

Міністерство освіти і науки України
Бердянський державний педагогічний університет
Кафедра соціальної роботи та інклюзивної освіти

Допущено до захисту
Завідувач кафедру



_____ Катерина ПЕТРОВСЬКА
«16» листопада 2025

**«СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ЯК ОДНА З ВАЖЛИВИХ СКЛАДОВИХ
ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»**

Кваліфікаційна робота магістра

Виконавець:
здобувач другого (магістерського)
рівня вищої освіти, групи м22 СР
Галузь знань 23 Соціальна робота
Спеціальність 231 Соціальна робота
Освітньо-професійна програма:
«Соціальна педагогіка»
Дудецький Ігор Сергійович

Керівник:
д.пед.н., проф. Ольга ГУРЕНКО

Рецензент:
к.пед.н., доцент Катерина ПЕТРОВСЬКА

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК НАУКОВА ПРОБЛЕМА.....	6
1.1 Прояв синдрому професійного вигорання у соціальних працівників та його властивості.....	6
1.2 Психологічні умови розвитку стресостійкості у професійній діяльності соціальних працівників.....	20
1.3 Методи профілактики синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери.....	23
Висновки до першого розділу.....	42
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	45
2.1 Вивчення рівнів розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи.....	45
2.1 Соціально-психологічний тренінг розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи.....	52
2.3 Методичні рекомендації соціальним працівникам щодо розвитку стресостійкості.....	60
Висновки до другого розділу.....	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТКИ.....	75

ВСТУП

Актуальність роботи. Соціальна робота в Україні є відносно молодого галуззю, яка наразі не має під собою стійкого фундаменту теорії та технології. Сучасний стан соціальної роботи в Україні характеризується рядом проблем, зокрема, вузькою практичною спрямованістю, низьким професіоналізмом кадрів, відсутністю достатньої освіти та супроводу фахівців у цій галузі.

Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження. Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці із соціальної роботи, поряд із лікарями, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період. Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників.

Стан наукового дослідження теми. Наукові розробки особливостей професійної втоми, проявів вигорання, стадій та наслідків синдрому у представників різних соціономічних професій, зокрема, соціальних працівників складають публікації українських учених, таких як О. Агарков, Н. Перхайло, О. Романовська, Є. Набільська, А. Васирик, О. Дода., Львовичкіна, М. Корольчук, Г. Дубчак, Ю. Тептюк, О. Агарков та інших.

Над проблемою профілактики професійного вигорання працювали М. Авраменка, Н. Вознюк, Г. Рідкодубська, В. Розов, Н. Перхайло, О. Олійник тощо.

Об'єкт дослідження – профілактика професійного вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження – розвиток стресостійкості як важливої складової профілактики професійного вигорання у соціальних працівників.

Мета роботи – розробити програму розвитку стресостійкості соціальних працівників задля запобігання професійному вигоранню.

Відповідно до мети, об'єкта та предмета дослідження визначені його **завдання**:

1) На основі аналізу чинників професійного вигорання соціальних працівників при реалізації професійних функцій виявити переваги і недоліки різних способів його профілактики.

2) Обґрунтувати психологічні умови та основні методи розвитку стресостійкості як чинника запобігання професійному вигоранню соціальних працівників.

3) Розробити програму профілактики синдрому вигорання соціальних працівників за допомогою розвитку стресостійкості.

4) Сформулювати методичні рекомендації для соціальних працівників щодо запобігання професійному вигоранню та розвитку стресостійкості у професійній діяльності;

Методи дослідження: – теоретичні: теоретико-методологічний аналіз і зіставлення інформації з загальної та спеціальної соціально-психологічної наукової літератури, узагальнення та систематизація теоретичних даних – з метою визначення стану розробленості проблеми та перспективних напрямів її вирішення;

- емпіричні: спостереження, бесіда, анкетування, тестові методики спеціальної психолого-педагогічної діагностики.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що результати дослідження можуть бути використані у процесі професійної підготовки фахівців соціальної сфери до професійної діяльності у закладах соціальної сфери. Результати роботи можуть бути використані в процесі розробки курсів

з соціальної роботи, психології, соціальної педагогіки та психотерапії для фахівців соціальної сфери.

Структура магістерської роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, списку використаних джерел (усього 51 найменувань, 5 з яких – іноземною мовою) та додатків на 2 сторінках. Повний обсяг магістерської роботи становить 77 сторінок, основний зміст викладено на 66 сторінках. Робота містить 1 таблицю і 3 рисунки.

РОЗДІЛ 1.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК НАУКОВА ПРОБЛЕМА

1.1. Прояв синдрому професійного вигорання у соціальних працівників та його властивості

Термін «професійне вигорання» запровадив американський психіатр Х. Фреденберг для опису психоемоційного стану здорових людей, які постійно взаємодіють із клієнтами чи пацієнтами в умовах високого емоційного навантаження під час надання професійної допомоги. До таких спеціалістів належать лікарі, соціальні працівники, педагоги, психіатри, психологи та інші фахівці.

Дослідники розглядають цей стан як такий, що супроводжується емоційним і фізичним виснаженням, відчуттям безсилля, депресії, розчарування та втрати сенсу професійної діяльності. Ці явища все частіше стають невід'ємною частиною повсякденного життя людини, що сприяло активному вивченню цього феномену. Сьогодні синдром професійного вигорання визнано однією з актуальних проблем у сфері праці та психологічного благополуччя особистості [1].

Аналіз сучасних досліджень і наукових публікацій свідчить про ґрунтовне опрацювання проблеми синдрому «професійного вигорання» у науковій літературі. Значний внесок у вивчення цього явища зробили такі вчені, як Х. Фрейденбергер, К. Масlach, О. Агарков, Н. Перхайло, О. Романовська, Є. Набільська, А. Льовочкіна, М. Корольчук, Г. Дубчак та інші.

Попри значний обсяг досліджень ця проблема залишається актуальною і потребує подальшої уваги з боку науковців, особливо щодо механізмів її прояву та потенційних загроз для професійної діяльності спеціалістів.

Синдром «професійного вигорання» визначається як стан фізичного, емоційного та інтелектуального виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування в умовах високого емоційного навантаження на робочому місці.

Багато наукових досліджень зосереджено на вивченні факторів, які сприяють розвитку «вигорання», а також його наслідків для здоров'я людини. Встановлено, що стрес і синдром вигорання відіграють важливу роль у виникненні різних фізичних і психічних захворювань [3, 5, 49].

Як уже згадувалося, поняття «професійного вигорання» вперше було введено Х. Фрейденбергером. У 1960-х роках, працюючи у власній практиці та керуючи безкоштовною клінікою в Нью-Йорку, він вперше використав термін «burnout» (вигорання) у статті для професійного журналу з психології (1973 р.). Вчений застосував його для опису фізичного та емоційного виснаження як у себе, так і у волонтерів, які працювали з великою кількістю наркозалежної молоді [1].

Після кількох місяців напруженої роботи Х. Фрейденбергер зафіксував власні емоційні переживання, зокрема втому, гнів, депресію та почуття провини. Він помітив, що люди, з якими працювали він і його колеги, потребували значної уваги та терпіння, що створювало високий рівень навантаження. У результаті багато фахівців швидко стикалися з явищем «вигорання», оскільки віддавалися роботі повністю, працюючи безперервно, але не отримували належної віддачі.

На основі власного досвіду Х. Фрейденбергер охарактеризував «вигорання» як синдром, що включає симптоми виснаження, зневажання власними потребами через тривалу й інтенсивну працю, внутрішній і зовнішній тиск, а також надмірну емоційну віддачу нужденним клієнтам. Учений дійшов висновку, що працівники соціальної сфери часто сплачують надто високу ціну за свої професійні досягнення, що негативно впливає як на їхню кар'єру, так і на особисте життя [1, 4].

Серед основних проявів цього стану були втрата сенсу життя, труднощі у взаєминах із родиною, друзями та колегами, відчуття емоційного виснаження,

розчарування в шлюбі та професійній діяльності. У спробі подолати це, вони ставили перед собою ще вищі вимоги й нові завдання, але, не маючи достатніх ресурсів для їх реалізації, лише посилювали власне «вигорання».

За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, синдром вигорання проявляється у фізичному, емоційному або мотиваційному виснаженні, що супроводжується зниженням продуктивності праці, хронічною втомою, безсонням і підвищеною схильністю до соматичних захворювань. До того ж, люди, які стикаються з цим явищем, нерідко вдаються до алкоголю або психоактивних речовин у пошуках тимчасового полегшення, що може призвести до фізіологічної залежності, а в тяжких випадках – навіть до суїцидальних проявів. Цей синдром розглядається як реакція на надмірний стрес, спричинений жорсткими професійними та емоційними вимогами. Він виникає через надмірну залученість у роботу, що супроводжується нехтуванням особистим життям і відпочинком[7, 18].

Якщо соціальний працівник тривалий час виконує професійні обов'язки, не відчуючи особистої зацікавленості в них, тобто не знаходячи в них внутрішньої цінності, він поступово стикається з почуттям внутрішнього спустошення. Відсутність взаємного обміну, коли людина не лише віддає, а й отримує щось у відповідь, призводить до депресивного стану. Таким чином, емоційне вигорання є формою депресії, що виникає не через травматичні події чи органічні порушення, а внаслідок поступової втрати життєвих орієнтирів і цінностей.

У процесі емоційного вигорання соціальних працівників важливу роль відіграють дві ключові індивідуально-психологічні особливості особистості – це емоційна спрямованість та усвідомлення сенсу як у професійній діяльності, так і в особистому житті. Відповідно до моделі М. Буріша, синдром емоційного вигорання розвивається поступово, проходячи кілька послідовних стадій[2].

Перша – попереджувальна фаза, яка проявляється надмірною активністю та нехтуванням власними потребами, що не пов'язані з роботою. Людина намагається придушити переживання невдач і розчарувань, зменшує соціальну

взаємодію. Все це відбувається на фоні фізичного та емоційного виснаження, що супроводжується хронічною втомою та порушенням сну.

Наступна стадія – зниження залученості у професійні та соціальні взаємини. У цей період відбувається поступове згасання інтересу до роботи, знижується рівень емпатії до колег і клієнтів, а також з'являється схильність перекладати відповідальність за власні невдачі на інших. Працівник починає сприймати людей через призму стереотипів, що призводить до втрати гуманного ставлення. Поведінка стає байдужою, з'являється цинізм у висловлюваннях та оцінках. Спостерігається уникнення професійних обов'язків: людина намагається штучно подовжити перерви, запізнюється, раніше йде з роботи. При цьому вона концентрується переважно на матеріальному аспекті діяльності, одночасно відчуючи незадоволеність своєю роботою[51].

На третьому етапі емоційне вигорання набуває глибшого характеру, проявляючись через інтенсивні емоційні реакції. Людина постійно відчуває депресію, роздратованість і навіть агресію. З'являються безпідставні страхи, стійке почуття провини, що призводить до зниження самооцінки та апатії. Ситуація ускладнюється тенденцією звинувачувати оточуючих у власних невдачах, уникати відповідальності, проявляти підозрілість і вступати в конфлікти [38,47, 51].

На цьому фоні поведінка стає деструктивною у всіх аспектах життя. Людина втрачає здатність концентрувати увагу, виконує робочі завдання з труднощами, перестає проявляти ініціативу. Їй властиві байдужість, відстороненість від оточення або, навпаки, надмірна прив'язаність до окремих осіб.

Четвертий етап – прояви психосоматичних реакцій і зниження імунітету. Через неможливість розслабитися у вільний час людина стикається з порушеннями сну, сексуальними дисфункціями, підвищеним артеріальним тиском, тахікардією, болями в хребті та головними болями. Також можуть

з'явитися проблеми з травленням та залежність від стимуляторів, таких як нікотин, кофеїн чи алкоголь.

Усі ці етапи емоційного вигорання зрештою призводять до глибокого розчарування, негативного світосприйняття, відчуття безпорадності та втрати сенсу життя [19, 20, 42].

Важливо розуміти, що синдром вигорання можна і потрібно коригувати. Найефективніше – звернутися по допомогу до фахівця, який допоможе усвідомити проблему та знайти шляхи її подолання. Важливу роль також відіграє підтримка колективу: відверта розмова з колегами може стати не менш корисною, ніж спеціальні групові заняття, популярні за кордоном.

Вигорання зазвичай розпочинається через неуспішні спроби впоратися з низкою негативних ситуацій та проблем. Це найчастіше трапляється, коли людина стикається з психологічним перенавантаженням за відносно короткий період часу, не отримуючи при цьому необхідної підтримки. У стані вигорання люди часто почуваються загнаними в пастку, охопленими емоціями безвиході та приреченості [22].

Як і будь-який синдром, професійне вигорання має свої причини та чинники, які поділяються на зовнішні (пов'язані з роботою) та внутрішні (особистісні) [43].

До зовнішніх факторів відносять: надмірне навантаження, нечіткі посадові обов'язки, конфлікти, відсутність визнання на роботі [47].

Робота, що вимагає постійної концентрації та відданості клієнтам, особливо тим, хто потребує ретельного догляду, часто спричиняє психоемоційне виснаження.

Відсутність професійної мотивації, монотонність роботи, низька заробітна плата, відсутність перспектив можуть знижувати інтерес до діяльності, сприяючи вигоранню.

Внутрішні фактори, які можуть призвести до вигорання:

- особисте ставлення до роботи, зокрема гіперболізована професійна етика та надмірне переживання за проблеми клієнтів;

- недостатня компетентність;
- високі особисті амбіції і недоліки в підтримці психічного балансу.

Що стосується працівників соціальної сфери, то з одного боку емоційні якості, такі як співчуття та емпатія, є критично важливими для роботи. З іншого боку, ці ж якості можуть посилювати емоційний стрес і призводити до вигорання [22, 23].

Серед факторів, що сприяють розвитку професійного вигорання у фахівців соціальної сфери, вчені виокремлюють відсутність соціальної підтримки, яка є надзвичайно важливою для кожного працівника.

Соціальна підтримка включає професійну та емоційну допомогу, можливість брати участь у професійних викликах і обмінюватися досвідом.

Фактори, що сприяють вигоранню може бути знижена самооцінка. У процесі роботи фахівці можуть відчувати брак належного визнання з боку колег, керівництва або клієнтів, навіть докладаючи значних зусиль. Це викликає сумніви у власних можливостях і компетентності, що негативно впливає на самооцінку.

Вплив з боку зацікавлених осіб може спричинити емоційну нестабільність соціального працівника. Адміністративний тиск, складні взаємини з керівництвом та іншими співробітниками є ключовими факторами формування гармонійного робочого середовища.

Симптоми професійного вигорання відзначаються багатогранністю та виявляються у різних аспектах життя. Передусім, це негативні емоції, які виражаються розчаруванням, гнівом, депресією, незадоволеністю та тривожністю. Подібні переживання можуть бути частиною повсякденного життя, проте, якщо їх вчасно не подолати, вони набувають хронічного характеру, що веде до постійної тривоги, почуття провини, страху, глибокої депресії та відчаю [2, 23, 24].

Ще однією характерною ознакою є розчарування, яке виникає, коли людина не може реалізувати свої прагнення. Якщо відсутні можливості досягнення поставлених цілей, втрачається внутрішній енергійний ресурс, а

разом із ним – і віра у власні сили. У такому стані будь-які спроби подолати труднощі здаються безглуздими, а відчуття безнадії посилюється. Навіть найоптимістичніші та найбільш вмотивовані особистості можуть опинитися в полоні депресії, якщо не знайдуть способів подолання емоційного виснаження.

Глибока депресія, що супроводжується емоційним та душевним виснаженням, призводить до повної втрати працездатності та значного погіршення здоров'я. Як вже згадувалося, одним із ключових симптомів емоційного вигорання є негативні емоції, які руйнівні впливають на міжособистісні стосунки. Відчуття емоційної спустошеності перетворює будь-яке спілкування на складний та напружений процес, як у професійному середовищі, так і в сімейному житті. У таких умовах конфлікти стають неминучими, що часто супроводжується спалахами агресії та ворожості, свідчаючи про глибоку кризу спеціаліста [47].

Емоційне самовідсторонення є ще одним проявом вигорання. Людина намагається зменшити соціальні контакти, що особливо помітно серед соціальних працівників, чия професійна діяльність спрямована на допомогу людям у складних життєвих обставинах. Бажаючи захистити себе від негативного впливу робочого середовища, фахівці емоційно дистанціюються, замикаючись у собі та уникаючи взаємодії з оточенням. Однак такий підхід є неефективним, оскільки саме соціальна підтримка відіграє важливу роль у запобіганні вигоранню. Відсторонюючись від друзів і колег, працівники позбавляють себе необхідної підтримки та посилюють власний стан виснаження [23, 25].

Ця тенденція характерна не лише для працівників соціальної сфери, а й для керівників, менеджерів та інших спеціалістів, чия діяльність передбачає постійну комунікацію з людьми. Одним із її наслідків стає повна емоційна байдужість до оточуючих, їхніх переживань та проблем, що лише поглиблює синдром професійного вигорання.

Однією з форм такого емоційного відчуження є дегуманізація. Вона проявляється в тому, що соціальні працівники поступово перестають

сприймати своїх клієнтів як особистостей, а бачать у них лише об'єкти або абстрактні випадки. Дехто стає надмірно агресивним, інші ж настільки віддаляються від емоційної складової своєї роботи, що починають ставитися до людей як до безликих прикладів із підручника. Всі ці прояви лише прискорюють процес професійного виснаження, а в найгіршому випадку можуть призвести до повного емоційного відключення [20, 25].

У міру прогресування вигорання життєві сили людини вичерпуються, що неминуче позначається на її здоров'ї. Стрес і хронічна втома стають постійними супутниками, а порушення сну лише посилює виснаження організму. Все частіше проявляються головний біль, застуди, біль у спині, що поступово переростає у серйозніші проблеми зі здоров'ям, зокрема захворювання серцево-судинної системи та інші ускладнення.

У подібних обставинах люди нерідко вдаються до шкідливих звичок – вони можуть почати зловживати алкоголем, переїдати або, навпаки, відмовлятися від їжі, а також вживати наркотичні речовини, снодійне та інші психотропні препарати.

Опинившись у важкому емоційному стані, жертви професійного вигорання намагаються знайти полегшення у вживанні психоактивних речовин, що лише погіршує їхній стан.

Зниження працездатності – ще один наслідок вигорання. Для досягнення високої продуктивності необхідні енергія, ентузіазм і міцне здоров'я, проте з розвитком вигорання мотивація поступово згасає. Людина втрачає інтерес до роботи, виконання завдань стає для неї дедалі складнішим, а концентрація знижується. Це неминуче позначається на якості виконуваних обов'язків і знижує ефективність професійної діяльності.

Згідно з «принципом Пітера», рухаючись по кар'єрній сході, працівник досягає такої посади, на якій його компетенції вже не вистачає для виконання необхідних обов'язків. В результаті, він не здатний вирішити поставлені перед ним завдання і намагається компенсувати це агресивною поведінкою під час взаємодії з колегами. Такі дії він виправдовує організаційними правилами,

важаючи, що інакше він не може діяти. В процесі вигорання жертва втрачає здатність до творчої роботи, що призводить до зупинки інновацій і прогресу як в її особистому розвитку, так і в розвитку організації [3, 24, 28].

Втрата сенсу в роботі може охопити людину, оскільки працівники на всіх рівнях прагнуть отримати від своєї діяльності більше, ніж просто заробіток. Більшість хоче відчувати, що їхня праця має важливу мету, щоб повертатися додому, розуміючи, що вони працювали заради чогось значущого. Але у тих, хто переживає вигорання, ентузіазм часто змінюється цинізмом, і робота стає безглуздою і непотрібною.

Очевидним знаком того, що фахівець потрапив в екзистенційну кризу, є його несприйняття важливості своєї роботи та відсутність бачення сенсу чи корисної мети в її виконанні.

Відчуття безцільності, розчарування та виникнення почуття провини призводять до міжособистісних проблем і депресії, що, в свою чергу, поглиблює емоційне вигорання та здоров'я. Це веде до зниження продуктивності праці, що ще більше підсилює почуття безглуздості і провини, створюючи замкнуте коло. Зрештою, людина втрачає свою життєву енергію і переживає повний занепад духу. У відчаї вона може змінити роботу, але на новому місці проблеми лише посиляться, адже їх причина залишатиметься. Фахівцю необхідно позбутися джерела своїх труднощів, інакше це може призвести до повної втрати працездатності [25, 27].

Будь-яка професійна діяльність супроводжується емоційним тиском та стресовими ситуаціями. Цілепокладання, очікування та сподівання є важливими складовими трудової діяльності та виступають як орієнтири у житті особистості. Коли ці фактори не знаходять реалізації, у фахівця може виникнути «надлом», що може призвести до серйозних труднощів у його професійній діяльності, і процес відновлення буде надзвичайно складним.

Особливість роботи соціального працівника полягає в постійному емоційному напруженні, пов'язаному з необхідністю взаємодіяти з клієнтами, на яких часто впливають емоційні стреси. Співчуття, бажання допомогти та

підтримати – це емоційно важкі аспекти роботи, що створюють сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання. Тому професії, пов’язані з наданням соціальної допомоги, піддаються підвищеному ризику. Аналізуючи причини синдрому вигорання, можна стверджувати, що це комплексне явище, фактори якого різноманітні. Його корені не лише в психологічних і організаційних аспектах, але також мають значний вплив на суспільному та загальнодержавному рівнях.

Отже, комплексною реакцією на надмірний і тривалий професійний та емоційний стрес є синдром, що призводить до фізичного, емоційного та мотиваційного виснаження. Згідно з моделлю М. Буріша, вигорання розвивається поступово, проходячи стадії від надмірної активності та нехтування власними потребами до зниження залученості, цинізму, депресія та психосоматичних проявів.

Наслідком емоційного вигорання є дегуманізація клієнтів, емоційне самовідсторонення, втрата сенсу у роботі, зниження працездатності, міжособистісні конфлікти та погіршення здоров'я. Фактори, такі як відсутність соціальної підтримки та низька самооцінка, значно сприяють розвитку синдрому [47].

Проблема професійного вигорання є актуальною для всіх сфер діяльності, що передбачають тісну взаємодію між людьми. Це явище цілком закономірне, адже процес надання професійної допомоги завжди супроводжується значним емоційним залученням, тоді як ефективність роботи здебільшого оцінюється лише за якісними показниками, що, як правило, не враховують психологічного навантаження та емоційних витрат, пов’язаних із такою діяльністю.

Тривале перебування у стані стресу часто призводить до розвитку синдрому професійного вигорання. У 1974 році американський психіатр Г. Фрейденберг запровадив термін «staff burn-out» (вигорання працівників), описуючи цей феномен. Через два роки, у 1976-му, дослідниця Х. Масlach увела в науковий обіг поняття «емоційне вигорання», яке, на її думку, точніше

передає суть явища. Вона запропонувала використовувати термін «вигорання» як метафору припинення горіння. У своїх дослідженнях К. Маслач зазначала, що емоційне вигорання є своєрідною платою за здатність до співчуття. Сьогодні існує чимало теорій щодо причин і механізмів розвитку професійного вигорання. Проте найбільш відомою та широко застосовуваною є трикомпонентна модель К. Маслач і С. Джексона, яка описує поступовий розвиток трьох основних симптомів: емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісних досягнень [5, 20].

Ми поділяємо науковий підхід Н. Перхайла, який зазначає, що синдром професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери є руйнівним чинником, що не лише знижує ефективність їхньої роботи, свідчить про професійний регрес і незадоволеність самореалізацією, але й негативно впливає на фізичне та психологічне здоров'я працівників. Ба більше, такий стан становить загрозу для клієнтів, які звертаються по допомогу до соціальних служб [5, 28, 29].

Водночас відсутність ефективної системи профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників залишається актуальною та невирішеною проблемою. Основною метою цієї статті є аналіз феномену професійного вигорання, а також визначення та характеристика методів його профілактики серед фахівців соціальної сфери.

Професійна діяльність соціального працівника спрямована на надання допомоги клієнтам через підтримку, реабілітацію та ресоціалізацію. Як видно, взаємодія є ключовим аспектом цієї діяльності. Саме рівень стресостійкості соціального працівника та його здатність ефективно реагувати на складні ситуації визначають ризик розвитку синдрому професійного вигорання.

Всесвітня організація охорони здоров'я офіційно визнала синдром професійного вигорання, як проблему у 2001 році. У Міжнародній класифікації хвороб десятого перегляду (МКХ-10) цей стан виділено в окрему діагностичну категорію – Z73, що охоплює проблеми, пов'язані з труднощами управління

власним життям. Зокрема, синдрому вигорання присвоєно код Z73.0 – Burn-out (вигорання).

Численні дослідження зосереджені на вивченні причин, які призводять до «вигорання», та його впливу на людей і їх здоров'я. Ми погоджуємося з думкою науковців, що стрес і «вигорання» є важливими чинниками розвитку фізичних та психосоматичних захворювань [6, 18].

Ми підтримуємо позицію О. Керик, яка, розглядаючи причини виникнення синдрому «професійне вигорання», виокремлює низку внутрішніх і зовнішніх факторів, серед яких: схильність до емоційної жорсткості – цей синдром частіше проявляється у людей, які емоційно стримані, мають підвищену вразливість і чутливість, що перешкоджає механізмам психологічного захисту, тоді як у більш імпульсивних осіб розвиток цього синдрому відбувається повільніше; слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; постійний психоемоційний стрес; дестабілізація організації діяльності (коли робота займає надмірно багато часу і замінює нормальне соціальне життя); підвищена відповідальність у виконанні професійних обов'язків та ілюзія важливості своєї роботи, що є основою самооцінки (коли результати не відповідають очікуванням, втрачається значущість роботи, що веде до вигорання); ставлення до роботи як до обов'язку, який не приносить емоційного чи професійного задоволення; рольові конфлікти та професійна невизначеність [20, 30, 51].

Під час аналізу ми дійшли висновку, що значна частина соціальних працівників під час виконання своїх професійних обов'язків перебуває в «зоні ризику» щодо розвитку «професійного вигорання». Зважаючи на це, ми пропонуємо ряд методичних рекомендацій, впровадження яких у професійну діяльність соціальних працівників допоможе значно знизити психоемоційне навантаження та зменшити прояви вигорання. Серед основних симптомів виокремлюють такі (табл. 1.1.1).

Таблиця 1.1.1

Основні симптоми професійного вигорання

Назва	Характеристика симптомів
Фізичні	Відчуття втоми та виснаження, безсоння, запаморочення, розлади травлення, біль у серці, нудота, тремтіння, підвищений артеріальний тиск, утруднене дихання, коливання ваги і загальне погане самопочуття.
Емоційні	Емоційна спустошеність, байдужість, песимістичний погляд на життя, цинізм та відстороненість як у професійній діяльності, так і в особистих стосунках. Відчуття фрустрації та безнадійності, підвищена тривожність, агресивність, труднощі із концентрацією уваги, депресивний стан, почуття провини, втрата життєвих ідеалів, надій та професійних орієнтирів. Посилення деперсоналізації як власної особистості, так і оточуючих, а також відчуття самотності.
Поведінкові	Постійна потреба у відпочинку та перервах, схильність до запізнь, втрата інтересу до їжі, зниження фізичної активності, а також зловживання тютюном, алкоголем або психостимулюючими речовинами.
Інтелектуальні	Втрата зацікавленості в нових методах, ідеях та альтернативних підходах у роботі, байдужість до інновацій, уникнення участі в освітніх заходах, а також формальний підхід до виконання службових обов'язків.
Соціальні	Зменшення соціальної активності, втрата інтересу до попередніх захоплень, хобі та вільного часу; обмеження соціальних взаємодій до необхідних; відчуття ізоляції, нестачі підтримки від родини, друзів чи колег, непорозуміння з навколишніми.

Система профілактики «професійного вигорання» повинна включати діагностику психічних станів, консультаційні сеанси з коучем або психологом, а також можливість самостійної роботи, участь у спеціалізованих тренінгах, спрямованих на емоційну рівновагу. Важливим є також розробка індивідуальних планів, що передбачають використання психологічних технік для підтримки стабільного психоемоційного стану працівників соціальної сфери.

Ми підтримуємо позицію С. Мащак, яка стверджує, що «профілактичні, лікувальні та реабілітаційні заходи щодо виявлення та подолання професійного вигорання мають сприяти зменшенню впливу стресових факторів: зниженню психічного напруження, підвищенню професійної мотивації, а також досягненню балансу між витраченими зусиллями, матеріальними та моральними винагородами, соціальним схваленням». У зв'язку з цим, ми пропонуємо включати в професійну діяльність елементи тимбілдингу, основною метою якого є згуртування колективу. Це може включати проведення психологічних майстер-класів з розвитку професійної мобільності, заохочення здоров'язберігаючих принципів у взаємодії з клієнтами, виконання завдань, що стосуються організації життєвого простору, тайм-менеджменту та швидкої адаптації до змін у роботі [6, 28, 47].

Ключовим аспектом підвищення стресостійкості є можливість правильного планування найближчих кроків для виконання професійних завдань. Тому, на нашу думку, важливо формувати ефективну організацію себе та своїх професійних обов'язків.

Емоційний відпочинок є не просто бажаним, а необхідним для відновлення роботи мозку. Тому ми рекомендуємо керівництву соціальних служб організувати спеціально виділений час та простір для емоційного відновлення кожного соціального працівника. Крім того, вважаємо, що регулярне підвищення професійної кваліфікації та самоосвіта є найбільш ефективними способами подолання симптомів «професійного вигорання» [27, 28].

Підсумовуючи, можна зазначити, що проблема «професійного вигорання» серед соціальних працівників є надзвичайно важливою, і вирішення основних завдань щодо зменшення її симптомів повинно стати системною практикою в колективі соціальних служб. Класичні методи психологічної підтримки мають доповнюватися арттерапевтичними та інноваційними підходами, спрямованими на підвищення стресостійкості та зменшення проявів емоційного виснаження, редукції та деперсоналізації. Подальші дослідження повинні зосередитися на вивченні впливу рівня розвитку професійної мобільності на подолання негативних тенденцій «професійного вигорання» серед працівників соціальної сфери.

1.2 Психологічні умови розвитку стресостійкості у професійній діяльності соціальних працівників

Стійкість до стресових ситуацій є ключовим чинником, що визначає ефективність і результативність професійної діяльності представників багатьох сучасних спеціальностей. Соціальна робота, як важлива частина суспільного життя, виконує функцію підтримки тих верств населення, які в певний момент не можуть самотійно адаптуватися до соціальних умов. У зв'язку з цим, розвиток соціальної сфери набуває статусу одного з провідних напрямів соціальної політики держави [47, 50].

Успішна реалізація завдань соціальної роботи неможлива без якісної підготовки спеціалістів, які повинні вміти зберігати психологічну стійкість і адаптивність у складних ситуаціях. Високий рівень стресостійкості є необхідною умовою для професійної ефективності в соціальній сфері [47, 48].

Однією з ключових професійних якостей соціального працівника виступає вміння ефективно діяти в умовах підвищеної емоційної напруги, що нерідко виникає в ході роботи. Таку здатність науковиця А. Львовчкіна пропонує трактувати як стресостійкість. Вона зауважує, що цій темі присвячено чимало вітчизняних і зарубіжних досліджень, хоча більшість із них

фокусуються переважно на представниках військових або ризиконебезпечних професій. Проте соціальні працівники також часто зіштовхуються з напруженими ситуаціями, тому розвиток стресостійкості в цій професії є не менш актуальним [9, 32, 43, 49].

У Енциклопедії для фахівців соціальної сфери соціальна сфера визначається як сукупність галузей, підприємств і організацій, що надають населенню різноманітні послуги – як матеріальні, так і духовні. Її головна мета полягає в забезпеченні потреб людей, підвищенні їх якості життя та добробуту. Відповідно, ключовою функцією соціальної сфери є надання соціальних послуг різним категоріям населення.

Соціальний працівник виконує не лише допоміжну функцію у роботі з окремими особами та родинами, які опинилися у складних життєвих обставинах. Він також відіграє важливу роль у формуванні й удосконаленні соціальної політики держави. Його обов'язки включають виявлення соціальних проблем, аналіз причин їх виникнення та участь у пошуку шляхів їх вирішення.

Професійна діяльність соціального працівника вимагає наявності ряду важливих якостей: високої фахової підготовки, доброзичливого ставлення до людей, розвинених організаторських і комунікативних здібностей, моральної стійкості та емоційної витривалості.

Кожна професія у соціальній сфері має свою специфіку. Згідно з Довідником кваліфікаційних характеристик професій, до спеціалістів, які надають соціальні послуги населенню, належать соціальні педагоги, фахівці з соціальної допомоги вдома, соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи та державні соціальні інспектори. Всі ці посади, за винятком соціального робітника, передбачають наявність повної вищої освіти у відповідній галузі, оскільки професійна діяльність у цій сфері вимагає глибоких знань, практичних умінь та високого рівня відповідальності [10, 34, 51].

Посади працівників соціальної сфери, попри певну відмінність у професійних обов'язках, мають низку спільних завдань. Насамперед, кожен фахівець повинен у межах потреб і можливостей клієнта визначити актуальні

проблеми та підібрати ефективні методи для їх вирішення. Це потребує уважності, аналітичного мислення та здатності гнучко реагувати, вносячи корективи у процес виконання завдань [19, 22].

Крім того, працівник соціальної сфери має сприяти успішній адаптації й соціалізації різних категорій населення. Для цього він сам повинен бути інтегрованим у соціальне середовище та демонструвати високий рівень пристосованості до змін. Ще однією важливою функцією є посередництво між клієнтом і різними структурами – як державними, так і приватними. Це вимагає розвинених комунікативних навичок і здатності до конструктивного вирішення конфліктів [38, 44, 47].

Усі ці аспекти діяльності соціальних працівників створюють певну психологічну напругу, що формує характерні стрес-фактори. Їхня наявність пов'язана з необхідністю визначати умови, за яких виникає та розвивається професійний стрес.

Стійкість до стресу, у свою чергу, виступає як динамічна системна характеристика особистості, яка відображає здатність людини протистояти впливу стресогенних чинників, адекватно емоційно реагувати на складні ситуації, активно змінювати їх або адаптуватися до них без шкоди для психічного й фізичного здоров'я та збереження ефективності в професійній діяльності [18, 47].

У середині 1980-х років Керрі Купер провів масштабне дослідження, спрямоване на вивчення рівня стресогенності різних професій. У результаті було створено рейтинг професій за ступенем стресовості (від 0 до 10, де 10 – найвищий рівень). Соціальним працівникам він присвоїв рівень стресу 6. Для порівняння, найвищий показник (8,3) отримали шахтарі, тоді як найменш стресовою визнано професію бібліотекаря (2). Це дозволяє зробити висновок, що працівники соціальної сфери належать до числа найбільш вразливих до професійного стресу. в холодних приміщеннях.

У спільному дослідженні Н. Івченко, В. Миколенко та К. Шендеровський окреслили низку ключових чинників, що викликають психоемоційне

виснаження у соціальних працівників. Серед них: нестача супервізійної підтримки, обмеженість матеріальних і кадрових ресурсів, недостатня професійна підготовка та брак практичних навичок, нереалістичні очікування щодо результатів діяльності, розмиті критерії професійного успіху [21].

До переліку цих чинників можна додати й інші значущі стресори: надмірна кількість клієнтів на одного фахівця, багатоплановість проблем, які потребують вирішення, недостатня мотивація клієнтів до співпраці, недосконалість правової бази, низький рівень оплати праці, інформаційне перенавантаження або дефіцит необхідних відомостей, а також брак часу для якісного виконання службових обов'язків.

Слід особливо відзначити, що всі зазначені стресові чинники тісно між собою пов'язані. Наприклад, недостатній професійний досвід може спричинити труднощі з раціональним розподілом часу для виконання службових обов'язків, а надмірне робоче навантаження здатне призводити до конфліктів із клієнтами, яким соціальний працівник не встигає надати допомогу вчасно [50].

Деякі організаційні чинники, що провокують стрес, не завжди можна повністю усунути (наприклад, підвищити заробітну плату чи уникнути роботи в незручний час), тому важливо переосмислити їх значення та спробувати змінити власне ставлення до них.

Конфлікти, як правило, виникають через взаємне протистояння сторін. Їх поява свідчить про певні прогалини у професійній компетентності соціального працівника, зокрема — про недостатній рівень розвитку комунікативних навичок і наявність особистісних характеристик, що можуть сприяти конфліктній поведінці в стосунках з клієнтами [38, 47].

На сьогодні в науковій спільноті не сформувалося єдиного підходу до розуміння структури стресостійкості особистості. Сучасні дослідники А. Боднар та Н. Макаренко розглядають стресостійкість як складну інтегральну якість особистості, яка формується завдяки поєднанню інтелектуальних, когнітивних, емоційних і особистісних характеристик. Вони виділяють два

основні компоненти стресостійкості: когнітивно-інтелектуальний та емоційно-особистісний. До першого належать такі риси, як гнучкість і абстрактність мислення, полене залежність (як здатність спиратися на власний досвід при вирішенні проблем, а не на зовнішні впливи), а також добре розвинені перцептивні здібності. Другий компонент включає емоційну врівноваженість, оптимізм, помірний рівень особистісної тривожності та внутрішній локус контролю [21].

Г. Дубчак зазначає, що у вітчизняній психологічній науці структура стресостійкості ґрунтується на класичному підході до структури психіки, яка поділяється на емоційну, когнітивну та поведінкову складові. Враховуючи теоретичну модель стресу, розроблену Р. Лазарусом, у якій значну увагу приділено перцептивним та когнітивним процесам, ключову роль у формуванні стресостійкості відіграє оцінка особистістю стресової ситуації. Це включає усвідомлення значущості окремих її аспектів та оцінку власних ресурсів для подолання труднощів. Спершу людина через когнітивні процеси аналізує ситуацію та свої можливості, після чого виникають певні емоції, що впливають на мотивацію до цілеспрямованої поведінки для подолання стресу [9, 29, 31].

Отже, з урахуванням послідовності психологічного реагування на стрес, а також етапів формування стресостійкості особистості, на нашу думку, логічно у структурі стресостійкості першочергово розглядати когнітивний компонент, далі – емоційний, і завершальним – поведінковий.

Згідно з позицією О. Воронової, основою когнітивного компонента є знання, які сприяють розвитку здатності до рефлексії себе й інших, а також уміння, що є базою для практичних дій і здійснення рефлексивної діяльності. Виходячи з цього, доцільно називати цей компонент когнітивно-рефлексивним, оскільки він охоплює здатність до оцінювання стресових ситуацій, самопізнання, самоаналізу та осмислення як позитивних, так і негативних сторін власної професійної діяльності [21, 31, 45].

Ми також вважаємо, що оптимістичний стиль мислення є важливим елементом когнітивно-рефлексивного компонента стресостійкості працівників

соціальної сфери. Оптимізм, як особистісна установка, формує позитивне ставлення до навколишнього світу, людей і подій, що проявляється у відповідних діях та зацікавленості в житті. Такий стиль мислення необхідний у роботі соціального працівника, яка пов'язана з постійним емоційним навантаженням та взаємодією з клієнтами, що перебувають у кризових ситуаціях. Оптиміст здатен не лише передбачити позитивний вихід зі складної ситуації, а й передати це бачення клієнту, надихаючи його до активної співпраці. У свою чергу, як відзначають О. Агарков, Д. Арабаджиев та інші науковці, відсутність оптимістичного погляду в соціального працівника може демотивувати клієнта, викликати у нього недовіру до змін і погіршити ефективність наданої допомоги[21, 46].

С. Грищенко виокремлює кілька важливих умов, що сприяють підвищенню рівня самооцінки у фахівців соціальної сфери. До них належать: виявлення причин заниженої самооцінки, надання емоційної підтримки та соціального визнання, досягнення успіхів у професійній діяльності, а також подолання внутрішніх особистісних конфліктів [21].

Ще одним важливим елементом когнітивно-рефлексивного компонента є така особистісна характеристика, як інтернальність-екстернальність, яка суттєво впливає на формування стресостійкості у представників професій соціального спрямування, зокрема у працівників соціальної сфери.

Г. Дубчак зазначає, що фахівці з високим рівнем інтернальності відзначаються самостійністю, схильністю до самокритики, що забезпечує їхню здатність конструктивно діяти у стресових ситуаціях. У дослідженні О. Дмишко йдеться про те, що інтернали менше піддаються деструктивному впливу стресу в складних умовах та під соціальним тиском, що особливо важливо для спеціалістів, які займаються врегулюванням конфліктів. Їм притаманні впевненість у собі, здатність до глибокого самоаналізу, терплячість та емоційна врівноваженість [9].

За спостереженням О. Патинок, інтернальність соціального працівника сприяє стабільності його самооцінки, сприяє процесу самоактуалізації, формує почуття відповідальності за власний професійний і життєвий шлях.

Водночас соціальні працівники з переважною екстернальністю демонструють нижчий рівень стресостійкості, оскільки більш схильні до зовнішнього впливу, чутливі до критики, не вважають себе відповідальними за результати власної діяльності, а тому менш здатні до самостійного прийняття рішень і планування. Однак слід зауважити, що надмірна інтернальність також може мати негативні наслідки: якщо працівник постійно покладає всю відповідальність за невдачі лише на себе, це може викликати відчуття провини, що, в свою чергу, знижує його стресостійкість [51].

Таким чином, до ключових конструктів когнітивно-рефлексивного компонента стресостійкості фахівців соціальної сфери можна віднести оптимістичний стиль мислення, адекватну самооцінку та інтернальний локус контролю.

Що стосується емоційного компонента стресостійкості, то, на думку М. Кудінової, одним із його провідних конструктів є низький рівень тривожності. Ситуативна тривожність, як природна відповідь на дію зовнішніх факторів, може відігравати адаптаційну роль, допомагаючи людині мобілізуватись у нових чи складних обставинах. Натомість особистісна тривожність – це стійка індивідуальна характеристика, що проявляється у схильності до частого та інтенсивного переживання тривоги навіть у звичних ситуаціях. У професійній діяльності працівників соціальної сфери така особливість є значним чинником ризику, оскільки істотно знижує ефективність роботи та зменшує рівень стресостійкості [26, 47].

Підвищена тривожність у соціальних працівників часто обумовлена наявністю невирішених проблемних ситуацій або пригніченою активністю, коли фахівець не має змоги реалізувати необхідні дії через зовнішні або внутрішні бар'єри. Подібні ситуації виникають досить часто, адже результативність виконання професійних обов'язків соціального працівника

залежить не лише від його власних зусиль і компетентності, а й від готовності клієнта до співпраці, яка не завжди є належною.

До того ж, особистісна тривожність часто виявляється в сприйнятті загрози для власного «Я» у неоднозначних чи нестабільних ситуаціях — а саме такими ситуаціями часто є ті, з якими доводиться мати справу фахівцям соціальної сфери. Як наслідок, така форма тривожності робить працівника більш вразливим до стресу, блокує його активність і заважає ефективному вирішенню професійних завдань [44, 45].

Емоційний компонент стресостійкості визначається як емоційна реакція людини на стресову ситуацію, зокрема здатність контролювати свої емоції під час або після дії стресора. Деякі науковці вважають емоційну стійкість складовою цього компонента. Так, П. Зільберман розглядав емоційну стійкість як інтегративну властивість особистості, що включає взаємодію емоційних, вольових, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психічної діяльності, яка дозволяє досягати цілей у складних емоційних умовах [36].

Л. Мерфі визначив мотиваційний компонент стресостійкості, оскільки мотиви визначають активність і напрямок діяльності людини, що є важливою частиною будь-якої роботи. А. Реан детально описав особистість, яка поєднує мотивованість на успіх і здатність залишатися стійкою до стресових ситуацій. Він охарактеризував таку людину як активну, ініціативну та цілеспрямовану, здатну шукати способи подолання труднощів [35].

Така людина може планувати свою діяльність на довгострокову перспективу, підвищувати її ефективність навіть у умовах обмеженого часу та без зовнішнього контролю. Ці особистісні риси є важливими для ефективності професійної діяльності соціального працівника, оскільки вони сприяють його стійкості до стресу. З огляду на це, мотивованість на успіх можна вважати важливим елементом мотиваційного компонента стресостійкості фахівців соціальної сфери.

Мотив можна розглядати як прояв емоційного процесу, оскільки мотивація включає певну емоцію та спрямованість дії. На нашу думку, для

зручності та зрозумілості структури стресостійкості соціального працівника доцільно об'єднати ці два компоненти – емоційний та мотиваційний – в один, котрий буде містити такі конструкти, як низька тривожність, емоційна врівноваженість та мотивованість до досягнення успіху.

Поведінковий компонент у структурі професійної стійкості до стресу відображає зовнішні прояви діяльності фахівця у ситуаціях стресу, зокрема його дії, спрямовані на подолання впливу стресових чинників та підтримку рівноваги між професійними вимогами і власними внутрішніми ресурсами. Зважаючи на те, що діяльність соціального працівника передбачає постійну активну взаємодію з представниками різних соціальних груп, доцільно назвати цей компонент поведінково-регулятивним.

Реалізація людиною власних намірів у напрямку досягнення поставленої мети значною мірою залежить від її вольових якостей. Так, В. Селіванов трактує волю як усвідомлене саморегулювання поведінки, що передбачає здатність особистості долати як внутрішні, так і зовнішні перешкоди на шляху до досягнення цілей. На думку І. Беха, суть вольової сфери полягає у здатності об'єднувати близькі та віддалені життєві перспективи в єдину особистісну цілісність, що реалізується через щоденну поведінку людини[37].

Енергійність, як здатність мобілізувати активність до потрібного рівня, є особливо значущою для професійної діяльності соціального працівника. У цій сфері часто виникає потреба оперативно виконувати велику кількість різнорідних завдань, таких як одночасна робота з декількома клієнтами, ведення документації та планування подальших дій.

Терплячість, у свою чергу, допомагає зберігати сталий рівень продуктивності навіть за умов фізичного чи емоційного виснаження. Це важлива якість, оскільки соціальні працівники нерідко зіштовхуються з критичними ситуаціями, коли клієнт потребує негайної допомоги, а сам фахівець при цьому може переживати втому чи особисті труднощі.

Витримка – це здатність стримувати емоції, імпульсивні дії чи думки, що заважають раціональному виконанню професійних рішень. У роботі з

клієнтами, які можуть викликати у працівника негативні емоції, витримка дозволяє зберігати професіоналізм і надавати якісні послуги, незважаючи на особисті враження.

Сміливість як волюва якість проявляється у здатності зберігати внутрішню стійкість і якість виконання діяльності в ситуаціях, пов'язаних із ризиком або небезпекою. Це особливо важливо для соціальних працівників, які часто взаємодіють із клієнтами, що мають психічні розлади або асоціальну поведінку, і можуть демонструвати агресивні або непередбачувані реакції.

Отже, волюву саморегуляцію можна вважати одним із ключових конструктів поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціального працівника, адже саме вона визначає здатність фахівця свідомо керувати власною поведінкою у професійній діяльності, включаючи й ситуації, що супроводжуються стресом, задля досягнення її результативності.

Враховуючи, що спілкування займає центральне місце в роботі соціального працівника, більшість стресових ситуацій виникає саме в процесі комунікації з іншими. На нашу думку, однією з основних причин цього є недостатній рівень сформованості комунікативної компетентності у деяких фахівців. Це зокрема проявляється у труднощах з адекватним вираженням власних емоцій та думок, ускладненому сприйнятті й правильній інтерпретації інформації, а також у невмінні вербально й невербально адаптуватися до співрозмовника [47].

М. Снайдер довів, що особи з високим рівнем комунікативного контролю здатні свідомо регулювати вираження емоцій і гнучко адаптувати свою поведінку до особливостей ситуації під час спілкування. На нашу думку, ці комунікативні навички сприяють конструктивному саморегулюванню поведінки, що, у свою чергу, дозволяє знижувати ймовірність виникнення конфліктних і стресових ситуацій, підвищуючи загальну ефективність виконання професійних обов'язків. Тому самоконтроль у спілкуванні слід вважати важливим конструктом поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціального працівника [21].

До поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціального працівника слід віднести таку важливу характеристику, як конфліктна компетентність. Відповідно до наукової позиції І. Козич, вона охоплює здатність передбачати виникнення конфліктної ситуації, впливати на неї у конструктивний спосіб і використовувати її як ресурс для досягнення власних цілей із урахуванням інтересів іншої сторони [39, 48].

Фахівець, який володіє конфліктною компетентністю, не лише має знання про різні стратегії поведінки в конфлікті, а й уміє застосовувати їх на практиці з урахуванням конкретного контексту. Ці навички особливо важливі у роботі з соціально дезадаптованими клієнтами, оскільки дозволяють не лише розв'язувати складні професійні ситуації, а й сприяти формуванню конструктивної поведінки в конфліктах у самих клієнтів. Ефективне вирішення конфліктів у професійній діяльності значно знижує рівень стресового навантаження, що, своєю чергою, підсилює загальну стресостійкість працівників соціальної сфери [47].

Емоційна емпатія – це здатність емоційно співпереживати іншій людині, відчувати її емоційні стани та ідентифікуватися з ними. А. Мехрабіан довів, що емпатія не лише корелює зі станом здоров'я людини, а й сприяє її соціальній адаптації, відображаючи сформованість ефективних навичок міжособистісної взаємодії [39, 47].

З огляду на те, що робота в соціальній сфері часто супроводжується стресами, пов'язаними з ускладненими або деструктивними формами спілкування з клієнтами, колегами та керівниками, соціальним працівникам необхідний високий рівень емоційної культури. Тож емпатійність виступає однією з ключових психологічних умов розвитку стресостійкості у фахівців, що надають соціальні послуги.

Т. Титаренко підкреслює, що людині простіше виявляти великодушність до тих, хто має з нею схожі риси, ніж до тих, чия інакшість викликає нерозуміння. Проте, зосереджуючись лише на тих, хто подібний за віком, етнічною належністю, поглядами чи способом життя, особа може несвідомо

ігнорувати або виключати інших із поля дії власних моральних норм, виявляючи нетолерантність [40].

Водночас професійна діяльність соціального працівника передбачає постійне спілкування з різними верствами населення, що потребує від нього безумовного прийняття, поваги до кожного клієнта незалежно від його соціальних, фізичних чи психічних особливостей. Саме тому толерантність як риса особистості є важливою психологічною умовою формування стресостійкості працівника соціальної сфери. Вона сприяє уникненню упередженого ставлення, непорозумінь і конфліктів, що можуть виникати у процесі професійної взаємодії з клієнтами.

Будь-яка діяльність людини має моральний аспект, особливо якщо вона пов'язана з взаємодією з іншими людьми. Тому надання соціальних послуг, що є ключовим змістом професійної діяльності соціального працівника, вимагає високого рівня моральної свідомості. Згідно з І. Булах, моральна свідомість являє собою особливу форму духовної культури, яка ґрунтується на загальноприйнятих моральних цінностях і нормах, ідеалах і принципах, уявленнях про добро і зло, совість, гідність, справедливість та відповідальність. Саме завдяки моральній свідомості регулюється поведінка особистості та її взаємини з іншими. Вона охоплює не лише розуміння суті моралі, а й знання загальнолюдських правил поведінки та ставлення до них [41].

Професійно-етичний кодекс соціального працівника в Україні, створений на основі міжнародних етичних стандартів соціальної роботи, визначає моральну норму як стійку вимогу до поведінки працівника стосовно клієнтів і колег. До її складу входять такі якості, як гуманність, справедливість, толерантність, конфіденційність, об'єктивність і альтруїзм. Дотримання моральних норм у діяльності фахівця означає повагу до гідності кожного клієнта, неупереджене ставлення до нього, надання допомоги без осуду чи моралізування. Це сприяє чіткому визначенню професійних цінностей, дотриманню етичних принципів у будь-якій ситуації, що значно знижує її невизначеність і, відповідно, зменшує рівень стресу [50].

Таким чином, глибоке усвідомлення моральних засад соціальної роботи та їхнє послідовне втілення у професійній діяльності є важливою психологічною умовою формування стресостійкості у фахівців соціальної сфери.

Ключовими психологічними чинниками розвитку стресостійкості у фахівців соціальної сфери є їх щире прагнення допомагати іншим, а також бажання до саморозвитку й професійного удосконалення. Якщо соціальний працівник дійсно внутрішньо вмотивований наданням допомоги представникам різних соціальних груп, то труднощі, що виникають у процесі професійної діяльності, не викликають у нього значного стресу. Навпаки, він зосереджується на досягненні результату – забезпеченні клієнта необхідною допомогою, що мобілізує його вольові зусилля [50].

Крім того, мотивація до постійного вдосконалення і професійного росту спонукає працівника проявляти ініціативу, активність і творчий підхід у вирішенні складних завдань. Тимчасові невдачі він сприймає не як загрозу, а як можливість спробувати нові підходи, набути нових знань та підвищити власну компетентність. Такий підхід, у свою чергу, значною мірою сприяє зміцненню стресостійкості соціального працівника [48].

М. Корольчук підкреслює, що рівень стресостійкості особистості значною мірою залежить від здатності застосовувати різноманітні копінг-стратегії. Конструктивна подолальна поведінка дає змогу фахівцю ефективно справлятися зі стресовими чи складними професійними ситуаціями завдяки активній та цілеспрямованій взаємодії з джерелом стресу [9].

Таким чином, аналіз зарубіжних та вітчизняних психологічних праць, пов'язаних з дослідженням особливостей стійкості до стресу фахівців соціальної сфери, дав змогу визначити структуру їхньої стресостійкості, компонентами якої є когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний. До складу когнітивно- рефлексивного компонента належать оптимістичний стиль мислення, адекватна самооцінка та інтернальність-екстернальність. Конструктами емоційно- мотиваційного

компонента є низька особистісна тривожність, емоційна врівноваженість та змотивованість до успіху.

Поведінково-регулятивний копонент складається з таких конструктів, як воляова саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні та конфліктна компетентність. Основними психологічними умовами розвитку стресостійкості соціальних працівників є емпатійність, толерантність, моральна нормативність, переважання внутрішньої мотивації професійної діяльності, а також вміння застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні стратегії копінг-поведінки.

1.3 Методи профілактики синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери

На думку Н. Вознюк синдром професійного вигорання характерний для працівників «допоміжних» професій, особливо серед тих, хто є найбільш вразливим [11]. До таких належать:

- фахівці-інтроверти, у яких індивідуально-психологічні риси не відповідають вимогам професійної комунікації, і яким бракує енергії, сміливості, наполегливості, відкритості й концентрації;
- працівники, які в процесі виконання своїх обов'язків переживають постійний внутрішній конфлікт;
- жінки, змушені доводити свою професійну компетентність, змагатися з чоловіками, балансувати між роботою та родиною;
- працівники, які турбуються через нестабільність і можливість втрати роботи, а також консультанти, які самостійно шукають клієнтів;
- мешканці великих міст, що стикаються з постійною необхідністю взаємодії з великою кількістю незнайомих людей/

То ж, профілактика професійного вигорання потребує комплексного підходу та удосконалення загальної підготовки фахівців соціальної сфери. Попередження вигорання повинно здійснюватися у двох напрямках:

зменшення впливу стресових факторів шляхом підготовки фахівців соціальної сфери до протидії їм, а також активізація особистісних ресурсів фахівців для ефективного подолання негативних наслідків професійних та організаційних стресів [11, 35].

Першою умовою належної підготовки фахівців соціальної сфери до запобігання професійному вигоранню є оновлений зміст навчання, який включає вивчення поняття «професійного вигорання», його особливостей, причин, наслідків тощо.

Особливу увагу слід приділяти формуванню у фахівців соціальної сфери високого рівня професійно-комунікативної компетентності, що є основою для ефективної діяльності та самореалізації. Це передбачає підготовку до продуктивного спілкування, протидії комунікативним маніпуляціям, формування неконфліктної поведінки, а також готовності до партнерської взаємодії з клієнтами та колегами [48].

У цьому контексті фахівці соціальної сфери повинні оволодіти сучасними комунікативними технологіями, навичками неманіпулятивної поведінки, методами продуктивного вирішення конфліктів тощо. Не менш важливою є здатність фахівців керувати професійним стресом, вміти адаптуватися до змін, ефективно планувати час, ставити цілі та діяти відповідно до ситуації «тут і зараз» [20].

Необхідним компонентом підготовки фахівців соціальної сфери до протидії стресовим факторам, що спричиняють професійні деформації, є розвиток готовності до самовдосконалення та фахового зростання. Важливо, щоб фахівці соціальної сфери усвідомлювали свою відповідальність за рівень компетентності, траєкторію професійного розвитку та необхідність коригування цього процесу [12, 47].

Професійна освіта повинна бути спрямована на підготовку соціальних працівників до ефективного подолання професійного стресу, здатності працювати в умовах його постійного впливу, а також на формування у них

таких особистісних якостей, як мобільність, відкритість, доброзичливість, самостійність, стресостійкість, здатність зберігати оптимістичний настрій.

Розвиток професійно важливих якостей у фахівців соціальної сфери дозволить їм реалізувати свої ціннісні орієнтації та значущі очікування у професійній діяльності. У процесі навчання важливо, щоб фахівці соціальної сфери освоїли реабілітаційні методики, які допомагають зменшити стресові фактори: зняття робочого напруження, підвищення професійної мотивації, досягнення балансу між зусиллями та результатами. Вони повинні здобути навички саморегуляції, зокрема через релаксацію, ідеомоторні акти, позитивну мотивацію, а також безмедикаментозні методи розслаблення, такі як медитація, йога, аутотренінг, прогресивна релаксація.

Попередження втоми та вигорання соціальних працівників ще на етапі професійної освіти можна досягти через використання інтерактивних методів навчання, що знижують вплив стресових факторів (зняття напруги, підвищення професійної мотивації); професійне кураторство (індивідуальна та групова допомога); емоційну підтримку (особисті консультації); управління стресом/попередження стресу (техніки релаксації, тренінги з тайм-менеджменту та командної взаємодії) тощо [11].

Аналіз причин, факторів та симптомів професійного вигорання підтверджує його руйнівний вплив на розвиток соціальних працівників, зниження їх ефективності та порушення взаємодії з колегами та клієнтами. Запропоновані зміни в навчанні, профілактичні заходи та практичні рекомендації покликані запобігти та мінімізувати професійне вигорання серед соціальних працівників.

Керівники організацій чітко усвідомлюють проблему прискореного вигорання співробітників, що стало одним із ключових висновків. Важливим завданням сьогодення є пошук ресурсів і створення ефективних механізмів підтримки фахівців, які відповідатимуть сучасним умовам.

Аналіз наукових публікацій з цієї тематики, а також контент-аналіз матеріалів, розміщених на веб-сайтах соціальних служб та громадських

організацій, що надають соціальну допомогу, дозволили виокремити основні підходи до профілактики та подолання професійного вигорання серед фахівців соціальної роботи.

Варто зазначити, що більшість установ застосовують певний набір методів, серед яких супервізія, тренінги, інформаційні стенди, а також спеціальні розділи на офіційних сайтах, присвячені профілактиці вигорання. Однак цих заходів недостатньо, а якість їх реалізації залишається на низькому рівні [22].

Аналізуючи діяльність державних і недержавних соціальних служб у сфері профілактики професійного вигорання, варто зауважити, що в державних установах цій проблемі приділяється менше уваги, ніж у недержавних організаціях. Соціальні працівники часто залишаються без належної підтримки з боку керівництва, що підвищує ризик емоційного виснаження. Водночас загроза професійного вигорання є актуальною для всіх організацій, незалежно від їхнього юридичного статусу, що свідчить про необхідність удосконалення підходів до його запобігання у всіх сферах соціальної роботи.

Для ефективної профілактики емоційного та психологічного вигорання важливо ще на етапі професійної підготовки приділяти більше уваги специфіці роботи соціальних працівників, її викликам і труднощам, а також формувати реалістичне уявлення про професійну діяльність. Наразі в закладах вищої освіти недостатньо зосереджуються на практичному застосуванні знань і навичок, що впливає на сприйняття фахівцями своєї професії. У результаті вони стикаються з невідповідністю між очікуваннями та реальністю, що значно ускладнює їхню роботу в практичному середовищі.

Необхідно проводити більше зустрічей із представниками різних організацій і служб, щоб вони детально знайомили фахівців соціальної сфери із особливостями роботи соціального працівника та викликами, з якими доводиться стикатися. Під час семінарських занять доцільно активніше використовувати кейс-методи для практичного опрацювання реальних ситуацій. Крім того, заохочення фахівців соціальної сфери до волонтерської

діяльності, яка тісно пов'язана з професією соціального працівника, допоможе їм краще зрозуміти майбутню сферу діяльності [22].

Такі зміни в системі підготовки сприятимуть формуванню більшої готовності до професійних викликів і підвищенню стресостійкості фахівців. Водночас якість соціальних послуг і психологічний стан працівників значною мірою залежать від організаційного управління, тому запобігання професійному вигоранню має бути одним із ключових завдань керівництва.

На думку дослідників А. Василик та О. Доди, «роботодавці мають бути зацікавлені у зниженні рівня втоми працівників і підтриманні їхньої працездатності, адже це безпосередньо впливає на якість роботи персоналу, його задоволеність, залученість і лояльність до організації». Менеджмент повинен забезпечити такі умови праці, які сприятимуть задоволенню потреб співробітників і підвищенню їхньої мотивації. Зокрема, важливо організовувати робочі перерви таким чином, щоб вони давали змогу працівникам ефективно відволікатися від робочих обов'язків [12].

Як зазначає Г. Рідкодубська, «емоційний відпочинок – це не забаганка, а необхідна пауза для відновлення роботи мозку». Важливим аспектом у запобіганні професійному вигоранню є ефективна комунікація на всіх рівнях: між керівництвом і підлеглими, між колегами, а також між фахівцем і супервізором. Такий відкритий діалог сприяє своєчасному виявленню проблем і пошуку рішень. Менеджер або супервізор може краще зрозуміти потреби соціальних працівників, визначити чинники, що впливають на їхню продуктивність, а також усунути ті аспекти роботи, які спричиняють емоційне виснаження [13, 22].

На основі цього аналізу стає можливим розроблення стратегій змін у межах організації. Однією з ефективних практик є також навчання навичкам самоменеджменту, що допомагає соціальним працівникам реалістично оцінювати свої можливості, розвивати професійний потенціал та ефективно протидіяти стресу. Основна мета самоменеджменту – розкриття особистого потенціалу. Для цього важливо навчитися правильно розставляти пріоритети та

розмежовувати роботу і особисте життя, усвідомлюючи, що професійна діяльність – це лише одна зі складових життєвого балансу.

Розвиток професійних навичок та постійне навчання новим методам роботи допомагають підвищувати мотивацію до діяльності. Оскільки рівень задоволеності професією безпосередньо впливає на емоційний стан працівника, підвищення кваліфікації та пошук нових знань є важливими складовими боротьби з професійним вигоранням.

Крім того, висока стресостійкість є одним із ключових чинників психологічної рівноваги. Соціальний працівник має володіти навичками подолання стресу та відновлення емоційного стану, особливо під час роботи у кризових ситуаціях. В умовах воєнного стану, коли фахівці щодня стикаються з емоційно нестабільними ситуаціями та працюють із вразливими групами населення, вміння підтримувати власну психологічну рівновагу є критично важливим.

Для розвитку ключових професійних якостей у соціальних працівників необхідна активна участь супервізора або менеджера в організації їхньої роботи. Одними з найефективніших методів є тренінги з психологічної підготовки, соціально-психологічні заняття, навчання самоменеджменту, розвитку стресостійкості та методики відновлення після стресових ситуацій.

Роль супервізора полягає не лише в наставництві, а й у формуванні відкритого діалогу із соціальним працівником, виявленні його слабких сторін та підтримці професійного розвитку. В умовах воєнного стану такі підходи набувають особливої важливості, адже від соціальних працівників очікують оперативного реагування на складні ситуації, психологічної стійкості та готовності працювати з кризовими випадками. Використання цих методів сприяє ефективній організації роботи й допомагає запобігти професійному вигоранню [22].

У відповідь на виклики, з якими стикаються фахівці, що працюють із різними категоріями населення під час війни, запроваджено низку програм

підтримки, навчання та психологічного розвантаження. Такі ініціативи реалізуються на різних рівнях.

Наприклад: програма надання допомоги фахівцям (медикам, психологам, соціальним працівникам, юристам), які працюють із клієнтами, що пережили тортури, насильство, військові травми чи інші кризові ситуації. Цю ініціативу впроваджує Громадська організація «Форпост» [14].

Міжнародна громадська організація «Міжнародний центр розвитку і лідерства» запустила кілька проєктів, зокрема «Надання соціально-психологічної підтримки та допомоги населенню під час війни». Одним із напрямків цієї програми стало проведення груп підтримки для психологів, соціальних працівників та інших фахівців допоміжних професій. Крім того, був створений онлайн-курс «Від ризику до стійкості: робота з сім'ями, що переживають кризу», який орієнтований на фахівців соціальної роботи, що працюють із сім'ями у складних життєвих обставинах [15].

На основі проведеного аналізу можна дійти таких висновків. Проблема професійного вигорання соціальних працівників у сучасній Україні значно загострилася. Основними ознаками цього явища є надмірне психологічне навантаження фахівців через вплив зовнішніх факторів, а також зростання негативних наслідків стресу, що проявляються у відповідних поведінкових реакціях. Запобігання та подолання професійного вигорання соціальних працівників є важливим управлінським завданням, яке вимагає від керівників організацій розробки власних спеціальних програм і залучення зовнішніх ресурсів (зокрема, участі у програмах та проєктах, спрямованих на підтримку та навчання персоналу).

Збереження здоров'я, емоційної рівноваги та психологічної стійкості працівників має бути одним із пріоритетних напрямів діяльності керівництва, адже саме ці фактори безпосередньо впливають на якість соціальних послуг та стабільність функціонування організації в цілому.

Висновки до першого розділу

Теоретичний аналіз проблеми стресостійкості, яка є однією з ключових складових профілактики професійного вигорання серед фахівців соціальної роботи, дозволив сформулювати кілька важливих узагальнюючих висновків. По-перше, результати аналітичної роботи на основі вивчення наукових джерел дозволяють отримати більш чітке уявлення про природу та основні характеристики синдрому професійного вигорання, а також його вплив на працівників у соціальній сфері. По-друге, проведений аналіз підтверджує важливість вивчення індивідуально-психологічних особливостей соціальних працівників, оскільки ці фактори значною мірою впливають на рівень їхньої стресостійкості і здатність ефективно справлятися з професійними навантаженнями. По-третє, на основі теоретичних досліджень можна сформулювати рекомендації щодо організації профілактичної роботи, яка спрямована на подолання наслідків вигорання та збереження психоемоційного здоров'я фахівців у сфері соціальної роботи.

Аналіз теоретичних джерел дозволяє визначити, що професійне вигорання – це не просто тимчасове емоційне виснаження, а складний стан психічного та фізичного перенапруження, який виникає в результаті тривалого впливу стресових факторів, перевантаження та невдоволення своєю професійною діяльністю. Професійне вигорання проявляється через низку симптомів, таких як емоційне виснаження, втрату ентузіазму та мотивації до виконання професійних обов'язків, а також відчуття безсилля, безнадійності та неможливості змінити ситуацію на краще. Люди, що стикаються з вигоранням, часто втрачають інтерес до своєї роботи, що призводить до значного зниження продуктивності праці. Вони відчувають сильний стрес, втому і апатію, що негативно позначається на якості виконуваної роботи і загальному емоційному стані.

Будь-яка професійна діяльність неминуче супроводжується емоційним тиском і стресовими ситуаціями. Цілепокладання, очікування та сподівання є

невід'ємними складовими трудової діяльності і виконують роль орієнтирів, які визначають напрямок життєвих прагнень і цілей особистості. Коли ці аспекти не знаходять повної реалізації, це може спричинити емоційний "надлом" у фахівця, що призводить до серйозних труднощів у професійному житті та створює умови для розвитку професійного вигорання. У таких випадках відновлення не тільки вимагатиме значних зусиль, а й буде надзвичайно складним і тривалим процесом.

Особливість роботи соціального працівника полягає в постійному емоційному напруженні, яке виникає внаслідок необхідності постійного взаємодії з клієнтами, чий емоційний стан часто піддається стресу. Це постійне співчуття, прагнення допомогти і надати підтримку можуть стати надзвичайно виснажливими, адже саме ці емоційні аспекти роботи вимагають від працівника не лише професіоналізму, а й особистісної витривалості. Як наслідок, створюються сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання. Професії, пов'язані з наданням соціальної допомоги, особливо схильні до цього ризику, оскільки вони передбачають тривале емоційне навантаження і стресові ситуації, які можуть виснажити навіть досвідчених спеціалістів.

Аналіз причин виникнення синдрому вигорання, дозволяє стверджувати, що це багатофакторне явище. Його коріння лежить не лише в психологічних і організаційних аспектах роботи, але й в соціальних, економічних і навіть державних чинниках, що також значно впливають на розвиток вигорання. Суспільна атмосфера, умови праці та загальна соціально-економічна ситуація можуть суттєво сприяти або, навпаки, ускладнювати процеси адаптації працівників до їхніх професійних обов'язків. Тому профілактика та подолання синдрому вигорання повинні враховувати не лише індивідуальні особливості працівників, але й організаційні та соціальні умови, в яких ці люди працюють.

Отримані за допомогою теоретичного аналізу дані складають основу розробки програми профілактики професійного вигорання соціальних працівників через розвиток особистісної стресостійкості.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1 Вивчення рівнів розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи

Проблема стресостійкості фахівців соціальної роботи має ключове значення для їхньої професійної діяльності. Саме здатність протистояти стресу забезпечує високий рівень психічного здоров'я, дає змогу максимально реалізувати інтелектуальні, емоційні, комунікативні та поведінкові ресурси, що, у свою чергу, сприяє особистісному зростанню та формує внутрішню гармонію [23].

Серед психологічних чинників розвитку стресостійкості особливе місце займає особистий досвід. Він накопичується в умовах постійного зіткнення зі стресовими ситуаціями, формує здатність організму протистояти стресу та розвиває навички самоконтролю у таких обставинах. Дезадаптований фахівець не зможе ефективно застосовувати стратегії та моделі поведінки у складних умовах. Крім того, рівень стресостійкості соціального працівника значною мірою залежить від стану його нервово-м'язової системи, яка першою реагує на стресові фактори [24].

Стресостійкість фахівців соціальної роботи визначається низкою психологічних чинників, серед яких: рівень їхньої психологічної компетентності, сила та частота впливу стрес-факторів, а також індивідуально-психологічні особливості особистості [48].

Її доцільно розглядати як індивідуальну здатність людини зберігати працездатність, адекватно сприймати та адаптуватися до дії стресових чинників зовнішнього середовища, водночас підтримуючи власне психічне здоров'я та забезпечуючи його самозбереження.

Для вивчення психологічних особливостей та рівня розвитку стресостійкості було застосовано комплекс діагностичних методик і тестів, що

включав:

- опитувальник «Методика для діагностики рівня стану стресу» (К. Шрайнер) – для визначення рівня професійного стресу у фахівців соціальної роботи;
- тест-опитувальник «Тест на визначення ступеня схильності до стресу» (адаптований Т. Продун) – для оцінки схильності до стресових станів;
- тест-опитувальник «Тест стресостійкості» (Л. Бабичева) та методику «Діагностика рівня стресостійкості» (О. Варгата) – для комплексного вимірювання рівня стресостійкості [16].

Психодіагностичне дослідження проводилось на базі комунального закладу «Харківський інклюзивно-ресурсний центр № 1 Харківської міської ради», у якому взяли участь 30 фахівців соціальної роботи.

Професійний стрес у фахівців соціальної роботи має такі особливості:

- він зумовлений характером стресових чинників;
- його інтенсивність залежить від індивідуально-психологічних особливостей працівника;
- проявляється у психічних та фізіологічних реакціях організму як відповідь на дію стрес-факторів, що пов'язані з мобілізацією психологічних ресурсів;
- виконує захисну функцію, спрямовану на збереження фізичного та психічного благополуччя фахівця.

Професійний стрес є складним, багатокомпонентним психологічним явищем, що відображає реакцію організму на складні та напружені ситуації. Він часто проявляється у вигляді психологічної напруги під час виконання професійних обов'язків і супроводжується високим рівнем перевантаження.

Для дослідження рівня професійного стресу у фахівців соціальної роботи було використано опитувальник «Методика для діагностики рівня стану стресу» (К. Шрайнера). У ньому подано набір запитань, на які респондент відповідає «так» у разі згоди. За кожен позитивну відповідь нараховується один бал [33].

За результатами проведеної методики було визначено такі рівні стресу у фахівців соціальної роботи:

Низький рівень стресу (16%) – притаманна висока стриманість та здатність до саморегуляції. Такі працівники зберігають спокій у стресових ситуаціях, уміють контролювати власні емоції та почуття, демонструють високий рівень стресостійкості й самоконтролю, мають адекватну самооцінку та вміють об'єктивно оцінювати стресові обставини.

Середній рівень стресу (47%) – відзначається недостатньо сформованими навичками конструктивної поведінки у стресових умовах. Такі фахівці іноді здатні зберігати самовладання, але нерідко емоційно реагують навіть на дрібниці, про що згодом шкодують. Рекомендовано працювати над саморозвитком і формуванням власних технік самоконтролю у складних ситуаціях.

Високий рівень стресу (37%) – характеризується перевтомою та виснаженням психоемоційних ресурсів. Працівники з таким рівнем часто втрачають контроль над собою у стресових обставинах, що негативно позначається як на них самих, так і на оточенні. Рекомендовано зосередитися на розвитку навичок саморегуляції та відновлення емоційної рівноваги(див. рис. 2.1.1).



Рисунок 2.1.1 Результати методики «Діагностика рівня стану стресу»

Психологічні особливості схильності фахівців соціальної роботи до стресу можна охарактеризувати такими аспектами:

- рівень впливу стресових чинників як внутрішнього, так і зовнішнього середовища;
- особливості реакцій працівників на стрес-фактори зовнішнього середовища;
- наявність розбіжностей між індивідуальними можливостями та вимогами стресового середовища;
- фізіологічна реакція організму, що відображає особисті ресурсні можливості у стресових умовах;
- психологічна відповідь фахівця на стресову ситуацію;
- взаємозв'язок між фізіологічними та психологічними реакціями у процесі переживання стресу.

Для визначення ступеня схильності до стресу у фахівців соціальної роботи було використано тест-опитувальник «Тест на визначення ступеня схильності до стресу» (адаптація Т. Продун). Методика включає 15 запитань, на які респондент відповідає «так» (2 бали), «іноді» (1 бал) або «ні» (0 балів). Після заповнення опитувальника підраховуються сумарні бали, на основі яких визначається рівень стресу респондента, що класифікується за трьома рівнями: низький, середній або високий.

Результати тест-опитування засвідчили такі показники:

Низький рівень стресу (18%). Фахівці з цим показником відзначаються високою стресостійкістю та добре розвиненими навичками саморегуляції. У стресових ситуаціях вони зберігають спокій і розсудливість, адекватно оцінюють обставини та вміло застосовують власні ресурси. Такі працівники прагнуть до самовдосконалення й ефективно протидіють впливу стрес-факторів.

Середній рівень стресу (52%). Ця група має середню стресостійкість: стресові ситуації трапляються досить часто, але не створюють критичних проблем. Разом з тим, іноді фахівці недооцінюють вплив стресу на своє

психічне здоров'я. Рекомендується більш усвідомлено підходити до оцінки стресових обставин та розвивати навички управління власним емоційним станом.

Високий рівень стресу (30%). Працівники з цим рівнем демонструють низьку стресостійкість і потребують перегляду свого підходу до стресових ситуацій. Їм варто розвивати особистісні ресурси, підвищувати рівень психологічної стійкості та більше уваги приділяти збереженню психічного здоров'я. Рекомендацією є термінове корегування поведінкових стратегій та зміна способу життя (див. рис. 2.1.2).



Рисунок 2.1.2 Результати тест-опитування «Визначення ступеня схильності до стресу»

Нервово-психічна напруга у фахівців соціальної роботи часто виникає внаслідок надмірно складної професійної діяльності та тісно пов'язана з рівнем їх стресостійкості. Високий рівень такої напруги зазвичай супроводжується:

- підвищеною чутливістю до зовнішніх стрес-факторів;
- низьким рівнем психічного здоров'я та нестабільністю емоційного стану;
- високою тривожністю та схильністю до агресивних реакцій;

- недостатнім розвитком емоційної та вольової сфер;
- низьким рівнем самооцінки та слабким самоконтролем;
- дефіцитом актуальної інформації про стрес, його чинники та способи підвищення стресостійкості;
- низькими адаптаційними можливостями перед впливом конкретних стрес-факторів;
- зниженим рівнем інтелектуальних здібностей, необхідних для ефективного вирішення стресових ситуацій;
- індивідуально-типологічними особливостями та особливостями нервової системи, що ускладнюють подолання стресу;
- низьким рівнем стресостійкості, який заважає адекватному сприйняттю та оцінці стресових обставин.

Для визначення рівня стресостійкості було застосовано тест-опитувальник «Тест стресостійкості» Л. Бабичевої. Методика передбачає, що респондент обирає ті твердження, які найбільше відповідають його власним відчуттям і поведінці. Важливо відповідати швидко та максимально щиро на всі запитання, навіть якщо певні твердження здаються далекими від особистого досвіду. Оцінювання здійснюється за такою шкалою: 1 бал – майже завжди, 2 бали – часто, 3 бали – іноді, 4 бали – майже ніколи, 5 балів – ніколи.

Під час обробки та інтерпретації результатів тестування експериментатор підсумовує бали за відповідями респондента та від отриманого значення віднімає 20 балів.

Аналіз опитування показав такі результати:

0–20 балів (12%) – високий рівень стресостійкості. Ці фахівці відзначаються здатністю ефективно протистояти стресу та зберігати стабільність у професійній діяльності.

20–50 балів (56%) – середній рівень стресостійкості. Такі працівники демонструють помірну здатність витримувати стрес, однак іноді відчувають його негативний вплив на роботу.

Понад 50 балів (32%) – низький рівень стресостійкості. Ця категорія

спеціалістів є більш вразливою до стресових факторів і швидше втрачає емоційну рівновагу в професійних ситуаціях (див. рис. 2.1.3).



Рисунок 2.1.3 Результати «Тесту стресостійкості»

Отже, результати психодіагностичного дослідження показали, що у фахівців соціальної роботи переважає середній рівень стресостійкості, який виявляється у таких характеристиках: уміння адекватно оцінювати власні сильні та слабкі сторони; здатність усвідомлювати як власні емоції, так і емоційний стан інших; розуміння власного психологічного потенціалу та ресурсів особистості; реалізація себе у професійній діяльності; визначення пріоритетних цілей і завдань; вміння правильно виражати та контролювати емоції; вибір ефективних стратегій і моделей поведінки у стресових ситуаціях; здатність адекватно сприймати критику; уміння мотивувати себе та надихати інших; позитивне налаштування на спілкування; ефективна командна робота й раціональне використання часу; а також здатність швидко ідентифікувати стрес-фактори та адаптовуватися до них.

2.2 Соціально-психологічний тренінг розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи

Соціально-психологічний тренінг, спрямований на розвиток стресостійкості фахівців соціальної роботи, є важливим інструментом підвищення їх психологічної компетентності та здатності ефективно діяти в стресових умовах без шкоди для психічного здоров'я на всіх етапах професійної діяльності [32, 34, 48].

До ключових психологічних чинників, що впливають на формування стресостійкості соціальних працівників, належать:

- індивідуально-психологічні особливості особистості;
- недостатня емоційна стійкість і стабільність;
- низький рівень психологічної та емоційної компетентності;
- підвищена тривожність і схильність до агресивних реакцій;
- наявність стрес-факторів, що перевищують адаптаційні можливості людини;
- обмежені адаптаційні ресурси організму;
- низький рівень розвитку емоційної та когнітивної сфер, схильність до негативного сприйняття і прогнозування стресових ситуацій;
- слабо розвинені навички самоконтролю та саморегуляції;
- відсутність ефективних копінг-стратегій поведінки в умовах стресу.

Основні напрями соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на розвиток стресостійкості фахівців соціальної роботи, охоплюють:

- психологічну підтримку формування стресостійкості та створення умов для саморозкриття кожного учасника;
- психологічне консультування з питань розвитку внутрішніх ресурсів, необхідних для подолання складних стресових ситуацій;
- консультаційну допомогу у формуванні копінг-ресурсів, що забезпечують сприятливий психологічний фон та сприяють оволодінню

ефективними стратегіями подолання стресу;

- психологічну діагностику рівня стресу та стресостійкості у фахівців соціальної сфери;
- психологічну корекцію через розробку індивідуального супроводу, спрямованого на підвищення рівня стресостійкості;
- психологічну профілактику, що передбачає запобігання емоційним перевантаженням, здатним негативно впливати на психічне здоров'я та знижувати стійкість до стресу.

Метою соціально-психологічного тренінгу з розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи є створення комплексу тренінгових занять, спрямованих на: надання психологічної підтримки у зміцненні стресостійкості; проведення консультацій щодо розвитку внутрішніх психологічних і копінг-ресурсів; здійснення психодіагностики рівня стресостійкості; проведення психологічної корекції; а також профілактику та запобігання емоційним перевантаженням у професійній діяльності.

Завдання соціально-психологічного тренінгу з розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи передбачають:

- формування сприятливого соціально-психологічного клімату серед учасників тренінгових занять;
- підтримку розвитку внутрішніх психологічних ресурсів для ефективного подолання стресових ситуацій;
- зміцнення копінг-ресурсів та формування дієвих копінг-стратегій;
- добір відповідного психодіагностичного інструментарію (методик, тестів, опитувальників) і визначення рівня стресостійкості фахівців;
- розробку та проведення психокорекційних занять, спрямованих на усунення стрес-чинників, факторів і симптомів;
- використання психотехнік та інтерактивних методів для зниження емоційної напруги та підвищення стресостійкості;
- створення програм психологічного супроводу розвитку стресостійкості;

- планування та реалізацію психопрофілактичних заходів, що запобігають виникненню емоційної напруги, погіршенню психічного здоров'я та зниженню стресостійкості;

- впровадження превентивних методів для збереження високого рівня стресостійкості та психічного благополуччя фахівців соціальної роботи.

Соціально-психологічний тренінг із розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи є сучасним методом соціально-психологічного впливу, який реалізується в умовах інтерактивної взаємодії всіх учасників, об'єднаних спільною метою – підвищення здатності ефективно протидіяти стресу [21, 22].

Проведення тренінгу здійснювалося з урахуванням низки принципів, серед яких:

- Принцип морально-психологічної детермінації – підкреслює взаємозв'язок психічних явищ із моральними цінностями особистості. Реалізація цього принципу сприяє формуванню таких рис, як чесність, совісність, порядність і відповідальність. Наявність розвинених моральних якостей забезпечує вищий рівень стресостійкості, внутрішньої врівноваженості та сили характеру, що дозволяє ефективно мобілізувати ці ресурси у стресових ситуаціях.

- Принцип позитивного ставлення до стресових ситуацій – передбачає формування в учасників тренінгу конструктивного погляду на стресові події реального життя. Такий підхід розглядає стрес як завдання, яке слід вирішити з оптимістичної та активної позиції. Реалізація цього принципу допомагає розвивати позитивне мислення, креативний та альтернативний підхід до подолання труднощів, запобігаючи проявам негативних емоцій і почуттів.

- Принцип ціннісної орієнтації особистості – зосереджує увагу на розвитку інтелектуальної, емоційної, мотиваційної, вольової та моральної складових особистості. Його реалізація спрямована на розкриття найкращих якостей учасників і створення атмосфери взаєморозуміння в тренінговій групі.

- Принцип конгруентності – відображає узгодженість між

внутрішніми установками та реальною поведінкою людини. Він передбачає гармонію почуттів і життєвого досвіду, що забезпечує цілісність характеру. Ставлення до стресової ситуації визначає вибір способів її подолання, сприяючи розвитку внутрішньої гармонії та послідовності в діях.

- Принцип гармонізації особистості – полягає у зміцненні позитивних рис характеру та зменшенні впливу негативних. Це важливий інструмент самозбереження й саморозвитку, який сприяє формуванню самоконтролю та саморегуляції, заснованих на моральних цінностях. Досягнення внутрішнього балансу допомагає соціальним працівникам зберігати стійкість навіть у непередбачуваних стресових ситуаціях.

- Принцип особистісної інтеграції – орієнтований на об'єднання та гармонійний розвиток інтелектуальних, моральних, комунікативних, емоційних, мотиваційно-вольових і психофізіологічних ресурсів учасників. Подолання стресових проблем досягається шляхом підвищення рівня свідомості та зміцнення стресостійкості з фокусом на внутрішню гармонію.

- Принцип самодопомоги – спрямований на розвиток здатності до самопізнання, самомотивації, самоконтролю, саморефлексії та креативності у виборі копінг-стратегій. Він підтримує особистісний розвиток і сприяє ефективній адаптації до стресових обставин [45].

Соціально-психологічний тренінг з розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи передбачає виконання тренером низки завдань, спрямованих як на власну діяльність, так і на взаємодію з учасниками.

Власні завдання тренера:

- постійно працювати над собою та вдосконалювати професійні й особистісні якості;
- демонструвати приклад поведінки, що може стати зразком для наслідування;
- дотримуватися толерантності у спілкуванні та взаємодії з людьми.

Завдання тренера щодо учасників тренінгу:

- забезпечити комфортну, невимушену атмосферу в групі;

- стимулювати мотивацію учасників до особистісного зростання та розвитку;
- сприяти усвідомленню шляхів і методів вирішення проблемних ситуацій;
- навчати ефективним психотехнікам підвищення стресостійкості;
- допомагати формувати цілісний, гармонійний образ і результативну модель поведінки у стресових обставинах.

Основною формою реалізації соціально-психологічного тренінгу з розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи були тренінгові заняття, що включали дві частини: теоретичну – для ознайомлення з ключовими поняттями та підходами, і практичну – для відпрацювання психотехнік, спрямованих на підвищення стресостійкості учасників [23].

Кожне заняття мало чітко визначену мету, завдання та набір психологічних прийомів, які допомагали розвивати стійкість до стресу.

У програмі застосовувалися комплексні методики, зокрема: антистресові техніки, психотехніки, психологічні вправи, спеціальні прийоми та авторські методики, розроблені для підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери.

Тренінг був спрямований не лише на розвиток стресостійкості, а й на формування навичок самокерування власною поведінкою в умовах стресу.

У процесі роботи було застосовано різноманітні методи, зокрема:

- психологічні вправи;
- дидактичні ігри;
- кейс-метод;
- «мозковий штурм»;
- коло ідей;
- малюнок-проекція;
- метод візуалізації;
- бесіди;
- дискусії.

У соціально-психологічному тренінгу важливо поєднувати методи та психотехніки комплексно, враховуючи індивідуальні особливості учасників групи. Програма тренінгу з розвитку стресостійкості фахівців соціальної роботи складалася з низки послідовних занять.

Заняття 1. «Поняття стресостійкості особистості»

Мета: ознайомити учасників із ключовими поняттями: «стрес», «стійкість», «стресостійкість», «емоційна стійкість», «психологічна стійкість», «нервово-психологічна стійкість», «стійкість до стресу».

Завдання: сформулювати розуміння сутності стресостійкості та розвинути навички керування власною поведінкою у стресових ситуаціях.

Методика проведення заняття включає: знайомство учасників групи між собою; ознайомлення з результатами тестування за «Методикою діагностики стану стресу» (К. Шрайнер); створення власного психологічного портрета; проведення мозкового штурму «Мої стрес-чинники», під час якого кожен учасник називає ті фактори, що викликають у нього стрес у певних ситуаціях; ділова гра «Мої копінг-стратегії в стресових ситуаціях», де учасники визначають свої особисті стратегії та моделі поведінки в умовах стресу; вправа «Коло ідей: Мої копінг-ресурси», що передбачає перелік власних сильних сторін для подолання стресових ситуацій; психологічна вправа «Коло емоційної стійкості», метою якої є визначення та зображення у вигляді кола тих якостей, що допомагають залишатися стійкими до стресу, а також моделювання однієї з них; психологічна вправа «Стрес-валіза», у межах якої учасники символічно «поміщають» свої стресори до валізи, залишаючи їх там, аби звільнитися від негативних впливів та налаштуватися на позитив; малюнок-проекція «Мої позитивні емоції», під час якої учасники створюють зображення, що відображає їхні позитивні переживання [17].

Заняття 2. Психологічні чинники стресостійкості.

Мета заняття – ознайомити слухачів з психологічними чинниками стресостійкості.

Завдання заняття – ознайомити учасників з позитивними та

негативними чинниками, що впливають на розвиток стресостійкості.

Методика організації заняття передбачає ознайомлення учасників із психологічними чинниками, що впливають на розвиток стресостійкості, зокрема: вміння адекватно оцінювати свої сильні та слабкі сторони; усвідомлювати власні емоції та емоції інших людей; розуміти свій особистісний потенціал та індивідуальність; визначати пріоритетні цілі; вміти виражати почуття й емоції у відповідний спосіб; контролювати власні емоції та поведінку; конструктивно переживати невдачі та неконструктивну критику; мотивувати себе та інших; налаштовуватися на спілкування; впевнено використовувати ефективні стратегії взаємодії; працювати в команді; раціонально розподіляти час; мислити критично й творчо; адекватно оцінювати себе; ефективно ухвалювати рішення; зберігати позитивне ставлення до себе, інших людей і світу; конструктивно та результативно вирішувати конфлікти; швидко адаптовуватися до стресових ситуацій; виявляти стрес-фактори.

У межах заняття проводиться психологічне тестування за методикою «Тест нервово-психічної адаптації» (Л. Бабичева). Обговорюються проблемні запитання: «Які стрес-чинники є для вас негативними?» та «Які стрес-чинники є для вас позитивними?». Завдання тренера — допомогти учасникам відкритися та знизити психоемоційну напругу.

Проводиться мозковий штурм «Мої стресори», під час якого учасники називають власні стресори, а тренер фіксує їх, формуючи «словник стресорів». Далі йде коло ідей «Мої особистісні ресурси» — учасники описують свої ресурси, способи їх використання та ефективність.

Вправа «Психологічний ресурс» спрямована на пригадування та усвідомлення особистих внутрішніх ресурсів і розуміння їх ролі у подоланні стресових ситуацій.

Вправа «Мій позитивний образ» передбачає роботу з позитивними візуальними уявленнями з метою досягнення внутрішньої гармонії та розвитку стресостійкості.

Наприкінці заняття підбиваються підсумки, надається домашнє завдання: підібрати цитату про стресостійкість, створити малюнок-проекцію «Мій імідж стресостійкості» та розробити власні рекомендації щодо її розвитку.

Заняття 3. Психологія копінг-поведінки особистості.

Мета заняття – ознайомити учасників із поняттями копінг-ресурси, копінг-поведінка та копінг-стратегії.

Завдання заняття – надати знання про моделі та стратегії поведінки у стресових ситуаціях.

Методика організації заняття: інформаційні повідомлення, ознайомлення з поведінковими копінг-стратегіями, які поділяються на активні та пасивні, адаптивні та дезадаптивні; вивчення стратегій «уникання» та «домінування»; проведення діагностики «Тест стресостійкості» (Л. Бабичева); мозковий штурм «Моя задоволеність роботою»; проєктивний малюнок «Стрес плюс» – опис позитивних сторін стресу та «Стрес мінус» – опис його негативних сторін; обговорення та відтворення учасниками власних копінг-стратегій «уникання» та «домінування»; використання методики «Ні» – «Так», де тренер пропонує проблемні ситуації, організовує взаємну комунікацію та зміну мислення: учасники відповідають «ні» там, де зазвичай казали «так», і навпаки; вправа «Подорож у власне дитинство» – учасники пригадують свої дитячі емоції та досвід; підбиття підсумків; домашнє завдання – створити малюнок-проекцію «Моє професійне дерево» та розробити власну систему тайм-менеджменту.

Заключне заняття.

Мета заняття – підбиття підсумків соціально-психологічного тренінгу.

Завдання заняття – усвідомлення особистих змін та оцінка власної поведінки у стресових ситуаціях, підсумковий аналіз результатів тренінгу, розвиток навичок саморефлексії.

Методика організації заняття: повторна діагностика рівня стресостійкості з метою виявлення психологічних проблем учасників, визначення особистісних якостей та рівня розвитку стресостійкості. На

завершальному етапі діагностики тренер займає активну позицію: визначає коло психологічних проблем, формує гіпотези щодо причин їх виникнення, аналізує психологічні ресурси учасників для вирішення виявлених труднощів.

Для оцінювання рівня стресостійкості доцільно застосувати такі методики: «Визначення стресостійкості й соціальної адаптації» (Холмс і Rahe); «Методика діагностики стану стресу» (К. Шрайнер); «Тест на визначення ступеня схильності до стресу» (адаптація Т. Продун); «Тест нервово-психічної адаптації» (Л. Бабичева); «Тест стресостійкості» (Л. Бабичева)[21].

Далі відбувається обговорення результатів соціально-психологічного тренінгу, написання есе «Мої перетворення та зміни» та їхня презентація.

У заключній частині тренінгу повторна психодіагностика дозволяє отримати інформацію про особистісні зміни учасників та визначити напрями подальшої психокорекційної роботи[18].

Таким чином, для фахівців із соціальної роботи соціально-психологічний тренінг є необхідним комплексом заходів. Він допомагає розвивати стресостійкість і підтримувати їхнє психічне здоров'я, що є критично важливим у цій професії.

2.3 Методичні рекомендації соціальним працівникам щодо розвитку стресостійкості

Стрес супроводжує людину протягом усього життя, однак для соціального працівника як представника соціономічної професії його рівень значно вищий. Це зумовлено, зокрема, недосконалістю нормативної бази, яка не завжди чітко окреслює професійні завдання та способи їх реалізації, труднощами у встановленні ефективної взаємодії з клієнтами, великою кількістю звернень і різноманітністю проблем, що потребують вирішення. Усе це створює умови підвищеного стресового навантаження. Відтак, соціальним працівникам необхідно оволодіти навичками подолання емоційної напруги, ефективного управління власними емоціями у складних ситуаціях, своєчасної

мобілізації внутрішніх ресурсів для подолання стресу – тобто формувати стресостійкість [3, 10].

Стійкість до стресу є ключовим чинником професійної реалізації соціальних працівників, досягнення ними особистих та професійних цілей, ефективного виконання службових обов'язків, формування довірчих стосунків із клієнтами, підтримання сприятливого мікроклімату в колективі, гармонії в особистому житті, а також збереження фізичного й психічного здоров'я. Саме з огляду на це були розроблені методичні рекомендації, покликані сприяти підвищенню стресостійкості фахівців соціальної сфери. Вони можуть бути однаково корисними як для соціальних працівників, так і для практичних психологів, які їх супроводжують.

Розвиток стресостійкості – це динамічний та безперервний процес, що вимагає постійної особистої роботи, адже життя постійно ставить нові виклики, а перевірені раніше підходи можуть виявитися неефективними в нових обставинах. Для підвищення стресостійкості соціальні працівники можуть використовувати різні стратегії саморегуляції. Умовно ці підходи можна згрупувати за трьома напрямками: організаційним, медичним і психологічним.

Рекомендації в межах організаційного напрямку розвитку стресостійкості фахівців соціальної сфери можуть передбачати такі дії:

По-перше, доцільно заздалегідь планувати свою професійну діяльність – не лише на наступний день, а й на тиждень чи місяць. Це дозволяє ефективно розподіляти навантаження, уникати накопичення справ і зменшити ризик авральних ситуацій. Для планування можна використовувати традиційні щоденники або цифрові застосунки, що доступні на смартфонах.

По-друге, соціальним працівникам важливо встановлювати чіткі межі між робочим і особистим простором. Зокрема, варто попередити рідних і друзів про небажаність телефонних дзвінків у робочий час без вагомих причин. Те саме стосується клієнтів – їм слід пояснити, що контактувати у вихідні чи пізні години бажано лише за попередньою домовленістю.

По-третє, рекомендується організувати робочий простір так, щоб предмети першої необхідності були завжди під рукою, а менш важливі – зберігалися у віддалених місцях. Чистота та порядок на робочому місці сприяють зниженню напруги. Додатково можна створити приємну атмосферу, прикрасивши простір кімнатними рослинами, надихаючими зображеннями чи світлинами близьких людей – це позитивно впливає на емоційний стан.

У межах медичного напрямку розвитку стресостійкості фахівцям соціальної сфери пропонуються такі рекомендації:

Насамперед, у разі погіршення здоров'я слід обов'язково звертатися до лікаря та оформлювати лікарняний. Адже, перебуваючи на роботі у хворобливому стані, працівник ризикує не лише заразити колег і клієнтів, але й через слабкість і погане самопочуття допустити професійні помилки. Важливо також проходити регулярні медичні обстеження та своєчасно робити щеплення, що допоможе уникнути тривоги, пов'язаних із можливим зараженням інфекційними хворобами від клієнтів.

Крім того, варто дотримуватися чіткого режиму дня: приділяти сну не менше восьми годин на добу для повноцінного відновлення організму та забезпечення ефективності в роботі. Для підтримання гарного самопочуття і достатнього рівня енергії рекомендується вести активний спосіб життя – частіше перебувати на свіжому повітрі, займатися спортом або іншими видами фізичної активності.

Щоб зняти напругу після робочого дня, корисно застосовувати релаксуючі практики: наприклад, розслаблюючий масаж із використанням ароматичних олій або прийом ванн із морською сіллю. Підвищенню імунітету та зменшенню фізичної й емоційної втоми також сприяють регулярні процедури загартовування, відвідування сауни або лазні.

Збалансоване харчування є важливою умовою підтримання фізичного здоров'я та емоційної стабільності, що сприяє підвищенню стресостійкості. Організм має отримувати достатню кількість калорій, білків, жирів, вуглеводів і мінералів. У щоденному раціоні мають бути присутні свіжі овочі й фрукти,

злаки, молочні продукти, пісне м'ясо й риба. Також необхідно споживати щонайменше два літри води на добу. Правильне харчування позитивно впливає як на фізичний стан, так і на психологічне самопочуття, що допомагає краще справлятися зі стресом.

Щодо психологічного аспекту розвитку стресостійкості, варто звернути увагу на такі підходи. Регулярна розумова активність – зокрема вправи на розвиток пам'яті, уваги, мислення та уяви – є ефективним інструментом. Це можуть бути як індивідуальні тренування, так і групові ігри, наприклад «Мафія», «Монополія», «Уно», «Крокодил» тощо.

Для зменшення рівня тривожності корисно практикувати техніки м'язової релаксації, дихальні вправи та елементи аутогенного тренування. Важливо також працювати над розвитком емоційного інтелекту: навчитися розпізнавати, аналізувати та коригувати власні емоції, а також краще розуміти емоційні стани інших людей. Це передбачає розвиток спостережливості, емпатії та вміння помічати як вербальні, так і невербальні сигнали.

Соціальним працівникам також варто вдосконалювати комунікативні навички, вміння конструктивно вирішувати конфлікти й налагоджувати ефективну взаємодію з колегами, клієнтами та оточенням. Не менш важливо розвивати здатність до надання і прийняття соціальної підтримки, а також формувати реалістичну самооцінку через розвиток рефлексії у взаємодії з близькими, співробітниками та підопічними [45].

Звертаючись до досвіду ефективного подолання подібних труднощів у минулому, соціальному працівнику важливо формувати вміння адекватно оцінювати ситуацію та сприймати її з позиції раціонального підходу. Паралельно необхідно розвивати самоконтроль і усвідомлення особистої відповідальності за результати своєї професійної діяльності.

У такий спосіб соціальний працівник може самостійно зміцнювати свою стресостійкість, дотримуючись принципів здорового способу життя, ефективно організовуючи робочий простір і час, а також систематично займаючись

саморозвитком і здобуттям знань і навичок, які допомагають ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями.

Методичні рекомендації практичним психологам щодо розвитку стресостійкості соціальних працівників:

Практичному психологу, який займається розвитком стресостійкості у фахівців соціальної сфери, доцільно структурувати свою діяльність у цьому напрямі на два основні блоки: профілактичний та корекційний. Перший блок – це превентивна робота, спрямована на зниження індивідуальної вразливості до стресу та підвищення загального рівня стресостійкості. Другий – безпосереднє надання психологічної допомоги для подолання вже наявних ознак стресового виснаження, професійних деформацій або психоемоційних порушень, спричинених стресогенними чинниками. Хоча ці напрямки взаємодоповнюють один одного, кожен із них має свою специфіку роботи [34].

Важливо, щоб профілактична діяльність була постійною та систематичною, з акцентом не лише на зовнішні фактори, які можуть викликати стрес, але й на внутрішні передумови особистості. Це передбачає формування позитивних психологічних умов для зміцнення стресостійкості, зокрема розвиток емпатії, терпимості до інших, моральної відповідальності, посилення мотивації до особистісного зростання та отримання задоволення від своєї професійної діяльності. Крім того, необхідне навчання ефективним проблемно-орієнтованим копінг-стратегіям.

Одним із ключових елементів профілактики стресу є проведення індивідуальної психодіагностики соціальних працівників з метою оцінки загального рівня їхньої стресостійкості, а також аналізу розвитку її основних компонентів. До таких компонентів належать: оптимістичний стиль мислення, самооцінка, локус контролю (інтернальність–екстернальність), рівень тривожності, емоційна врівноваженість, мотивація досягнень, вольова саморегуляція, навички самоконтролю у спілкуванні та конфліктна компетентність. Результати психодіагностики слугують основою для створення персональних рекомендацій, які спрямовані на зниження стресової

вразливості з урахуванням індивідуальних особливостей кожного працівника. (приклад тестування дивись у додатку А).

Значущим чинником у формуванні стресостійкості є підвищення обізнаності соціальних працівників про природу стресу, його вплив на фізичне та психічне здоров'я людини, а також про ресурси, які допомагають зменшити його негативний вплив. У цьому контексті ефективними засобами виступають міні-лекції та тематичні обговорення, наприклад: «Стрес: ворог чи союзник?», «Внутрішні та зовнішні ресурси стресостійкості в соціальній сфері» тощо. Перегляд художніх фільмів, таких як «Скарб» («Precious», реж. Лі Денієлс, США, 2009), а також подальше їх обговорення, дає змогу глибше усвідомити цінність і складність соціальної роботи, а також мотивує до професійного зростання [13].

Особливу увагу варто приділяти формуванню навичок психічної саморегуляції, які сприяють підвищенню загальної працездатності та допомагають ефективно відновлювати витрачені ресурси в умовах підвищеного напруження. До таких методів належать аутогенне тренування, дихальні вправи, медитації, фізична активність, а також інші техніки енергетичного та емоційного відновлення. Опанування таких практик дозволяє соціальним працівникам своєчасно активізовувати власні ресурси та досягати оптимального стану навіть до того, як виникне стресова ситуація.

Одним із ефективних способів підвищення стресостійкості є цілеспрямована робота над зміною життєвих стратегій фахівців соціальної сфери у відповідь на стресові чинники. Це сприяє формуванню здатності керувати власним життям, розвивати самоконтроль і навчатися впливати на обставини, що знижують ймовірність виникнення стресових ситуацій.

До практичних інструментів цього напрямку можна віднести ведення щоденника, в якому фахівець фіксує ситуації, що викликали стрес, аналізує їхні причини, власні дії та оцінює їх ефективність. Також результативними є рольові ігри та вправи, що проводяться в умовах психологічної безпеки. Вони

дозволяють спеціалісту відійти від ситуації, побачити її збоку та експериментувати з новими моделями поведінки, оцінюючи їх дієвість.

На відміну від підходів, спрямованих лише на розвиток внутрішніх ресурсів для подолання стресу, цей інструмент дозволяє фахівцю свідомо змінювати самі умови та чинники життя. Це допомагає не тільки знизити ризик виникнення стресу, а й трансформувати складні ситуації у ресурс для особистісного зростання.

Усі згадані інструменти можуть бути максимально ефективними за умови інтегрованого використання в межах спеціалізованих тренінгів зі стресостійкості для соціальних працівників.

Одним із ключових напрямів профілактики стресу є навчання працівників навичкам правильного аналізу та інтерпретації життєвих і професійних стресових ситуацій, формування вміння реалістично їх оцінювати, а також посилення мотивації до особистісного розвитку з метою ефективного протистояння стресовим впливам. З цією метою доцільно організовувати рольові та інтелектуальні ігри, тематичні групові обговорення, розгляд конкретних професійних випадків, а також проводити конкурси та вікторини на тему діяльності соціальних працівників [16].

Психокорекційна робота, спрямована на розвиток стресостійкості, має на меті гармонізацію співвідношення між зовнішніми стресовими чинниками та внутрішніми ресурсами особистості.

Важливою складовою цієї роботи є регулярне відвідування психолога – хоча б раз на місяць. Це дає змогу своєчасно виявити як особистісні, так і професійні труднощі, що можуть прямо або опосередковано впливати на здатність працівника протистояти стресу. Щоб знизити рівень тривожності під час консультації та полегшити вираження внутрішніх переживань, доцільно застосовувати проєктивні методики, зокрема метафоричні асоціативні карти.

Отже, основні завдання в розвитку стресостійкості соціальних працівників включають навчання ефективній ідентифікації стресових станів, здатності регулювати емоції, правильному визначенню причин стресових

ситуацій та вибору оптимальних методів їх подолання. Також важливо розширювати можливості фахівців соціальної сфери в управлінні як внутрішніми, так і зовнішніми ресурсами для боротьби зі стресами. Регулярне проведення психодіагностики особистісних рис, які впливають на стресостійкість, є необхідним для подальшої психокорекційної роботи[17, 32].

Висновки до другого розділу

У результаті проведеної дослідно-експериментальної роботи були вирішенні поставлені завдання і зроблені наступні висновки.

По-перше, проведено психодіагностичне дослідження рівнів розвитку стресостійкості та визначено середні показники розвитку стресостійкості фахівців. Висока нервово-психічна напруга, що супроводжує низьку стресостійкість, пов'язана з підвищеною чутливістю до стрес-факторів, низькою самооцінкою, високою тривожністю та недостатнім розвитком емоційно-вольової сфери.

По-друге, обґрунтовано та розроблено програму активізації психологічних умов формування стресостійкості соціальних працівників. Було створено психологічну модель розвитку їхньої стресостійкості, а також проведено оцінку ефективності цієї програми. Крім того, підготовлено методичні рекомендації для практичних психологів і соціальних працівників, що спрямовані на підвищення рівня стресостійкості у професійній діяльності.

Основною стратегією програми розвитку став цілеспрямований психологічний вплив на головні компоненти стресостійкості: когнітивно-рефлексивний (оптимістичне мислення, адекватна самооцінка, інтернальність), емоційно-мотиваційний (низький рівень тривожності, емоційна стабільність, мотивація досягнення), поведінково-регулятивний (вольова саморегуляція, комунікативний самоконтроль, конфліктна компетентність). Задля цього активно розвивалися такі якості, як емпатія, толерантність, моральна зрілість, внутрішня мотивація до професійної діяльності, а також формувались навички застосування копінг-стратегії «Вирішення проблем», що загалом сприяло зростанню стресостійкості як важливої особистісної характеристики.

Аналіз результатів експерименту показав, що впровадження розробленої програми розвитку позитивно вплинуло на соціальних працівників. Вони стали більш оптимістичними щодо подолання складних професійних завдань і

впевненішими у власній здатності долати труднощі. У них сформувалося чітке прагнення до професійної реалізації саме в соціальній сфері.

Фахівці почали по-новому оцінювати причинно-наслідкові зв'язки подій, глибше усвідомили власну відповідальність за їх виникнення та перебіг, а також виявили готовність брати відповідальність за свої дії. Вони навчилися краще усвідомлювати і регулювати емоції, а також знижувати рівень стресового напруження у складних ситуаціях.

Значно посилилися такі волевові якості, як терпіння, витримка та сміливість. Соціальні працівники стали більш чутливими до емоційного стану інших та навчилися гнучко адаптувати свою поведінку у взаємодії з клієнтами, колегами й керівництвом. Вони також набули навичок конструктивного вирішення конфліктів і вміння визначати джерело проблемної ситуації, формуючи обґрунтований і ефективний план її подолання.

Серед профілактичних форм роботи, спрямованих на розвиток стресостійкості фахівців соціальної сфери, використовувались міні-лекції, обговорення у форматі дискусій, перегляд тематичних фільмів, ведення щоденника самоаналізу, а також вправи для зниження психофізіологічного напруження, зокрема методи прогресивної м'язової релаксації та аутогенне тренування. Також застосовувалися рольові й настільні ігри, соціально-психологічні тренінги тощо.

Зростання рівня стійкості до стресу у соціальних працівників відбувається завдяки поєднанню їхньої постійної особистісної роботи над собою та цілеспрямованої психологічної підтримки, яка охоплює всі складові цієї важливої якості.

ВИСНОВКИ

Узагальнення результатів аналізу як однієї з важливих складових профілактики професійного вигорання фахівців соціальної роботи засвідчило досягнення поставленої мети та виконання основних завдань наукового дослідження, що дозволяє зробити наступні висновки.

1. З'ясовано, що стресостійкість соціального працівника є динамічною особистісною характеристикою, яка визначає здатність усвідомлювати особливості стресових ситуацій, оцінювати власні ресурси для їх подолання, емоційно адекватно реагувати на стресові чинники, активно впливати на умови, що викликають напругу, та зберігати професійну ефективність. Основними критеріями розвитку цієї якості є сформованість рефлексивного мислення, емоційна компетентність і здатність до моральної саморегуляції.

Розвиток стресостійкості соціальних працівників можна охарактеризувати трьома рівнями, кожен із яких має свої особливі показники:

Високий рівень – працівники демонструють впевненість у своїй здатності протидіяти стресовим чинникам, активно формулюють професійні цілі та докладають зусиль для їх досягнення. У складних ситуаціях зберігають емоційну врівноваженість, самоконтроль, витримку й гнучкість, своєчасно реагують на зміни та ефективно розв'язують конфлікти, спрямовуючи їх у конструктивне русло.

Середній рівень – фахівці зазвичай об'єктивно оцінюють результати своєї роботи, однак не завжди повною мірою усвідомлюють свої сильні й слабкі сторони, а також особистісні риси інших. Хоча вони здебільшого відповідальні, у стресових ситуаціях можуть пояснювати труднощі зовнішніми обставинами. Емоційне відновлення потребує більше часу, мотивація орієнтована на виконання завдань середньої складності. Вони сумлінно виконують доручення, але рідко проявляють ініціативу; у конфліктних ситуаціях схильні до компромісів задля збереження гармонії у взаєминах.

Низький рівень – працівники мають песимістичне уявлення про власні можливості подолання стресу, схильні перекладати відповідальність за невдачі на інших або обставини. Часто проявляють тривожність, втрачають емоційну рівновагу і повільно її відновлюють. Їм притаманна тенденція уникати складних завдань або обирати лише легкі та цікаві. Вони не завжди дотримуються зобов'язань, а у конфліктах або уникають їх, або діють агресивно, не поступаючись власними інтересами.

2. Встановлено, що найбільший вплив на розвиток стресостійкості соціальних працівників мають такі психологічні чинники, як емпатія, толерантність і моральна нормативність. Натомість найменш виражені зв'язки виявлено між внутрішньою мотивацією до професійної діяльності та копінг-стратегіями «Вирішення проблем» і «Пошук соціальної підтримки». Враховуючи ці особливості, було обґрунтовано доцільність створення розвивальної програми, що орієнтована на активізацію психологічних чинників, які сприяють підвищенню стійкості до стресу серед фахівців соціальної сфери.

3. Розроблена програма профілактики синдрому вигорання вирізняється цілеспрямованою стратегією психологічного впливу, що охоплює всі ключові компоненти стресостійкості фахівців. Основна особливість програми полягає в її інтегративному підході, який одночасно опрацьовує когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний блоки. У межах когнітивного блоку активно розвивалися оптимістичне мислення та адекватна самооцінка, сприяючи формуванню інтернального локусу контролю. Емоційний компонент підсилювався через розвиток емоційної стабільності та зниження рівня тривожності, поєднуючись із внутрішньою мотивацією досягнення саме у соціальній роботі. Водночас, поведінковий блок був спрямований на вольову саморегуляцію, а також комунікативний самоконтроль та конфліктну компетентність. Аналіз результатів підтвердив високу ефективність такого комплексного впливу: соціальні працівники стали більш впевненими, відповідальними та оптимістичними щодо складних професійних

завдань. Вони навчилися краще усвідомлювати та регулювати свої емоції, а також набули навичок конструктивного вирішення проблемних ситуацій. Цілеспрямований розвиток стресостійкості, підкріплений зростанням емпатії, толерантності та моральної зрілості, дозволив фахівцям сформувати стійку копінг-стратегію «Вирішення проблем».

4. На підставі результатів впровадження програми розвитку стресостійкості, було сформовано методичні рекомендації для соціальних працівників. Ключові рекомендації зосереджені на необхідності постійної особистісної роботи над собою та активному застосуванні навичок психофізіологічної саморегуляції. Це включає регулярне використання методів зниження напруження, таких як прогресивна м'язова релаксація та аутогенне тренування, що допомагають оперативно відновлювати ресурси. Важливим є також ведення щоденника самоаналізу для глибшого усвідомлення причинно-наслідкових зв'язків подій та формування відповідальності за власні дії. Важливою рекомендацією є забезпечення цілеспрямованої психологічної підтримки, яка охоплює всі складові стресостійкості фахівців соціальної сфери.

Разом із тим, проведене вивчення не охоплює всіх граней прояву та формування стресостійкості у соціальних працівників. Надалі актуальним залишається глибше вивчення аспектів розвитку стійкості до стресу в фахівців соціальної сфери, а також визначення психологічних умов, що сприяють подоланню негативних наслідків емоційного вигорання, спричиненого тривалим перебуванням у стресогенному професійному середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Freudenberger H. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30, p. 159–166.
2. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. – P. 215.
3. Burisch M. Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung / M. Burisch. – [3. Auflage]. – Berlin : Heidelberg Springer Medizin Verlag, 2006. – 314 s.
4. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка]. – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л. : 2008. – 53 с.
5. The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>
6. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp
7. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». – Харків, 2016. – Вип. 55. С. 205.
8. Романовська О., Набільська Є. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С. 103–107.
9. Львовочкіна А. Здатність діяти у стресових ситуаціях як професійна компетентність соціального працівника / А.М. Львовочкіна // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота. -2017. - № 2(2). - С. 10-13.
10. Корольчук М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навчальний посібник / М.С. Корольчук,

В.М. Крайнюк. - К.: Ніка-Центр, - 2009. - 576 с.

10. Дубчак Г. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій: дис. ... д-ра психол. наук / Г.М. Дубчак. - К., - 2018. - 387 с.

11. Вознюк Н. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери.

Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2015. № 1-4. С. 167–176.

URL:

http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 (дата звернення: 10.11.2022).

12. Василик А., Дода О. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019.

Том 30 (69). №3. С. 130–135.

13. Рідкодубська Г. Професійне вигорання соціальних працівників.

Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020.

№

1 (34). С. 266–271.

14. Сайт Громадської організації «Форпост». URL: <https://forpost-center.org/pro-nas/strategiya/>.

15. Сайт МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства». URL:

<https://ildc.org.ua>

16. Кляпець О., Лазоренко Б., Лепіхова Л., & Савінов В. (2009). Методики визначення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій.

17. Тептюк Ю. Концептуальні підходи до побудови програми розвитку стресостійкості соціальних працівників. Міжнародна науково-практична конференція «Ключові питання наукових досліджень у сфері педагогіки та психології у ХХІ ст.», Львів, 24–25 січня 2020 р.

С. 127–131.

18. Агарков О. Технології соціальної роботи: навч. посіб. / О.А. Агарков, О.О. Яременко, О.М. Балакірєва, Т.В. Бондар, О.М. Дікова-Фаворська та ін. – Запоріжжя : Просвіта, 2013. – 584 с.
19. Бамбурак Н. Динаміка суб'єктивного проживання стресу особистістю / Н.М. Бамбурак, М.С. Гуцман // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. - 2017. - Вип. 1. - С. 143-151.
20. Бамбурак Н. Специфіка професійних ризиків та професійно-особистісних деструкцій в діяльності фахівців соціальної та медичної сфери / Н.М. Бамбурак. // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Психологія. - 2018. - Вип. 2.
21. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / За заг. ред. проф. І.Д. Зверєвої. – Київ, Сімферополь : Універсум. – 2013. – 513 с.
22. Карагодіна О. 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.
23. Кириленко О. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу “людина – людина”: автореф. дис. ... канд. психол. наук / О.А. Кириленко. - К., - 2007. - 24 с.
24. Козлов С. Стійкість до стресу як один із чинників адаптивності особистості / С.В. Козлов // Вісник національного університету оборони України. - 2011. - №3(22). - С. 126-129.
25. Крайнюк В. Психологія стресостійкості особистості: дис. ... д-ра психол. наук / В.М. Крайнюк. - К., - 2009. - 513 с.
26. Кресан О. Психологічні особливості переживання та усвідомлення особистістю життєвих подій: дис. ... канд. психол. наук / О.Д. Кресан. - К., - 2017. - 199 с.

27. Кудінова М. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі / М.С. Кудінова // Науковий вісник Харківського державного університету. Серія «Психологічні науки». -2016. - Випуск 6. Том 2. - С. 48-53.
28. Лебідь Н. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти: навч. Посіб / Н.К. Лебідь. - К.: ДП «НВЦ Пріоритети, -2016, - 156 с.
29. Олійник О. Психологічний аналіз понять емоційної, психологічної та стресостійкості / О.О. Олійник // Вісник Харківського університету. - Харків, - 2004. - №617. - С. 96–100.
30. Пиголенко І. 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.
31. 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.
32. Розов В. Адаптивні антистресові психотехнології: навчальний посібник / В.І. Розов. - К.: Кондор, - 2005. - 278 с.
33. Технології соціальної роботи: Навчальний посібник з грифом МОН України. / О.А. Агарков, Д.Ю. Арабаджієв, Т.В. Єрохіна, В.В. Кузьмін, І.В. Мещан, В.М. Попович. – Запоріжжя: вид. комплекс АТ «Мотор-Січ», - 2015. – 487 с.
34. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 «Соціальні послуги» / Міністерство соціальної політики України – Офіц. вид. Офіційний портал України: [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>
35. Murphy L. The wildening world of childhood / L. Murphy. - New York: Basic Books, - 1962. - 399 p.
36. Зільберман П. Емоційна стійкість оператора / П.Б. Зільберман // Очерки психології праці оператора / Під ред. Є.А. Мілеряна. – М.: Педагогіка, - 1974. – С. 54

37. Бех І. Від волі до особистості / І.Д. Бех. — К.: Україна-Віта, - 1995. — 202 с.
38. Козич І. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. автореф. дис. канд. пед. наук / І.В. Козич . — К., - 2008. — 24 с
39. Mehrabian A..Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes / A. Mehrabian — Belmont, CA: Wadsworth, - 1981, - 141 p.
40. Титаренко Т.М. Сучасна психологія особистості: [навч. посіб.]/ Т.М. Титаренко. — К.: Марич, - 2009. — 232 с.
41. Булах, І. Розвиток моральної самосвідомості особистості підлітка: Навчально-методичний посібник / І.С. Булах, Ю.А. Алексєєва. — Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова. - 2003. — 73 с.
42. Балахтар В. Психологія становлення особистості фахівця з соціальної роботи: дис. ... д-ра психол. наук / В.В. Балахтар. - К., - 2019. - 595 с.
43. Бамбурак Н. Розвиток Я-концепції особистості майбутнього соціального працівника: дис. ... канд. психол. наук / Н.М. Бамбурак. - Хмельницький, 2010. - 156 с.
44. Булах І. Життєва криза як імпульс до самоціннісної траєкторії особистісного зростання людини / І.С. Булах // Проблеми сучасної психології. — 2016. — Вип. 33. — С. 58–68.
45. Воронова О. Особливості когнітивного компоненту у формуванні професійної рефлексії майбутніх вихователів / О.Ю. Воронова // Актуальні проблеми наукового й освітнього простору в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів : збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачеве, 14–15 травня 2015 р.). - Мукачеве: Вид-во «Карпатська вежа», Том 2. - 2015. - С. 54–56.
46. Козич І. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. автореф. дис. канд. пед. наук / І.В. Козич . — К., - 2008. — 24 с.

47. Кокун О. Оптимізація адаптаційних можливостей людини у психофізіологічному забезпеченні діяльності: дис... д-ра психол. наук / О.М. Кокун.- К., - 2004. - 426 с.
48. Лазуренко О. До питання щодо розвитку поняття «емоційна компетентність» у психології / О.О. Лазуренко // Науковий огляд. – Київ, 2015. – №1 (11). – С. 116-123.
49. Львовочкіна А. Психологічні і методичні особливості формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників / А.М. Львовочкіна // Актуальні проблеми психології. - Т. 7. Вип. 44. - С. 133-142.
50. Марковець О. Психологічні особливості професійного стресу та попередження його виникнення у майбутніх вчителів: автореф. дис. ... канд. психол. наук / О.Л. Марковець. - К., - 2005. - 16 с.
51. Патинок О. Відповідальність у структурі професійної моделі соціального працівника /О.П. Патинок // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2005. – № 3. – С. 49—57.

ДОДАТКИ

*Додаток А***Тест на визначення стресостійкості особистості**

(авт. В. А. Семіченко)

Інструкція: У повсякденному житті ми постійно зіштовхуємося з різноманітними негативними впливами, які можуть викликати нервові напруження та спричинити стресові стани. Пропонуємо вам пройти тест, який допоможе оцінити власний рівень стресостійкості. Щоб отриманий результат був максимально достовірним, відповідайте на запитання відверто та без самозамовчування.

№	Запитання	Рідко	Іноді	Часто
1.	Я думаю, що мене недооцінюють в колективі	1	2	3
2.	Я намагаюся працювати, навіть якщо буваю не цілком здоровим	1	2	3
3.	Я постійно переживаю за якість своєї роботи	1	2	3
4.	Я буваю налаштованим агресивно	1	2	3
5.	Я не терплю критики на свою адресу	1	2	3
6.	Я буваю роздратованим	1	2	3
7.	Я стараюся стати лідером там, де це можливо	1	2	3
8.	Мене вважають людиною наполегливою і напористою	1	2	3
9.	Я страждаю на безсоння	1	2	3
10.	Своїм недругам я можу дати відсіч	1	2	3
11.	Я емоційно і хворобливо переживаю неприємності	1	2	3
12.	У мене бракує часу для відпочинку	1	2	3

13.	У мене виникають конфліктні ситуації	1	2	3
14.	Мені бракує влади, щоб реалізувати себе	1	2	3
15.	Мені бракує часу, щоб зайнятися улюбленою справою	1	2	3
16.	Я все роблю швидко	1	2	3
17.	Я відчуваю страх, що втрачу роботу	1	2	3
18.	Я дію гарячково, а потім переживаю за свої справи та вчинки	1	2	3

Обробка та інтерпретація результатів

Далі рахуємо суму балів, яку набрали, і визначаємо, який рівень у Вас стійкості до стресу.

Сумарне число балів	Рівень Вашої стійкості до стресу
43 - 54	низький рівень
31 - 42	середній рівень
18 - 30	високий рівень

Чим менше сумарне число балів Ви набрали, тим вища стійкість до стресу і навпаки.