

Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет  
Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій  
Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
здобувача ступеня бакалавра соціальної роботи  
**Карпенко Мирослави Станіславівни**

за темою **«Програмно-цільовий метод соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників»**  
(галузь знань 23 «Соціальна робота», спеціальність 231 «Соціальна робота»)

Науковий керівник  
к.держ.упр., доцент  
(науковий ступінь, посада, вчене звання)

\_\_\_\_\_ Семенов В.М.  
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Підсумкова оцінка:

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНО-НАУКОВІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	7
1.1 Нормативно-правове забезпечення соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у роботі з працівниками соціальної сфери	7
1.2 Опис цільової аудиторії працівників соціальної сфери з точки зору ризику набуття синдрому професійного вигорання	14
1.3 Етичні засади роботи з працівниками соціальної сфери	20
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОГРАМНО-ЦІЛЬОВОГО МЕТОДУ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	28
2.1 Характеристика методів профілактики синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери в рамках профілактичної програми	28
2.2 Розробка програми профілактики синдрому професійного вигорання	34
2.3 Аналіз і узагальнення отриманих результатів	38
Висновки до розділу 2	43
ВИСНОВКИ	46
ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	54

## ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

СПВ – синдром професійного вигорання;

ЗУ – закон України;

СЖО – складні життєві обставини;

МАШСР - Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи;

МФСП - Міжнародна федерація соціальних працівників;

ООН – Організація об'єднаних націй;

ВООЗ – Всесвітня організація об'єднаних націй.

## ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах сьогодення, коли змінюються морально-духовні цінності суспільства, відбуваються соціально-політичні та соціально-економічні зміни, перед працівниками соціальної сфери постають досить складні завдання, зростають професійні вимоги, обумовлені специфікою даної професії. Зазначені зміни значно впливають на психологічний стан працівників, спричиняють виникнення емоційного напруження, розвиток професійних стресів. Одним із найвагоміших наслідків довготривалого професійного стресу є синдром професійного вигорання.

Актуальність проблеми попередження та подолання синдрому професійного вигорання соціальних працівників можна обґрунтувати наступними факторами:

- сучасні зміни в Україні супроводжуються стресами, які в свою чергу негативно впливають на психологічне, матеріальне, професійне благополуччя членів суспільства. Як наслідок, збільшується кількість потенційних клієнтів до соціального працівника, що призводить до втоми, втрати енергії, емоційного виснаження та підвищує можливість виникнення професійного вигорання;

- синдром професійного вигорання є небезпечним не лише для соціальних працівників, а й для об'єктів їх професійної діяльності. Професійно виснажений соціальний працівник не спроможний плідно працювати, надавати послуги клієнтам, оскільки у нього знижується рівень психологічної готовності, особистісного та професійного самовдосконалення, погіршуються взаємини з адміністрацією, колегами, клієнтами.

Відповідно до дослідження Міжнародного кадрового порталу за 2017 рік – 64 % українців відчувають синдром вигорання і лише 5 % українців ніколи не стикалися з емоційним виснаженням і не знають, що це таке.

Актуальність проблеми зумовлена ще й тим, що ті чи інші симптоми вигорання мають 85% соціальних працівників. Сформований синдром

відмічається у 19 % респондентів, у фазі формування – у 66 %. Тому за досить короткий час дослідження даного феномену набуло значного поширення. А сам синдром «професійного вигорання» став важливою та актуальною проблемою в практичній діяльності особистості.

Об'єкт – профілактика синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Предмет – методи профілактики синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Мета – розробити програму запобігання професійному вигоранню для працівників соціальної сфери Сумського міського територіального центру соціального обслуговування «Берегиня».

Для досягнення визначеної мети формуємо наступні завдання:

- проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у роботі з працівниками соціальної сфери;
- охарактеризувати цільову аудиторію працівників соціальної сфери з точки зору ризику набуття синдрому професійного вигорання;
- з'ясувати ступінь розробленості в науковій літературі проблеми синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери;
- визначити етичні засади роботи з соціальними працівниками та застосування програмно-цільового методу до них;
- проаналізувати методів профілактики у вирішенні проблеми синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери;
- розробити та експериментально перевірити програму «Профілактика зменшення рівня синдрому професійного вигорання в працівників соціальної сфери».

Нормативна база дипломної роботи включає такі документи: «Декларація прав людини», «Європейська соціальна хартія», Конституція України, Кодекс законів про працю, ЗУ «Про державну службу», ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування», ЗУ «Про соціальні послуги»,

Державний стандарт соціальної послуги профілактики.

Методи дослідження – методи обробки емпіричної інформації (узагальнення, порівняння), загальні методи теоретичного аналізу узагальненої інформації (аналіз, синтез, конкретизація), методи емпіричного вивчення об'єкта дослідження (анкетування, соціально-психологічне тестування, статистична обробка даних).

Експериментальна (практична) база дослідження - Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування «Берегиня».

Практичне значення дослідження - полягає в розробці та експериментальній апробації програми профілактики «професійного вигорання» працівників соціальної сфери та можливості використання отриманих результатів у повсякденній діяльності працівників соціальної сфери.

Впровадження результатів дослідження - матеріали дипломного дослідження можуть бути використані з метою забезпечення психологічного супроводу професійної діяльності працівників соціальної сфери.

Кваліфікаційна робота складається з титульного аркушу, змісту роботи, переліку скорочень, вступу, двох розділів, висновків, практичних рекомендацій, списку використаних джерел та додатків. Обсяг кваліфікаційної роботи - 60 сторінок.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНО-НАУКОВІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

### 1.1 Нормативно-правове забезпечення соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у роботі з працівниками соціальної сфери

Нормативно-правове регулювання синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери має широке правове підґрунтя. Ці питання регулюються доволі великою кількістю як міжнародних, так і державних правовими актами, які стосуються соціальної профілактики, працівників соціальної сфери, як окремої групи населення, державної служби та державної служби в органах місцевого самоврядування зокрема.

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

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

На сучасному етапі розвитку України пріоритети державної політики вибудовують відповідно до міжнародних стандартів, орієнтирів і з врахуванням реальної ситуації в Україні, щодо соціального захисту населення.

Одна з найважливіших конституційних особливостей української

держави є її визначення як держави соціальної. В статті 1 Конституції України зазначено: «Україна є суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава» [12]. Найважливішою ознакою такої держави є високий рівень соціальної безпеки й соціальної захищеності громадян країни. З огляду на тематику нашої роботи, варто зазначити, що в демократичній, правовій, соціальній державі передбачений захист працівників, які працюють в соціальній сфері.

У статті 43 Конституції України зазначено: «Кожен має право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає». Тобто наша держава створює умови для повноцінної реалізації громадянами права на працю, також гарантує рівність у виборі трудової діяльності, здійснює програми професійно-технічного навчання, підготовки і перепідготовки кадрів відповідно до потреб. Зазначене відіграє важливу роль у роботі соціальних працівників, так як підвищення кваліфікації, підготовка та перепідготовка, участь у програмах професійного спрямування значно сприяє належним, безпечним та здоровим умовам праці працівників.

Стаття 45 Конституції України зазначає наступне: «Кожен, хто працює, має право на відпочинок». Дане право відіграє важливу роль у праці державних службовців та забезпечується наданням днів щотижневого відпочинку, оплачуваної щорічної відпустки, а також встановленням скороченого робочого дня [12]. Соціальна робота як професія дуже складна та інтенсивна. Працівники соціальної сфери постійно стикаються з такими внутрішніми чинниками як швидка втомлюваність, тривожність, нервова напруга, надмірне вболівання за клієнтів, трудовоголізм, психічна розбалансованість, внаслідок чого працівник у буквальному сенсі починає «зриватися», що є руйнівним чинником для роботи та життя в цілому. Для запобігання цих наслідків потрібно приділяти значну увагу відпочинку після\під час роботи.

Відповідно до статті 46: «Громадяни мають право на соціальний захист». Дане право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним



страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення [12].

Дане право включає в себе забезпечення працівників соціальної сфери у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, та в інших випадках, передбачених законом.

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

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

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

Статті 62-63 ЗУ «Про державну службу» зазначають обов'язки державного службовця щодо додержання службової дисципліни, та керівника

державної служби, який несе відповідальність за неналежний рівень службової дисципліни.

Своєрідність роботи державних службовців відрізняється тим, що в них присутня велика кількість ситуацій з високою емоційною специфікою, що вимагає від фахівця безліч зусиль для встановлення довірливих відносин і вміння управляти емоційною напруженістю ситуації у роботі з клієнтами.

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

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

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

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

- на повагу особистої гідності;
- на оплату праці залежно від посади, рангу, якості, досвіду та стажу роботи;
- на просування по службі відповідно до професійної освіти,

результатів роботи та атестації;

- на безпечні та необхідні для продуктивної роботи умови праці;
- на соціальний і правовий захист та ін. [20].

Специфічною рисою державного службовця є його потреби, серед яких найголовніші: потреба в самоповазі та повазі зі сторони суспільства, відчуття потрібності, потреба достатньої забезпеченості. Дивлячись на ситуацію в країні, зрозуміло, що ця ситуація не задовольняє потреби працівників. Завдяки використанню соціальних послуг та методів соціальної роботи зростає підвищення добробуту суспільства.

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

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

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

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

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

Профілактика є складною частиною будь-якої діяльності. Вона включає в себе комплекс заходів, які повинні попередити погіршення функціонування та виникнення проблем. Особливо профілактика актуальна щодо соціальних проблем, запобігти яким часто легше, ніж подолати їхні наслідки.

Дана робота присвячена саме дослідженню впливу соціальної

профілактики на синдром професійного вигорання у роботі працівників соціальної сфери. У ЗУ «Про соціальні послуги» наведено таке визначення соціальної профілактики: «Соціальна профілактика - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини» [21].

У нашій кваліфікаційній роботі ми будемо згадувати та працювати з такими поняттями як: послуга соціальної профілактики, профілактична програма та профілактичний захід. Дані терміни визначені державним стандартом соціальної послуги профілактики.

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

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

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

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

1. попередження виникнення проблем та негативних явищ на рівні особистості, сім'ї, групи, громади;
2. попередження загострення вже існуючих проблем;
3. вплив на формування позитивних ціннісних орієнтацій та

мотивування отримувачів послуги до зміни поведінки та/або подолання СЖО;

4. мінімізація ризику повторення проблем або негативних явищ;

5. адаптація, інтеграція та реінтеграція, ресоціалізація тих отримувачів соціальної послуги, які зазнали негативних наслідків у результаті обставин, які виникли, або поглиблення проблем та негативних явищ [17].

Дана послуга може надаватися на трьох рівнях: громади (усього суспільства, окремого регіону, адміністративно-територіальної одиниці), групи (окремого закладу, організації, установи), індивідуальний (окремого індивіда чи його сім'ї).

Соціальна послуга може бути разовою чи багаторазовою. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача соціальної послуги залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення індивідуальних потреб, оцінки ситуації, складання індивідуального плану. Так, основні заходи соціальної послуги реалізуються через такі основні форми:

- соціальна реклама;
- інформаційно-освітні матеріали.

В нашій роботі використовується саме інформаційно-освітні матеріали, які будуть застосовані для розробки програми профілактики синдрому професійного вигорання для працівників соціальної сфери.

Таким чином, розглянувши правове регулювання соціальної профілактики синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери, підсумовуючи можемо зробити висновок, що питання соціальної профілактики даного явища є доволі важливою, але в той же час складною та відповідальною частиною у роботі з нашою цільовою аудиторією.

## **1.2 Опис цільової аудиторії працівників соціальної сфери з точки зору ризику набуття синдрому професійного вигорання**

Про велику кількість стресогенних факторів у діяльності працівників соціальної сфери говорять вже давно як зарубіжні, так і вітчизняні вчені. Соціальна робота визнана в усьому світі професійна діяльність, за основу якої є гуманне ставлення людини до людини. Вона відрізняється від філантропії, благодійництва та схожих різновидів діяльності своєю орієнтацією не тільки на допомогу у розв'язанні проблем особи чи соціальної групи, але й на розвиток у них технології подолання труднощів і вироблення навички самодопомоги.

Відповідно до довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуску 80 «Соціальні послуги» визначено, що працівники соціальної сфери класифікуються на три категорії: соціальний працівник, соціальний робітник, фахівець із соціальної роботи. Розглянемо класифікацію кожної професії [16].

Соціальний працівник - професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги.

Соціальний працівник має такі професійні обов'язки:

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

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

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

Завдання та обов'язки фахівця із соціальної сфери наступні:

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

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

У свою чергу соціальний робітник – виконує під керівництвом соціального працівника або фахівця із соціальної роботи комплекс заходів щодо надання соціальних послуг клієнтам відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Також соціальний робітник допомагає у організації домашнього господарства, самообслуговуванні, пересуванні по квартирі, оформленні документів, допомога з оплатою комунальних платежів, відправленні поштової кореспонденції, спорядженні присадибних ділянок, забезпеченні технічними засобами реабілітації та навчанні навичкам користування ними, інформуванні з питань соціального захисту населення, організації взаємодії з іншими фахівцями та службами [19].

Отже, проаналізувавши категорії фахівців соціальної сфери ми бачимо що є багато відмінностей між ними, але головною спільною рисою є те, що професійна діяльність зазначеної сфери пов'язана зі створенням відповідних умов для соціалізації клієнтів різних категорій, а також для подолання їхніх життєвих криз. Дана робота супроводжується великою відповідальністю, стресами, значною втратою енергії, тривалий вплив негативних факторів на особистість зокрема зумовлює появу професійного вигорання.

Варто зазначити, що під час роботи з окремими клієнтами, сім'ями, групами, громадами, фахівці соціальної сфери виконують низку ролей. Ці ролі



також залежать від стандартів, які встановлені в країні. Проте в українській літературі прийнято говорити не про ролі, а про такі функції соціальних працівників: діагностична, прогностична, організаторська, комунікативна, правозахисна, превентивна, коригуюча, соціально-економічна.

Усі ролі взаємопов'язані між собою. При наданні соціальних послуг, фахівець водночас використовує декілька ролей. Метою соціального працівника є адаптування клієнта та вирішення конкретної проблеми [24, с. 46].

Специфіка професійного вигорання проаналізована у працях таких зарубіжних вчених: К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман та ін. Над проблематикою феномену професійного вигорання працювали відчизняні науковці, а саме: В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Н. Лазарев, О. Романовська, Т. Форманюк та ін.

Саме американські дослідники К. Маслач і С. Джексон розробили вимірвальну шкалу для діагностування компонентів професійного вигорання. Вчені Б. Перлман і А. Хартман обґрунтували симптоми професійного вигорання. Т. Форманюк досліджував фактори груп ризику професійного вигорання; Л. М. Карамушка та С.Д. Максименко присвятили свої роботи змісту та структурі цього синдрому. Н. Водоп'янова та Т. Турова досліджували професійні стреси, В. Бойко – фази в розвитку синдрому професійного вигорання.

Доцільно зазначити, що термін «професійне вигорання» вперше використав американський психіатр Фрейденбергер для зазначення психічного стану здорових людей, які постійно емоційно перенавантажені у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. Під «вигоранням» розумівся стан знемоги з відчуттям власної даремності [10, с. 210].

Згідно з Міжнародної класифікації хвороб за ВООЗ: «вигорання - це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці» [13].

Сутність поняття «професійне вигорання» різні автори визначали по різному. Зробивши аналіз декількох підходів до трактування сутності поняття «професійне вигорання» подаємо їх у таблиці 1.1, яка наведена нижче.

Таблиця 1.1

## Сутність поняття «професійне вигорання»

Автор	Характеристика
Х. Фрейденбергер	Особливий вид психологічного захисту, що супроводжується змінами в поведінковій, емоційній, когнітивній сферах особистості, які виникають внаслідок виконання професійної діяльності [10].
М. Поташник	Довготривала стресова ситуація, що розвивається на тлі хронічного перенапруження і веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини, професійна діяльність якої пов'язана зі сферою спілкування [10].
Н. Водопьянова	Несприятлива реакція на робочі стреси, що включає психологічні, психофізіологічні й поведінкові компоненти [2].
В. Бойко	Вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив [3].

Отже, професійне вигорання є специфічною формою професійної дезадаптації, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї, характеризується відчуттям безпорадності, апатії, втомою, значною втратою енергії, відсутністю мотивації та бажання працювати.

Проаналізувавши поняття «професійного вигорання» зазначених науковців, маємо змогу сформулювати один загальний термін: «синдром професійного вигорання – це реакція людини, яка виникає через стреси професійного характеру, супроводжується змінами в поведінковій, емоційній,

когнітивній сфері особистості та веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини».

Фактори, що спричиняють професійне вигорання, поділяють на зовнішні і внутрішні:

- зовнішні - організація праці, різнобічний характер діяльності, що вимагає постійної зосередженості й самопожертви, відсутність мотивації до праці та матеріальної зацікавленості.

- внутрішні фактори – надмірне вболівання за клієнтів, недостатня комунікативна компетентність, завищена тривожність, нервова напруга, особисті амбіції, трудоголізм, психічна розбалансованість, внутрішня конфліктність, тощо [14, с. 205].

Підсумовуючи, можна стверджувати, що трудова діяльність працівників соціальної сфери протікає в специфічних умовах, а сама професія відноситься до числа стресогенних. Однак, попри це, позитивного результату можна досягти розвинувши емоційну стійкість, а саме такі психологічні підсистеми, як саморегуляція, самоконтроль, впевненість у собі, стійкість до дій стрес-чинників. Доцільним вважається проведення спеціальних заходів, які більш інтерактивно спрямовані на цю категорію населення. Тому врахувавши специфіку роботи працівників соціальної сфери, однією з форм профілактики може бути програмно-цільовий метод зменшення рівня синдрому професійного вигорання.

### 1.3 Етичні засади роботи з цільовою аудиторією

Соціальна робота – сфера, в якій значення моральних аспектів людських взаємин виявляються в повному обсязі. Етичні відносини в соціальній роботі виникають під час професійної діяльності між соціальними працівниками в колективі, між соціальними працівниками та клієнтами, оточенням клієнтів, між соціальними працівниками та установами, організаціями, приватними особами, полягають в досягненні суспільного та особистого блага шляхом перетворення системи «людина-середовище».

У даному підрозділі ми зазначасмо етичні засади, так як у ході роботи ми базуємось на етичних стандартах соціальної роботи з можливостями розвитку нашої професійної етики та підтримання етичної практики у подальшій роботі.

Обговорення щодо професійної етики в соціальній роботі тривали доволі довгий час, відповідно етичні концепції перетворювалися та набували нових значень. Підтвердження зазначеного підтверджується у статтях науковиці у сфері соціальної роботи – Т. Семигіної [23, с.70-85].

Відчизняним документом, який був затверджений наказом Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту та схвалений Міжнародною федерацією соціальних працівників (далі МФСП) у 1994 р. є «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» («Ethics of Social Work – Principles and Standards») [29].

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

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

У 2004 р. МФСП та Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи (далі - МАШСР) ухвалили документ «Етика соціальної роботи, декларація принципів» («Ethics in Social Work, Statement of Principles») [27]. У документі зазначене визначення соціальної роботи, розділ з посиланнями на різні декларації та конвенції з прав людини, викладено загальні етичні принципи. У заключній частині представлені рекомендації щодо етичної поведінки в соціальній роботі.

На думку МФСП та МАШСР, спільна декларація етичних принципів була покликана заохочувати соціальних працівників у всьому світі до роздумів про виклики та дилеми, з якими вони стикаються, та до прийняття етично обгрунтованих рішень про те, як діяти у кожному окремому випадку.

У 2014 році МФСП та МАШСР ухвалили Глобальне визначення соціальної роботи (Global Definition of Social Work) [28]. Цей документ складається з двох частин – визначення та коментарі до нього, які витлумачують завдання, принципи, ключові теоретичні концепції соціальної роботи.

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

1. Визнання гідності людини (Recognition of the Inherent Dignity of Humanity);
2. Сприяння правам людини (Promoting Human Rights);
3. Сприяння соціальній справедливості (Promoting Social Justice);
4. Сприяння праву на самовизначення (Promoting the Right to Self Determination);
5. Сприяння праву на участь (Promoting the Right to Participation);
6. Повага конфіденційності та приватності (Respect for Confidentiality and Privacy);
7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів (Treating People as Whole Persons);

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа (Ethical Use of Technology and Social Media);

9. Професійна доброчесність (Professional Integrity) [28].

Декларація етичних принципів Міжнародної федерації соціальних працівників є загальною основою для працівників соціальної сфери, задля дотримання ними стандартів професійної доброчесності.

Розглянемо кожний принцип з декларації етичних принципів детальніше.

1. Визнання гідності людини. Соціальні працівники визнаючи сильні сторони та природжену гідність усіх людей повинні прагнути до емпатійних відносин, поважати цінність усіх людей незалежно від складності ситуації.

2. Сприяння правам людини. Соціальний працівник визнає, сприяє та підтримує фундаментальні, індивідуальні, соціальні та громадянські права всіх людей. Також орієнтується у досягненні балансу між конкуруючими правами людини та захищає права стигматизованих осіб та груп.

3. Сприяння соціальній справедливості. Соціальні працівники відповідальні за долучення людей до досягнення соціальної справедливості у суспільстві в цілому та стосовно людей, з якими вони працюють. Висвітлення розгалужується на такі складові даного пункта: виклик дискримінації; повага до різноманітності; доступ до справедливих ресурсів; протистояння несправедливій політиці та практиці; розвиток солідарності.

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

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

6. Повага конфіденційності та приватності. Соціальні працівники поважають права людей на конфіденційність та недоторканість приватного життя, працюють у відповідності до цих прав, якщо зазначене не загрожує суспільству. Соціальні працівники інформують людей, щодо обмежень конфіденційності та недоторканості приватного життя.

7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів. Соціальні працівники визнають індивідуальність людей, розуміють їх і ставляться до всіх людей як до цілісних індивідів.

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа. Соціальний працівник розуміє, що нецільове використання технологій та соціальних медіа може призвести до недотримання певних етичних стандартів, таких як конфіденційність, компетентність та відповідальне ведення документації саме тому соціальний працівник має бути кваліфікованим та обізнаним, щоб не допустити такої ситуації.

9. Професійна доброчесність. Соціальним працівникам потрібно мати необхідну кваліфікацію, регулярно підвищувати її, розвивати навички для виконання професійних обов'язків. Соціальні працівники повинні діяти чесно, визнавати внутрішню відповідальність за свої дії перед людьми, з якими вони працюють, а також згідно законодавства. Рішення повинні ґрунтуватись на вагомих доказах, практичних знаннях, а також на етичних та правових міркуваннях. Повинна бути готовність прозоро пояснити причини прийнятого рішення.

В нашій роботі ми спиралися на такі принципи:

- сприяння правам людини - визнання цінності кожної людини, важливості збереження її здоров'я і життя. Профілактика професійного вигорання працівників повинна бути регулярною та доступною, тому держава має приділити увагу даному аспекту, залучаючи різні ресурси та можливості. Програма соціальної профілактики рівня професійного вигорання виступає одним з таких можливих ресурсів, який пропагує цінність прав людини, зокрема невід'ємне право людини на здорові умови праці, соціальне забезпечення та соціальну допомогу. Отже, при здійсненні профілактики професійного вигорання серед працівників соціальної сфери - держава сприяє реалізації прав людини.

- сприяння праву на участь – при залученні працівників соціальної сфери до прийняття рішень, які стосуються їх життя. Отже, розробляючи

профілактичну програму та оцінюючи її вплив, ми спираємося на досвід та діяльність цільової групи. Маючи навички саморегуляції, планування діяльності, самоконтролю, емоційної стійкості соціальні працівники зміцнюють власну самооцінку та можливості самореалізації, які сприяють їх повній участі у всіх аспектах суспільної діяльності, що впливають на їх життя.

- принцип професійної доброчесності. Зазначений даний принцип тому, що соціальний працівник повинен мати необхідну кваліфікацію, фахові навички та компетенції для виконання своєї роботи. Необхідність вбачається в якості, доцільності та дієвості роботи соціального працівника.

Охарактеризувавши ці положення Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи ми не виключаємо важливість інших.

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

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України є основою при діяльності соціальної роботи і містить: етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи, де йде перелік базових етичних ідей і традицій, що стають підґрунтям для прийняття етичного рішення в соціальній роботі. Далі в кодексі описані норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи стосовно професії, колег і клієнтів [5, с. 16-22].

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

Підсумовуючи, можемо зазначити, що етика соціальних працівників є поєднанням моральних обов'язків та прав, відповідальністю та специфікою соціальної роботи, як професії. Високий рівень моральності формується у фахівця при наявності певних рис, що розвиваються ним в процесі самовиховання і навчання професійної діяльності. Етична діяльність розширює можливості морального виховання соціальних працівників і виконання ними службових обов'язків. Врахування етичних принципів соціальної роботи є одним із основ при створенні профілактичної програми.



## Висновки до розділу 1

Проблема, яку ми висвітлюємо у кваліфікаційній роботі – підвищення рівня синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери. Проаналізувавши законодавство України та міжнародну законодавчу базу з питань соціальної профілактики, працівників соціальної сфери, державної служби та державної служби в органах місцевого самоврядування зокрема, можемо зробити висновок, що профілактика є доволі складною, але в той же час важливою частиною у роботі з нашою цільовою аудиторією.

Нами були проаналізовані такі нормативно-правові документи Українського та міжнародного законодавства: «Декларація прав людини», «Європейська соціальна хартія», Конституція України, Кодекс законів про працю, ЗУ «Про державну службу» та ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування», ЗУ «Про соціальні послуги», Державний стандарт соціальної послуги профілактики.

Зазначені документи дали нам змогу детально розглянути питання можливості соціальної профілактики в мінімізації рівня професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Цільовою категорією нашої роботи були обрані саме працівники соціальної сфери тому, що здебільшого отримані під час навчання теоретичні знання, а також застосування цих знань на практиці дали підстави говорити, що дана категорія одна з перших зазнає синдрому професійного вигорання. Також навчаючись на спеціальності «Соціальна робота» нам необхідно бути обізнаними в явищі професійного вигорання та як не довести до такого стану себе, як фахівця із соціальної роботи.

Відповідно до довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуску 80 «Соціальні послуги» визначили, що працівники соціальної сфери класифікуються на три категорії: соціальний працівник, соціальний робітник, фахівець із соціальної роботи. У кожній категорії обов'язки здебільшого відрізняються, але головною спільною рисою є те, що

професійна діяльність зазначеної сфери пов'язана зі створенням відповідних умов для соціалізації клієнтів різних категорій, а також для подолання їхніх життєвих криз. Зазначено ролі працівників соціальної сфери; дослідників, які займалися питаннями явища професійного вигорання; здійснили аналіз декількох підходів до трактування сутності поняття «професійне вигорання»; вказали фактори, які спричиняють професійне вигорання.

Трудова діяльність працівників соціальної сфери протікає в специфічних умовах, а сама професія відноситься до числа стресогенних. Однак, попри це, результату можна досягти розвинувши емоційну стійкість, а саме такі психологічні підсистеми, як саморегуляція, самоконтроль, впевненість у собі, стійкість до дій стрес-чинників. Доцільним вважається проведення спеціальних заходів, які більш інтерактивно спрямовані на цю категорію населення. Тому врахувавши специфіку роботи фахівців соціальної сфери, однією з форм профілактики може бути програмно-цільовий метод зменшення рівня синдрому професійного вигорання.

Важливим у роботі з будь-якою соціальною аудиторією є дотримання етичних принципів. Адже, етична діяльність соціального працівника розширює можливості морального виховання клієнтів соціальних служб і виконання службових обов'язків самими фахівцями. Спираючись на «Загальну Декларацію принципів соціальної роботи» ми виокремили три принципи для нашої роботи, серед них:

- сприяння правам людини - визнання цінності кожної людини, важливості збереження її здоров'я та життя. Профілактика професійного вигорання працівників повинна бути регулярною та доступною, тому держава має приділити увагу даному аспекту, залучаючи різні ресурси та можливості. Програма соціальної профілактики рівня професійного вигорання виступає одним з таких можливих ресурсів, який пропагує цінність прав людини, зокрема невід'ємне право людини на здорові умови праці, соціальне забезпечення та соціальну допомогу. Отже, при здійсненні профілактики професійного вигорання серед працівників соціальної сфери - держава сприяє

реалізації прав людини.

- сприяння праву на участь – при залученні працівників соціальної сфери до прийняття рішень, які стосуються їх життя. Розробляючи профілактичну програму та оцінюючи її вплив, ми спираємося на досвід та діяльність цільової групи. Маючи навички саморегуляції, планування діяльності, самоконтролю, емоційної стійкості соціальні працівники зміцнюють власну самооцінку та можливості самореалізації, які сприяють їх повній участі у всіх аспектах суспільної діяльності, що впливають на їх життя.

- принцип професійної доброчесності. Зазначений даний принцип тому, що соціальний працівник повинен мати необхідну кваліфікацію, фахові навички та компетенції для виконання своєї роботи. Необхідність вбачається в якості, доцільності та дієвості роботи соціального працівника.

## РОЗДІЛ 2

### ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОГРАМНО-ЦІЛЬОВОГО МЕТОДУ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

#### 2.1 Характеристика методів профілактики синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери в рамках профілактичної програми

Через те, що діяльність соціального працівника здебільшого пов'язана з повсякденним значним особистісним внеском, постійним контактуванням з людьми, взаємостосунками, то як результат, стан соціального працівника на будь-якій стадії синдрому «професійного вигорання» унеможливорює здійснення його професійних обов'язків.

У зв'язку з високою імовірністю розвитку синдрому професійного вигорання у представників соціальних професій, важливим стає питання психопрофілактичних заходів попередження та подолання даного явища.

Існують два основних напрями профілактичної та реабілітаційної роботи:

- заходи щодо профілактики синдрому професійного вигорання: навчання соціальним комунікативним навичкам, навичкам самоврядування і самовладання, опанування конструктивними моделями поведінки;
- реабілітація осіб з синдромом професійного вигорання: відновлення психо-енергетичного потенціалу та сенсу професійної діяльності і життя, актуалізація особистісних ресурсів, підвищення самооцінки [8].

У даній роботі маємо за мету провести заходи щодо профілактики синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Основними формами організації профілактичної діяльності є профілактичні програми та профілактичні заходи.

Згідно з державним стандартом соціальної послуги профілактики:

«профілактичний захід - спеціально організована взаємодія надавачів та отримувачів соціальної послуги, спрямована на попередження соціальної проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин чи подолання окремих її чинників» [21].

На сьогоднішній день науковці та практики довели, що профілактичні заходи, які проведені окремо не дозволяють досягти комплексного результату. Профілактичну роботу організувати у формі окремих заходів доцільно тоді, коли причини проблеми мають поверховий характер, а їх усунення не потребує значних змін соціального середовища. Переважно профілактичні заходи вважаються ефективними лише у комплексі з іншими заходами у процесі реалізації профілактичної програми [8, с. 13].

Також у зазначеному стандарті наведено термін: «Профілактична програма - спеціально розроблений комплекс (система) профілактичних заходів, спрямованих на попередження конкретної соціальної проблеми (або декількох пов'язаних між собою проблем), негативного явища, СЖО» [21].

Профілактичні програми дозволяють у повному обсязі реалізувати технологію комплексної соціальної профілактики.

Задля виявлення синдрому «професійного вигорання» використовують різні методи: спостереження, анкетування, тестування, ділові психологічні ігри, бесіди та ін. Для діагностики рівня й специфіки виражених ознак «професійного вигорання» та якостей працівників соціальної сфери варто застосовувати опитувальний метод так, як за його допомогою можна за невеликий проміжок часу зібрати значний обсяг інформації, яка має високу діагностичну цінність.

Державним стандартом соціальної послуги профілактики визначені основні форми реалізації послуги соціальної профілактики. Серед них: соціальна реклама, лекція, відеолекторій, бесіда, дебати, тренінг, форум-театр, "жива бібліотека", масовий захід/акція [21]. Нижче охарактеризуємо зазначені методи.

Види соціальної реклами: реклама у засобах масової інформації,

зовнішня реклама, реклама на транспорті, друкована реклама, реклама в Інтернеті.

Функцією лекції є підвищення рівня поінформованості або формування системи знань у отримувачів послуги. Лекція проводиться з умотивованими до участі у ній отримувачами послуг.

Підготовка лекції передбачає: врахування виду лекції; дослідження потреб отримувачів послуги в інформації, що буде надаватися; врахування рівня знань отримувачів з проблеми, яка буде висвітлюватися; використання лексики, доступної для сприйняття отримувачами послуг.

Структура проведення відеолекторію:

- початок (мета; актуальність теми; переваги, які отримають учасники після завершення відеолекторію);
- основна частина (перегляд відеоролика або короткометражного фільму з присвяченої тематики; обговорення вражень; подання інформації стосовно проблеми; обговорення з аудиторією представленої інформації);
- кінцева частина (короткий огляд попереднього матеріалу; підбиття підсумків - висновки; відповіді на запитання аудиторії).

Бесіда має такі функції: обмін інформацією між надавачем послуги та отримувачем послуги або між групою отримувачів послуги; формування заходів для задоволення потреб отримувачів послуги; контроль і координація виконаних заходів; стимулювання думки отримувача послуг в потрібному напрямку, розв'язання проблем тощо.

Дебати не передбачають вироблення єдиної пропозиції, а дозволяють кожному розглянути проблему з різних сторін та зробити свої власні висновки. Тому дебати мають на меті сформувані у слухачів позитивне враження від власної позиції.

На думку Л. Шепелевої: «тренінг – це інтенсивні короткотривалі навчальні заняття, спрямовані на створення, розвиток і систематизацію певних навичок, необхідних для виконання конкретних особистісних, навчальних або професійних завдань, у поєднанні з посиленням мотивації особистості

стосовно вдосконалення роботи". Поняття "тренінгові технології" розглядається як здобуття та засвоєння знань, формування і розвиток умінь, навичок, важливих якостей, ціннісних орієнтацій, компетентностей тощо [26].

Підготовка до проведення тренінгу передбачає такі етапи:

- визначення мети та завдань тренінгу;
- складання плану проведення окремих тренінгових занять;
- забезпечення процесу ведення тренінгу відповідно до його структури.

Під час тренінгу можуть використовуватись такі методи навчання: пасивні (міні-лекція); активні (бесіда, дискусія, мозковий штурм); інтерактивні (гра, практичні вправи, аналіз ситуацій, форум-театр).

Функції форум-театру: відпрацювання умінь та навичок, необхідних для попередження і розв'язання проблем та СЖО у реальному житті, підвищення поінформованості отримувачів послуги з різних питань.

Функції "живої бібліотеки": профілактика дискримінації у суспільстві; подолання стереотипного ставлення до представників різних верств населення; налагодження спілкування між людьми з різних соціально-етнічних груп; розширення рівня поінформованості з різних питань.

До масових заходів/акцій належать фестивалі, концерти, форуми, змагання, конкурси, ігротеки, вулична хода/біг, вуличний театр [21].

Слід наголосити, що для запобігання розвитку синдрому професійного вигорання важливо використовувати систему заохочень, яка включає премії, подяки, додаткові вихідні дні та відпустки, творчі відпустки, направлення на курси підвищення кваліфікації, участь та подання до нагородження за підсумками року тощо.

Для попередження та подолання синдрому вигорання важливим є створення нових, або відновлення втрачених особистісних, соціально-психологічних та психо-енергетичних ресурсів, які допомагають людині протидіяти стресу.

О. Главацька вважає, що для попередження та допомоги соціальним

працівникам у подоланні синдрому професійного вигорання рекомендується:

- організація робочого процесу задля емоційного розвантаження;
- оптимізація режиму роботи і відпочинку;
- навчання прийомам релаксації та саморегуляції психічних станів

[4, с. 42-62].

Методичними рекомендаціями для фахівців соціальних служб від проекту Програми розвитку ООН затверджено такі вказівки до організації робочого процесу:

- застосовувати командний метод роботи;
- ефективно розподіляти робочий час та навантаження;
- розподіляти пріоритетів між задачами.

Ефективно використовувати робочий час та запобігти стресів на роботі можна опанувавши методики тайм-менеджменту. Саме він допомагає засвоїти вміння планувати і аналізувати робочий час, встановлювати цілі, розділяти їх на завдання й розставляти між ними пріоритетність виконання, вміння себе контролювати й мотивувати, а також організовувати свій робочий простір [1, с. 140].

Працівники працюючи в соціальній сфері потребують певного психологічного захисту, який буде забезпечувати високий рівень професійної діяльності, емоційну стійкість та саморегуляцію. Серед найважливіших способів саморегуляції дослідники виділяють наступні: виховання доброзичливості та оптимізму; контроль своєї поведінки (регуляція напруги, темпу рухів, дихання); розрядка в діяльності (музикотерапія, бібліотерапія, заняття хобі, гумор, імітаційна гра) [1].

Одним із методів подолання синдрому професійного вигорання є релаксаційні техніки, які допомагають розслабитися, зняти нервову напругу, відновити емоційну рівновагу. За видом релаксація буває мимовільна і довільна, що з'являється після прийняття зручної пози в результаті уявлень, які спричиняють стан спокою. У процесі релаксації людина знімає напругу, занурюється у приємні відчуття та уявлення,



наповнюється лише позитивними емоціями.

Важливу роль у наповненні людини позитивними емоціями і гармонією відіграє арт-терапія. Поринаючи в мистецтво, людина отримує позитивні емоції, дія яких гальмує негативні і сприяє врівноваженню емоційного стану [25, с. 6-9].

На думку Н. Нікандрова, арт-терапію можна розглядати як злиття творчості і терапевтичної практики, як метод, спрямований на реалізацію прихованої енергії, особистісного зростання, як вплив на мотиваційну, емоційну, адаптивну сфери людини [22, с. 176].

Метою арт-терапії є зміцнення психологічного здоров'я, розвиток професійної самосвідомості, індивідуально-особистісних і професійно важливих якостей. Техніки арт-терапії можуть використовуватися самостійно, блоками або у вигляді арт-терапевтичного тренінгу, в комплексі з музичною терапією, релаксаційним техніками.

Отже, проаналізувавши ряд методів, які використовують у сприянні зменшення рівня синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери, ми бачимо що вони достатньо різноманітні та особливо важливі за своєю специфікою. Щоб мінімізувати наслідки професійного вигорання слід застосовувати профілактичні заходи у комплексі. Важливо озброїти працівників соціальної сфери методами допомоги самим собі, сформувати вміння застосовувати техніки регулювання власного самопочуття, фізичного та емоційного здоров'я.

## 2.2 Розробка програми профілактики синдрому професійного вигорання

Нами було попередньо визначено, що профілактичні заходи вважаються ефективними лише у комплексі з іншими подібними заходами у процесі реалізації профілактичної програми. Так як профілактичні програми дозволяють у повному обсязі реалізувати технологію комплексної соціальної профілактики. Тож нами було створено профілактичну програму «Профілактика зменшення рівня синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери».

Мета профілактичної програми – попередження конкретної соціальної проблеми (або декількох пов'язаних між собою проблем) [7, с. 85].

Мета нашої профілактичної програми - сприяти зменшенню рівня синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Сформульовано такі завдання програми:

1. Виявлення ступеня «вигорання» та вираженості проявів цього синдрому у працівників соціальної сфери.
2. Інформування учасників про синдром професійного вигорання, його причини та симптоми;
3. Визначення шляхів профілактики синдрому професійного вигорання;
4. Формування навичок самопізнання та особистісного зростання.

Для того, щоб розробити для працівників соціальної сфери профілактичну програму, ми проаналізували методи профілактики синдрому професійного вигорання, а також взяли до уваги особливості цільової групи – працівників соціальної сфери з точки зору ризику набуття синдрому професійного вигорання. Зробивши такий аналіз ми вирішили наповнити програму такими заходами:

1. Методика (опитувальник) «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С.Джексон);
2. Тренінг «Світячи іншим – не згори сам»;

3. Арт-терапевтичне заняття «Спонтанне малювання у арт-терапії. Д. Віннікот «Каракулі».

Першим заходом є опитування за методикою «Діагностика професійного «вигорання», яка розроблена К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Є. Водопьянної. Мета цього заходу - виявити ступінь професійного «вигорання» та вираженості проявів цього синдрому у працівників соціальної сфери. Складається дана методика з 22 тверджень, які в свою чергу, поділяються на три складові професійного вигорання: «емоційне виснаження», «деперсоналізація» та «редукція особистих досягнень».

При підготовці до тренінгового заняття «Світяти іншим – не згори сам» було пройдено наступні етапи:

- визначення мети та завдань тренінгу;
- складання плану проведення тренінгового заняття;
- забезпечення процесу ведення тренінгу відповідно до його

структури.

Даний соціально-психологічний тренінг розроблено проконсультувавшись з психологом.

Мета тренінгового заняття – сформувати розуміння цільовою аудиторією явища синдрому професійного вигорання та методів боротьби з ним, сприяти емоційному розвантаженню та позитивному емоційному стані у групі.

Відповідно до мети були зазначені наступні завдання тренінгу:

- інформування учасників про синдром професійного вигорання, його причини та симптоми;
- визначення шляхів профілактики даного явища;
- формування навичок самопізнання та саморозвитку особистості;

Під час заняття застосували такі форми роботи: дискусії, інформаційні повідомлення, відео-матеріали, мозковий штурм, робота з колом учасників, індивідуальна робота, шерінг, обговорення.

Складові тренінгового заняття: знайомство, формування правил роботи в

групі, тренінгові вправи, інформаційні повідомлення, дихальні вправи, перегляд короткометражного відеоролика, самодіагностика. Заключний етап – рефлексія, відповіді на запитання та проходження анкети оцінки якості тренінгу. Така уніфікована етапність розгортання теми сприяє оптимальній організації роботи учасників, підвищенню їх активності, готовності приймати і виконувати запропоновані завдання. Схематично зображуємо структуру тренінгу у вигляді таблиці (Додаток А).

Анкета оцінки якості тренінгового заняття складалася з двох запитань стосовно негативних та позитивних моментів заняття та п'яти співвідношень оцінки різних аспектів тренінгу, використовуючи 5- бальну шкалу (1 – зовсім не згоден/на – 5 – повністю згоден/на). Вкінці анкети додано рядок для додаткових зауважень та коментарів.

Третім заходом профілактичної програми передбачено арт-терапевтичне заняття «Спонтанне малювання у арт-терапії. Д. Віннікот «Каракулі». Застосоване саме арт-терапевтичне заняття через те, що арт-терапія сприяє зміцненню психологічного здоров'я, розвитку професійної самосвідомості, індивідуально-особистісних і професійно важливих якостей працівників соціальної сфери. Дана техніка «Каракулі» обрана на підставах консультації з досвідченим арт-терапевтом.

Методика «Каракулі» є однією з цікавих перспективних методик, яка в даний момент тільки отримує своє більш широкий розвиток. Її ідея була запропонована Дональдом Віннікотом. Особливістю даної методики є те, що малювання відбувається в закритими очима, що занурює клієнта в стан депривації. У цьому стані послаблюється психологічний захист, який зазвичай ускладнює доступ до підсвідомих елементів психіки, і стає можливою глибока робота.

Цілі застосування методики «Каракулі»:

1. Психологічна спрямованість: сприяє ослабленню усвідомленого контролю, нейтралізації захисних механізмів, зняттю м'язових, емоційної напруги, розкріпачення і розслаблення.
2. Діагностична спрямованість: дослідження власних почуттів і

переживань.

3. Розвиваюча спрямованість: активізація уяви, розкриття творчого потенціалу, і тим самим сприяє особистісному зростанню людини, підвищенню впевненості у власних можливостях.

Проведення методики складається з наступних частин:

1. малювання;
2. презентація результатів, зворотний зв'язок за процесом і результатами роботи;
3. інтерпретація малюнка;
4. корекційна робота з малюнком.

Інтерпретація малюнка здійснюється з урахуванням таких критеріїв:

- психологія простору;
- характер малювання клієнтом під час виконання завдання;
- ступінь наповненості листа;
- швидкість малювання;
- відносин з кордонами;
- психологія лінії.

Під час корекційної роботи учасникам пропонується побачити на своєму малюнку від трьох до п'яти образів і навести їх контури кольоровим олівцем, презентувати їх і написати про них казку.

Можлива поява таких видів казок: ресурсна, проблемна, корекційна. Дивлячись на специфіку казок також проводиться інтерпретація результатів.

Отже, основний посил нашої профілактичної програми – зменшити рівень синдрому професійного вигорання працівників соціальної сфери. Застосування вищенаведених заходів дасть нам змогу: виявити ступінь професійного «вигорання» у працівників соціальної сфери; інформувати учасників про синдром професійного вигорання, його причини та симптоми; визначити та застосувати шляхи профілактики синдрому професійного вигорання; сформувати навички самопізнання особистості.

### 2.3 Аналіз і узагальнення отриманих результатів

Після апробації профілактичної програми, в рамках технології соціальної профілактики, для соціальних робітників та працівників відділень соціальної допомоги вдома № 1,2 комунальної установи «Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Берегиня»», зокрема в напрямку профілактики синдрому професійного вигорання, можемо узагальнити результати. Реалізація практичної складової проводилася у режимі онлайн 9 – 15 квітня 2021 року.

Цільова аудиторія на якій апробована програма, була конкретизована до соціальних робітників так як обсяг кваліфікаційної роботи обмежений. Також вагомим є те, що з поміж працівників соціальної сфери більшою мірою саме соціальні робітники найбільше знаходяться саме в контакті «людина – людина» і таким чином зазнають синдрому «професійного вигорання», про що свідчать результати нашого дослідження.

Першим етапом нашої апробації було проходження опитувальника «Діагностика професійного «вигорання», який розроблений К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водопьянкової (Додаток В). Участь в опитуванні взяло 28 осіб, з них 2 чоловіка та 26 жінок. Вік опитаних варіювався від 38 до 64 років. Результати опитування відображені в діаграмах (рис. 2.1, 2.2), які наведені нижче. Результат вимірювався по складових професійного вигорання, а саме: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

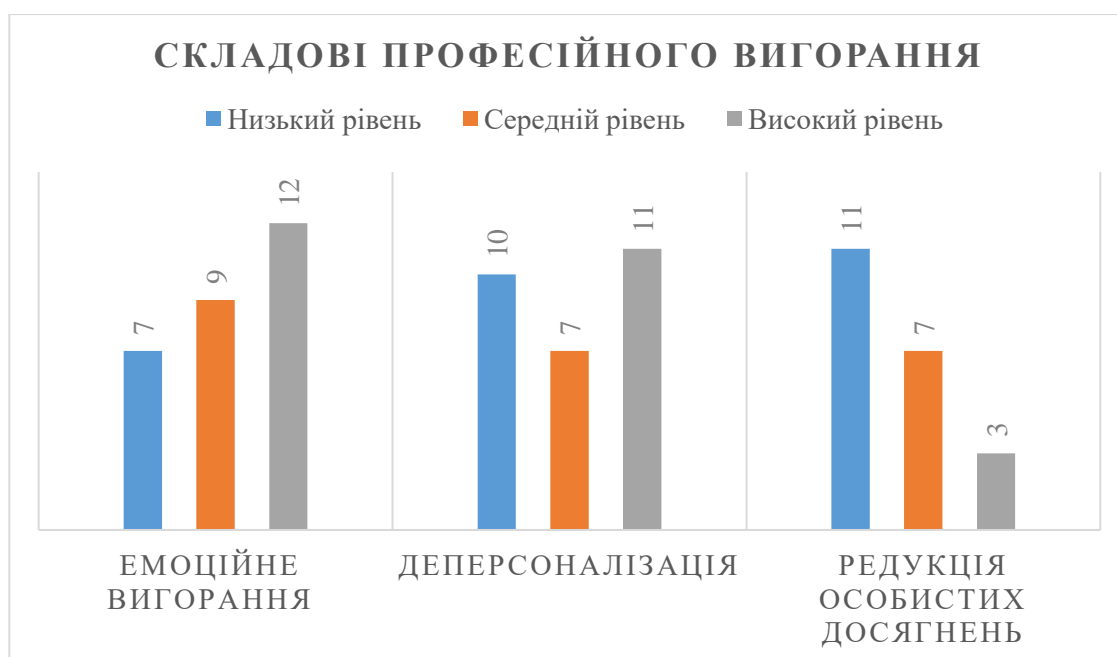


Рис. 2.1 – Результати складових опитувальника №1

Як бачимо з діаграми, то найвищі показники високого рівня вигорання зазначені саме у складових емоційного виснаження та деперсоналізації.

Емоційне виснаження характеризується зниженим емоційним фоном учасників. Деперсоналізація - відображає деформації у відносинах з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від оточуючих, підвищення значущості зовнішніх оцінок. В інших - посилення негативізму, цинічність установок по відношенню до суб'єктів професійної діяльності. Редукція особистих досягнень - проявляється в зниженні самооцінки, заниженні своїх професійних досягнень, негативних установках по відношенню до професійним можливостям або обмеження обов'язків по відношенню до суб'єктів професійної діяльності.

Про тяжкість професійного «вигорання» можна судити за сумою балів усіх шкал. Тож наступна діаграма окреслює саме результати ступеня тяжкості професійного вигорання у нашої цільової аудиторії.

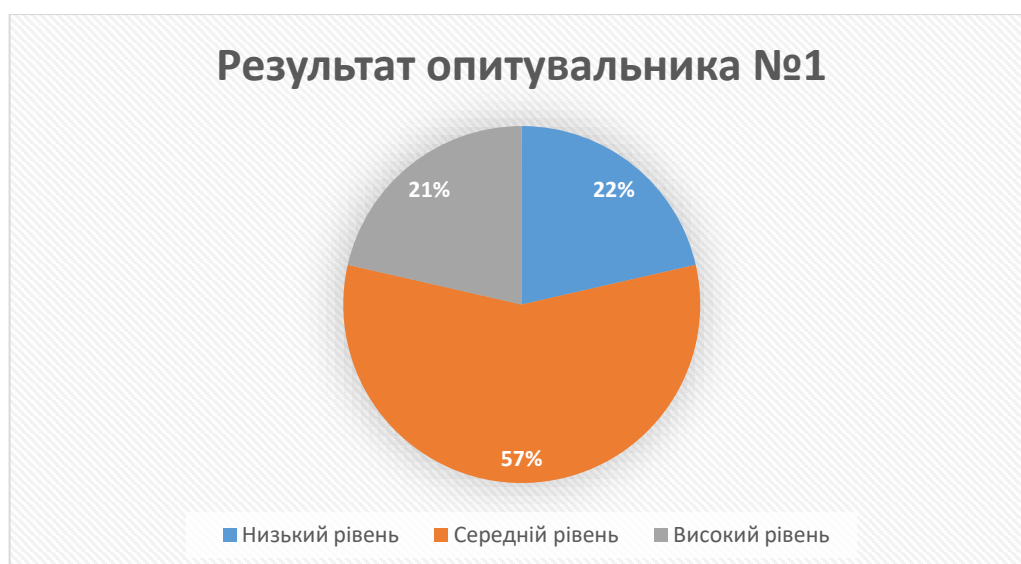


Рис. 2.2 – Результат ступеня тяжкості синдрому професійного вигорання

Проаналізувавши діаграму, ми бачимо що 21% учасників мають високий рівень професійного вигорання, 57% – середній рівень та 22% - низький рівень.

Наступний крок реалізації програми – проведення тренінгового заняття «Світязи іншим – не згори сам». Тренінг був проведений на платформі «ZOOM» 12 квітня 2021 року (Додаток С). Взяли участь близько 13 осіб. По завершенню заняття учасникам було запропоновано пройти анкетування оцінки якості тренінгу задля зворотного зв'язку (Додаток D). Результати опитування наступні: на питання «Що на тренінгу вам сподобалось найбільше? Чому?» учасники в основному зазначали – важливість тематики, корисність матеріалу, деякі вправи, матеріал про позитивне мислення. Наступним було протилежне питання «Що на тренінгу Вам не сподобалося? Чому?», то відповіді стосувалися зокрема технічного проведення тренінгу, а саме – перезапуск платформи, проблеми зі звуком, необізнаність в даній програмі, також йшлося про переваги проведення занять в режимі офлайну.

Далі було запропоновано оцінити аспекти тренінгу, використовуючи 5-бальну шкалу (1 – зовсім не згоден/на – 5 – повністю згоден/на). Питання стосувалися цікавості та корисності матеріалу, подальшого використання почутої інформації, комфортності перебування на тренінгу.

14 квітня 2021 року був проведений наступний захід передбачений



програмою – арт - терапевтичне заняття «Спонтанне малювання». Була застосована техніка, розроблена Дональдом Віннікотом - «Каракулі» (Додаток Е). У заході прийняли участь орієнтовно 15 осіб. Застосування методики дало змогу учасникам ослабити усвідомлений контроль, нейтралізувати захисні механізми, зняти напругу; дослідити власні почуття і переживання; активізувати уяву уяви, розкрити творчий потенціал.

Проведення методики складається з наступних частин: малювання, презентація результатів (зворотний зв'язок), інтерпретація малюнка, корекційна робота з малюнком. Корекційна робота полягала у написанні міні-казки учасниками. Методика передбачає появу таких видів казок: ресурсна, проблемна, корекційна. Тож по завершенню заняття, як результат, було проговорено учасниками 5 казок ресурсного спрямування, що свідчить про позитивний наслідок застосування даної роботи на учасників.

Завершальним етапом, 15 квітня 2021 року було здійснене повторне опитування для учасників, які брали участь у заходах програми, по застосованій раніше методиці «Діагностика професійного «вигорання» (Додаток F). Результати зображені у вигляді діаграми (Рисунок 2.3–2.4).

Порівнюючи по складовим професійного вигорання, за результати опитування до і після реалізації профілактичної програми, ми спостерігаємо що низький рівень емоційного виснаження підвищився, а високий рівень деперсоналізації учасників значно знизився.

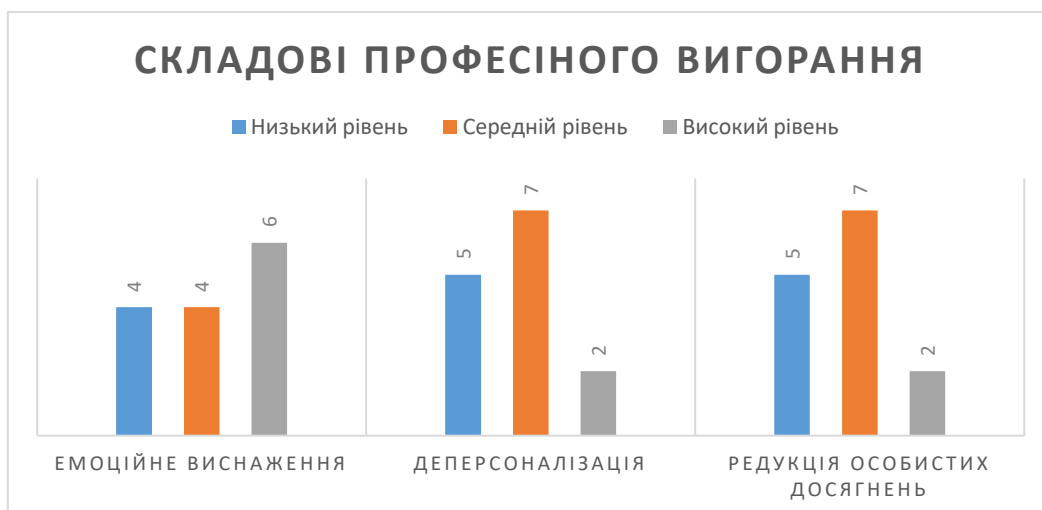


Рисунок 2.3 – результати складових опитувальника №2

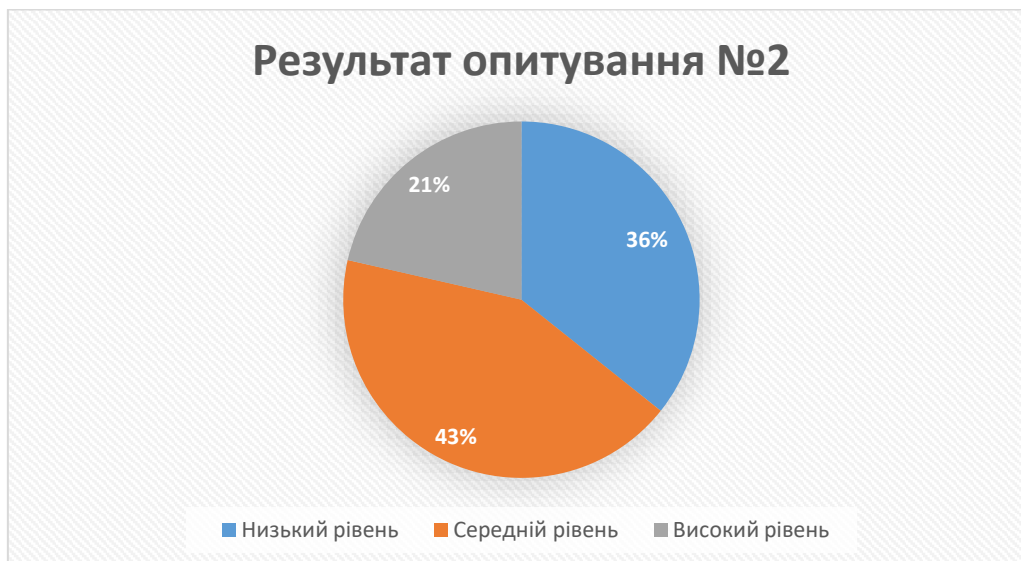


Рисунок 2.4 – результат ступеня тяжкості синдрому професійного вигорання за опитувальником №2.

Підсумувавши показники складових професійного вигорання за результатами опитувальника № 2, ми можемо підвести підсумок: високий рівень вигорання складає – 21%, середній – 43%, низький – 36%. Отже, ми бачимо, що збільшився показник низького рівня професійного вигорання на 14%, середній – знизився на 14%. Високий показник вигорання виміряний у 21% залишився без змін.

Виходячи з вище описаного, можемо зробити висновок – розроблена профілактична програма сприяє зменшенню рівня вигорання. Ми вважаємо за потрібне використовувати дану програму для профілактики рівня синдрому професійного вигорання серед працівників соціальної сфери з профілактичною метою, задля запобігання набуття синдрому професійного вигорання.

## Висновки до розділу 2

У другому розділі кваліфікаційної роботи ми визначили, що зокрема профілактична програма значною мірою може посприяти досягненню комплексного результату. Підкреслено ефективність опитувального методу, задля виявлення ступеня професійного вигорання, так як за невеликий проміжок часу можна зібрати значний обсяг інформації, яка має високу діагностичну цінність. Також проаналізували методи профілактики, зазначені у Державному стандарті соціальної послуги профілактики, а саме: соціальна реклама, лекція, відеолекторій, бесіда, дебати, тренінг, форум-театр, "жива бібліотека", масовий захід/акція. Проаналізувавши наукову літературу, ми визначили та описали ще такі методи профілактики, як: арт-терапія, релаксаційні техніки, організація часу, мотиваційні заохочення.

Важливо озброїти цільову аудиторію методами профілактики такого явища, як синдром професійного вигорання, методами допомоги самим собі, сформувати вміння застосовувати техніки регулювання власного самопочуття, фізичного та емоційного здоров'я.

Практична важливість нашої роботи полягала у створенні нами профілактичної програми «Профілактика зменшення рівня синдрому професійного вигорання в працівників соціальної сфери». Визначено мету, завдання та зміст програми – заходи: Опитувальник «Діагностика професійного «вигорання»; Тренінг «Світязи іншим – не згори сам»; Арт-терапевтичне заняття «Спонтанне малювання у арт-терапії. Д. Віннікот «Каракулі»». Проаналізовано кожен захід, його дієвість, важливість та вплив на цільову аудиторію.

Мета опитування за методикою «Діагностика професійного «вигорання» розроблена К. Маслач та С. Джексон і адаптована Н. Є. Водопьяновою - виявити ступінь професійного «вигорання» та вираженості проявів цього синдрому у працівників соціальної сфери.

Мета тренінгового заняття – сформувати розуміння цільовою

аудиторією явища синдрому професійного вигорання та методів боротьби з ним, сприяти емоційному розвантаженню та позитивному емоційному стані у групі.

Відповідно до мети були зазначені наступні завдання тренінгу:

- інформування учасників про синдром професійного вигорання, його причини та симптоми;
- визначення шляхів профілактики даного явища;
- формування навичок самопізнання та саморозвитку особистості.

Особливістю арт-терапевтичного заняття «Спонтанне малювання у арт-терапії. Д. Віннікот «Каракулі» є те, що малювання відбувається в закритими очима, що занурює клієнта в стан депривації. Методика застосована з ціллю психологічної, діагностичної та розвиваючої спрямованості.

Застосування програми дало нам змогу: виявити ступінь професійного «вигорання» у працівників соціальної сфери; інформувати учасників про синдром професійного вигорання, його причини та симптоми; визначити та застосувати шляхи профілактики синдрому професійного вигорання; сформуванати навички самопізнання особистості.

Після апробації профілактичної програми, в рамках технології соціальної профілактики, для соціальних робітників та працівників відділень соціальної допомоги вдома № 1,2 комунальної установи «Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Берегиня», узагальнено наступні результати: порівнюючи по складовим професійного вигорання, за результати опитування до і після реалізації профілактичної програми, ми спостерігаємо що низький рівень емоційного виснаження підвищився, а високий рівень деперсоналізації учасників значно знизився. Дивлячись по сумі показників складових професійного вигорання за результатами опитувальника № 2, ми бачимо наступні результати: збільшився показник низького рівня професійного вигорання на 14%, середній – знизився на 14%. Високий показник вигорання виміряний у 21% залишився без змін.

Розроблена профілактична програма сприяє зменшенню рівня вигорання. Ми вважаємо за потрібне використовувати дану програму для профілактики рівня синдрому професійного вигорання серед працівників соціальної сфери з профілактичною метою, задля запобігання набуття синдрому професійного вигорання.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У процесі написання кваліфікаційної роботи нами, відповідно до завдань: проаналізовано нормативно-правову базу; охарактеризовано працівників соціальної сфери, як цільову аудиторію; з'ясовано ступінь розробленості в науковій літературі проблеми синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери; визначено етичні аспекти роботи; проаналізовано методи профілактики синдрому професійного вигорання та реалізовано практичну складову роботи, що зі свого боку дозволяє зробити наступні висновки.

1. Проаналізувавши основні міжнародні та державні нормативно-правові документи, які стосуються соціальної профілактики, працівників соціальної сфери, державної служби та державної служби в органах місцевого самоврядування зокрема, ми бачимо що профілактика є невід'ємною складовою у боротьбі з професійним вигоранням працівників.

Нами були проаналізовані такі нормативно-правові документи Українського та міжнародного законодавства, на які потрібно спиратися при роботі з синдромом професійного вигорання у працівників соціальної сфери, це зокрема: «Декларація прав людини», «Європейська соціальна хартія», Конституція України, Кодекс законів про працю, ЗУ «Про державну службу», ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування», ЗУ «Про соціальні послуги», Державний стандарт соціальної послуги профілактики. Міжнародні документи мають за мету - захист прав і свобод людей, які підлягають під вплив даного явища. У розглянутих законах України простежується права працівників, їх повноваження, відповідальність за свої обов'язки та дії, які вкрай важливі та необхідні для суспільства. Більш детально з соціальною профілактикою нам дозволив познайомитися Державний стандарт соціальної послуги профілактики, в якому визначенні поняття, зміст, завдання профілактики, рівні та форми надання даної послуги.

Зазначені документи дозволили детально розглянути питання

можливостей соціальної профілактики в мінімізації рівня професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

2. Цільовою категорією нашої роботи були обрані саме працівники соціальної сфери так як здебільшого застосування отриманих знань на практиці дали підстави говорити, що дана категорія одна з перших зазнає синдрому професійного вигорання. Також навчаючись на спеціальності «Соціальна робота» необхідно бути обізнаними в явищі професійного вигорання. Нами визначено, що працівники соціальної сфери класифікуються на три категорії: соціальний працівник, соціальний робітник, фахівець із соціальної роботи. У даних категорії обов'язки здебільшого відрізняються, але головною спільною рисою є те, що професійна діяльність прагне створення відповідних умов для соціалізації клієнтів, а також для подолання їхніх життєвих криз.

В ході роботи були зазначено ролі працівників соціальної сфери; фактори, які спричиняють професійне вигорання; здійснено аналіз декількох підходів до трактування сутності поняття «професійне вигорання» та запропоновано узагальнене визначення професійного вигорання: «це реакція людини, яка виникає через стреси професійного характеру, супроводжується змінами в поведінковій, емоційній, когнітивній сферах особистості та веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини».

3. Проблема синдрому професійного вигорання зазнала значної уваги та досліджена у працях вітчизняних та закордонних вчених. В полі зору багатьох дослідників простежуються різні тенденції у вивченні феномену синдрому професійного вигорання, а саме симптомів даного явища, способів діагностування компонентів, його видів та фаз розвитку.

Специфіка професійного вигорання проаналізована у працях таких зарубіжних вчених: К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман та ін. Серед відчизняних науковців, найбільшу уваги даній проблемі приділили: В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Н. Лазарев, О.

Романовська, Т. Форманюк та ін. За допомогою наукових досліджень вищеперерахованих вчених ми мали змогу більш детально розібрати проблему та скоординуватися в правильному напрямку для глибинного розуміння методів профілактики даного явища.

4. Спираючись на «Глобальну Декларацію етичних принципів соціальної роботи», нами були розглянуті загальні етичні принципи роботи соціального працівника. В результаті цього ми з'ясували, що кожен принцип є важливим і всі вони між собою переплітаються та мають одну спільну мету. Також нами були розглянуті конкретні етичні принципи виходячи з цільової аудиторії кваліфікаційної роботи, а саме працівників соціальної сфери. Тож спираючись на дану декларацію, ми виокремили три етичних принципи: сприяння правам людини, сприяння праву на участь та принцип професійної доброчесності. Також нами був зазначений та розглянутий «Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України», який є основою для діяльності соціальної роботи.

5. Проаналізувавши наукову літературу та Державний стандарт соціальної послуги профілактики, ми визначили такі методи профілактики синдрому професійного вигорання: соціальна реклама, лекція, відеолекторій, бесіда, дебати, тренінг, форум-театр, «жива бібліотека», арт-терапія, релаксаційні техніки, організація часу, мотиваційні заохочення. Трудова діяльність працівників соціальної сфери протікає в специфічних умовах, а сама професія відноситься до числа стресогенних. Тому врахувавши специфіку роботи працівників соціальної сфери обрано програмно-цільовий метод зменшення рівня синдрому професійного вигорання, під час застосування якого доцільно комбінувати більшість вищеперерахованих методів.

6. У практичній частині кваліфікаційної роботи нами було розроблено та експериментально перевірено програму «Профілактика зменшення рівня синдрому професійного вигорання в працівників соціальної сфери». Апробація відбувалася з соціальними робітниками та працівниками відділень



соціальної допомоги вдома № 1,2 комунальної установи «Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Берегиня». Програма спрямована на сприяння зменшення рівня синдрому професійного вигорання у працівників соціальної сфери. Заходи (опитування, тренінг, арт-терапевтичне заняття) програми були реалізовані в онлайн-режимі 9 – 15 квітня 2021 року. За допомогою опитувальника «Діагностика професійного «вигорання» ми мали змогу виявити ступінь професійного «вигорання» та вираженості проявів цього синдрому у працівників соціальної сфери. Мета тренінгу «Світячи іншим – не згори сам» – сформуванню розуміння явища синдрому професійного вигорання та методів боротьби з ним, сприяти емоційному розвантаженню та позитивному емоційному стані у групі. Арт-терапевтична методика Д. Віннікотта «Каракулі» сприяла ослабленню усвідомленого контролю, нейтралізації захисних механізмів, зняттю емоційної напруги, розслабленню, дослідженню власних почуттів і переживань, активізації уяви, розкриттю творчого потенціалу.

Результат ефективності програми вимірювався за показником відповідей учасників під час опитування до проведення заходів та після, тож маємо такі результати: збільшився показник низького рівня професійного вигорання на 14%, середній – знизився на 14%. Високий показник вигорання виміряний у 21% залишився без змін.

Програма «Профілактика зменшення рівня синдрому професійного вигорання в працівників соціальної сфери» сприяє зменшенню рівня вигорання. Ми рекомендуємо використовувати дану програму для профілактики рівня синдрому професійного вигорання серед працівників соціальної сфери з профілактичною метою, задля запобігання набуття синдрому професійного вигорання.

## ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

У ході виконання кваліфікаційної роботи бакалавра нами була розроблена та апробована програма «Профілактика зменшення рівня синдрому професійного вигорання в працівників соціальної сфери» і показала добрий результат після застосування з працівниками соціальної сфери. Тож можемо її рекомендувати для використання працівникам соціальних служб, які надають соціальну послугу профілактики, а саме профілактики синдрому професійного вигорання.

Дана профілактична програма передана базі практики, на якій були реалізовані заходи, передбачені програмою – комунальній установі «Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Берегиня»». Даній установі запропоновано проводити заходи з профілактичної програми на постійній основі до покращення стану працівників. Також важливо зазначити, що для кращого сприйняття та засвоєння учасниками програмного матеріалу, рекомендовано застосовувати програму саме в режимі офлайн у межах робочого часу.

Студентам спеціальності «Соціальна робота» рекомендується ознайомитися з вмістом профілактичної програми та застосовувати запропоновані методики, вправи, прийоми задля озброєння на майбутнє та уникнення синдрому професійного вигорання, працюючи в соціальній сфері.

Задля зручності та швидкого доступу профілактична програма завантажена на гугл-диск. Посилання підкріплюється - <https://drive.google.com/file/d/1Jpz6Y1F75fgGijTkelbOzH3whmsPf4GF/view?usp=sharing>

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. // Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Серія 11. – С. 138-142.
2. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – С. 22-25.
3. Борисова М. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів / М. Борисова // Питання психології. – 2005. – № 2. – С. 97-104.
4. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Social Work and Education. – 2017. – № 2. – С. 46-62. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>
5. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна політика і соціальна робота. - 2003. - №1. – С.16-22
6. Європейська соціальна хартія: Міжнародний документ від 03.05.1996 // Відомості Верховної Ради України / URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_062#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text)
7. Журавель Т.В. // Соціальна педагогіка : навч. посібник / За заг. ред. О. В. Безпалько; Авт.-кол. О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, Т. Г. Веретенко та ін. – К.: Академвидав. – 2013. – С. 312.
8. Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціально-педагогічної діяльності / Т. В. Журавель. – С. 28.
9. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 року: міжнародний документ // Організація Об'єднаних Націй / URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text)
10. Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць

Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1., 210 – 217.

11. Кодекс законів про працю України: Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>
12. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
13. Міжнародна класифікація хвороб / ВООЗ. – 2019. - №11. - URL: <https://icd11.ru>
14. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». – Харків, 2016. – Вип. 55. С. 205.
15. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>
16. Про затвердження Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ від Міністерства соціальної політики від 29.03.2017 № 518. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>
17. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики: наказ від Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text>
18. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 N 1965. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>
19. Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії "Фахівець із соціальної роботи": наказ від Міністерства соціальної політики від 24.03.2016 № 285. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0285739-16#Text>


20. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 № 2493-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text>
21. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
22. Пурнис Н. Е. Арт-терапія в психологічному супроводі персоналу / Н. Е. Пурнис. – СПб. – 2008. – С. 176.
23. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 1. С.70-85. URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk\\_1\\_2019--70-85.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2019--70-85.pdf)
24. Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників // Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - К, 2000. - С. 46.
25. Скорик Т.В. Профілактика синдрому „професійного вигорання” соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності сторінка. // Наукові записки. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин: НДПУ. – 2011. – № 98-100. С. 6-9.
26. Шепелева Л. Н. Програми соціально-психологічних тренінгів / Л. Н. Шепелева. – СПб. – 2006. – С. 160.
27. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-in-Social-Work-Statement-IFSW-IASSW-2004.pdf>
28. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/globaldefinition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
29. The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>

## План – схема тренінгу «Світяти іншим – не згори сам»

Вправа	Форма роботи	Матеріали	Час
1. Привітання, представлення тренерів	Інформаційне повідомлення	–	1 хв.
2. Вправа „Моє ім'я, як...”	Робота з колом учасників	Предмет	5 хв.
3. Правила роботи в групі	Мозковий штурм	Мультимедійне обладнання, ноутбук	5 хв.
4. Інформаційне повідомлення «СПВ»	Інформаційне повідомлення	Мультимедійне обладнання, ноутбук	15 хв.
5. Вправа-асоціація «Айсберг»	Робота з колом учасників. Обговорення	Мультимедійне обладнання, ноутбук	7 хв.
6. Вправа "Баланс реальний і бажаний"	Індивідуальна робота. Обговорення	Папір, маркери	7 хв.
7. Вправа "Смітник"	Індивідуальна робота. Обговорення	Папір, маркери	10 хв.
8. Самодіагностика «Асоціація до слова «робота»	Індивідуальна робота. Обговорення	Папір, маркери	15 хв.
9. Дихальна вправа	Робота з колом учасників	–	5 хв.
10. Вправа «Зоряна година»	Індивідуальна робота. Обговорення	Папір, маркери	10 хв.
11. Вправа «Похвала»	Індивідуальна робота. Обговорення	Папір, маркери	10 хв.
12. Інформаційне повідомлення (притча, відео) «Позитивне мислення»	Інформаційне повідомлення	Мультимедійне обладнання, ноутбук, колонки	15 хв.
13. Вправа "Лист побажань"	Робота з колом учасників.	Кулька\аркуші паперу	7 хв.
14. Рефлексія	Заключний шерінг. Відповіді на запитання	–	10 хв.
15. Анкета оцінки якості тренінгу	Анкетування	Роздатковий матеріал, ручки	3 хв.

### Фото-звіт опитувальника №1 в гугл формі

Вопросы
Ответы **28**



#### Опросник «Профессиональное выгорание»

Добрый день! Меня зовут Мирослава, я студентка 4 курса специальности "Социальная работа". В дипломной работе я занимаюсь профилактикой профессионального выгорания работников социальной сферы, поэтому буду очень благодарна, если Вы уделите время и пройдёте анонимную анкету. Это важно :)

Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого отметьте пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

ФИО (по желанию)

Краткий ответ

---

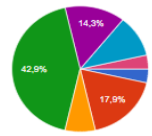
Пол \*

Женщина

Мужчина

1. Я чувствую себя эмоционально опустошённым(-ой)

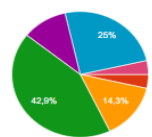
28 ответов



- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»

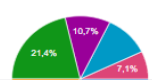
28 ответов



- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу

28 ответов

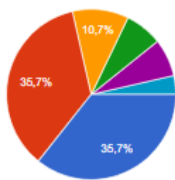


- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

---

5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчинёнными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним)

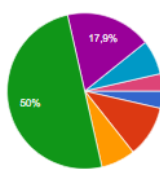
28 ответов



- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

14. Мне кажется, что я слишком много работаю

28 ответов

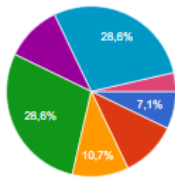


- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

---

6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего

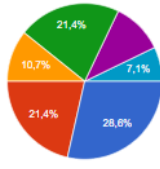
28 ответов



- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

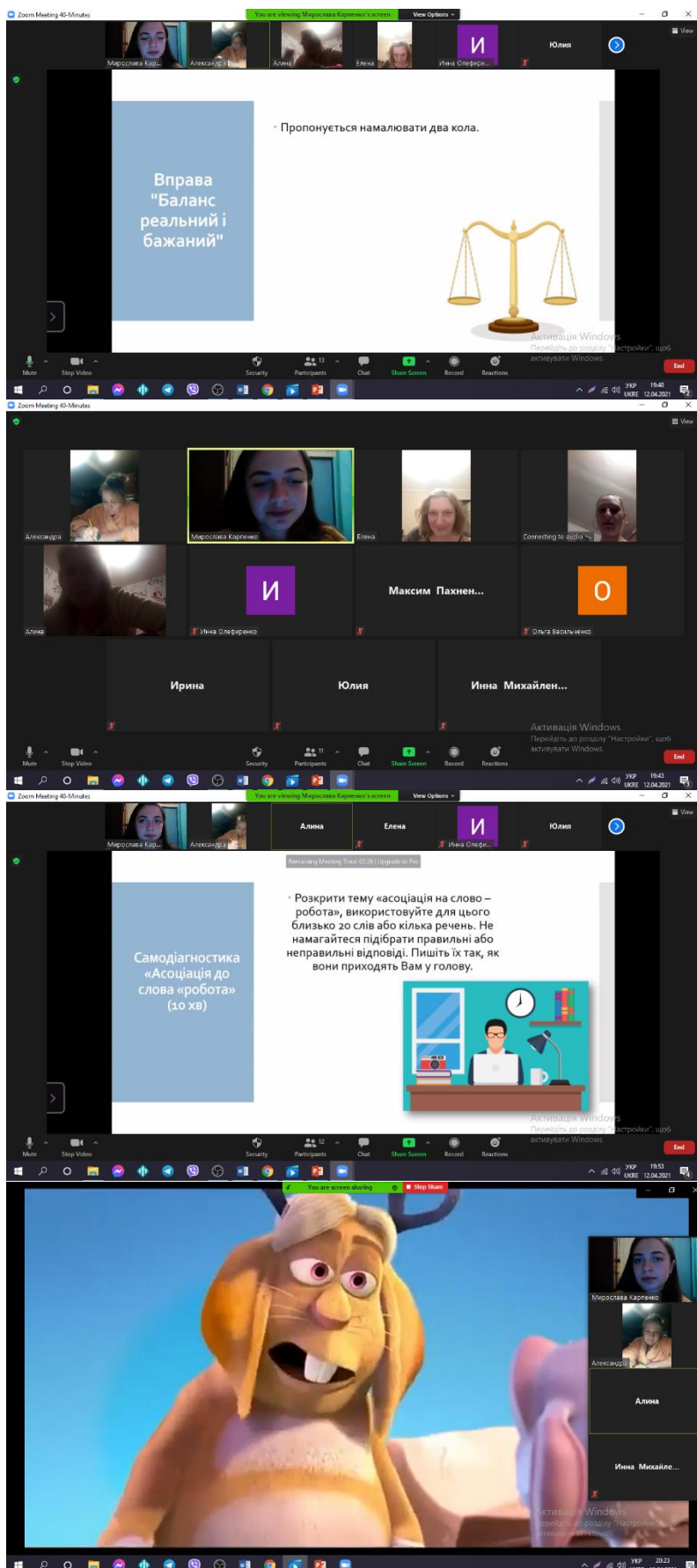
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчинёнными и коллегами

28 ответов



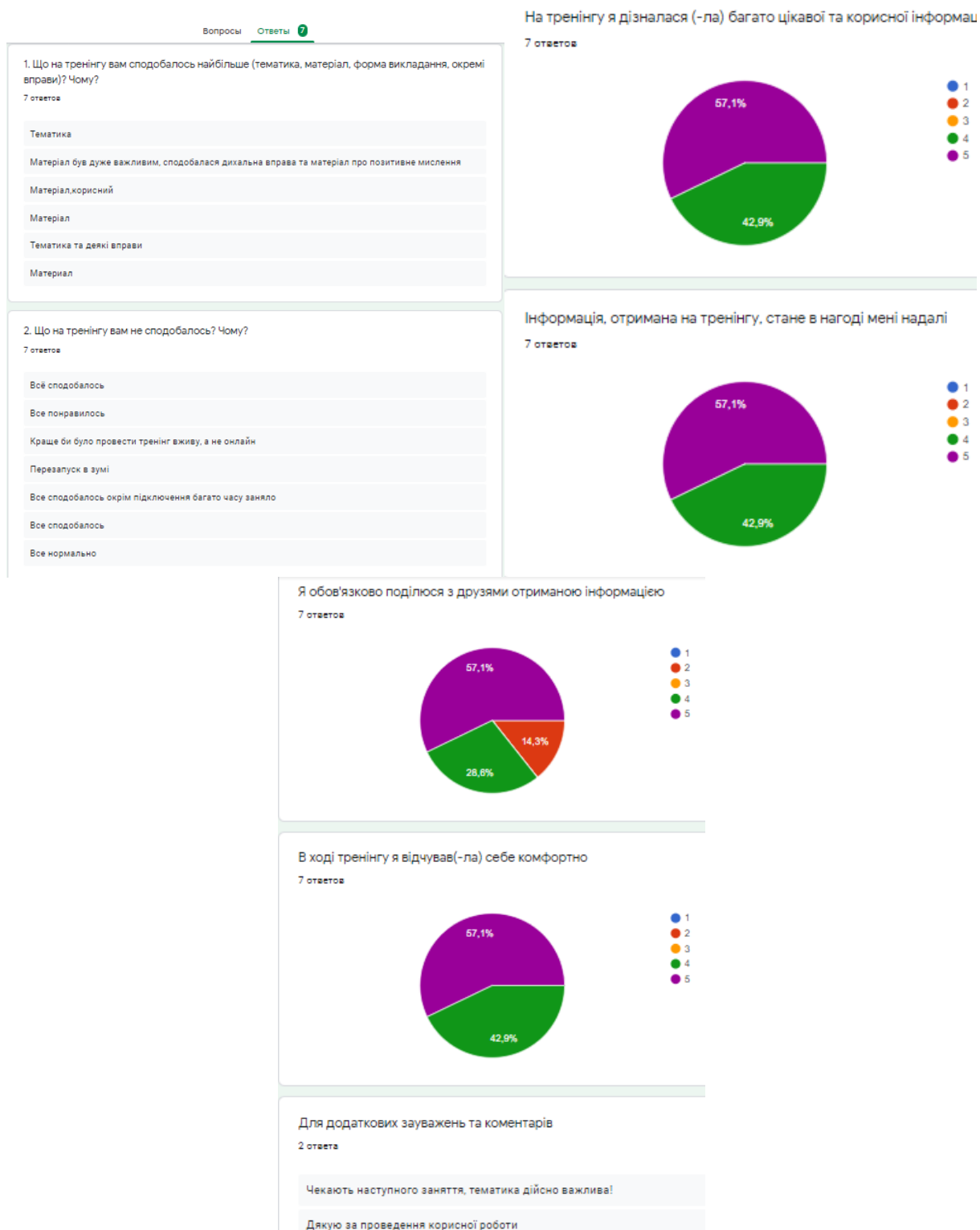
- Никогда
- Очень редко
- Редко
- Иногда
- Часто
- Очень часто
- Ежедневно

## Фото-звіт тренінгу «Світячи іншим – не згори сам»

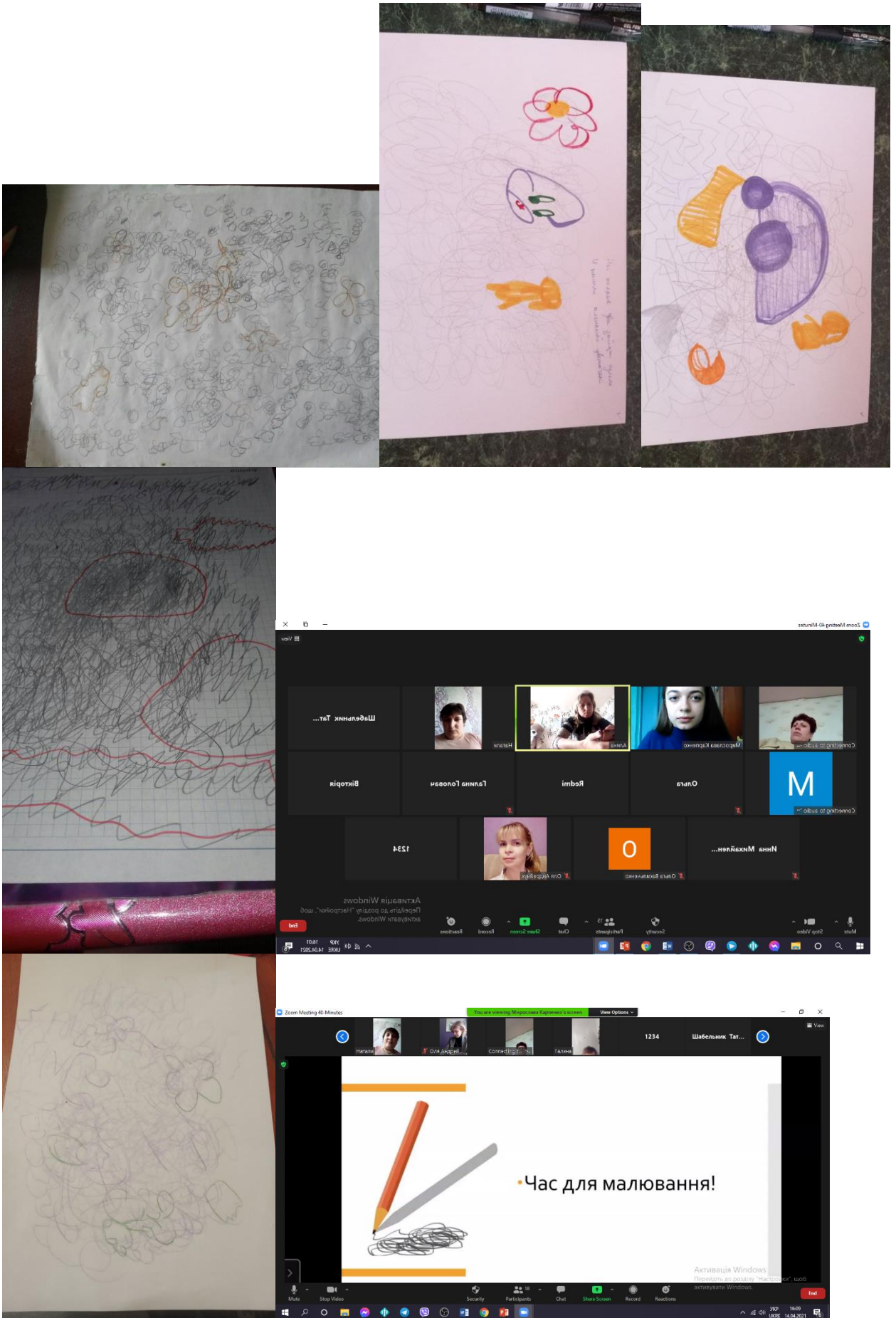




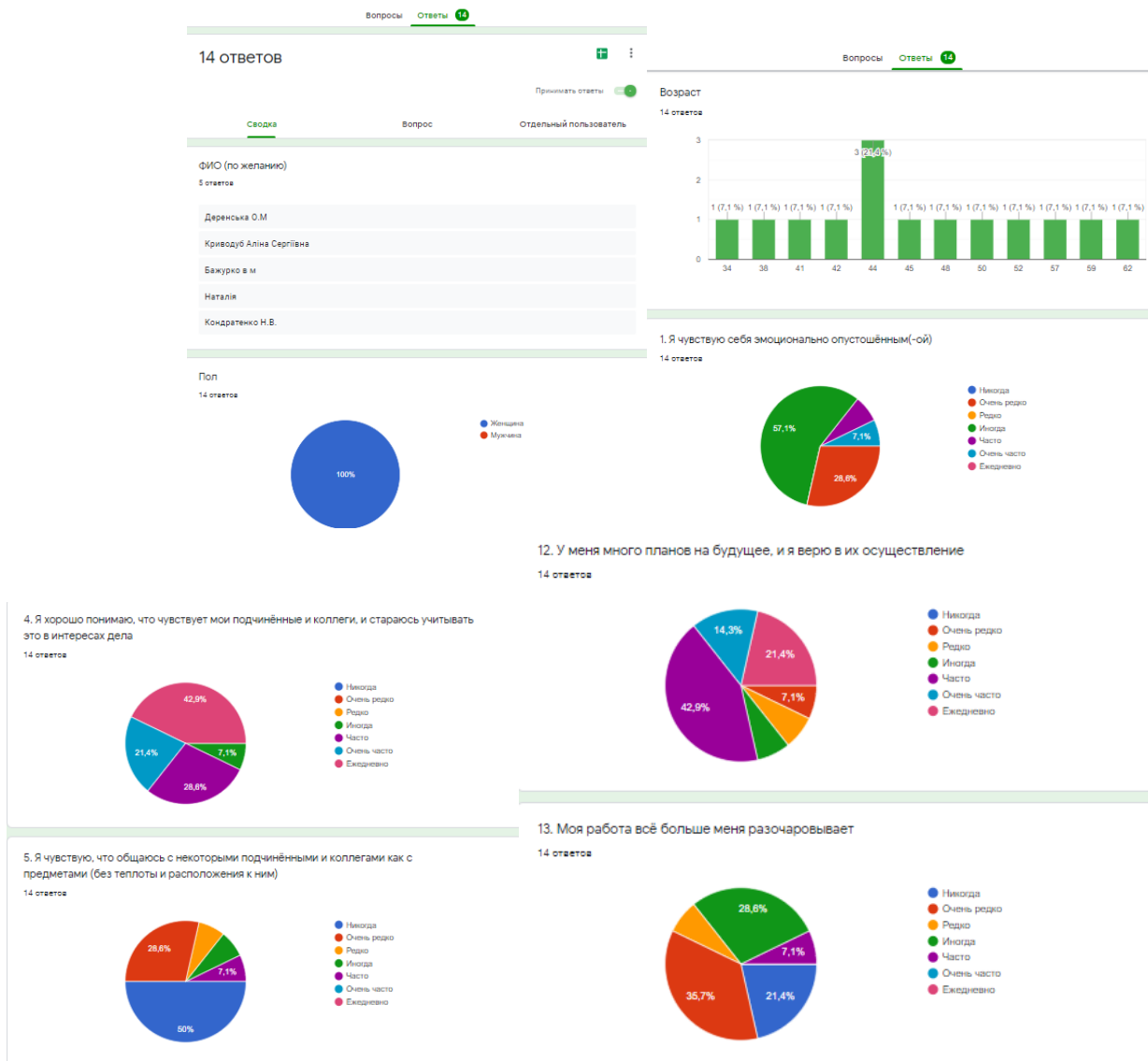
## Фото-звіт анкети оцінки якості тренінгу «Світязи іншим – не згори сам»



Додаток Е



## Фото звіт результатів опитувальника №2



## Пост-відгук від бази практики

9:59 | 112Кб/с

4G   13


 Сумський міський те...  

**Viktoriya Myslovska**
15 квіт. • 

Професійне вигорання відчують працівники різних професій, але найбільше, так би мовити, "горять" працівники соціальної сфери, так як їх діяльність насичена напруженими ситуаціями, спілкуванням із людьми, які опинились у складних життєвих обставинах завдяки хворобам, похилому віку та ін.

Тому, з метою профілактики професійного вигорання працівників соціальної сфери 12 та 14 квітня 2021 року студенткою 4 курсу СумДУ, спеціальності "Соціальна робота" Мирославою Карпенко проведено он-лайн тренінг "Світячи іншим- не згори сам" та арт-терапевтичне заняття. У тренінгу взяли участь соціальні робітники та працівники відділень соціальної допомоги вдома N1,2 комунальної установи "Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) "Берегиня". Учасники тренінгу навчилися виявляти та розпізнавати симптоми професійного вигорання, боротися з їх проявами та запобігати їх появі.

Дякуємо за співпрацю!

