

ФОРМИ І МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ТА СУЧАСНІ ВИКЛИКИ

Карпенко Олена, докторка педагогічних наук, професорка, професорка кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Київського столичного університету імені Бориса Грінченка.

ORCID: 0000-0002-6715-2899

E-mail: oh.karpenko@kubg.edu.ua

Лісовцева Олена, магістерка Київського столичного університету імені Бориса Грінченка кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи спеціальності І10 Соціальна робота та консультування.

ORCID: 0009-0007-4654-9487

E-mail: aliona.lisovtseva@gmail.com

Стаття присвячена проблемам професійного вигорання в соціальній роботі, актуальним формам і методам його профілактики в сучасних умовах України.

Метою статті є теоретичне обґрунтування проблеми професійного вигорання, аналіз її особливостей в соціальній роботі, класифікація форм і методів профілактики професійного вигорання в соціальній роботі. Відповідно здійснено комплексний теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання за матеріалами актуальних досліджень, проаналізовано причини та особливості професійного вигорання в соціальній роботі.

Використано ряд методів дослідження: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з психології, соціальної роботи та соціальної педагогіки з метою визначення сутності поняття професійного вигорання, його причин, проявів та підходів до профілактики; порівняльний аналіз застосовано для вивчення вітчизняних і зарубіжних наукових підходів до проблеми професійного вигорання та визначення ефективних форм і методів його профілактики у соціальній роботі; узагальнення практичного досвіду використано для аналізу практики діяльності соціальних служб і визначення ефективних форм профілактики професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери.

Визначено відмінності між професійним вигоранням, стресом, депресією та професійною деформацією. Доведено, що соціальна робота, яка належить до професій «людина-людина», має найвищий ризик професійного вигорання через постійну необхідність емпатійного зв'язку з клієнтами у складних життєвих обставинах.

Профілактика професійного вигорання описана як багатофакторна система превентивних заходів, що має на меті не лише нівелювання стресорів, а й активне нарощування внутрішніх адаптаційних ресурсів фахівця. Обґрунтовано, що профілактика професійного вигорання в соціальній роботі може бути успішною лише за умов застосування низки заходів в межах комплексного багаторівневого підходу, який поєднує індивідуальні та організаційні заходи. При цьому важливу роль відіграє розвиток психологічної стійкості фахівців соціальної сфери, формування професійної підтримки у колективі та впровадження сучасних технологій управління персоналом у соціальних службах.

Результати дослідження свідчать про те, що професійне вигорання є складним багатофакторним явищем, яке суттєво впливає на ефективність діяльності соціальних працівників. У зв'язку з цим профілактика цього явища має стати одним із пріоритетних напрямів розвитку системи соціальної роботи, оскільки психологічна стійкість фахівців безпосередньо визначає якість надання соціальних послуг та ефективність соціальної підтримки населення.

Ключові слова: професійне вигорання; профілактика професійного вигорання; емоційне виснаження; супервізія; балінтівські групи; психологічна стійкість; стресостійкість; соціальна робота; соціальні працівники; сучасні виклики соціальної роботи.

FORMS AND METHODS OF PREVENTING PROFESSIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORKERS: THEORETICAL APPROACHES AND CONTEMPORARY CHALLENGES

Karpenko Olena, Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work of Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University.

ORCID: 0000-0002-6715-2899

E-mail: oh.karpenko@kubg.edu.ua

Lisovtseva Olena, student at Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, 231 Social work.

ORCID: 0009-0007-4654-9487

E-mail: aliona.lisovtseva@gmail.com

The article is devoted to the problem of professional burnout in social work and to the relevant forms and methods of its prevention in the contemporary conditions of Ukraine.

The purpose of the article is to provide a theoretical substantiation of the problem of professional burnout, to analyze its specific features in social work, and to classify the forms and methods of preventing professional burnout in social work. Accordingly, a comprehensive theoretical analysis of the problem of professional burnout was conducted based on current research. The causes and characteristics of professional burnout in social work were also examined.

A number of research methods were used in the study: analysis, synthesis, generalization, and systematization of scientific sources in psychology, social work, and social pedagogy in order to determine the essence of the concept of professional burnout, its causes, manifestations, and approaches to its prevention; comparative analysis was applied to examine national and international scientific approaches to the problem of professional burnout and to identify effective forms and methods for its prevention in social work; generalization of practical experience was used to analyze the practice of social service activities and to determine effective forms of preventing professional burnout among specialists in the social sphere.

The differences between professional burnout, stress, depression, and professional deformation were identified. It has been proven that social work, which belongs to the "person-to-person" type of professions, has the highest risk of professional burnout due to the constant need for empathic interaction with clients who are experiencing difficult life circumstances.

The prevention of professional burnout is described as a multifactorial system of preventive measures aimed not only at neutralizing stressors but also at actively strengthening the internal adaptive resources of specialists. It has been substantiated that the prevention of professional burnout in social work can be successful only through the implementation of a set of measures within a comprehensive multilevel approach.

It has been demonstrated that effective prevention of professional burnout is possible only under conditions of applying a comprehensive multilevel approach that combines both individual and organizational measures. In this regard, particular importance is attached to the development of psychological resilience among social work professionals, the formation of professional support within teams, and the implementation of modern personnel management technologies in social services.

The results of the study indicate that professional burnout is a complex multifactorial phenomenon that significantly affects the effectiveness of social workers' professional activities. In this regard, the prevention of this phenomenon should become one of the priority directions for the development of the social work system, since the psychological resilience of specialists directly determines the quality of social services and the effectiveness of social support provided to the population.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Keywords: professional burnout; prevention of professional burnout; emotional exhaustion; supervision; Balint groups; psychological resilience; stress resistance; social work; social workers; contemporary challenges of social work.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Дослідження профілактики професійного вигорання у сфері соціальної роботи зумовлене зростаючим рівнем психологічного та емоційного виснаження фахівців цієї галузі в Україні. Соціальні працівники щоденно стикаються з великою кількістю складних життєвих ситуацій клієнтів, необхідністю оперативного реагування на кризові обставини, а також з високою відповідальністю за результати наданої допомоги. У таких умовах тривале емоційне напруження, значний обсяг професійних обов'язків та обмежені ресурси підтримки можуть призводити до втрати професійної ефективності, зниження рівня мотивації до роботи та погіршення якості соціальних послуг.

Особливої актуальності проблема професійного вигорання набула в сучасних українських реаліях, пов'язаних із військовим станом, зростанням кількості внутрішньо переміщених осіб, постраждалих від війни та інших вразливих категорій населення, які потребують соціальної підтримки. Соціальні працівники змушені працювати в умовах підвищеного психологічного навантаження, невизначеності та постійного контакту з людським болем і травматичними переживаннями клієнтів. Це значно підсилює ризик розвитку так званої «втоми від співчуття» (compassion fatigue), емоційного виснаження, професійної деформації та інших проявів синдрому професійного вигорання.

Переважає більшість фахівців соціальної сфери відзначає відчуття постійної емоційної втоми, зниження рівня професійної задоволеності, труднощі у збереженні емоційної рівноваги та балансі між професійним і особистим життям. Такі прояви можуть призводити не лише до індивідуальних психологічних проблем, а й до більш широких системних наслідків, зокрема зниження ефективності функціонування соціальних служб, погіршення доступності та якості соціальних послуг для населення.

Крім того, поширення синдрому професійного вигорання серед соціальних працівників може спричиняти кадровий дефіцит у соціальній сфері, оскільки фахівці змушені залишати професію через емоційне виснаження або професійне розчарування. У зв'язку з цим особливої значущості набуває розроблення та впровадження ефективних механізмів профілактики професійного вигорання, які включають психологічну підтримку фахівців, розвиток професійної стійкості, удосконалення умов праці та формування системи професійного супервізійного супроводу в соціальній роботі. Ключовим аспектом актуальності проблеми професійного вигорання соціальних працівників є критична важливість її стабілізації для соціальної сфери з метою забезпечення стійкої й якісної підтримки населення в Україні. Для цього потрібно мати сучасний інструментарій – різномірні форми та методи профілактики професійного вигорання в соціальній роботі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості професійного вигорання в соціальній роботі вивчали і виклали в своїх працях такі українські вчені, як: А. Бойко, О. Бутиліна та К. Бугай, О. Васильченко, Н. Вознюк, К. Гаценко, О. Главацька, О. Керик, Л. Макар, С. Миколук, О. Романовська і Є. Набільська, Т. Ронгінська, Т. Скорик, Я. Юрків, Л. Яценко та інші. Крім того, розвитком робіт загальновідомих іноземних науковців Г. Фройденберга, К. Маслач та С. Джексон є сучасні міжнародні дослідження, зокрема С. Стоянової та Л. Афіканова.

Метою статті є теоретичне обґрунтування проблеми професійного вигорання, аналіз її особливостей в соціальній роботі, класифікація форм і методів профілактики професійного вигорання в соціальній роботі.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Методи дослідження. Нами використано аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з психології, соціальної роботи та соціальної педагогіки з метою визначення сутності поняття професійного вигорання, його причин, проявів та підходів до профілактики; порівняльний аналіз застосовано для вивчення вітчизняних і зарубіжних наукових підходів до проблеми професійного вигорання та визначення ефективних форм і методів його профілактики у соціальній роботі; узагальнення практичного досвіду використано для аналізу практики діяльності соціальних служб і визначення ефективних форм профілактики професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери.

Застосування комплексу зазначених методів дозволило всебічно дослідити проблему професійного вигорання соціальних працівників та визначити ефективні напрями його профілактики.

Виклад основного матеріалу. Проблематика професійного вигорання є однією з найбільш актуальних та досліджуваних тем в різних галузях сучасної діяльності, яка висвітлюється в дослідженнях, наукових роботах та є топ-темою багатьох профільних комунікаційних майданчиків з управління персоналом (конференцій, дискусійних панелей, чатів та подкастів). Найглибшу потребу в запобіганні вигоранню працівників визначено в професіях напрямку «людина-людина»: медицині, психології, педагогіці, соціальній роботі. Це пов'язано з природою емоційних та когнітивних процесів, їх взаємозв'язком та впливом на поведінку і самопочуття професіоналів, які знаходяться в живому контакті зі своїми клієнтами на тлі постійної турбулентності, що відбувається у Світі (Freudenberger, 1974).

Феномен професійного вигорання в сучасній науковій парадигмі розглядається як багатовимірний психологічний конструкт, що виникає внаслідок тривалої дії професійних стресорів різної інтенсивності. Вперше термін «burnout» (вигорання) було введено в науковий обіг американським психіатром Г. Фройденбергером у 1974 році для опису стану психологічного виснаження та втрати мотивації у працівників допомагаючих професій. На початкових етапах вигорання трактували як «хворобу волонтерів», проте подальші дослідження довели його універсальність для будь-якої сфери діяльності, де наявний інтенсивний міжособистісний контакт.

Важливою віхою в інституціалізації цього стану стало включення професійного вигорання до Міжнародної класифікації хвороб 11-го перегляду (МКХ-11), де воно визначено як «окупаційне явище» (occupational phenomenon), зумовлене хронічним стресом на робочому місці, з яким не вдалося вчасно впоратися.

Згідно з позицією ВОЗ (2021), вигорання не є медичним діагнозом у класичному розумінні, а являє собою специфічний стан, що критично впливає на здоров'я людини та ефективність організації (World Health Organization, 2019).

Сучасні європейські дослідники, зокрема Л. Афіріканов та С. Стоянова (2023) підкреслюють, що сьогодні вигорання слід порівнювати з «вірусом», де один симптом підсилює інший і при цьому вражає не лише окремого індивіда, а дестабілізує всю соціальну систему організації (Stoyanova & Afrikanov, 2023).

Найбільш поширеною та методологічно обґрунтованою залишається модель професійного вигорання, розроблена К. Маслач та С. Джексон. Авторки виокремлюють три ключові виміри синдрому, які відображають різні аспекти деструкції особистості фахівця (Maslach & Jackson, 1981).

1. Емоційне виснаження. Центральний компонент вигорання, що проявляється у відчутті перенапруження та вичерпаності власних емоційних і фізичних ресурсів. Фахівець відчуває, що більше не може «віддаватися» роботі на звичному рівні, а емоційний контакт із суб'єктами діяльності (клієнтами, колегами) стає важким тягарем.

2. Деперсоналізація. Характеризується формуванням негативного, цинічного, байдужого або підкреслено відстороненого ставлення до суб'єктів праці та являє собою

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

специфічний (деструктивний) механізм психологічного захисту. Клієнти перестають сприйматися як особистості з власними потребами та стають джерелом роздратування або «безособовими кейсами».

3. Редукція професійних досягнень. Проявляється у зниженні почуття власної компетентності. Фахівець починає негативно оцінювати свої здобутки, відчуває професійну невідповідність та втрачає віру у можливість позитивних змін у своїй діяльності.

Для глибокого розуміння природи професійного вигорання важливо усвідомлювати процесуальність цього стану, про що йдеться в концепції Г. Фройденберґера, яка деталізована через 12 послідовних стадій і описана ним у співавторстві з психологом Г. Нортон як поступовий процес виснаження, що може призвести до серйозних фізичних та емоційних наслідків (Freudenberger, 1974):

– Початкові стадії: Надмірне прагнення довести свою значущість, інтенсифікація праці та нехтування власними потребами (сном, харчуванням).

– Середні стадії: Витіснення внутрішніх конфліктів, зміна системи цінностей (робота стає єдиним сенсом), поява перших ознак цинізму та заперечення очевидних проблем.

– Фінальні стадії: Повна деперсоналізація, відчуття внутрішньої порожнечі, глибока депресія та, зрештою, синдром повного вигорання, що супроводжується фізичним і ментальним колапсом.

Критичним моментом є стадія витіснення конфліктів, коли працівник починає усвідомлювати, що його ресурси вичерпуються, але замість перегляду навантаження, він починає заперечувати проблему. Згодом настає деперсоналізація – стан, у якому фахівець втрачає відчуття власної особистості та починає сприймати себе та клієнтів як автоматизовані механізми. Фінальні стадії – внутрішня порожнеча, депресія та повний колапс – вимагають уже не просто відпочинку, а тривалої клінічної реабілітації.

У вітчизняній науковій школі ключовою є концепція В. Бойка, який розглядає вигорання через призму загального адаптаційного синдрому Г. Сельє, виділяючи три фази, кожна з яких включає специфічні симптоми (Бойко, 2000).

1) Фаза «Напруження». Слугує пусковим механізмом і включає симптоми переживання психотравмуючих обставин, незадоволеності собою («загнаності у клітку») та тривоги.

2) Фаза «Резистенції». Період опору та спроби організму захиститися від стресу. Проявляється через неадекватне емоційне реагування, емоційно-етичну дезорієнтацію та розширення сфери економії емоцій (фахівець стає «автоматом»).

3) Фаза «Виснаження». Характеризується падінням загального енергетичного тону. На цій стадії формуються симптоми емоційного дефіциту, емоційної відчуженості та психосоматичні розлади (порушення сну, серцево-судинні проблеми).

Водночас, дослідження В. Боська (2023) щодо психологів сектору безпеки свідчить, що в умовах війни вигорання супроводжується специфічним «бюрократичним перфекціонізмом» – намаганням суворо дотримуватися формальних норм як способу стабілізувати непередбачувану реальність. Це спостерігається і в соціальній роботі: фахівці часто ховаються за паперову звітність, щоб дистанціюватися від нестерпного емоційного болю клієнтів (Босько, 2023).

Харківська науковиця Л. Макар (2023) пропонує системний підхід до класифікації проявів вигорання, поділяючи їх на три групи:

– Психофізіологічні: хронічна втома, головні болі, розлади сну, зниження імунітету;
– Соціально-психологічні: дратівливість, почуття провини, підозрілість, соціальна ізоляція;

– Поведінкові: робота «на автопілоті», запізнення, зловживання стимуляторами (кава, алкоголь), уникнення відповідальності.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

В ході дослідження зафіксовано межі між вигоранням та іншими станами:

1. Вигорання vs Стрес. Стрес – це стан «надмірності» (занадто багато завдань, занадто багато емоцій), тоді як вигорання – це стан «дефіциту». Стресований працівник намагається все встигнути, вигорілий не бачить у цьому сенсу.

2. Вигорання vs Депресія. Депресія є тотальним станом, що охоплює всі сфери життя людини, включаючи низьку загальну самооцінку. Вигорання на початкових і середніх етапах чітко локалізоване у професійному контексті.

3. Вигорання vs Професійна деформація. Професійна деформація – це зміна структури особистості під впливом професії (наприклад, розвиток авторитарності або цинізму як стійкої риси). Вигорання ж є передусім енергетичним спустошенням. Проте тривале вигорання неминуче призводить до негативної деформації, зокрема до дегуманізації стосунків із клієнтами.

Отже, професійне вигорання – це стан емоційного, фізичного та психологічного виснаження, спричиненого тривалим стресом або надмірним професійним навантаженням, що проявляється в зниженні ефективності, відстороненні та зневірі.

В контексті українських реалій професійне вигорання представників гуманітарних галузей набуває ознак екзистенціальної кризи. Так, наприклад, згідно висновків дослідження, проведеного Бердянським державним педагогічним університетом, понад 70% викладачів закладів вищої освіти України мають високий рівень емоційного виснаження, що зріс із 49,5% на початку повномасштабного вторгнення в 2022 році до понад 72% у 2025 році. При цьому, крім емоційного виснаження, зросли і показники деперсоналізації: психологічне дистанціювання від роботи та студентів із 33% підвищилось до майже 59% (Бердянський державний педагогічний університет, 2025).

Англійський дослідник М. Бурішем зазначає, що крайня форма вигорання призводить до «екзистенціальної порожнечі» – стану, коли робота перестає бути джерелом сенсу. «Емоційне оніміння» може допомагати вижити в короткій перспективі, але водночас підточує саму основу гуманітарних професій. Зокрема, це стосується залученості, ініціативності і відчуття сенсу. Це означає, що виснаження перестає бути тимчасовою реакцією на шок війни й поступово стає фоновим станом професійного життя громадян України. Фактично система дедалі більше функціонує ціною виснаження людського ресурсу. Професійне вигорання – це індикатор меж витривалості системи, яка має забезпечити збереження людського потенціалу.

Соціальна робота є однією з найбільш емоційно напружених професій у сучасному суспільстві, оскільки соціальні робітники щодня стикаються зі складними життєвими ситуаціями клієнтів. За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), близько 40% соціальних працівників у світі страждають від професійного вигорання. В Україні ситуація ускладнюється тим, що, згідно з аналітичними даними, кількість осіб, які потребують соціальної допомоги, зросла на 35% за роки повномасштабного вторгнення. Це створює додаткове навантаження на соціальних працівників і підвищує ризик їх емоційного вигорання. Відповідно до сучасних наукових уявлень, професійне вигорання у цій сфері слід розглядати не як короткочасну втому, а як системну деструкцію особистості фахівця під впливом тривалого професійного стресу.

Розглядаючи причини вигорання в соціальній сфері, О. Романовська та Є. Набільська (2011) виділяють дві фундаментальні групи чинників, які в умовах сучасної України набули екстремального значення:

1) Суб'єктивні (особистісні) чинники: Сюди належить феномен «гіперболізованої професійної етики», коли соціальний працівник сприймає проблеми клієнта як особисту поразку. В умовах війни, коли кількість запитів (ВПО, ветерани, сім'ї загиблих) перевищує ресурси системи, фахівець відчуває «загнаність в кут» – стан безпорадності перед обличчям масштабу людської трагедії.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

2) Об'єктивні (організаційні) чинники: Низький соціальний статус професії, невідповідність оплати праці рівню емоційних витрат та відсутність чітких алгоритмів дій у надзвичайних ситуаціях. Станом на 2022–2024 роки «хаотичне планування» та робота у вихідні дні стали нормою, що призводить до хронічної втоми мозку.

Водночас, якщо раніше основними скаргами соціальних працівників були «конфліктність клієнтів» і «неможливість допомогти всім», то сьогодні додалися:

– Фактор фізичної загрози: Робота під обстрілами та в умовах повітряних тривог. О. Бутиліна (2022) наголошує на появі «фактору фізичної загрози». Робота під обстрілами, необхідність супроводжувати клієнтів у бомбосховища, постійні повітряні тривоги тримають нервову систему у стані перманентного збудження (симпатична нервова система працює на межі). Це веде до стадії «емоційного оніміння» – коли людина перестає реагувати на небезпеку, що є ознакою глибокого виснаження [3, с. 25, 28].

– Інформаційний хаос: Постійна зміна алгоритмів дій (особливо в частині роботи з ВПО) та нових вимог законодавства.

– Економічний пресинг: Низька оплата праці (10–15 тис. грн) на фоні критичної відповідальності.

– Гендерна диспропорція: Статистично соціальна сфера в Україні на 90% складається з жінок. Л. Яценко (2021) зауважує, що жінки піддаються вигоранню швидше через поєднання професійних обов'язків із домашніми справами та вихованням дітей в умовах війни. Це «подвійне навантаження» веде до нераціонального використання енергії: жінка-соціальний працівник віддає емоційний ресурс на роботі, а вдома не має можливості для відновлення, оскільки сама має бути опорою для родини.

Таким чином, сучасний український контекст додає до класичних причин вигорання екстремальні чинники. З огляду на повномасштабне вторгнення агресора в Україну, професійне вигорання в соціальній сфері стає загальнонаціональним викликом. Ми спостерігаємо перехід від «втоми від роботи» до «емоційного оніміння» всієї соціальної системи, що вимагає переосмислення вигорання не як індивідуальної проблеми, а як загрози національному людському капіталу.

Основним результатом теоретичного дослідження є систематизація методів та форм профілактики професійного вигорання в соціальній роботі. Загалом профілактика (від дав.-гр. *Πρόφύλακτικός* – «запобіжний») – це попередні заходи для недопущення чогонебудь. Термін застосовується в різних галузях в однакових сенсах запобігання: попереджувальні заходи для підтримки технічного об'єкта та обладнання у справному або працездатному стані (в техніці); комплексне застосування компетентними суб'єктами загальних і спеціальних заходів, спрямованих на недопущення правопорушень та їх запобігання, ліквідацію причин та умов, що їх викликають (в правозахисній сфері); комплекс медичних, санітарно-технічних, гігієнічних, педагогічних та соціально-економічних заходів, спрямованих на попередження захворювань та усунення факторів ризику (в медицині) тощо.

На рівні соціальної служби чи організації профілактика вигорання є прямою управлінською функцією менеджменту. Розглянемо наявні в сучасній практиці методи профілактики професійного вигорання.

1. Супервізія як фундаментальний метод професійної гігієни

Супервізія є «золотим стандартом» у соціальній роботі, забезпечуючи професійний розвиток та емоційну безпеку фахівця. Супервізія виконує три основні функції: адміністративну (нормування навантаження та контроль якості); навчальну (розвиток

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

професійних навичок); підтримувальну (допомога у подоланні емоційної напруги). За Л.Макар (2023), вона реалізується у трьох ключових формах:

– Індивідуальна супервізія: формат «тет-а-тет» між досвідченим наставником (супервізором) та працівником. Це дозволяє глибоко опрацювати особистісні реакції фахівця на складні випадки, виявити ознаки вторинної травматизації та запобігти деперсоналізації.

– Групова супервізія: форма взаємодії, де група фахівців під керівництвом супервізора аналізує робочі ситуації. Це сприяє подоланню професійної ізоляції та формуванню спільної відповідальності за результати праці.

– Дистанційна супервізія (онлайн): набула особливої актуальності в умовах війни в Україні (2022-2026 рр.) як найбільш мобільна форма підтримки фахівців, що працюють у прифронтових зонах або в умовах релокації.

2. Балінтівські групи.

Ця форма групової роботи фокусується на емоційних аспектах взаємодії «соціальний працівник – клієнт». У балінтівській групі акцент робиться не на методиці допомоги, а на аналізі почуттів, які викликає клієнт у фахівця. Це дозволяє «вентилувати» емоції, знижувати рівень дратівливості та запобігати дегуманізації стосунків, а головне – це дозволяє фахівцю побачити «сліпі зони» у своїй діяльності та знизити рівень деперсоналізації через колективне обговорення складних випадків.

3. Управлінські стратегії та психогігієна праці.

Оптимізація робочого середовища, згідно з європейськими стандартами (EU-OSHA, 2024), включає:

– Нормування навантаження: чіткий розподіл ролей та недопущення рольового конфлікту.

– Право на «цифрове відключення» (right to disconnect): заборона на робочі комунікації у позаробочий час, що є критичним для відновлення когнітивного ресурсу.

– Створення фізичних зон розвантаження: облаштування місць, де фахівець може протягом 10-15 хвилин змінити обстановку та виконати вправи для релаксації.

О. Бутиліна (2022) наголошує, що в умовах війни критично важливою формою профілактики є забезпечення фізичної безпеки працівників та передбачуваність графіку роботи.

4. Психолого-педагогічні та просвітницькі методи профілактики

Тренінг є найбільш мобільною та ефективною формою профілактики, оскільки дозволяє за короткий час сформувати практичні навички самопомоги.

Інформаційно-просвітницькі методи (лекторії, семінари, вебінари) спрямовані на надання соціальним працівникам теоретичної бази щодо природи професійного вигорання, знань про динаміку вигорання, його маркери та стадії. Як зазначає В. Босько (2023), обізнаність працівника щодо 12 стадій вигорання за Г. Фройденбергером дозволяє йому вчасно ідентифікувати перехід від «стадії надзусиль» до «стадії ігнорування потреб». Знання маркерів виснаження (порушення сну, апатія, цинізм) перетворює абстрактну проблему на конкретний об'єкт контролю.

5. Розвиток емоційного інтелекту

Соціально-психологічний тренінг спрямований на розвиток емоційного інтелекту фахівця. Навчання розпізнаванню власних емоцій та емоцій клієнта дозволяє уникнути «втоми від співчуття». Це запобігає «злиттю» з болем клієнта та формує професійну емпатію замість деструктивного співчуття. Ключовою формою тут є арт-практики та

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

вправи на візуалізацію («Я – свій основний ресурс»), які допомагають фахівцю усвідомити цінність власної особистості.

6. Індивідуальні методи саморегуляції та самопомоги

Традиційно профілактика сприймалася як зовнішній вплив (робота психолога з персоналом). Проте сучасні реалії вимагають зміщення акценту на автономію фахівця. Методи самостійної ідентифікації симптомів стають пріоритетними. Це пояснюється тим, що в умовах війни зовнішні ресурси підтримки (супервізори, психологи) часто є перевантаженими або недоступними. Відтак, надання соціальному працівнику інструментів для «самоаудиту» емоційного стану є найбільш життєздатною формою профілактики в кризових умовах.

У ситуації, коли зовнішня підтримка недоступна, вирішального значення набувають індивідуальні техніки, які ми пропонуємо розділити на когнітивні та психофізіологічні:

А. Когнітивні техніки (Критичне мислення).

Використання технік когнітивного контролю та методів критичного мислення для аналізу стресових ситуацій дозволяє раціоналізувати емоційний досвід та уникнути когнітивних викривлень (наприклад, «надмірного узагальнення» професійних невдач). Використання таких аналітичних інструментів долає стресовий досвід [1, с. 42, 45]. До них належать:

– Техніка «5 чому?»: дозволяє дійти до першопричини роздратування або втоми, відсікаючи поверхневі емоційні реакції;

– Інструменти «Лупа. Дзеркало. Ваги»: фахівець аналізує ситуацію через «лупу» (деталізація фактів), «дзеркало» (рефлексія власного внеску) та «ваги» (оцінка реальних можливостей і ресурсів);

– Робота з упередженнями: ідентифікація когнітивних викривлень (наприклад, «я повинен врятувати всіх») та зміна їх на конструктивні установки.

Б. Психофізіологічні техніки саморегуляції. Йдеться про інструменти дихальної гімнастики, м'язової релаксації та візуалізації [4]. В умовах хронічного стресу ці форми дозволяють оперативно відновити енергетичний баланс за рахунок технік зниження рівня кортизолу та м'язової напруги:

– Квадратне дихання: техніка (вдих – затримка – видих – затримка на 4 рахунки), що дозволяє швидко вийти зі стану гострого стресу та нормалізувати серцебиття;

– Прогресивна релаксація за Е. Джекобсоном: послідовне напруження та розслаблення груп м'язів для подолання «м'язового панцира» стресу – напруження (5–7 секунд) і подальше глибоке розслаблення м'язів на видиху в наступній послідовності: стопи -> гомілки -> стегна -> сідниці -> живіт -> руки -> плечі -> шия -> обличчя.

– Техніки заземлення: зосередження на п'яти фізичних відчуттях у моменті, що дозволяє «повернутися в реальність» при емоційному перевантаженні.

В. Розробка індивідуального плану відновлення (Self-Care Plan). Форма роботи, за якої соціальний працівник створює власний алгоритм «емоційної гігієни», що включає хобі, спорт, обмеження інформаційного потоку та підтримку соціальних зв'язків поза роботою.

Це підсумкова форма самопомоги, за якої фахівець самостійно формує «карту ресурсів». План базується на концепції емоційної гігієни та включає:

– Ритуали завершення робочого дня;

– Методи інформаційної детоксикації (обмеження новин та соцмереж);

– Планування фізичної активності та якісного сну.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Водночас, аналіз теоретичних джерел дозволяє стверджувати, що форми профілактики мають відрізнятися залежно від посадової ролі. Для рядових працівників пріоритетними є індивідуальні техніки самопомоги та групова підтримка (балінтівські групи). Для менеджерів та експертів (кураторів) акцент зміщується на розвиток навичок антикризового управління, супервізю та запобігання власному «вигоранню від відповідальності за команду».

На жаль, весь сучасний інструментарій може виявитися безсилим запобігти професійному вигоранню соціальних працівників в особливо складних професійних ситуаціях. Йдеться про роботу з клієнтами, які мають страшний досвід – полон, тортури, травми війни. В таких випадках необхідно інтегрувати в діяльність соціальних працівників експертизу зовнішніх фахових професіоналів (ГО «Форпост» та інших).

При аналізі та систематизації наявних методів профілактики професійного вигорання варто зазначити, що згідно з сучасними європейськими стандартами (EU-OSHA, 2024) та підходами, існує й наступна класифікація:

1. Первинна профілактика (організаційний рівень):

Управлінська відповідальність: Керівник організації має створювати умови для «емоційного відпочинку» персоналу, що включає нормування робочого дня, впровадження гнучких графіків та забезпечення фізичної безпеки працівників.

Супервізія: Найбільш дієвий інструмент, що передбачає відкритий діалог між фахівцем та наставником для з'ясування слабких сторін та розвитку потенціалу.

Інформаційна підтримка: Створення «куточків психологічного розвантаження» та ведення колонок на офіційних сайтах щодо методів самопомоги.

2. Вторинна профілактика (груповий рівень):

Тренінгові технології: Проведення соціально-психологічних тренінгів із розвитку стресостійкості, емоційного інтелекту та навичок самоменеджменту.

Групи підтримки (Балінтівські групи): Колективне обговорення складних випадків із практики, що дозволяє зняти емоційну напругу та знайти нові професійні рішення.

Зовнішні ресурси: Залучення спеціалізованих програм від громадських організацій, які фокусуються на реабілітації із залученням професіоналів допоміжних професій.

3. Третинна профілактика (індивідуальний рівень):

Ресурсний підхід Н. Пезешкіана: Навчання фахівців гармонізації чотирьох сфер життя (тіло/здоров'я, діяльність/робота, контакти/сім'я, сенси/майбутнє), що дозволяє людині самостійно відновлювати свій ресурс через хобі, спорт або духовні практики.

Самоменеджмент: Розвиток уміння реально оцінювати власні можливості та відокремлювати роботу від особистого життя.

Психогігієна: Дотримання режиму сну, інформаційна детоксикація та використання технік м'язової релаксації.

Крім того, в гуманітарній сфері має працювати ще й Державний рівень, зокрема – шляхом підвищення престижу професії, матеріальні та соціальні гарантії для соціальних працівників (в тому числі, гідний рівень оплати праці).

Результати проведеного аналізу виявлених методів та форм профілактики професійного вигорання в соціальній роботі систематизовано та представлено в таблиці 1.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Таблиця 1

Методи та форми профілактики професійного вигорання в соціальній роботі

Рівні	Методи	Функції	Форми	Цільова аудиторія
Державний	Законотворення, бюджетування та регулювання	Підвищення престижу професії, чіткі правила соціальної роботи	Соціальні гарантії, ресурсне забезпечення, гідні умови та оплата праці, фахові консультації до змін в законодавстві	Всі категорії працівників соціальної сфери
Організаційний	Управлінська стратегія	Ефективне застосування ресурсів, збереження кадрового потенціалу	Розвиток навичок антикризового управління	Керівний склад соціальних організацій та установ
	Психогігієна праці	Забезпечення базового мінімуму для функціонування без вигорання	Створення умов для фізичної безпеки; Нормування навантаження; Можливості фізичного і психологічного розвантаження; Сприяння "Цифровому відключенню"	Соціальні працівники
	Просвітництво	Інформаційна підтримка	Тренінгові технології (лекторії, семінари тощо), інформаційні платформи та ресурси	Соціальні працівники
	Супервізія	Адміністративна, навчальна, підтримуюча	Індивідуальна, групова, дистанційна	Лінійні керівники, соціальні працівники
Груповий	Групи підтримки	Запобігання дегуманізації та деперсоналізації	Колективні обговорення складних випадків	Соціальні працівники
	Зовнішня експертиза	Надання фахової допомоги	Консультації щодо роботи з клієнтами в особливо тяжких випадках вузько-профільної спеціалізації	Соціальні працівники, лінійні керівники
Індивідуально-особистісний	Самоменеджмент	Забезпечення власної ефективності	Самоаудит; Самодіагностика; Самодопомога; Індивідуальний план відновлення; Алгоритм "емоційної гігієни" та інше	Лінійні керівники, соціальні працівники
	Персональний розвиток	Актуалізація та отримання нових знань з метою відповідності вимогам часу	Розвиток емоційного інтелекту; Когнітивні техніки (критичне мислення тощо); Психофізичні практики та інше	Лінійні керівники, соціальні працівники

Профілактику професійного вигорання соціальних працівників слід забезпечувати комплексно на всіх рівнях. Водночас, без впровадження загальнодержавних дієвих механізмів матеріальної підтримки існує високий ризик втрати кадрового потенціалу соціальної сфери України в умовах тривалої кризи.

Висновки та перспективи подальших наукових досліджень. Сучасна система профілактики професійного вигорання в соціальній роботі еволюціонує від пасивного спостереження до активного просвітництва. Аналіз методів та форм профілактики свідчить, зокрема, про необхідність переходу від епізодичних заходів до системного навчання фахівців навичкам самодіагностики. Надання соціальному працівнику інструментів для самостійної ідентифікації симптомів вигорання через розвиток критичного мислення та емоційного інтелекту може стати найбільш перспективним шляхом збереження професійного здоров'я в період тривалої кризи за умови гідної державної підтримки статусу професії та застосування належних профілактичних заходів на організаційному рівні. Цей підхід закладено в основу експериментальної методики, яка потребує апробування і є продовженням теоретичного дослідження.

Результати дослідження можуть бути застосовані в процесі загально теоретичної і спеціальної підготовки майбутніх соціальних працівників / соціальних педагогів у ЗВО, в роботі Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, профільних НУО.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко В. В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні. Харків: Основа, 2000. 120 с.
2. Босько В. В. Психологічне благополуччя та професійне вигорання психологів сектору безпеки в умовах воєнного стану. *Перспективи та інновації науки*. 2023. № 11 (29). С. 518–528.
3. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. № 12 (2022) С.24–32 URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/download/21436/19985/>. (дата звернення 28.12.2025)
4. Всеукраїнська програма ментального здоров'я «Ти як?». Психологічна підтримка на робочому місці : URL: <https://howareu.com>. (дата звернення 20.03.2026).
5. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4, No. 2. С. 46–62. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>. (дата звернення 20.03.2026).
6. Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників. Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі: матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції (2 листопада 2022 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 20-22. URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/38617/1/Zyrael Savelyk Conf Susp.pdf>. (дата звернення 26.04.2026).
7. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. Психологічне здоров'я та професійне вигорання персоналу організацій в умовах війни : монографія. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2023. 240 с.
8. Карпенко О.Г. Методи соціальної роботи як складова успішної професійної діяльності соціального працівника *Ввічливість. Humanitas*. 2023. 4 (4). с. 18-24. doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.4.3>. (дата звернення 26.04.2026).
9. Карпенко О. Г. Формування професійної компетентності соціального працівника як однієї із умов успішної практичної діяльності. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління*. 2007. № 6. С. 32–39. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3946/Karpenko.pdf?sequence=1>. (дата звернення 26.04.2026)
10. Особливості професійного вигорання викладачів ЗВО в умовах тривалої війни: результати моніторингу (2022–2025) / БДПУ. *Науковий вісник Бердянського державного педагогічного університету. Серія: Педагогіка*. 2025. Вип. 1. С. 112–124.
11. Пезешкіан Н. Торговець і папуга. Східні історії в позитивній психотерапії / пер. з нім. Київ : Видавництво Жупанського, 2011. 196с.
12. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ "КПІ". Політологія. Соціологія. Право*. 2011. № 3 (11). С. 103–107.
13. Савельчук І.Б., Мельник А.Є. Особливості підвищення самоефективності фахівців державних і приватних громадських організацій у сфері соціальної підтримки молоді. Психологія і соціальна робота у XXI столітті: зб. наук. матеріалів II Міжнарод. наук.-практ. форуму (20-22 листопада 2024 р., м. Полтава). Полтава, 2024. С.477-480. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/2024.pdf>. (дата звернення 26.04.2026).
14. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27– 31.
15. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases : World Health Organization. Geneva, 2019. URL: www.who.int (дата звернення 20.03.2026).
16. Freudenberg H. J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 1974. 30, 1. P. 159–165.
17. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 1981. Vol. 2, No. 2. P. 99–113.
18. Psychosocial risks and mental health at work: guide for prevention and management. *European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA)*. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2024. 62 p.

19. Stoyanova S., Afrikanov L. Burnout as a Social and Organizational Virus: New Perspectives on Prevention. *Journal of Applied Psychology and Business*. 2023. Vol. 9, No. 1. P. 1–15.

REFERENCES

1. Boiko, V. (2000). Syndrom «emotsiinoho vyhorannia» v profesiinomu spilkuванні [Burnout syndrome in professional communication]. *Osnova*. [in Ukrainian].
2. Bosko, V. (2023). Psykholohichne blahopoluchchia ta profesiine vyhorannia psykholohiv sektoru bezpeky v umovakh voiennoho stanu [Psychological well-being and professional burnout of security sector psychologists under martial law]. *Perspektyvy ta innovatsii nauky*. (11), 518–528. [in Ukrainian].
3. Butylina, O., & Buhai, K. (2022). Profesiine vyhorannia fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty v umovakh voiennoho stanu [Professional burnout of social work specialists under martial law]. *SOCIOPROSTIR: mizhdystsyplinarnyi elektronnyi zbirnyk naukovykh prats z sotsiologii ta sotsialnoi roboty*, (12), 24–32. URL: karazin.ua. [in Ukrainian].
4. All-Ukrainian Mental Health Program "How are you?". (n.d.). Psykholohichna pidtrymka na robochomu misti [Psychological support in the workplace]. URL: <https://howareu.com>. [in Ukrainian].
5. Hlavatska, O. (2017). Osoblyvosti profesiinoho vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv [Peculiarities of professional burnout of social workers]. *Social Work and Education*. 4(2), 46–62. URL: uran.ua. [in Ukrainian].
6. Horbenko, A. S., & Savelchuk, I. B. (2022). Chynnyky vplyvu syndromu profesiinoho vyhorannia na uspishnist diialnosti sotsialnykh pratsivnykiv [Factors influencing the impact of burnout syndrome on the effectiveness of social workers' activities]. In *Suspilstvo i osobystist u suchasnomu komunikatsiinomu dyskursi: materialy IV Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii (2 lystopada 2022 r.)* (pp. 20–22). Zaporizhzhia: NU «Zaporizka politehnika». URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/38617/1/Zyravel_Savelyk_Conf_Susp.pdf. [in Ukrainian].
7. Karamushka, L. M., Bondarchuk, O. I., & Hrubii, T. V. (2023). Psykholohichne zdorovia ta profesiine vyhorannia personalu orhanizatsii v umovakh viiny [Psychological health and professional burnout of organization personnel in war conditions]. *Instytut psykholohii imeni H. S. Kostiuksa NAPN Ukrainy*. [in Ukrainian].
8. Karpenko, O. (2023). Metody sotsialnoi roboty yak skladova uspishnoi profesiinoi diialnosti sotsialnoho pratsivnyka [Methods of social work as a component of the successful professional activity of a social worker]. *Vvichlyvist. Humanitas*. 4. C. 18-24. doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.4.3>. [in Ukrainian].
9. Karpenko, O. (2007). Formuvannia profesiinoi kompetentnosti sotsialnoho pratsivnyka yak odniiei iz umov uspishnoi praktychnoi diialnosti. [Formation of professional competence of a social worker as one of the conditions for successful practical activity]. *Naukovyi chasopys NPU imeni M.P.Drahomanova. Seria 11. Sotsiologhiia. Sotsialna robota. Sotsialna pedahohika. Upravlinnia*. 6. 32–39. Retrieved from : <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3946>. Karpenko. pdf?sequence=1. [in Ukrainian].
10. Berdiansk State Pedagogical University. (2025). Osoblyvosti profesiinoho vyhorannia vykladachiv ZVO v umovakh tryvaloï viiny: rezultaty monitorynhu (2022–2025) [Peculiarities of professional burnout of higher education teachers in a long-term war: monitoring results (2022–2025)]. [in Ukrainian].
11. Peseschkian, N. (2011). Torhovets i papuha. Skhidni istorii v pozytyvniï psykhoterapiï [The Merchant and the Parrot. Oriental Stories in Positive Psychotherapy] (Trans. from German). Vydavnytstvo Zhupanskoho. [in Ukrainian].
12. Romanovska, O. V., & Nabilska, Ye. M. (2011). Prychyny ta osoblyvosti proiavu syndromu «profesiinoho vyhorannia» v sotsialnykh pratsivnykiv [Causes and features of the manifestation of the "professional burnout" syndrome in social workers]. *Visnyk NTUU "KPI". Politolohiia. Sotsiologhiia. Pravo*, (3), 103–107. [in Ukrainian].
13. Savelchuk, I., & Melnyk, A. (2024). Osoblyvosti pidvyshchennia samoefektyvnosti fakhivtsiv derzhavnykh i pryvatnykh hromadskykh orhanizatsii u sferi sotsialnoi pidtrymky molodi [Features of increasing self-efficacy of specialists of state and private public organizations in the field of youth social support]. In *Psykholohiia i sotsialna robota u XXI stolitti: zbirnyk naukovykh materialiv II*

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Mizhnarodnoho naukovo-praktychnoho forumu (20–22 lystopada 2024 r., Poltava) (pp. 477–480). Poltava. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/2024.pdf>.

14. Yatsenko, L. V., & Perkhailo, N. A. (2021). Henderni osoblyvosti profesiinoho vyhoriannia fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty [Gender characteristics of professional burnout of social work specialists]. *Habitus*, (25), 27–31. [in Ukrainian].

15. World Health Organization. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. URL: who.int

16. Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burn-Out. Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.

17. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.

18. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2024). Psychosocial risks and mental health at work: guide for prevention and management. Publications Office of the European Union.

19. Stoyanova, S., & Afrikanov, L. (2023). Burnout as a Social and Organizational Virus: New Perspectives on Prevention. *Journal of Applied Psychology and Business*, 9(1), 1–15.

Конфлікт інтересів. Автори повідомляють про відсутність конфлікту інтересів.

Фінансування. Дослідження виконано без залучення зовнішнього фінансування.

Доступність даних. Дослідження не передбачало використання окремих наборів даних.

Використання інструментів штучного інтелекту. Під час підготовки рукопису автори використовували OpenAI. (2026) Chat GPT (Versiia 5.4.) [Velyka movna model] з метою виявлення додаткових джерел для дослідження. Усі результати були перевірені та відредаговані авторами, які несуть повну відповідальність за зміст публікації.

Подяки. Автори висловлюють подяку І.О.Ратушному, Заслуженому працівнику соціальної сфери України, директору ХБФ «Хесед Бешт», за консультаційну допомогу та всебічне сприяння в проведенні дослідження.

Дата першого надходження статті до видання – 27.04.2026 р.

Дата прийняття статті до друку після рецензування – 11.05.2026

Дата публікації (оприлюднення) – 19.05.2026