумковий шилінг 6. Вправа: «Ритуал прощання!»</p>
---	--

Зміст програми профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників:

1-е заняття: ознайомлення з основними принципами тренінгових занять; вправи спрямовані на встановлення довіри та доброзичливих відносин між членами групи; усвідомлення власної мотивації роботи в групі.

Вправа: « Мене звати...»

Мета: оволодіння способами саморозкриття, розвиток комунікативних умінь.

Хід роботи: кожен з учасників називає своє ім'я так, як йому подобається, і як би він бажав, щоб зверталися до нього. Група приймає будь-які варіанти.

Обговорення: що сподобалось? Який настрій?

Вправа: «Вітання»

Мета: встановлення довіри та доброзичливих відносин між членами групи, розвиток навичок позитивного соціального спілкування.

Хід роботи: кожен учасник тренінгу вітає свого сусіда, звертаючись так, як той побажав у попередній вправі.

Відбувається обговорення вправи, кому було важко звертатися, чому виникли певні труднощі.

Вправа: «Компліменти»

Мета: підвищення позитивного емоційного фону в групі, оволодіння активним стилем спілкування.

Хід роботи: учасники утворюють два кола (внутрішнє і зовнішнє) та стають обличчям один до одного. Роблять один, але щирий комплімент, отримують

відповідь по типу: « Дякую, а ще я...». І пересуваються по колу до наступного учасника.

Відбувається обговорення вправи, кому було важко говорити компліменти, кому приймати.

Вправа: «Колективне рахування»

Мета: встановлення відчуття єднання з групою.

Хід роботи: учасникам пропонується із заплющеними очима прорахувати до десяти. Але кожне число може назвати лише один учасник. Домовлятися не можна. У разі помилки вправа починається заново.

Проводиться обговорення: чим керувалися під час виконання вправи? Які емоції та думки виникали? Кому було складно, кому ні?

Вправа: «Гарячий м'яч»

Мета: розвиток навичок позитивного соціального спілкування, встановити доброзичливі відносини між членами групи, оволодіння способами прийому та передачі зворотнього зв'язку.

Матеріали: невеликий м'яч.

Хід роботи: учасникам пропонується кидати один одному м'яча та питати про щось, що йому цікаво дізнатися про цю людину (запитання можуть бути на різну тематику). Апонент коротенько відповідає, та швидко посилає м'яч іншому із своїм запитанням.

Проводиться обговорення: на які запитання важко було відповідати? Чи цікавило це раніше, чи прийшлося замислитись лише зараз?

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведеним заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «До побачення!»

Мета: підтримати позитивний емоційний фон у групі.

Хід роботи: учасники встають у коло, беруться за руки та разом голосно, підіймаючи руки догори, промовляють: «До побачення!» (можна собі поаплодувати).

2-е заняття: вправи спрямовані на розвиток навичок позитивного соціального спілкування, на встановлення довіри та доброзичливих відносин між членами групи, на розвиток здатності до самовираження.

Вправа: «Як привітатися?»

Мета: встановлення відчуття єднання з групою, підвищення позитивного емоційного фону в групі.

Хід роботи: учасники виходять на середину, їм пропонується довільно рухатися та привітатися один з одним «нетрадиційним» методом – доторкнутися плечима, ліктем, тильним боком долоні, п'ятою та інш. (ведучій вголос командує: «А тепер ми вітаємося...»).

Вправа: «Шикуймося!»

Мета: встановлення відчуття єднання з групою. Спостереження за поведінкою у ситуації фрустрації.

Хід роботи: учасникам пропонується із заплющеними очима стати за зростом. Дозволяється навпомацки визначити хто вищий. У той же час визначаються 2-3 спостерігачі, яким ведучій дозволяє робити все, лише не виходити з кімнати.

Під час обговорення особлива увага звертається на поведінку учасників, чи хто порушував умови і підглядав та чи здогадався хтось звернутися за допомогою до спостерігачів.

Вправа: «Що мені подобається у собі»

Мета: підвищення самооцінки, активізація процесу самопізнання.

Матеріали: папір, олівці.

Хід роботи: учасники на папірцях записують ті якості в їх фізичному та моральному обліку, які їм подобаються більш за все. Обов'язково потім кожен читає вголос.

Відбувається обговорення.

Вправа: «Вгадай настрої»

Мета: розвиток навичок соціальної перцепції.

Матеріали: папір А-4, кольорові олівці.

Хід роботи: кожному учаснику пропонується намалювати свій настрої. Потім малюнки згортаються та передаються ведучому. Важливо, щоб інші члени групи не побачили малюнок. Ведучий перемішує папірці та роздає учасникам. Якщо комусь потрапить його малюнок, його обережно замінюють. Учасник має не лише здогадатись чий у нього малюнок, а й ще пояснити, чому він саме так вважає.

Відбувається обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Подаруй посмішку»

Мета: встановити доброзичливі відносини між членами групи, зменшення напруженості.

Хід роботи: учасникам пропонується по черзі подивитися на сусідів та посміхнутися. По закінченні вправи провести обговорення, встановити зворотній зв'язок, чи важко було «дарувати» посмішки та приймати їх.

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

3-є заняття: вправи спрямовані на самоаналіз поведінкових порушень під час виконання професійної діяльності.

Вправа: «Ім'я та епітет»

Мета: встановлення доброзичливих відносин між членами групи, зменшення психологічної напруженості, формування установки на позитивне відношення до власного Я.

Хід роботи: кожен учасник по черзі називає своє ім'я, додаючи прикметник, який має починатися з тієї літери, що й ім'я, позитивно характеризувати людину та містити перебільшення по можливості. Наприклад: Я Геннадій геніальний!

Відбувається обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися? Які епітети зацікавили?

Вправа: «Лабіринт»

Мета: підвищення відчуття довіри та відповідальності, оволодіння навичок встановлення дружніх контактів.

Матеріали: стільці або інші предмети, шарф.

Хід роботи: стільці або інші предмети розташовуються у кімнаті так, щоб утворився лабіринт. Учасники розбиваються на пари, де один веде другого, утворивши зчеплення вказівними пальцями. Той, кого ведуть, зав'язує очі, а завдання ведучого – провести партнера так, щоб він не зачепив предмети. Після учасники міняються ролями. Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Який я на роботі»

Мета: проведення самоаналізу особистісних якостей, почуттів, емоцій, що виникають під час виконання професійної діяльності.

Матеріали: іграшки.

Хід роботи: кожен учасник обирає собі іграшку, яка на його думку відповідає його емоційному та фізичному стану на роботі. Далі, пропонується розповісти про свою «іграшку», акцентуючи увагу на певних особливостях. Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Карикатура»

Мета: виявлення своїх негативних якостей під час спілкування з оточуючими та знаходити засоби їх нейтралізації, ідентифікування власних емоційних почуттів.

Матеріали: листи формату А4, кольорові олівці.

Хід роботи: учасникам пропонується намалювати карикатуру на себе «Я під час спілкування з пацієнтами», на якій в гумористичній формі відобразити свої негативні емоції, почуття. У другій частині вправи спробувати нейтралізувати негативні риси на малюнку чимось позитивним. Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Енергія»

Мета: релаксація, налаштування на позитивний настрій.

Хід роботи: Уявіть перед собою якесь джерело енергії. Воно зігриває вас, воно дає вам енергію. Намагайтеся відчути, як енергія впливає на передню частину вашого тіла. Вдихніть її. Уявіть таке ж джерело енергії за своєю спиною. Відчуйте, як хвилі енергії ковзають вниз і вгору по вашій спині. Розташуйте енергію праворуч. Відчуєте її дію на ліву половину тіла. Уявіть джерело енергії над головою. Відчуйте, як енергія впливає на голову. Джерело енергії під ногами. Відчуйте, як енергією розжарюються ступні ваших ніг, потім енергія піднімається вище і розподіляється по вашому тілу. Питання до учасників: удалося вам представити джерело вашої енергії? У якому вигляді ви її представили? Відчували ви її дію на ваше тіло? Які відчуття це викликало у вас? Робіть цю вправу, коли ви відчуваєте знесилання.

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

4-е заняття: вправи спрямовані на самоаналіз поведінкових порушень під час виконання професійної діяльності та на встановлення довіри та доброзичливих відносин між членами групи.

Вправа: «Активізація правої півкулі»

Мета: налаштування на роботу, розвиток саморегуляції.

Хід роботи: учасники правою рукою малюють у повітрі коло. Потім лівою рукою малюють у повітрі хрест. Потім виконують ці дії одночасно.

Учасники, сидячи на стільцях приблизно 30 сек. правою ногою описують у повітрі кола. Продовжуючи малювати ногою кола, правою рукою намагаються написати в повітрі своє ім'я. Теж саме пропонується зробити лівою ногою.

Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Які ситуації на роботі викликають у мене тривогу і страх»

Мета: Самоаналіз тривожних почуттів.

Хід роботи: Учасники групи по черзі відповідають на питання (назва вправи).
Тренер слідкує, щоб учасники згадували конкретні ситуації.

Проводиться обговорення.

Вправа: «За що ви мене цінуєте»

Мета: збільшення самоповаги, почуття власної гідності, отримання психологічної підтримки.

Хід роботи: кожен з учасників прохає групу висловитись, за що його цінують (люблять, поважають).

Керівник слідкує, щоб усі висловились.

Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Надійні руки»

Мета: відчутти довіру до колективу.

Хід роботи: учасник стоячи повертається спиною до групи і ніби «падає» назад. В цей час члени колективу разом підхоплюють його руками, таким чином запобігаючи падінню. Вправу може виконати кожен з учасників. Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа на візуалізацію

Мета: розвиток процесів візуалізації та уяви, емоційної саморегуляції у скрутних ситуаціях.

Хід роботи: Сядьте зручно. Закрийте очі. зосереджуйтесь на своєму диханні. глибоко вдихайте і видихайте повітря. З кожним вдихом і видихом ви все більше заспокоюєтесь і зосереджуєтесь на своїх відчуттях Тіло розслабляється все більше. Вам тепло, зручно і спокійно. Ви вдихаєте свіже повітря. Ви налаштовуєтесь на виконання нової роботи. Ми приступаємо до опанування прийомів формування різних уявлень. Я буду промовляти окремі слова, а ви повинні уявляти їх. Почнемо із зорових образів: 1. апельсин 2. море 3. квіти 4. світло 5. сніг. Слухові образи: 1. шум хвилі 2. дзвін дзвіночка 3. завивання вітру 4. звук води, що капає з крану, 5. спів птахів. Смакові і нюхові образи: 1. смак лимона, 2. смак шоколаду 3. аромат троянди 4. запах моря. Тілесні уявлення: 1. дотик до шовку 2. колючий сніг 3. холодний вітер 4. дотик до липкого предмету. 5. ніжний пух.

Відбувається обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

5-е заняття: аналіз джерел негативних переживань у роботі; зменшення психоемоційного напруження за рахунок висловлення негативних емоцій.

Вправа: «Зустріч поглядами»

Мета: розвиток навичок соціальної перцепції.

Хід роботи: учасникам пропонується встати в коло, опустити голови. По команді ведучого одночасно підняти голову. Задача – зустрітися поглядами з кимось. Та пара, яким це вдалось, залишає коло.

Вправа: «Чарівний магазин»

Мета: самодіагностика власних якостей, які можуть сприяти або попереджати розвиток синдрому психічного вигорання.

Хід роботи: Учасникам пропонується гра у «Чарівний магазин», в якому кожен може виставити на продаж свій товар, а взамін замовити собі що-небудь інше. Наприклад: обміняти 500 грамів врівноваженості на 100 грамів товариськості. При цьому, кожен «продавець» може зробити рекламу, пропонованій якості: чим вона чудова, корисна, в чому може допомогти.

Вправа закінчується або після того, як кожен учасник групи принаймі один раз виступить на біржі зі своїм товаром, або після того, як всі учасники групи задовільняють свої потреби в здобутті потрібних їм особових якостей.

По закінченню вправи особливу увагу слід звернути на почуття які відчували учасники в процесі. Це може бути почуття розгубленості коли не знаходилась людина здатна здійснити обмін, або почуття підтримки й теплоти при вдалому обміні.

Вправа: «Перебільшення»

Мета: розвиток процесу самоусвідомлення за допомогою гіперболізації тілесних, вокальних та інших рухів.

Хід роботи: кожному учаснику по черзі пропонується уявити будь-яку ситуацію, яка виникала під час виконання професійної діяльності і бажано не один раз, що залишила неприємний спогад. Усвідомити, яке переживання або емоція чи відповідь залишилися пригніченими, не реалізованими, розповісти про них. Далі голосніше й голосніше промовляти фразу, виразніше і виразніше робити жест, які на ту мить дуже хотілося зробити, але за певних причин цього не відбулось.

Відбувається обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Промінь»

Мета: релаксація, зменшення напруженості та тривоги, налаштування на позитивний настрій.

Хід роботи: Сидячи, прийміть зручну для вас позу. Уявіть, що усередині вашої голови, у верхній частині, виникає світлий промінь, який повільно і поступово освітлює обличчя, шию, плечі, руки теплим рівним і розслаблюючим світлом. По мірі руху променя розгладжуються зморшки, зникає напруга в області потилиці, послаблюються складки на лобі, опускаються брови, “охладжуються” очі, послаблюються затиски в куточках губ, опускаються плечі, звільняються шия і груди. Внутрішній промінь як би формує нову зовнішність спокійної, звільненої людини, задоволеної собою і своєю професією. Закінчуємо вправу словами: “Я стала новою людиною! Я стала спокійною! Я все робитиму добре!”

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які вправи сподобалися, які ні. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

6-е заняття: розширення усвідомлення особистості в межах професійної діяльності.

Вправа: «Нове, гарне»

Мета: самоаналіз конструктивних почуттів.

Хід роботи: Ведучий просить по колу сказати, що нового, що хорошого відбулося за останні дні; що красивого, смішного вони бачили. Інколи хтось із учасників говорить, що у нього нічого гарного не було. В цьому випадку доречно буде нагадати що радість у житті буває великою, а приємні емоції може викликати будь-яка дрібниця.

Вправа: «Малювання страхів»

Мета: зменшення рівня тривожності.

Хід роботи: учасникам пропонується на листі паперу намалювати свій страх, а потім зробити з цими малюнками все, що вони захотять (розірвати, потоптати, викинути тощо).

Проводиться обговорення.

Вправа: «Я вважаю, що ти...»

Мета: поширення самопізнання у галузі комунікативної компетенції.

Хід роботи: учасникам по черзі пропонується сісти на стілець у середині кола, а інші члени групи висловлюють своє суб'єктивне відчуття, стосовно того, яким його вважають під час роботи з клієнтами.

Відбувається обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? З чим згоден? З чим ні?

Вправа: «Насос та м'яч»

Мета: активізація особистісних ресурсів.

Хід роботи: У парах один учасник – "насос", інший – "м'яч". М'яч здутий – учасник повністю розслаблений, голова опущена, ноги напівзігнуті. По мірі надування, яке супроводжується звуком [ф], м'яч розпрямляється, потім знову здувається із звуком [с]. Потім учасники міняються ролями.

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

7-е заняття: оволодіння способами саморозкриття; розвиток комунікативних навичок; зняття напруги за рахунок висловлення емоцій та отримання психологічної підтримки.

Вправа: «Вітання народів»

Мета: встановлення позитивного емоційного фону в групі, зарядити учасників енергією.

Хід роботи: учасникам пропонується поділитися на «європейців», «японців», «африканців». Потім кожний ходить по колу та вітається своїм «народним способом». «Європейці» потискають руку, «японці» кланяються, «африканці» труться носами.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Я тебе сприймаю як...»

Мета: оволодіння способами прийому та передачі зворотнього зв'язку.

Хід роботи: учасникам по черзі пропонується сісти на стілець у середині кола, а інші члени групи висловлюють своє суб'єктивне відчуття, стосовно того, яким його сприймають по відношенню до себе. Наприклад як мати або батька, брата чи сестру, друга чи подругу, доньку або сина, підлеглого, начальника, партнера, колегу та інш.

Проводиться обговорення. Ця вправа на «перенос», дозволяє зрозуміти, що оточуючі люди (особливо клієнти), спираючись на перше враження, бачать нас зовсім не такими, які ми є у реальному житті.

Вправа: «Продовження»

Мета: усвідомлення джерел проблем у стосунках з оточуючими, активізація самопізнання.

Матеріали: папір, олівці.

Хід роботи: кожному учаснику пропонується на папірці написати продовження речень, які зачитує тренер. Наприклад, це можуть бути такі ситуації: «мені добре, коли...», «мені сумно, коли...», «я серджусь, коли...», «мені страшно, коли...», «я почуваю себе сміливим, коли...». Потім учасники зачитують свої варіанти відповідей.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Пошта»

Мета: надання психологічної підтримки та отримання зворотнього зв'язку.

Матеріали: лист формату А4, ручки або олівці.

Хід роботи: кожному учаснику пропонується поділити аркуш папіру на чотири частини, на трьох написати «листівку» трьом сидячим праворуч після нього учасникам кола. Листівка повинна мати позитивний зміст та нагадувати про сильні сторони конкретної людини. На четвертій частині формулюються особисті враження від заняття – для тренера. Листівки передаються адресатам. Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

8-е заняття: розвиток здатності до самовираження, отримання та надання психологічної підтримки.

Вправа: «Психологічна сумісність»

Мета: розвиток навичок соціальної перцепції, підвищення емоційного фону, налаштування групи на позитивний лад.

Матеріали: ластик, відро.

Хід роботи: учасники розбиваються на пари, стають обличчям один до одного, протягують на зустріч долоні, між долонями затискається ластик. На рахунок «один-два-три» треба одночасно відняти руку, щоб ластик потрапив у відро.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Нитка допомоги»

Мета: виявлення нових способів боротьби з негативними переживаннями.

Матеріали: клубок ниток.

Хід роботи: Один з учасників намотує нитку на палець, після чого передає клубок будь-кому з членів кола і при цьому називає якусь свою негативну емоцію або стан, що виникають під час роботи. В центрі утворюється «павутина». На наступному етапі учасники змотують нитку в зворотньому порядку, задаючи питання людині на другому кінці як їм подолати цей стан. Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Мені сподобалось як ти...»

Мета: оволодіння способами прийому та передачі зворотнього зв'язку.

Хід роботи: кожен з учасників, звертаючись до іншого, висловлює, що йому сподобалось у ньому сьогодні, у тому, що той зробив чи сказав.

Проводиться обговорення, встановлюється зворотній зв'язок.

Вправа: «Візуалізація мрії»

Мета: зменшення напруженості та тривожності, подолання негативізму, налаштування на позитивний лад.

Хід роботи: учасникам кола пропонується заплющити очі та розслабитися. Далі уявити собі ідеальний позитивний момент праці, де немає місця гніву, роздратованості, страху або невпевненості. Роботу виконувати легко та приємно, клієнти ввічливі та вдячні. Відчувається повага з боку керівництва, задоволеність професією та перспективами. Намагатися довше затриматися у цьому моменті. По закінченні вправи провести обговорення, встановити зворотній зв'язок.

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

9-е заняття: вправи тілесно-орієнтованої терапії, спрямовані на формування установки неагресивного спілкування.

Вправа: «Центр»

Мета: пошук внутрішнього потенціалу.

Хід роботи: вправа складається з кількох етапів. На першому етапі учасникам пропонується намалювати свій «центр». Це уявлене утворення в області пупка, розташоване ближче до хребта, яке дозволяє нам утримувати рівновагу. Відбувається обговорення, чому саме цей образ учасник вважає своїм центром. Важливо, щоб висловились усі.

На другому етапі члени групи виходять на середину, їм пропонується зняти взуття. Відчути землю обома стопами, укоренитись, відчути свій центр, не відриваючи стоп порухатись, покачатись, відчути, як земля рухається та качається разом з вами. Рухи мають бути повільні та пластичні, повне зосередження на власних відчуттях.

На третьому етапі спробувати подихати із центра, видих робити через ноги (можна використати який-небудь образ – коріння, енергетичний потік, вода) і таким чином ще міцніше «заземлитися».

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Вчимося казати - ні!»

Мета: пошук внутрішнього потенціалу, захист власного «Я».

Хід роботи: вправа складається з кількох етапів. На першому етапі учасники виходять на середину, розбиваються на пари. Один тисне на стегно напарника, а задача другого – відчути власний центр та виштовхнути руки стегном, але сила повинна йти саме із центру. Після кількох спроб учасники міняються місцями.

На другому етапі один учасник тисне на долоні напарника. У того руки зігнуті в ліктях. Його задача відчути власний центр та виштовхнути руки при цьому низьким «грудним» впевненим голосом сказати «Ні!». Після кількох спроб учасники міняються місцями.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Вмію володіти собою»

Мета: зменшення напруженості та тривожності, подолання негативізму, налаштування на позитивний лад.

Хід роботи: ведучий тихим голосом говорить: «Сядьте зручно, опустіть плечі, руки покладіть вільно на коліна, голову ледве нахиліть вниз. Дихаєте рівно і спокійно. Уявіть собі, що ви впоралися з важкою ситуацією. Ви відчуваєте гордість. Вам приємно відчувати себе сильними. Ви говорите собі: "Я впорався". Вам дуже добре. У думках твердіть собі "Я вмію володіти собою". Ці слова додають вам сили, ваші плечі випрямляються, голова гордо піднімається. Ви немов зростаєте, а зараз розплющте очі і тричі повторіть: "Я умію володіти собою!"».

Вправа: «Похвали себе!»

Мета: активізація власних ресурсів, формування позитивного відношення до власного Я.

Хід роботи: ведучий: ми часто не отримуємо позитивної оцінки щодо своїх дій, своєї поведінки з боку оточуючих. особливо у ситуаціях підвищених психоемоційних навантажень. Це сприяє збільшенню нервозності та роздратування. тому важливо заохочувати себе самому.

Учасникам пропонується по черзі пригадати будь-які навіть незначні успіхи та похвалити себе: «Я – молодець!», «Я – розумниця!», «Здорово це в мене вийшло!».

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на наступний раз.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!»

10-е заняття: вправи спрямовані на активізацію власних ресурсів, формування позитивного погляду у майбутнє, вироблення позитивної установки на життєві цінності.

Вправа: «Чарівник»

Мета: переоцінка життєвих установ та цінностей.

Хід роботи: кожному учаснику пропонується уявити, що він може звернутися до чарівника і той дасть йому все, що можна побажати, але взамін треба віддати щось хороше і цінне, що він вже має у житті.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Навпаки»

Мета: прийняття себе в новій поведінці, інтегрування в «Я» нових структур досвіду.

Хід роботи: кожному учаснику групи пропонується зіграти поведінку, яка йому не властива. Наприклад: сором'язливий почав поводити себе зухвало, нудотно ввічливий – грубо.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Вправа: «Подарунки»

Мета: самоаналіз поведінкових порушень під час виконання професійної діяльності, усвідомлення проблем у стосунках з оточуючими, активізація самопізнання.

Хід роботи: учасники діляться на дві команди. Задача кожної команди за допомогою пантоміми спочатку показати кожного члена другої команди, а потім показати якість, якої на, їх думку, йому не вистачає. Команди виступають по черзі. Кожен учасник повинен отримати «подарунок».

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися? Чи згодні з подарунками.

Вправа: «Стіна»

Мета: розуміння сили позитивного мислення, оволодіння цим методом.

Хід роботи: учасникам пропонується зручно сісти, розслабитися, заплющити очі. Ведучій: закрийте очі, дихайте глибоко, відчуйте, як розслаблюються ваші м'язи. Уявіть, що перед вами висока стіна, і не видно їй ні кінця, ні краю. І не можливо її ні обійти, ні перелізти. Це ваші життєві проблеми та перешкоди. Подумайте, як ви можете з ними впоратися. Дороги назад не існує. Якщо просто розвалити цю стіну, то буде великий безлад, хаос. Але є ще один вихід. Уявіть, як ви силою думки розбираєте цю стіну, цеглинка за цеглинкою. Подивіться, як це просто. Так можна вирішити будь-які труднощі та проблеми. Кожен про себе повторить такі слова: «Тепер я знаю, як буду вирішувати проблеми, я відчуваю себе енергійним та повним сил, я впораюся з будь-якими труднощами.» . Зараз я прорахую до 10, і ви відкриєте очі та повернетесь у групу.

Проводиться обговорення: які емоції викликала ця вправа? Що було важко? Що допомогло впоратися?

Підсумковий шірінг

Підводяться підсумки заняття. Учасники по черзі висловлюються про свої враження, настрої, очікування. Задоволені чи ні проведенням заняттям. У чому були труднощі, що допомогло з ними впоратися. Які є побажання на майбутнє.

Вправа: «Ритуал прощання!»

Учасники встають у коло, беруться за руки, підіймають руки догори та промовляють «До побачення!».

В умовах відсутності психологічної допомоги існує великий ризик прогресування негативних наслідків синдрому.

Висновки до розділу 2

Емпіричне дослідження психологічних особливостей синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників проводилось за допомогою психодіагностичних методик: «Діагностика емоційного вигорання особистості» В.В.Бойко; «Індекс життєвого стилю» Р.Плутчика, Х.Келлермана; багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» О.Г.Маклакова, С.В.Чермянінова; методики «Індикатор копінг-стратегій» Д.Амірхана; методики «Визначення стресостійкості» Холмса й Раге. В результаті дослідження були отримані наступні результати.

У соціальних працівників із складеним синдромом «професійного вигорання» домінують прояви фази резистенції, тобто опірність стресогенним факторам відбувається за рахунок порушення власне емоційних проявів. Спостерігається тенденція до неадекватного вибіркового емоційного реагування. Згодом набуває прояву емоційно-моральна дезорієнтація, коли спеціаліст не тільки не усвідомлює неадекватність свого ставлення до оточуючих, а ще й виправдовує себе. Підвищується прагнення уникати професійних обов'язків з метою скоротити емоційні витрати, на що вказує домінування симптому редукції професійних обов'язків.

Особистісний адаптаційний потенціал у працівників соціальної сфери представлений на низькому рівні. Мають місце нервово-психічні зриви, конфліктна поведінка. Опанування труднощів процесу соціальної адаптації відбувається шляхом дотримання морально-ціннісних норм поведінки та вимог соціального оточення, адекватного сприйняття тієї соціальної ролі, яку пропонує суспільство. Серед копінг-стратегій домінують конструктивні стратегії вирішення проблеми та пошуку соціальної підтримки. Серед механізмів психологічного захисту для даної групи респондентів характерні інтенсивність механізмів заперечення, реактивного утворення, компенсації, раціоналізації. Дослідження стресостійкості вказує на домінування середнього рівня опірності стресу в більшій частині досліджуваних та високого рівня в інших.

Результати кореляційного аналізу засвідчили, що високий рівень особистісного адаптаційного потенціалу, поведінкової регуляції та комунікативного потенціалу перешкоджають розвитку симптомів загнаності у клітку, редукції професійних обов'язків, емоційно-моральної дезорієнтації, емоційного дефіциту, тривоги та депресії, фази напруження та фази резистенції. Низька інтенсивність механізмів проекції, витіснення, заперечення, реактивного утворення, регресії підвищують опірність стресогенним професійним факторам і знижують прояви симптомів емоційно-моральної дезорієнтації, редукції професійних обов'язків, неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційного дефіциту, що супроводжують фазу резистенції. Переважання стратегії пошуку соціальної підтримки забезпечує кращу резистентність до емоційного вигорання. Часте застосування стратегії уникнення проблем призводить до неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційного віддалення, прагнення до економії емоцій. Емоційне вигорання у працівників соціальної сфери супроводжується низькою стресостійкістю, що призводить до зростання емоційного дефіциту та ризику психосоматичних порушень.

Враховуючи результати констатуючого етапу дослідження нами було розроблено програму профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників. Мета програми полягає у розширенні усвідомлення структури смислової сфери щодо професійної діяльності.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз проблеми дозволив з'ясувати наступне. Синдром «професійного вигорання» є не просто втомою чи стресом, а комплексним станом, що характеризується трьома основними компонентами: емоційним виснаженням, деперсоналізацією і зниженням професійної ефективності. Емоційне виснаження проявляється як відчуття постійної втоми, виснаженості, емоційного спустошення, коли людина відчуває себе «вичерпаною» на емоційному рівні навіть після відпочинку. Деперсоналізація людини проявляється у відчуженні від своєї професійної ролі, коли вона починає ставитися до роботи механічно, без душевної участі, іноді з ознаками зневаги або байдужості до інших людей (цинізм або негативне ставлення до роботи колег). Зниження професійної ефективності розпочинається коли людина починає відчувати, що її зусилля не приносять бажаних результатів, приходять відчуття некомпетентності, зниження самооцінки в контексті професійної діяльності, що, у свою чергу, посилює емоційне виснаження.

Ці визначення підкреслюють важливість балансування роботи та особистого життя, а також необхідність звертати увагу на свій психічний і фізичний стан для запобігання цьому синдрому.

Синдром «професійного вигорання» у соціальних працівників має чисельні фізіологічні, емоційні, інтелектуальні, поведінкові та соціальні прояви.

В результаті емпіричного дослідження індивідуально-психологічних чинників синдрому «професійного вигорання» у спеціалістів соціальної сфери були отримані наступні результати.

У соціальних працівників із складеним синдромом «професійного вигорання» домінують прояви фази резистенції, тобто опірність стресогенним факторам відбувається за рахунок порушення власне емоційних проявів. Особистісний адаптаційний потенціал представлений на низькому рівні. Мають місце нервово-психічні зриви, конфліктна поведінка. Опанування труднощів

процесу соціальної адаптації відбувається шляхом дотримання морально-ціннісних норм поведінки та вимог соціального оточення, адекватного сприйняття тієї соціальної ролі, яку пропонує суспільство. Серед копінг-стратегій домінують конструктивні стратегії вирішення проблеми та пошуку соціальної підтримки. Серед механізмів психологічного захисту для даної групи респондентів характерні інтенсивність механізмів заперечення, реактивного утворення, компенсації, раціоналізації. Дослідження стресостійкості вказує на домінування середнього рівня опірності стресу в більшій частині досліджуваних та високого рівня в інших.

Результати кореляційного аналізу засвідчили, що високий рівень особистісного адаптаційного потенціалу, поведінкової регуляції та комунікативного потенціалу перешкоджають розвитку симптомів редукції професійних обов'язків, емоційно-моральної дезорієнтації, емоційного дефіциту, тривоги та депресії, фази напруження та фази резистенції. Низька інтенсивність механізмів проєкції, витіснення, заперечення, реактивного утворення, регресії підвищують опірність стресогенним професійним факторам і знижують прояви симптомів емоційно-моральної дезорієнтації, редукції професійних обов'язків, неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційного дефіциту, що супроводжують фазу резистенції. Переважання стратегії пошуку соціальної підтримки забезпечує кращу резистентність до емоційного вигорання. Емоційне вигорання супроводжується низькою стресостійкістю, що призводить до зростання емоційного дефіциту та ризику психосоматичних порушень.

Враховуючи результати дослідження нами було розроблено програму профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у соціальних працівників.

Запропонована програма дозволить зменшити негативний вплив синдрому «професійного вигорання» у спеціалістів соціальної сфери шляхом пошуку нових поведінкових стратегій, розвитку комунікативних навичок, удосконалення процесів саморегуляції. Самопізнання, вміння чути й розуміти власні потреби та потреби інших, активація нових адаптаційних ресурсів у стресових ситуаціях

дозволяє знизити рівень тривожності, шукати та використовувати більш конструктивні засоби захисту власного Я. Підвищення комунікативних властивостей значно полегшують процеси соціальної адаптації. Оволодіння прийомами саморегуляції та здатність застосовувати їх у потрібну мить забезпечить керування психоемоційним станом та попередить виникнення нервових розладів та зривів.

Соціальна сфера постійно стикається з новими викликами та потребує адаптації до змін у суспільстві. Саме тому покращення і вдосконалення соціальної роботи є дуже на часі. В сучасних реаліях, як ніколи, важливо зробити соціальну роботу більш ефективною, доступною та відповідною до потреб нашого суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абаніна Г.В. Використання наративних практик для подолання наслідків психотравмуючих ситуацій. Особистість в умовах кризових викликів сучасності: Матеріали методологічного семінару НАПН України (24 березня 2016 року) / За ред. академіка НАПН України С.Максименка. – К., 2016. – с. 427-433.
2. Алексеєнко Т.Ф. Соціальна педагогіка: словник-довідник/ за заг.ред. Т.Ф.Алексеєнко. Вінниця: Планер, 2009, 542 с.
3. Адізес І. Ідеальний керівник: Чому ви не можете стати ним, і що робити з цього приводу: Нова парадигма менеджменту / Іцхак Адізес ; [пер. з англ. С. Опацької]. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2006. – 266 с.
4. Актуальні проблеми психології: Психологічна герменевтика / За ред. Н. В. Чепелевої. – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – Том 2. – Вип. 6. – 194 с.
5. Балахтар В.В. Психологія становлення особистості фахівця з соціальної роботи: дис. д-ра психол. наук / В.В.Балахтар. К., 2019. 595 с.
6. Бамбурак Н.М. Специфіка професійних ризиків та професійноособистісних деструкцій в діяльності фахівців соціальної та медичної сфери/ Н.М.Бамбурак. //Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологія.2018. Вип. 2.
7. Барабанова М.В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання»: Вісник МГУ. – сер. 14, Психологія. – 2010. - №1. – с. 54-58.
8. Белєвцова Я.С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.02 / Я.С.Белєвцова. – Х. 2011. – 20 с.
9. Бех І.Д. Вибрані наукові праці. Виховання особистості / І.Д.Бех. –Том 1. – Чернівці: Букрек, 2015. – 840 с.

10. Босько В.І. Профілактика емоційного вигорання в екстремальних психологів методами самопізнання і самодопомоги Н.Пезашкіяна. Дис.док.філософії. Харків. 2023. 270 с.
11. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т.Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. Вип. 22-23. с. 47-50.
12. Burnout Symptoms and Treatment Elizabeth Scott Medically reviewed by Steven Gans, MD Updated on March 20, 2020.
13. Burke, R.J., & Greenglass, E. R. (2001). *"Organizational Support, Burnout, and Job Performance in Nurses"*. 2001. New York. Journal of Health and Human Services Administration (стаття в журналі).
14. Ваг Л. Професійне вигорання: Шляхи профілактики і подолання. Київ. Каравела. 2003.
15. Великий тлумачний словник сучасної української мови. За редакцією В.Яременка та О.Сліпушко. Аконіт. 2001. 1728 с.
16. Вікова психологія: навчальний посібник / О.П.Сергеєнкова, О.А.Столярчук, О.П.Коханова, О.В.Пасека. К. : Центр учбової літератури, 2018. 376 с.
17. Вовк Я.Ю. Процес управління знаннями підприємства та його особливості / Я. Ю.Вовк // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – Вип. 23 (17). – С. 343-352.
18. Вознюк О.В. Розвиток вітчизняної педагогічної думки: синергетичний підхід: Монографія / О.В.Вознюк / За ред. проф. П.Ю.Сауха. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2009. – 184 с.
19. Востряков О.В. Управління знаннями в стратегічному процесі підприємства / О.В.Востряков, О.М.Гребешкова. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://economica.org.ua/2009/upravlinnya-znanniyami1/>.
20. Водянка Л.Д., Годорюк С.І., Карп А.Г. Тайм-менеджмент як техніка планування робочого часу персоналу. Економіка та держава. 2020. №7. с. 119-123.

21. Горбунова В.В. Психологія командотворення: Цінніснорольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія / Вікторія Горбунова. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2014. – 380 с.
22. 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>.
23. Главацька О.Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників / Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І.В.Козубовська. Ужгород: Говерла, 2019. Вип. 2 (45). с. 41–45.
24. Гуменюк О.Є. Психологія впливу: Монографія / О.Є.Гуменюк Тернопіль: Економічна думка, 2003. – 304 с.
25. Грицук О.В. Основні принципи та підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології: URL:http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pdf.
26. Грищенко С.В. Самовдосконалення майбутніх фахівців соціальної сфери: монографія / С.В.Грищенко. Чернігів: ЧНПУ, 2011. 328 с.
27. Гудзенко В.М. Медичний тлумачний словник. Видавництво «Здоров'я». 2012. 1128 с.
28. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-globaldefinition/>.
29. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ: Главник, 2007. 128 с.
30. David Rock Announcing the Healthy Mind Platter.The healthy mind platter for optimal brain matter, june 2, 2011.
31. Dweck, C.S. (2006). *"Mindset: The New Psychology of Success"*. 2006. New York. Random House.

32. Емоційне вигорання чи втома?. URL: https://ohoronapraci.kiev.ua/article/medicinapraci/emocijne_vigoranna-ci-vtoma (дата звернення 09.12.21).
33. Емоційне вигорання: симптоми, профілактика та лікування. URL: <https://ehokor.com.ua/psihologiya/emotsiyne-vigorannya-na-roboti/> (дата звернення 09.01.22).
34. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-ге видання / За заг. ред. проф. І.Д.Зверєвої. Київ, Сімферополь : Універсум. 2013. 513 с.
35. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна політика і соціальна робота. 2003. №1. с.16-22.
36. Екстремальна та кризова психологія: термінологічний словник / За заг. ред. проф. О.В.Тімченка. Харків: ХНАДУ, НУЦЗУ, 2010. 291 с.
37. Elin Lindsäter Cognitive Behavioral Therapy for Stress-Related Disorders, Stockholm 2020, 65p.
38. Emily Paulsen Addressing Stress and Burnout During COVID-19 A focus on external and systems factors is key, April 20, 2021.
39. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/EthicsinSocialWork-Statem.>
40. Зайчикова Т.В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами / Наук. зап. К., 2005. Вип. 26.Т. 2. с. 107-114.
41. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
42. 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.
43. Карагодіна О.Г. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси / О.Г.Карагодіна, О.О.Байдарова // Проблеми соціальної роботи:

філософія, психологія, соціологія: збірник. Черніг. нац. технол. ун-т. Чернігів: ЧНТУ. 2014. №1(4). с. 29-36.

44. Карамушка Л.М. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології / Л.М.Карамушка, Т.В.Зайчикова // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України / ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. 2006. Т.1. с. 210–217.

45. Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів /*Правничий вісник університету “КРОК”*. 2012. № 14. с. 91-95.

46. Sue Cartwright Cary L. Cooper. "Managing Workplace Stress". SAGE Publications. London. 1997. P. 196.

47. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу “людина – людина”: автореф. дис. канд. психол. наук / О.А.Кириленко. К., 2007. 24 с.

48. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навчальний посібник/ М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк. К.: Ніка-Центр, 2009. 576 с.

49. Кузьмін В., Кузьміна М., Закревська А. Технології подолання емоційного вигорання соціальних працівників. Актуальні проблеми екстремальної та кризової психології: зб. тез Міжнар. наук.-практ. конф., м. Дніпро, 21 лют. 2022 р. Дніпро, 2022. с. 47–51.

50. Кузьміна М.О. Феномен розвитку професійної компетентності соціальних працівників у дослідженнях вітчизняних науковців / Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород: Вид-во УжНУ, 2020 . Вип. 2 (47). с. 79–84. Наукове фахове видання група Б (231 Соц. робота).

51. Кузьміна М.О. Інноваційні технології економічного соціального супроводу / В.В.Кузьмін, М.О.Кузьміна / Теоретичні та практичні основи

соціальної роботи: монографія / за заг. ред. В.М.Поповича. Запоріжжя.2020. с.63-89. Том 1. (Підрозділ у колективній монографії профілем кафедри).

52. Кузьміна М.О. Технології подолання емоційного вигорання соціальних працівників/ В.В.Кузьмін, М.О.Кузьміна / Теоретичні та практичні основи соціальної роботи: монографія / за заг. ред. В.М.Поповича. Запоріжжя.2021. С.000. Том 2.(Підрозділ у колективній монографії профілем кафедри).

53. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». *Сучасні підходи та технології соціально-психологічної та корекційної роботи з різними віковими групами населення: збірник матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. 20 черв. 2014. Одеса: Одеський нац. ун-т, 2014. С. 116–125.*

54. Львовочкіна А.М. Психологічні і методичні особливості формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників / А.М.Львовочкіна // *Актуальні проблеми психології*. Т. 7. Вип. 44. с. 133-142.

55. Lazarus R.S. Psychological stress and the coping process / Lazarus R.S. N.Y.: McGraw-Hill, 1966. P. 345-371.

56. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). *"Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout"*.2004. San Francisco. Jossey-Bass.

57. Linda V. Heinemann and Torsten Heinemann, *Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis*, SAGE Open January-March 2017: 1–12.

58. Марек Т. Психологія професійного вигорання. Київ. Видавництво «Академвидав». 2005.

59. Маслач К. Професійне вигоряння: як люди справляються [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.top-personal.r>.

60. Маслач К. Вигорання — плата за співчуття (оригінальна назва "The Cost of Caring: Burnout as the Price of Compassion"). Київ. Видавництво "Лабораторія". 2022. Переклад здійснив Андрій Іщенко. 280 с.

61. Мойсеєнко А.О. Профілактика професійного вигорання соціальних працівників у державних установах системи соціального захисту / А.О.Мойсеєнко, О.П.Лещинський // Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка – 2019» / XXI Всеукраїнська наукова конференція молодих учених. 2019. с. 380–382.
62. Міжнародна класифікація хвороб / ВООЗ. 2019. №11.
63. Наговські Е.А. Вигорання. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі; пер. з англ. С. Новікової. Харків: книжковий клуб, КСД, 2021. 320 с.
64. Назаровець Т.І. Теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання особистості. Наукові записки ЛДУБЖД. Педагогіка і психологія. №2, 2023.
65. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КПТ – орієнтована модель при емоційному вигоранні. Український інститут когнітивно-поведінкової терапії. Львів. 2021.
66. Олійник О.О. Психологічний аналіз понять емоційної, психологічної та стресостійкості / О.О. Олійник // Вісник Харківського університету. Харків, 2004. №617. С. 96–100.
67. Особистість у сучасному соціопсихологічному вимірі. Монографія. За загальною редакцією Г.А.Пріба і Є.М.Калюжною. Херсон. Олді+. 2022. 554с.
68. Olha Lazorko, Victoria Overchuk, Mykhailo Zhylin, Kseniia Bereziak, Iryna Savelchuk (2020). Modern Types of Psychological Correction and their Practical Application. Systematic Reviews in Pharmacy. Vol 11, Issue 11, Nov-Dec 2020;11(11): 1316-1322. DOI: <https://doi.org/10.31838/srp.2020.11.186>.
69. Павелків Р.В. Вікова психологія: підручник / Р.В.Павелків. Вид.2-е, стер. К. : Кондор. 2015. 469 с.
70. Патинок О.П. Відповідальність у структурі професійної моделі соціального працівника /О.П.Патинок // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2005.№ 3. с. 49–57.
71. Перегончук Н.В. Програма тренінгу розвитку особистості педагога в умовах «професійного вигорання». Збірник наукових праць КПНУ ім. І.Огієнка,

Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології. 2011. Вип. 11. С. 615–624.

72. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». Харків, 2016. Вип. 55. с. 205.

73. Пиголенко І.В. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ / І.В.Пиголенко, І.А.Месьянінова // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Вип. № 2 (14). 2012. с. 108–112.

74. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання: Психолог. 2011. № 14-15. с. 49-54.

75. Психологічний словник / Авт.-уклад. В.В.Синявський, О.П.Сергеєнкова / За ред. Н.А.Побірченко. 336 с.

76. Психологічний словник. За редакцією академіка Івана Семеновича Кона. Видавництво «Либідь». 2007. 528 с.

77. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я: навчальний посібник / М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк, А.Ф.Косенко, Т.І.Кочергіна. - К.: Фірма «ІНКОС», 2002. 272 с.

78. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник [Текст]/ [уклад.: М.В.Лемак, В.Ю.Петрище]. – Вид. 2-ге, виправл. – Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. – 616 с.: іл.

79. Розов, В.І. Методи оцінки та самооцінки стресових станів. Практична психологія та соціальна робота. 2007. № 5. с. 41–52.

80. Рідкодубська Г.А. Професійне вигорання соціальних працівників. Педагогічні науки: теорія та практика. 2020. № (1). с. 266-271.

81. Редько С.І. До проблеми спрямованості соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі / Сергій Іванович Редько. [Електронний ресурс].

– Текст S_Redko_PPTP_5_IS.doc – Режим доступу : <http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/7350/>

82. Романовська О.В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників / О.В.Романовська, Є.М.Набільська // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). с. 103–107.

83. Руденко В.М., Руденко Н.М. Математичні методи в психології : підручник. К. : Академ-видав. 2009. 384 с.

84. Савельчук І.Б. Сутнісні й змістові характеристики становлення теорії та практики соціальної роботи. *Social Work & Education*. Vol. 7, No. 4. TernopilAberdeen, 2020. pp. 436-451. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.20.4.3>.

85. Соціально-психологічні засади становлення екологічно орієнтованого способу життя особистості: монографія / За ред. Ю. М.Швалба. – К.: Педагогічна думка 2015. – 216 с.

86. Скребець В.О. Сучасний стан та пріоритетні напрями розвитку екологічної психології в Україні / В.О.Скребець // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. – Т. 7. Екологічна психологія / Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К.: 2005. – Вип. 5. – Ч. 2. – С. 235–245.

87. Савчин М.В. Психологія відповідальної поведінки : [монографія] / Мирослав Васильович Савчин. – Івано-Франківськ : Місто НВ, 2008. 280 с.

88. Seligman, M. E. P. (2011). *"Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being"*. 2011. New York. Free Press.

89. Тептюк Ю.О. /Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій. /Дис-я канд. психол. наук. Київ. 2021. 272 с.

90. Тептюк Ю.О. Про результати формувального експерименту із розвитку стресостійкості у соціальних працівників / Ю.О.Тептюк // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: психологічні науки. Хмельницький: Вид-во НАДПСУ, 2019. №4(16). С. 252-267.

91. Тептюк Ю.О. Психологічні особливості стресостійкості соціальних працівників за віковим критерієм / Ю.О.Тептюк // IV Всеукраїнська

науковопрактична конференція «Особистісні та ситуативні детермінанти здоров'я». - Вінниця: Донецький національний університет імені Василя Стуса, 2019 року. С. 199-203.

92. Тептюк Ю.О. Концептуальні підходи до побудови програми розвитку стресостійкості соціальних працівників / Ю.О.Тептюк // Міжнародна науковопрактична конференція «Ключові питання наукових досліджень у сфері педагогіки та психології у ХХІ ст.». Львів, 2020 . с. 127-131.

93. Тептюк Ю.О. Динаміка стресостійкості соціальних працівників залежно від психологічних умов її розвитку / Ю.О.Тептюк // Polish journal of science. 2021, № 35. VOL. 2. с. 61-64.

94. Тищенко А.С., Чупріна М.О. Емоційне вигорання на робочому місці. Як запобігти вигоранню працівників. «Молодий вчений». № 11 (75). листопад, 2019 р.

95. Токман А.А. Психологія способу життя: навчальний посібник. Ч.1 / А.А. Токман, Н.В. Немченко. К.: «ДП «Вид. дім «Персонал», 2015. 344 с.

96. Турова Т.В. Синдром «професійного вигорання» працівників в системі антикризового управління персоналом: аналіз підходів / Турова Т.В. // Наука й економіка. 2010. Вип. 1. с. 137–145.

97. Tait Shanafelt, Jonathan Ripp, Mickey Trockel Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic_JAMA. 2020;323(21):2133-2134.

98. Федосова Л.О., Подгородецька О.О., Вплив емпатії на формування синдрому емоційного вигорання у медичних працівників, Науковий журнал «Психологія», 2016. URL: http://medpsychology.pp.ua/emociyne_vygorannya_med.

99. Фрейденбергер Герберт Дж. Вигорання: висока ціна високих досягнень / Герберт Дж. Фрейденбергер. – Anchor Press, 1st ed., Anchor Press edition, 1980.

100. Folkman S., Moskowitz J. T. Stress, positive emotion, and coping / S. Folkman, J. T. Moskowitz // Current Directions in Psychological Science. 2000. – P. 115-118.

101. Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burnout". 1974. New York. Journal of Social Issues (опубліковано як стаття).
102. Freudenberger H. Staff burnout Journal of Social Issues. 1994. Vol. 30. p. 159-165.
103. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Х.: Прапор, 2007. 640 с.
104. Шкраб'юк В.С., Білик Д.І. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. «Молодий вчений». № 10 (86), жовтень, 2020.

ДОДАТКИ

Додаток А

Показники рівня емоційного вигорання (за методикою В.В.Бойко)

№ З/П	Шкали														
	напруженість	Переживання травмуючих	Незадоволення собою	Загнаність у клітку	Тривога та депресія	резистенція	Неадекватне вибіркове емоційне реагування	Емоційно-моральна дезорієнтація	Розширення сфери економіч. емоцій	Редукція проф.обов'язків	вигорання	Емоційний дефіцит	Емоційне віддалення	Особистісне віддалення	Психосоматичні порушення
1	7	2	2	0	3	67	28	22	0	17	17	2	10	3	2
2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	15	0	15	0	0
3	5	0	5	0	0	60	13	19	8	20	30	12	8	8	2
4	16	0	5	1	10	51	20	19	0	12	8	0	8	0	0
5	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
6	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
7	14	0	12	0	2	67	23	17	5	22	41	19	20	0	2
8	61	25	10	13	13	76	20	17	11	28	52	18	16	8	10
9	37	12	12	0	13	70	15	22	3	30	40	12	13	5	10
10	12	2	10	0	0	48	17	14	5	12	24	2	16	3	3
11	49	4	10	20	15	62	10	17	20	15	54	24	10	13	7
12	7	0	0	5	2	36	15	8	0	13	41	13	23	5	0
13	32	12	15	0	5	58	17	17	17	7	25	15	3	5	2
14	41	18	5	10	8	68	8	17	25	18	29	10	3	3	13
15	36	10	7	11	8	46	17	9	3	17	58	18	8	20	12

16	16	0	5	1	10	51	20	19	0	12	8	0	8	0	0
17	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
18	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
19	7	2	2	0	3	67	28	22	0	17	17	2	10	3	2
20	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	15	0	15	0	0
21	5	0	5	0	0	60	13	19	8	20	30	12	8	8	2
22	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
23	14	0	12	0	2	67	23	17	5	22	41	19	20	0	2
24	61	25	10	13	13	76	20	17	11	28	52	18	16	8	10
25	37	12	12	0	13	70	15	22	3	30	40	12	13	5	10
26	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
27	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
28	12	2	10	0	0	48	17	14	5	12	24	2	16	3	3
29	49	4	10	20	15	62	10	17	20	15	54	24	10	13	7
30	7	0	0	5	2	36	15	8	0	13	41	13	23	5	0
31	32	12	15	0	5	58	17	17	17	7	25	15	3	5	2
32	41	18	5	10	8	68	8	17	25	18	29	10	3	3	13
33	36	10	7	11	8	46	17	9	3	17	58	18	8	20	12
34	16	0	5	1	10	51	20	19	0	12	8	0	8	0	0
35	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
36	7	0	0	5	2	36	15	8	0	13	41	13	23	5	0
37	12	2	10	0	0	48	17	14	5	12	24	2	16	3	3
38	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
39	61	25	10	13	13	76	20	17	11	28	52	18	16	8	10
40	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12

41	16	0	5	1	10	51	20	19	0	12	8	0	8	0	0
42	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	15	0	15	0	0
43	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
44	36	10	7	11	8	46	17	9	3	17	58	18	8	20	12
45	41	18	5	10	8	68	8	17	25	18	29	10	3	3	13
46	41	18	5	10	8	68	8	17	25	18	29	10	3	3	13
47	49	4	10	20	15	62	10	17	20	15	54	24	10	13	7
48	37	12	12	0	13	70	15	22	3	30	40	12	13	5	10
49	61	25	10	13	13	76	20	17	11	28	52	18	16	8	10
50	36	10	7	11	8	46	17	9	3	17	58	18	8	20	12
51	14	0	12	0	2	67	23	17	5	22	41	19	20	0	2
52	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
53	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
54	16	0	5	1	10	51	20	19	0	12	8	0	8	0	0
55	12	2	10	0	0	48	17	14	5	12	24	2	16	3	3
56	5	0	5	0	0	60	13	19	8	20	30	12	8	8	2
57	37	12	12	0	13	70	15	22	3	30	40	12	13	5	10
58	7	2	2	0	3	67	28	22	0	17	17	2	10	3	2
59	32	12	15	0	5	58	17	17	17	7	25	15	3	5	2
60	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	15	0	15	0	0
61	14	0	12	0	2	67	23	17	5	22	41	19	20	0	2
62	7	0	0	5	2	36	15	8	0	13	41	13	23	5	0
63	16	0	5	1	10	51	20	19	0	12	8	0	8	0	0
64	32	15	7	5	5	57	13	2	20	12	87	20	30	25	12
65	7	2	2	0	3	67	28	22	0	17	17	2	10	3	2

66	32	12	15	0	5	58	17	17	17	7	25	15	3	5	2
67	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3
68	49	4	10	20	15	62	10	17	20	15	54	24	10	13	7
69	5	0	5	0	0	60	13	19	8	20	30	12	8	8	2
70	10	2	0	5	3	40	10	10	2	18	14	0	11	0	3

Додаток Б

Показники адаптивності (за методикою О.Г.Маклакова, С.В.Чермянінова)

№ З/П	Шкали			Особистісний адаптаційний потенціал
	Поведінкова регуляція	Комунікативний потенціал	Моральна нормативність	
1	31	12	10	53
2	16	6	9	31
3	26	13	4	43
4	11	8	3	22
5	13	6	12	31
6	17	12	9	38
7	21	17	8	46
8	34	21	8	63
9	34	13	11	58
10	11	18	9	38
11	49	17	10	76
12	21	11	6	38
13	28	10	7	45
14	24	13	7	44
15	17	12	10	39
16	11	8	3	22
17	13	6	12	31
18	17	12	9	38
19	21	17	8	46
20	34	21	8	63

21	31	12	10	53
22	16	6	9	31
23	26	13	4	43
24	21	17	8	46
25	34	21	8	63
26	34	13	11	58
27	11	18	9	38
28	49	17	10	76
29	21	11	6	38
30	28	10	7	45
31	24	13	7	44
32	17	12	10	39
33	11	8	3	22
34	13	6	12	31
35	17	12	9	38
36	11	18	9	38
37	28	10	7	45
38	11	8	3	22
39	16	6	9	31
40	34	21	8	63
41	49	17	10	76
42	13	6	12	31
43	16	6	9	31
44	26	13	4	43
45	31	12	10	53

46	49	17	10	76
47	21	11	6	38
48	28	10	7	45
49	13	6	12	31
50	34	21	8	63
51	34	21	8	63
52	34	13	11	58
53	17	12	9	38
54	21	17	8	46
55	11	18	9	38
56	11	8	3	22
57	21	11	6	38
58	21	17	8	46
59	31	12	10	53
60	24	13	7	44
61	17	12	10	39
62	24	13	7	44
63	34	13	11	58
64	11	8	3	22
65	21	17	8	46
66	17	12	9	38
67	13	6	12	31
68	17	12	10	39
69	17	12	9	38
70	26	13	4	43

Додаток В

Показники копінг-стратегій (за методикою Д.Амірхана)

№ З/П	Копінг- стратегії		
	Вирішення проблеми	Пошук соціальної підтримки	Уникнення
1	26	26	16
2	27	15	14
3	30	20	17
4	22	18	17
5	22	19	15
6	21	15	19
7	31	29	26
8	28	28	22
9	25	22	16
10	32	15	16
11	26	20	17
12	29	27	20
13	26	21	16
14	28	18	15
15	28	18	17
16	26	19	15
17	27	15	19
18	30	29	26
19	22	28	22
20	22	22	16

21	31	26	16
22	28	15	16
23	25	20	17
24	32	18	20
25	26	19	16
26	29	15	15
27	26	29	17
28	28	28	15
29	28	20	17
30	26	27	20
31	27	21	16
32	30	18	15
33	22	18	17
34	22	19	15
35	21	15	19
36	22	28	22
37	25	20	17
38	26	19	16
39	22	19	15
40	31	26	16
41	32	15	16
42	32	18	20
43	26	21	16
44	27	15	19
45	27	15	14

46	29	27	20
47	28	18	17
48	26	29	17
49	26	26	16
50	28	20	17
51	28	18	15
52	30	18	15
53	30	29	26
54	22	19	15
55	26	20	17
56	27	21	16
57	22	22	16
58	22	18	17
59	21	15	19
60	28	28	22
61	28	28	15
62	30	20	17
63	29	15	15
64	21	15	19
65	22	18	17
66	26	27	20
67	25	22	16
68	28	15	16
69	26	19	15
70	31	29	26

Додаток Г

Показники механізмів захисту (за методикою Р.Плутчика, Х.Келлермана)

№ З/П	Механізм психологічного захисту							
	заперечення	витіснення	регресія	Компенсація	проекція	заміщення	Інтелектуалізація	Реактивні утворення
1	3	6	11	9	9	8	3	9
2	11	10	3	5	0	5	9	1
3	8	8	3	5	11	3	10	8
4	9	8	2	8	6	2	10	4
5	7	4	3	4	7	2	5	4
6	12	5	8	4	8	2	8	6
7	7	6	8	4	8	5	8	7
8	7	8	8	8	13	2	4	9
9	9	3	8	5	10	5	9	3
10	1	7	0	2	5	4	8	3
11	6	9	5	4	6	5	6	7
12	12	4	4	3	8	2	9	6
13	6	8	4	1	6	2	6	1
14	7	3	3	2	6	3	9	7
15	7	5	5	4	10	7	8	6
16	9	3	8	5	10	5	9	3
17	1	7	0	2	5	4	8	3
18	6	9	5	4	6	5	6	7
19	8	8	3	5	11	3	10	8
20	9	8	2	8	6	2	10	4
21	7	4	3	4	7	2	5	4

22	3	6	11	9	9	8	3	9
23	7	8	8	8	13	2	4	9
24	9	3	8	5	10	5	9	3
25	1	7	0	2	5	4	8	3
26	6	9	5	4	6	5	6	7
27	11	10	3	5	0	5	9	1
28	8	8	3	5	11	3	10	8
29	9	8	2	8	6	2	10	4
30	7	4	3	4	7	2	5	4
31	12	5	8	4	8	2	8	6
32	9	3	8	5	10	5	9	3
33	1	7	0	2	5	4	8	3
34	6	9	5	4	6	5	6	7
35	7	4	3	4	7	2	5	4
36	12	5	8	4	8	2	8	6
37	1	7	0	2	5	4	8	3
38	6	9	5	4	6	5	6	7
39	1	7	0	2	5	4	8	3
40	11	10	3	5	0	5	9	1
41	7	4	3	4	7	2	5	4
42	1	7	0	2	5	4	8	3
43	1	7	0	2	5	4	8	3
44	12	5	8	4	8	2	8	6
45	3	6	11	9	9	8	3	9
46	6	9	5	4	6	5	6	7

47	6	8	4	1	6	2	6	1
48	7	8	8	8	13	2	4	9
49	7	6	8	4	8	5	8	7
50	8	8	3	5	11	3	10	8
51	7	3	3	2	6	3	9	7
52	8	8	3	5	11	3	10	8
53	9	3	8	5	10	5	9	3
54	7	4	3	4	7	2	5	4
55	9	3	8	5	10	5	9	3
56	7	4	3	4	7	2	5	4
57	7	4	3	4	7	2	5	4
58	6	9	5	4	6	5	6	7
59	11	10	3	5	0	5	9	1
60	12	4	4	3	8	2	9	6
61	9	8	2	8	6	2	10	4
62	7	5	5	4	10	7	8	6
63	3	6	11	9	9	8	3	9
64	9	8	2	8	6	2	10	4
65	6	9	5	4	6	5	6	7
66	9	8	2	8	6	2	10	4
67	9	3	8	5	10	5	9	3
68	9	3	8	5	10	5	9	3
69	7	8	8	8	13	2	4	9
70	8	8	3	5	11	3	10	8

Додаток Д

Показники рівня стресостійкості працівників соціальної сфери

(за методикою Холмса й Раге)

№ З/П	Бали	Рівень
1	155	пороговий
2	140	пороговий
3	91	пороговий
4	25	пороговий
5	208	високий
6	258	високий
7	267	високий
8	127	пороговий
9	275	високий
10	143	пороговий
11	227	високий
12	140	пороговий
13	96	пороговий
14	213	високий
15	201	високий
16	150	пороговий
17	215	високий
18	78	пороговий
19	230	високий
20	115	пороговий

21	46	пороговый
22	280	высокий
23	234	высокий
24	54	пороговый
25	97	пороговый
26	226	высокий
27	218	высокий
28	140	пороговый
29	96	пороговый
30	213	высокий
31	201	высокий
32	150	пороговый
33	215	высокий
34	78	пороговый
35	39	пороговый
36	140	пороговый
37	46	пороговый
38	140	пороговый
39	234	высокий
40	230	высокий
41	143	пороговый
42	97	пороговый
43	280	высокий
44	155	пороговый
45	218	высокий

46	258	високий
47	213	високий
48	215	високий
49	208	високий
50	275	високий
51	226	високий
52	227	високий
53	150	пороговый
54	91	пороговый
55	215	високий
56	115	пороговый
57	96	пороговый
58	201	високий
59	78	пороговый
60	127	пороговый
61	140	пороговый
62	201	високий
63	78	пороговый
64	39	пороговый
65	25	пороговый
66	96	пороговый
67	150	пороговый
68	54	пороговый
69	213	високий
70	267	високий

