ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра реабілітаційних технологій

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»

«ТЕХНОЛОГІЇ ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ»

Здобувача освіти:
Цинкатарук Дмитро Олексійович

Науковий керівник:
Омельченко Олена Валеріївна

Рецензент:
к.пед.н., доц. Фуштей О.В.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол № 10 від «20» травня 2026 р.
Завідувач кафедри _____ Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП……. 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ ……. 6
1.1 Професійне вигорання як соціально-психологічний феномен…… 6
1.2 Чинники виникнення професійного вигорання у соціальних працівників 12
1.3 Технології запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі….. 16
Висновки до 1 розділу……... 22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ ТА ЗАХОДИ ЙОГО ЗАПОБІГАННЯ ……. 25
2.1 Загально-організаційна характеристика ГО «Паросток» та розробка програми емпіричного дослідження за темою кваліфікаційної роботи …..... 25
2.2 Аналіз стану та рівня професійного вигорання соціальних працівників, залучених до реалізації соціальних проєктів ……. 33
2.3 Обґрунтування змісту та структури соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників…….. 48
Висновки до 2 розділу……... 54
ВИСНОВКИ ……. 56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…… 59
ДОДАТКИ …….. 64

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена тим, що професійна діяльність соціальних працівників належить до тих видів праці, які пов’язані з високим рівнем емоційного напруження, постійною міжособистісною взаємодією, відповідальністю за добробут інших людей та необхідністю швидко реагувати на складні життєві обставини клієнтів. У процесі реалізації соціальних проєктів це навантаження ще більше посилюється через багатозадачність, обмеженість ресурсів, чіткі часові рамки, потребу дотримання вимог донорів і партнерів, а також необхідність досягнення конкретних соціальних результатів у стислі терміни. За таких умов ризик професійного вигорання істотно зростає, що негативно впливає не лише на психологічний стан фахівця, а й на якість соціальних послуг, ефективність командної взаємодії та загальну результативність проєктної діяльності.

Особливої ваги ця проблема набуває в умовах суспільної нестабільності, зростання кількості вразливих груп населення та підвищення запиту на професійну соціальну підтримку. Соціальні працівники, залучені до реалізації соціальних проєктів, часто працюють у ситуаціях хронічного стресу, емоційного виснаження та психологічного перевантаження, що потребує не лише констатації проблеми, а й пошуку дієвих шляхів її попередження. Саме тому дослідження технологій запобігання професійному вигоранню є важливим як у теоретичному, так і в практичному вимірах, оскільки дає змогу обґрунтувати комплекс ефективних заходів підтримки фахівців, збереження їхнього професійного ресурсу, підвищення стресостійкості та забезпечення більш сталої й результативної реалізації соціальних проєктів.

Аналіз наукових досліджень і публікацій засвідчує, що в сучасній українській науковій думці достатньо ґрунтовно висвітлено загальнотеоретичні засади соціальної роботи, особливості надання соціальних послуг, проєктну діяльність, міжсекторну взаємодію, інноваційні моделі допомоги, консультування, супервізію та психосоціальну підтримку різних категорій

отримувачів послуг, що відображено у працях О. Безпалько, А. Капської, О. Купенко, Л. Тюпті, А. Войтовської, Г. Давиденко, А. Поляничко, О. Сільвестрової, В. Суліцького та інших авторів. Водночас опрацювання наведених джерел дає підстави стверджувати, що проблема саме технологій запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів ще не отримала достатньо цілісного й комплексного висвітлення, оскільки науковці переважно зосереджуються або на загальних питаннях організації соціальної роботи, або на окремих інструментах професійної підтримки фахівців, тоді як потреба в системному обґрунтуванні профілактичних технологій в умовах високого проєктного навантаження залишається актуальною.

Мета полягає у комплексному дослідженні технологій запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів, виявленні особливостей прояву цього явища в умовах проєктної діяльності та обґрунтуванні соціального проєкту, спрямованого на його профілактику.

Завдання кваліфікаційної роботи:

1. Розкрити сутність професійного вигорання як соціально-психологічного феномену та визначити основні чинники його виникнення у соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів.
2. Охарактеризувати технології запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі та обґрунтувати їх значення для збереження професійної ефективності соціальних працівників.
3. Проаналізувати стан і рівень професійного вигорання соціальних працівників, залучених до реалізації соціальних проєктів.
4. Обґрунтувати зміст і структуру соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів.

Об’єкт – процес професійної діяльності соціальних працівників у межах реалізації соціальних проєктів, у якому виникають ризики професійного вигорання.

Предмет – зміст, форми, методи та технології запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів.

Методи дослідження. Аналіз наукової літератури, історичних даних, а також сучасних практик соціальної роботи. В роботі використані порівняльний аналіз, систематизація та узагальнення існуючих підходів до професійного вигорання соціальних працівників. Емпіричне дослідження проведено з використанням авторського опитувальника «Професійне навантаження, ознаки вигорання та практики запобігання вигоранню у проєктній діяльності», Експрес-анкета для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання та напівструктуроване інтерв’ю.

Емпіричною базою дослідження було обрано 20 соціальних працівників, що різною мірою залучені до реалізації соціальних проєктів на ГО «Паросток».

Публікації. За результатами дослідження опубліковано статті у науково-практичному журналі «Подільський науковий вісник» № 1 2026 року на тему: «Технології запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у контексті проєктної діяльності»

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменування) та 3 додатки. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 58 сторінок комп’ютерного тексту, містить 7 таблиць і 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ

1.1 Професійне вигорання як соціально-психологічний феномен

Професійне вигорання у сучасній науковій літературі розглядається як складне соціально-психологічне явище, що виникає внаслідок тривалого перебування фахівця в умовах інтенсивного емоційного напруження, високої відповідальності, постійної включеності у проблеми інших людей та необхідності зберігати професійну ефективність у стресогенному середовищі. Особливо характерним воно є для професій типу людина – людина, до яких належить і соціальна робота, оскільки її зміст безпосередньо пов’язаний із наданням допомоги, підтримки, консультуванням, супроводом клієнтів у складних життєвих обставинах. У таких умовах спеціаліст не лише виконує професійні функції, а й постійно залучається до емоційно насиченої взаємодії, що потребує значних внутрішніх ресурсів, емпатії, витримки та психологічної стійкості. Якщо це навантаження є тривалим, нерівномірним і не супроводжується належною підтримкою та відновленням, формується стан, який у науковому дискурсі визначається як професійне вигорання.

Водночас професійне вигорання не можна ототожнювати лише зі звичайною втомою чи тимчасовим зниженням працездатності. Йдеться про більш глибокий і стійкий деструктивний стан, який охоплює емоційну, мотиваційну, когнітивну та поведінкову сфери особистості. Його проявами стають емоційне виснаження, внутрішнє спустошення, зниження інтересу до професійної діяльності, формальне ставлення до виконання обов’язків, погіршення комунікації з клієнтами, колегами та партнерами, а також зменшення відчуття власної професійної компетентності й результативності. Унаслідок цього страждає не лише психологічне благополуччя працівника, а й якість наданих соціальних послуг, ефективність професійної взаємодії та загальна

результативність соціальної роботи. Саме тому професійне вигорання посідає важливе місце у системі психологічних, соціально-трудових і професійно-етичних проблем, оскільки воно зачіпає як особистість фахівця, так і функціонування установи або проєктної команди в цілому.

Наукове осмислення цього феномену активно розвивалося у працях зарубіжних і вітчизняних дослідників. Одним із перших поняття вигорання почав використовувати Г. Фройденбергер, який звернув увагу на стан виснаження у фахівців допоміжних професій. Подальший розвиток проблема отримала у працях К. Маслач [41], яка розглядала професійне вигорання як синдром, пов’язаний із хронічним професійним стресом, і виокремила його ключові компоненти, зокрема емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Значний внесок у дослідження цього явища зробив також А. Пайнс [42] та інші зарубіжні автори, які аналізували причини, механізми формування та наслідки вигорання у представників соціономічних професій.

У вітчизняній науці проблема професійного вигорання розглядається в контексті професійної деформації, стресу, психологічного виснаження та збереження професійного здоров’я фахівця. Українські дослідники зосереджують увагу на специфіці прояву цього явища у педагогів, психологів, медичних і соціальних працівників, підкреслюючи, що в умовах високого соціального навантаження, кризових суспільних змін і постійної роботи з людськими проблемами ризик вигорання суттєво посилюється. Це дає підстави розглядати професійне вигорання не лише як індивідуальну психологічну проблему, а і як важливий індикатор стану професійного середовища та організації праці.

Професійне вигорання проходить через три основні етапи. На першому, початковому етапі, симптоми вигорання проявляються періодично і легко зникають після відпочинку. Людина відчуває потребу в релаксації та відновленні сил. На другому етапі симптоми стають більш стійкими, і відпочинок вже не приносить такого очікуваного ефекту. Навіть після вихідних і повноцінного сну

людина відчуває втому. На третьому, найважчому етапі, вигорання супроводжується серйозними фізичними та психічними проблемами, такими як депресія та соматичні захворювання. На цьому етапі самостійно впоратися з проблемою стає практично неможливо, і необхідна допомога фахівців.

Багато людей плутають вигорання зі звичайним стресом або й навіть з депресією. Однак, ці стани мають суттєві відмінності. Вигорання, зазвичай, пов'язане саме з хронічними перенапруженнями на роботі або в іншій сфері життя і проявляється у вигляду того самого емоційного виснаження, деперсоналізацією і так далі. Стрес є, реакцією на певні зовнішні подразники і може проявлятися як фізичним, так і психологічними симптомами. Депресія вже йде як розлад, який впливає на всі сфери життя, і характеризується постійним відчуттям смутку, та й взагалі втратою сенсу життя.

Розуміння симптомів професійного вигорання є лише першим кроком для подолання цієї проблеми. Що б ефективно боротися з вигоранням, необхідно розуміти його причини.

Вигорання – це наслідок накопиченої втоми та розчарування, що виникає в результаті негативних подій та проблем. Часто це відбувається внаслідок психологічного навантаження протягом певного періоду часу, коли людина немає належної підтримки. В людини виникає відчуття, ніби вона опинилася в пастці, все супроводжується станом безвиході і пригнічення.

Основною причиною вигорання є взаємодія зовнішніх (пов'язаних з роботою) та внутрішніх (особистісних) факторів [34].

Наприклад, до зовнішніх факторів відносять:

- постійна концентрація уваги, що призводить до перенапруження.
- надмірне робоче навантаження, конфлікти, хибна оцінка результатів роботи, нечіткі посадові інструкції.
- зменшення мотивації щодо професійної діяльності, часто повторювальна робота, низька заробітна плата.

До внутрішніх факторів відносять:

- власні завищені очікування щодо роботи.

- відсутність необхідних навичок.
- особисте сприйняття роботи, сильне співпереживання проблемами клієнтів.
- невміння підтримувати власний емоційний та психологічний баланс.

Що стосується спеціалістів з соціальної роботи, то з одного боку, такі риси, як співчуття та емпатія, є важливими і необхідними в роботі. Однак, з іншого боку, ці ж якості можуть сприяти підвищенню емоційного стресу, що в кінцевому результаті може призвести до професійного вигорання.

Через постійне навантаження та необхідність підтримувати клієнтів і бути залученими до їх проблем, можуть виснажувати внутрішні ресурси фахівців. Без належної підтримки, саморефлексії, все це призводить до втоми, і це впливає не лише на ефективність людини, як спеціаліста, а в загальному на психологічний стан цієї людини.

На основі розглянутого можна зазначити, що професійне вигорання – це явище, яке впливає на різні аспекти здоров'я: психічне, фізичне та моральне. У результаті тривалого стресу, емоційного виснаження та відчуття безсилля перед проблемами, з якими стикаються фахівці соціальної роботи, професійне вигорання стає серйозною загрозою.

Для зменшення вигоранню серед спеціалістів, потрібно розуміти його причини, які поєднують як і зовнішні, такі як значне навантаження та відсутність підтримки, так і внутрішні фактори, такі як завищені очікування та емоційне переживання проблеми клієнтів. Важливо забезпечувати соціальних працівників необхідною підтримкою, можливістю до саморефлексії для відновлення емоційного балансу фахівця.

Важливим аспектом розгляду професійного вигорання є аналіз його внутрішньої структури, оскільки це явище має складний багатокомпонентний характер і проявляється не одномоментно, а поступово, у процесі тривалого професійного перевантаження. У науковій літературі найбільш поширеним є підхід, відповідно до якого професійне вигорання охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих професійних досягнень.

Емоційне виснаження виявляється у відчутті внутрішнього спустошення, зниженні емоційного тонусу, втраті сил і нездатності повноцінно включатися у професійну взаємодію. Деперсоналізація характеризується формуванням відстороненого, формального або навіть негативного ставлення до клієнтів, коли допомога починає сприйматися не як ціннісна професійна діяльність, а як обтяжливий обов'язок. Редукція професійних досягнень проявляється у зниженні віри у власну компетентність, сумнівах щодо результативності своєї праці та поступовій втраті відчуття професійної значущості [5].

Професійне вигорання розвивається поетапно, переходячи від початкового напруження та надмірної залученості до стадії стійкого виснаження, а згодом до глибшої професійної деформації. На ранніх етапах фахівець може демонструвати надмірну відповідальність, високий рівень самовіддачі, прагнення постійно контролювати ситуацію та допомагати понад власні можливості. Проте за відсутності відновлення, підтримки та балансу між витратами й ресурсами така активність поступово змінюється хронічною втомою, емоційною дратівливістю, зниженням інтересу до роботи й психологічним дистанціюванням. Надалі посилюються ознаки професійного виснаження, з'являється байдужість до результатів праці, знижується здатність до співпереживання, а професійна діяльність дедалі частіше виконується механічно, без внутрішньої включеності.

Симптоми професійного вигорання охоплюють кілька взаємопов'язаних рівнів. На емоційному рівні вони проявляються у пригніченості, апатії, тривожності, емоційній нестабільності, дратівливості та відчутті спустошення. На когнітивному рівні спостерігаються труднощі з концентрацією уваги, зниження здатності до аналізу ситуації, негативізація професійного досвіду, песимістичне сприйняття власної роботи та сумніви у професійній доцільності зусиль. На поведінковому рівні вигорання може виявлятися в униканні професійних контактів, формалізації спілкування, зниженні ініціативності, порушенні самоконтролю, конфліктності або відчуженні. На професійному рівні це позначається на якості виконання обов'язків, точності рішень, ефективності допомоги клієнтам, здатності до командної взаємодії та загальному рівні

професійної продуктивності. Таким чином, професійне вигорання впливає не лише на емоційний стан працівника, а й на його мислення, поведінку, професійну самооцінку та результати діяльності [31].

Наслідки цього явища мають як індивідуальний, так і професійно-соціальний характер. Для особистості фахівця вигорання означає втрату внутрішнього ресурсу, зниження задоволеності працею, погіршення психологічного благополуччя та послаблення мотивації до подальшого професійного розвитку. Для професійної діяльності воно створює ризики зниження якості соціальних послуг, ослаблення довіри у взаємодії з клієнтами, порушення командної комунікації та загального зменшення ефективності соціальної роботи. Особливо виразно це проявляється у соціальній сфері, де результат праці безпосередньо залежить від якості людського контакту, здатності до емпатії, уважності до потреб іншої людини та стійкості до складних життєвих ситуацій.

У контексті дослідження важливо підкреслити, що соціальні працівники належать до групи підвищеного ризику щодо розвитку професійного вигорання. Це пояснюється тим, що їхня діяльність пов’язана з постійною емоційною залученістю, високою моральною відповідальністю, необхідністю приймати рішення в умовах обмежених ресурсів, взаємодією з людьми у кризових ситуаціях та потребою зберігати професійну витримку навіть за значного психологічного навантаження. Соціальний працівник щоденно стикається з людським болем, втратами, конфліктами, бідністю, соціальною ізоляцією, наслідками війни та іншими складними обставинами, що потребують не лише професійної компетентності, а й значних внутрішніх емоційних витрат. Саме тому професійне вигорання у соціальній сфері слід розглядати як одну з ключових проблем професійного функціонування, що потребує своєчасного виявлення та цілеспрямованого запобігання.

1.2 Чинники виникнення професійного вигорання у соціальних працівників

Професійне вигорання соціальних працівників формується не раптово, а поступово, як наслідок тривалої дії комплексу взаємопов’язаних чинників, що охоплюють особистісну, професійну, організаційну та соціальну сфери. Це явище виникає тоді, коли вимоги професійної діяльності систематично перевищують наявні психологічні, емоційні та часові ресурси фахівця, а можливості для відновлення виявляються недостатніми. Саме тому професійне вигорання слід розглядати не як окрему випадкову реакцію на втому, а як закономірний результат тривалого дисбалансу між навантаженням і ресурсним забезпеченням професійної діяльності.

Специфіка праці соціального працівника полягає в тому, що вона безпосередньо пов’язана з постійною взаємодією з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, переживають кризу, втрату, соціальну ізоляцію, насильство, бідність, вимушене переміщення чи інші форми життєвої дестабілізації. У таких умовах фахівець не обмежується виконанням формальних посадових функцій, а постійно включається в емоційно насичену комунікацію, має бути уважним до переживань іншої людини, зберігати професійну рівновагу, демонструвати підтримку, витримку та готовність до оперативного реагування. Це вимагає значної внутрішньої мобілізації, емоційної стійкості та здатності тривалий час діяти в обставинах підвищеної психологічної напруги.

Особливо складною є та обставина, що соціальний працівник часто змушений діяти в умовах невизначеності, обмеженого часу, великого обсягу завдань і недостатніх ресурсів для повноцінного розв’язання проблем клієнта. Потреба швидко приймати рішення, поєднувати кілька професійних ролей, вести документацію, взаємодіяти з різними установами та водночас підтримувати якісний контакт із людьми поступово створює стан хронічного перевантаження. За відсутності належного відпочинку, професійної підтримки, супервізії та можливостей для психологічного відновлення така ситуація призводить до

виснаження внутрішніх ресурсів, зниження емоційної чутливості, втрати інтересу до роботи та послаблення відчуття професійної ефективності.

Причини професійного вигорання соціальних працівників слід шукати у поєднанні особливостей самої професії та тих умов, у яких вона здійснюється. Тривале перебування в атмосфері емоційного напруження, висока моральна відповідальність за результати допомоги, перевантаження, дефіцит часу та ресурсні обмеження формують підґрунтя для поступового виснаження фахівця. Саме тому дослідження чинників виникнення професійного вигорання є важливим для розуміння механізмів його розвитку та подальшого обґрунтування ефективних технологій запобігання цьому явищу [1].

Розглядаючи чинники професійного вигорання соціальних працівників, доцільно згрупувати їх за основними рівнями впливу, оскільки формування цього явища зумовлюється не одним окремим фактором, а поєднанням внутрішніх і зовнішніх обставин. Насамперед важливу роль відіграють особистісні чинники, пов’язані з індивідуальними психологічними особливостями фахівця. До них належить підвищена емоційна чутливість, через яку соціальний працівник глибоко переживає проблеми клієнтів і нерідко переносить їх у власний внутрішній досвід. Не менш значущою є схильність до надмірної відповідальності, коли працівник прагне повністю контролювати хід допомоги, відчуває провину за обставини, на які об’єктивно не може вплинути, і ставить до себе завищені вимоги. Посиленню ризику вигорання також сприяють труднощі з установленням професійних меж, низький рівень стресостійкості, перфекціонізм, невміння своєчасно відновлювати сили та звичка хронічно ігнорувати власні фізичні й емоційні потреби.

Окрему групу становлять професійні чинники, безпосередньо пов’язані зі змістом соціальної роботи. Діяльність соціального працівника передбачає постійний контакт із людськими проблемами, включеність у кризові ситуації та регулярну взаємодію з особами, які переживають втрати, травматичні події, сімейні конфлікти, насильство, бідність або соціальне відчуження. Така праця потребує не лише професійної компетентності, а й постійного співпереживання,

уважності, терпіння та готовності емоційно підтримувати іншу людину. Робота з травматичним досвідом клієнтів, висока інтенсивність комунікації, необхідність одночасно вирішувати кілька складних випадків і накопичення емоційно важких професійних ситуацій поступово виснажують внутрішній ресурс фахівця. У результаті знижується здатність до емпатії, послаблюється емоційна включеність у професійну взаємодію та зростає ризик формального ставлення до роботи [5].

Суттєвий вплив на розвиток професійного вигорання мають і організаційні чинники, які відображають умови праці соціального працівника в установі чи проєктній команді. Однією з найпоширеніших проблем є перевантаження документацією, коли значна частина робочого часу витрачається на звітність, оформлення матеріалів і бюрократичні процедури, що знижує можливість зосередитися на безпосередній допомозі клієнтам. Негативно позначаються також нечіткий розподіл обов'язків, нестача підтримки з боку керівництва, відсутність професійної супервізії, недостатнє визнання результатів праці, низький рівень матеріального стимулювання та кадровий дефіцит. Усе це посилюється напруженим режимом роботи, необхідністю виконувати великий обсяг завдань у стислий термін та вимогою досягати відчутних результатів навіть за обмежених людських, фінансових і часових ресурсів. За таких умов працівник часто перебуває у стані постійної мобілізації, що поступово перетворюється на хронічне виснаження [15].

Не менш важливими є соціальні чинники, які формують загальний контекст здійснення соціальної роботи. До них належать нестабільність суспільного середовища, поглиблення соціальних криз, зростання кількості осіб і сімей, які потребують термінової підтримки, а також загальне підвищення психологічного навантаження на фахівців допоміжних професій. В українських реаліях особливо відчутними є наслідки війни, що супроводжуються збільшенням кількості травматичних випадків, вимушеним переміщенням населення, втратою соціальних зв'язків, економічною нестабільністю та загальним зростанням напруги в суспільстві. Усе це призводить до підвищення

запиту на соціальні послуги та ускладнення професійних завдань соціального працівника. Таким чином, професійне вигорання формується під впливом цілого комплексу чинників, які взаємно посилюють один одного, а тому його профілактика потребує системного підходу, що враховує як особистісні ресурси фахівця, так і специфіку професійного, організаційного та соціального середовища.

Для узагальнення теоретичних положень щодо причин професійного вигорання соціальних працівників доцільно систематизувати основні чинники його виникнення за кількома взаємопов'язаними групами. Такий підхід дає змогу цілісно показати, що формування професійного вигорання зумовлюється не лише індивідуальними особливостями фахівця, а й специфікою професійної діяльності, умовами організації праці та впливом ширшого соціального середовища. Виокремлення особистісних, професійних, організаційних і соціальних чинників дозволяє краще зрозуміти багатофакторний характер цього явища та створює підґрунтя для подальшого обґрунтування ефективних технологій його запобігання. Узагальнену характеристику основних груп чинників виникнення професійного вигорання соціальних працівників подано в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні групи чинників виникнення професійного вигорання соціальних працівників

Група чинників	**Зміст чинників**	**Прояв у професійній діяльності соціального працівника**
Особистісні	Підвищена емоційна чутливість, надмірна відповідальність, перфекціонізм, труднощі з професійними межами, низька стресостійкість, невміння відновлюватися	Накопичення внутрішнього напруження, самовиснаження, надмірне включення в проблеми клієнтів, ігнорування власних потреб
Професійні	Постійний контакт із людськими проблемами, необхідність співпереживання, робота з	Емоційне виснаження, зниження емпатійного ресурсу, ускладнення взаємодії з

	травматичним досвідом, висока інтенсивність комунікації	клієнтами, формалізація допомоги
Організаційні	Перевантаження документацією, нечіткий розподіл обов'язків, відсутність супервізії, нестача підтримки керівництва, недостатнє визнання праці, низька оплата, кадровий дефіцит	Хронічна перевтома, зниження мотивації, незадоволеність роботою, відчуття професійної недооціненості
Соціальні	Нестабільність суспільного середовища, наслідки війни, зростання кількості кризових випадків, підвищення запиту на соціальні послуги	Посилення психологічного навантаження, збільшення складних кейсів, робота в умовах постійної соціальної напруги

Джерело: узагальнено автором на основі опрацьованої наукової літератури

Отже, наведені чинники засвідчують, що професійне вигорання соціальних працівників має багатофакторний характер і формується під впливом цілісної системи взаємопов'язаних причин. Особистісні особливості фахівця, зміст і напруженість професійної діяльності, умови організації праці та загальний соціальний контекст не діють ізольовано, а взаємно посилюють один одного, поступово виснажуючи емоційні, психологічні та професійні ресурси працівника. Саме тому запобігання професійному вигоранню потребує комплексного підходу, що має охоплювати не лише індивідуальну підтримку соціального працівника, а й удосконалення організаційних умов його діяльності, розвиток професійної підтримки та врахування сучасних суспільних викликів, які впливають на соціальну сферу.

1.3 Технології запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі

Технології запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі доцільно розглядати як цілісну систему професійно організованих дій, спрямованих на збереження психологічного благополуччя, емоційної стійкості та працездатності фахівця. У цьому контексті йдеться не про поодинокі або

ситуативні заходи, які застосовуються лише тоді, коли ознаки виснаження вже стали очевидними, а про послідовну профілактичну діяльність, що має випереджувальний характер. Необхідність такого підходу зумовлена специфікою соціальної роботи, яка передбачає постійну емоційну включеність, взаємодію з людьми у складних життєвих обставинах, високу відповідальність за якість допомоги та тривале функціонування в умовах психологічного навантаження. Саме тому технології запобігання професійному вигоранню мають бути спрямовані не лише на подолання вже наявних наслідків стресу, а й на створення таких умов професійної діяльності, за яких ризик виснаження буде мінімізований.

За своїм змістом технології запобігання професійному вигоранню охоплюють сукупність методів, форм, засобів і організаційних рішень, що сприяють зниженню впливу стресогенних чинників і підтриманню внутрішніх ресурсів соціального працівника. Вони можуть включати психологічні, педагогічні, організаційні, комунікативні та управлінські інструменти, спрямовані на розвиток навичок саморегуляції, формування стресостійкості, підвищення професійної рефлексії, забезпечення підтримки з боку колективу й керівництва, а також на створення безпечного та ресурсного професійного середовища. Отже, поняття технологій запобігання професійному вигоранню є значно ширшим, ніж окремі форми психологічної допомоги чи рекомендації щодо відпочинку, оскільки воно охоплює весь комплекс дій, що забезпечують збереження професійного ресурсу фахівця у довготривалій перспективі [1].

Сутність цих технологій полягає у своєчасному виявленні ризиків професійного виснаження, попередженні накопичення емоційної напруги та забезпеченні умов для відновлення психологічної рівноваги працівника. Їхнє призначення пов’язане не лише зі збереженням індивідуального благополуччя соціального працівника, а й із підтриманням належної якості професійної діяльності, ефективності взаємодії з клієнтами та стабільності функціонування всієї соціальної установи чи проєктної команди. У зв’язку з цим профілактика професійного вигорання повинна мати системний, безперервний і комплексний

характер, поєднуючи індивідуальні ресурси фахівця з можливостями професійної підтримки та організаційного супроводу. Лише за такої умови запобігання професійному вигоранню може бути дієвим, стійким і реально впливати на збереження професійного здоров’я соціальних працівників.

Основні групи технологій запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі доцільно розглядати на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях, оскільки саме така багаторівнева побудова дає змогу врахувати як особистісні ресурси фахівця, так і вплив професійного середовища на його психологічний стан. Найбільш наближеними до внутрішнього світу соціального працівника є індивідуальні технології, які спрямовані на розвиток саморегуляції, емоційної самодопомоги, стресостійкості, професійної рефлексії та вміння підтримувати баланс між роботою і особистим життям. Їх значення полягає в тому, що вони допомагають працівникові своєчасно усвідомлювати власний емоційний стан, регулювати рівень напруження, попереджати накопичення виснаження та зберігати професійну ефективність у складних умовах діяльності. Соціальна робота пов’язана з високим рівнем включеності у проблеми інших людей, тому без сформованих навичок самозбереження фахівець поступово втрачає здатність до конструктивної допомоги, навіть за наявності добрих професійних намірів [15].

Зміст індивідуальних технологій охоплює передусім розвиток самоспостереження і психологічної грамотності. Соціальний працівник повинен уміти розпізнавати ранні ознаки професійного виснаження, помічати зміни у власному настрої, поведінці, ставленні до клієнтів і до професійних обов’язків. Усвідомлення того, що дратівливість, апатія, хронічна втома, зниження емпатії або відчуття внутрішньої порожнечі є не просто наслідком важкого дня, а сигналами виснаження, дає змогу своєчасно вживати профілактичних заходів. Важливою складовою таких технологій є формування здорових професійних меж, коли фахівець здатний відокремлювати професійну відповідальність від особистого ототожнення з проблемами клієнта, не переносити робоче

навантаження у приватний простір і не сприймати труднощі клієнтів як власну провину.

Не менш важливим є тайм-менеджмент, який допомагає впорядковувати професійні завдання, уникати хаотичного перевантаження, реалістично планувати робочий час та знаходити можливості для відновлення. Індивідуальні технології також включають навички релаксації, самопідтримки, відновлення фізичних і психоемоційних ресурсів, дотримання режиму праці й відпочинку, а також розвиток здатності до рефлексії щодо власних переживань, труднощів і професійних досягнень [24].

Поряд з індивідуальними технологіями важливу роль у запобіганні професійному вигоранню відіграють групові технології, оскільки соціальна робота рідко здійснюється в повній ізоляції і значною мірою залежить від якості командної взаємодії. Підтримувальне професійне середовище здатне не лише знижувати емоційне навантаження, а й зміцнювати відчуття приналежності, значущості та професійної безпеки. До таких технологій належать взаємопідтримка в колективі, командна рефлексія, інтервізія, тренінги емоційної компетентності, групи психологічного розвантаження та професійне обговорення складних випадків. Взаємопідтримка в колективі створює умови, за яких працівник не залишається наодинці зі своїми переживаннями, а може поділитися труднощами, отримати розуміння, пораду або емоційну підтримку від колег. Командна рефлексія сприяє осмисленню спільного досвіду, аналізу складних професійних ситуацій та виробленню більш конструктивних способів реагування на стресогенні обставини. Тренінги емоційної компетентності допомагають розвивати здатність краще розуміти власні емоції та емоції інших, знижувати рівень конфліктності, покращувати якість спілкування і зберігати психологічну стійкість у міжособистісній взаємодії [31].

Особливе місце серед групових технологій посідає інтервізія як форма професійного обговорення складних випадків між колегами на засадах рівності, взаємної підтримки та колективного пошуку рішень. Її цінність полягає в тому, що вона поєднує професійний аналіз із психологічним розвантаженням, дозволяє

побачити ситуацію з різних позицій, знизити рівень внутрішнього напруження та уникнути ізоляції у переживанні професійних труднощів. Через інтервізію соціальні працівники можуть не лише отримувати нові професійні орієнтири, а й відновлювати впевненість у власній компетентності. Водночас групові форми роботи дають змогу нормалізувати переживання, показати, що труднощі, емоційні реакції та втома є зрозумілими у напруженій професійній діяльності, а не свідчать про особисту слабкість фахівця [35].

Окрему і надзвичайно важливу групу становлять організаційні технології, оскільки саме умови праці часто визначають, чи матиме соціальний працівник достатньо ресурсів для виконання своїх обов'язків без хронічного виснаження. До таких технологій належать створення сприятливих умов праці, чіткий розподіл функцій, реалістичне навантаження, професійна підтримка з боку керівництва, наявність супервізії, визнання результатів праці, формування безпечного психологічного клімату в колективі. Якщо організація забезпечує зрозумілі правила роботи, справедливий розподіл завдань, можливість професійного зростання, відкриту комунікацію та підтримку у складних ситуаціях, ризик професійного вигорання суттєво знижується. Натомість хаотичне планування, перевантаження, невизначеність ролей, постійний дефіцит ресурсів і відсутність зворотного зв'язку створюють середовище, у якому навіть мотивований працівник швидко виснажується. Організаційні технології мають особливе значення ще й тому, що вони забезпечують не ситуативну допомогу окремим працівникам, а формують стійкі умови професійного благополуччя для всього колективу [37].

Серед спеціальних технологій запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі особливої уваги потребують супервізія, інтервізія, психологічне консультування, професійне навчання та підвищення кваліфікації. Найбільш значущою серед них є супервізія, яка виконує не лише контрольну, а й підтримувальну, профілактичну та розвивальну функцію. Вона допомагає соціальному працівнику осмислювати складні випадки, аналізувати власні реакції, розмежовувати професійні та особисті переживання, знижувати

емоційне напруження та зберігати професійну позицію. Супервізія створює безпечний простір для обговорення труднощів, помилок, сумнівів і професійних дилем, що є особливо важливим у роботі з кризовими категоріями клієнтів. Психологічне консультування, своєю чергою, сприяє глибшому усвідомленню індивідуальних причин виснаження, допомагає формувати стратегії самопідтримки й подолання стресу. Професійне навчання та підвищення кваліфікації виконують не лише освітню, а й профілактичну функцію, адже розширення знань, удосконалення навичок і відчуття професійного розвитку посилюють впевненість працівника у власній компетентності та знижують відчуття безсилля перед складними ситуаціями [36].

Не менш значущими у профілактиці професійного вигорання є організаційна культура, професійна етика, командна взаємодія та інституційна турбота про благополуччя працівників. Організаційна культура, заснована на повазі, підтримці, відкритості й справедливості, створює умови для психологічної безпеки та знижує ризик емоційного виснаження. Професійна етика допомагає зберігати чіткі орієнтири у взаємодії з клієнтами та колегами, запобігає професійному розмиттю меж і сприяє усвідомленому ставленню до власної ролі. Командна взаємодія підсилює відчуття включеності, допомагає розподіляти відповідальність і не допустити ізоляції працівника у складних випадках. Інституційна турбота про працівника проявляється у створенні умов для відпочинку, відновлення, професійного зростання, психологічної підтримки та людяного ставлення до персоналу як до ключового ресурсу організації.

Таким чином, ефективність запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі визначається не окремим методом, а гармонійним поєднанням індивідуальних, групових і організаційних технологій. Особистісні ресурси фахівця мають важливе значення, однак без зовнішньої професійної та інституційної підтримки вони швидко виснажуються. Саме тому найбільш результативними є комплексні технології профілактики, які одночасно сприяють розвитку саморегуляції працівника, зміцненню колективної підтримки та удосконаленню організаційного середовища. Такий підхід дозволяє не лише

знижувати ризик професійного вигорання, а й підтримувати стабільність, гуманістичну спрямованість та якість соціальної роботи в цілому.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі було з’ясовано, що професійне вигорання є складним соціально-психологічним феноменом, який формується внаслідок тривалого професійного напруження, хронічного емоційного перевантаження та постійного функціонування в умовах підвищеної відповідальності. Воно не зводиться до тимчасової втоми чи ситуативного зниження працездатності, а являє собою стійкий деструктивний стан, що охоплює емоційну, когнітивну, мотиваційну та поведінкову сфери особистості. Узагальнення наукових підходів дало змогу встановити, що професійне вигорання має чітко виражену структуру і проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень, а також проходить поетапний розвиток від початкового напруження до глибокого професійного виснаження й деформації.

У процесі теоретичного аналізу встановлено, що професійне вигорання має системний характер і негативно впливає не лише на психологічний стан фахівця, а й на якість виконання професійних обов’язків, характер міжособистісної взаємодії та загальну результативність соціальної роботи. Його симптоматика виявляється на кількох рівнях одночасно, зокрема в емоційному спустошенні, дратівливості, апатії, зниженні здатності до концентрації, негативізації професійного досвіду, формалізації спілкування та послабленні віри у власну професійну ефективність.

Теоретичне осмислення сутності діяльності соціального працівника дало підстави стверджувати, що представники цієї професійної групи належать до категорії підвищеного ризику щодо розвитку професійного вигорання. Це зумовлено тим, що соціальна робота передбачає постійну взаємодію з людьми,

які перебувають у складних життєвих обставинах, потребують підтримки, супроводу і допомоги у кризових ситуаціях.

У ході дослідження чинників виникнення професійного вигорання було виявлено, що його формування зумовлюється сукупністю особистісних, професійних, організаційних і соціальних чинників, які взаємодіють між собою та взаємно посилюють один одного. До особистісних чинників належать підвищена емоційна чутливість, схильність до надмірної відповідальності, перфекціонізм, труднощі з вибудовуванням професійних меж, невміння відновлювати внутрішні ресурси та підтримувати баланс між професійною і особистою сферами. Професійні чинники пов’язані з постійним контактом із людськими проблемами, високою інтенсивністю комунікації, необхідністю роботи з травматичним досвідом клієнтів та накопиченням складних емоційно насичених випадків. Організаційні та соціальні чинники виявляються у перевантаженні документацією, нечіткому розподілі обов’язків, нестачі підтримки з боку керівництва, відсутності супервізії, кадровому дефіциті, низькому рівні визнання праці, а також у загальній соціальній нестабільності, зростанні кількості кризових випадків і посиленні навантаження на соціальну сферу в умовах воєнного часу.

На основі проведеного аналізу було встановлено, що запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі має будуватися як цілісна система профілактичних дій, а не як набір окремих ситуативних заходів. Технології запобігання професійному вигоранню охоплюють індивідуальний, груповий та організаційний рівні впливу і спрямовані на збереження психологічного благополуччя, емоційної стійкості, професійної рефлексії та працездатності соціального працівника. Їх зміст включає розвиток навичок саморегуляції, емоційної самодопомоги, тайм-менеджменту, вміння розпізнавати ранні ознаки виснаження, а також використання командної підтримки, інтервізії, супервізії, психологічного консультування, професійного навчання та створення безпечного психологічного клімату в колективі. Наведене дає змогу стверджувати, що найбільш результативними є саме комплексні технології

профілактики, які поєднують особистісні ресурси працівника з організаційною та інституційною підтримкою.

Таким чином, результати першого розділу дають підстави зробити висновок, що проблема запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів є теоретично значущою і практично актуальною. Професійне вигорання в цій сфері має багатофакторну природу, негативно позначається на особистості фахівця, якості соціальних послуг і стабільності роботи команди, а відтак потребує цілеспрямованого, системного і безперервного попередження.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ ТА ЗАХОДИ ЙОГО ЗАПОБІГАННЯ

2.1 Загально-організаційна характеристика ГО «Паросток» та розробка програми емпіричного дослідження за темою кваліфікаційної роботи

Громадська організація Вінницька міська організація соціального розвитку та становлення окремих малозахищених категорій молоді «Паросток» була зареєстрована 26.11.1999 р. з метою створення можливостей повноцінного життя осіб з інвалідністю у громаді.

Головною метою Організації є задоволення та захист законних соціальних, економічних та інших спільних інтересів своїх членів, людей з інвалідністю, осіб, що живуть з ВІЛ/СНІДом, онкохворих та інших соціально незахищених категорій молоді та дорослих шляхом створення для них умов позитивно орієнтованої соціальної особистості, її повноцінної самореалізації, що буде сприяти підвищенню рівня соціальної адаптованості цих категорій молоді та дорослих в суспільстві.

Основними завданнями Організації є:

- сприяння створенню можливостей для самозабезпечення, соціальної адаптації молоді з інвалідністю, людей, що живуть з ВІЛ/СНІДом, онкохворих та інших соціально-незахищених категорій молоді та дорослих;
- сприяння соціальному захисту, соціально-трудовій та медичній реабілітації молоді з інвалідністю, молодих людей, що живуть з ВІЛ/СНІДом, онкохворих осіб та інших соціально-незахищених категорій молоді та дорослих, залученню цих категорій людей до суспільно корисної діяльності, занять фізичною культурою та спортом;

- сприяння створенню для соціально-незахищених категорій молоді та дорослих, що мають інвалідність, рівних з іншими громадянами України можливостей щодо участі у всіх сферах суспільного життя;
- сприяння інтеграції соціально-незахищених категорій молоді та дорослих, що мають інвалідність та осіб з ВІЛ/СНІДом, у суспільство;
- сприяння професійному самовизначенню;
- сприяння наданню інформаційно-консультативної допомоги;
- сприяння наданню соціальних послуг;
- сприяння в пошуку роботи, отриманні професії молоді з інвалідністю, молодим людям, що живуть з ВІЛ/СНІДом, онкохворим та іншим соціально-незахищеним категоріям молоді та дорослих;
- сприяння в пристосуванні молоді з інвалідністю до незалежного проживання
- сприяння у забезпеченні умов для дозвілля та активного відпочинку молоді;
- сприяння організації та проведенню різноманітних культурно-розважальних заходів, науково-практичних семінарів та конференцій;
- сприяння проведенню соціологічних досліджень, пов’язаних із сферою спорту;
- сприяння проведенню громадської експертизи та громадських слухань з питань, пов’язаних з метою, завданнями та напрямами діяльності Організації;
- сприяння розробленню та забезпеченню реалізації довгострокових програм розвитку освіти, науки, права, психології, соціальної роботи, культури та спорту;
- сприяння розробці та реалізації соціальних програм та проектів;
- співпраця із органами місцевого самоврядування та виконавчої влади, громадськими організаціями та благодійними фондами з метою надання підтримки представникам різних верств населення шляхом організації їх самореалізації;

- сприяння реалізації державних програм, які відповідають статутним завданням Організації;
- сприяння залученню фінансових, матеріальних, інтелектуальних та інформаційних ресурсів, необхідних для реалізації соціальних програм та проектів Організації.
- сприяння популяризації в громаді ідеї добропорядності, підвищення її ролі у всебічному та гармонійному розвитку особи, зміцненні здоров'я, формуванні здорового способу життя за допомогою інноваційних та інтегративних технологій розвитку особистості;
- сприяння розробці та поширенню соціальної реклами та організації роботи із засобами масової інформації;
- сприяння організації та проведенню виїзних засідань, тренінгів, семінарів, заходів тощо;

Постійні програми, які реалізує громадська організація «Паросток»:

1) надання соціальної та юридичної допомоги особам з інвалідністю та членам їхніх родин для інтеграції у соціум та розвиток соціальних навичок;

2) надання консультації по репродуктивному здоров'ю для осіб з інвалідністю та членам їхніх родин;

3) сприяння в отриманні освіти та працевлаштуванні осіб з інвалідністю;

4) організація рекреаційних подорожей для осіб з інвалідністю та членів їхніх родин;

5) сприяння розвитку хоспісної допомоги на Вінниччині;

6) сприяння розвитку волонтерської допомоги на Вінниччині;

7) організація денної зайнятості осіб з порушеннями інтелектуального розвитку;

8) надання послуг соціального супроводу для осіб із важкими порушеннями фізичного та інтелектуального розвитку;

9) надання послуг пральні для осіб із важкими порушеннями фізичного та інтелектуального розвитку.

Організація має 4 оплачувані з міського бюджету ставки 2-х соціальних працівників, бухгалтера та ставку психолога, 137 членів організації, 12 волонтерів, які надають соціальні послуги в рамках діяльності центру соціальних послуг для малозабезпечених категорій молоді.

У 2012 році Вінницька міська рада надала ГО «Паросток» офісне приміщення 165,3 кв.м для реалізації програм Організації.

ГО «Паросток» за період своєї діяльності вже реалізувала понад 100 соціально значимих проектів, підтриманих міжнародними донорськими фондами та місцевою владою.

У 2019р. ГО «Паросток» були реалізовані наступні соціальні ініціативи:

Проект «Через обізнаність до підняття якості життя», що фінансувався «U-LEAD з Європою: Програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку». Метою проекту була активізація осіб з інвалідністю – членів Калинівської, Дашівської та Брацлавської ОТГ Вінницької області до процесів розвитку громад та реформування країни шляхом проведення інформаційно-просвітницької кампанії протягом 2019 року.

Проект «Інтеграційна школа особистого розвитку жінок м. Вінниці та Вінницької області». Проект фінансувався Департаментом соціальної та молодіжної політики Вінницької ОДА. Метою проекту було сприяння входженню в соціум, підвищенню рівня соціальної активності в громаді міста Вінниці та Вінницької області, формування соціальної мотивації до суспільної діяльності, самореалізації і подоланню психоемоційного виснаження у жінок з інвалідністю та матерів дітей з інвалідністю шляхом проведення інформаційно-просвітницьких заходів у 2019 році.

Проект «Нові соціальні послуги – нова якість життя». Метою проекту було поліпшення якості життя 600 людей з інвалідністю, які проживають у Вінницькій області шляхом соціального супроводу людей з інвалідністю і сприяння протидії гендерно-обумовленого насильства в сім’ях людей з інвалідністю протягом 8 місяців. Проект буде виконуватися за кошти фінського Фонду Abilis.

Проект «Агенти соціальних змін». Проект виконуватися за кошти обласного бюджету. Метою проекту було формування об'єднуючого інклюзивного соціального капіталу молоді, особливим чином молоді з інвалідністю (не менш ніж 3000 осіб), які проживають у Вінницькій області та соціальних компетенцій працівників інтернатних закладів області шляхом проведення інтегрованих інформаційно-просвітницьких заходів протягом 8 місяців.

Проект « «Право на…». Проект е виконувався за кошти Вінницької міської ради. Метою проекту було покращення якості життя дорослих осіб з інвалідністю із важкими порушеннями опорно-рухового апарату та інтелектуальними порушеннями та їхніх батьків похилого віку шляхом запровадження послуг «Соціальний супровід» та «Тимчасовий відпочинок для батьків, або осіб, які їх замінюють», формування їхньої соціальної компетентності, запобіганнях їхньому емоційному вигоранню та створення умов для їхньої інтеграції в громаду м. Вінниці протягом 6 місяців 2019 р.

ГО «Паросток» є активною громадською організацією, яка реалізувала десятки соціальних проєктів, спрямованих на підтримку людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та членів їхніх родин. Діяльність організації охоплює широкий спектр напрямів – від розвитку інклюзивних практик у громадах до побудови партнерських відносин з донорами, місцевими органами влади, міжнародними програмами та громадськими ініціативами.

Емпіричне дослідження, розроблене в межах дослідження на базі ГО «Паросток». Необхідність такого дослідження зумовлена тим, що проєктна діяльність у соціальній сфері відзначається високою інтенсивністю комунікацій, емоційним навантаженням, значною відповідальністю за результат, роботою з вразливими групами, а також потребою одночасно дотримуватися стандартів якості послуг і дедлайнів донорських процедур. За цих умов на перший план виходить системне застосування технологій профілактики вигорання, які підтримують працездатність команди, знижують ризики професійного виснаження та підвищують сталість соціальних проєктів.

Метою емпіричного дослідження є виявлення рівня професійного вигорання соціальних працівників ГО «Паросток», визначення чинників ризику та ресурсів стійкості у проєктній діяльності, а також аналіз наявних в організації практик запобігання вигоранню для подальшого обґрунтування та формулювання практичних рекомендацій.

Для досягнення мети поставлено такі завдання: визначити специфіку професійного навантаження соціальних працівників у проєктному циклі (планування, реалізація, звітність, комунікації з партнерами та бенефіціарами); оцінити прояви вигорання та пов’язані з ним симптоми (емоційне виснаження, зниження професійної мотивації, дистанціювання у взаємодії, відчуття неефективності); встановити взаємозв’язок між показниками вигорання і організаційними умовами роботи (розподіл ролей, інтенсивність дедлайнів, підтримка керівництва, наявність супервізій, командні практики); описати та систематизувати інструменти профілактики вигорання, які фактично використовуються в ГО «Паросток», і визначити їхні сильні сторони та обмеження; сформулювати пропозиції щодо вдосконалення системи запобігання вигоранню в організації.

Об’єктом емпіричного дослідження є професійна діяльність соціальних працівників ГО «Паросток» у процесі реалізації соціальних проєктів.

Предметом емпіричного дослідження є рівень і прояви професійного вигорання соціальних працівників, а також організаційні та соціально-психологічні технології його запобігання в умовах проєктної роботи.

Дослідження спроєктовано як прикладне, описово-аналітичне, з використанням комбінованого підходу. Кількісна частина передбачає анкетування для оцінки вигорання та пов’язаних організаційних чинників, а якісна частина включає напівструктуровані інтерв’ю бесіди та аналіз внутрішніх матеріалів (проєктні плани, посадові функції, регламенти комунікації). Поєднання методів дає змогу не лише зафіксувати рівень вигорання, але й зрозуміти, як саме працівники описують стресори проєктної діяльності, які практики вони вважають дієвими, а які потребують посилення.

Генеральну сукупність становлять працівники ГО «Паросток», які залучені до реалізації соціальних проєктів і виконують функції соціальної роботи, координації випадків, організації заходів, комунікацій з бенефіціарами, партнерами та донорськими структурами. Доцільним є застосування суцільної або максимально наближеної до суцільної вибірки (опитування всіх доступних співробітників/залучених фахівців), що забезпечує повніше відображення ситуації в конкретній організації. Критеріями включення є фактична участь у проєктній діяльності та наявність практичного досвіду роботи з отримувачами послуг або підтримки проєктного процесу; критерії виключення можуть стосуватися короткострокового залучення без регулярного навантаження.

У межах програми дослідження також передбачено виділення аналітичних підгруп для порівняння: працівники з переважно прямою роботою з клієнтами та працівники з переважно організаційно-координаційними функціями; працівники з різною інтенсивністю залучення у звітні періоди; працівники з різним стажем у проєктній діяльності.

Для збору емпіричних даних передбачено використання таких методів:

1. Анкетування як основний кількісний метод. Для вимірювання вигорання буде використана авторська анкета «Професійне навантаження, ознаки вигорання та практики запобігання вигоранню у проєктній діяльності» (Додаток А).

2. Експрес-анкета для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання (Додаток Б). Дана анкета розроблена для швидкого визначення професійного вигорання. Вона складається з тверджень, які відображають різні аспекти професійного вигорання, такі як емоційне виснаження, деперсоналізація та зменшення особистих досягнень. Анкета легка для розуміння та заповнення, що дозволяє використовувати її з широким колом фахівців.

3. Напівструктуроване інтерв’ю бесіда для уточнення результатів анкетування. Орієнтовні тематичні блоки: типові стресори проєктної роботи; ситуації, що найчастіше «виснажують»; ознаки, за якими працівники помічають початок вигорання; практики, що реально допомагають відновлюватися;

очікування від організації щодо підтримки; пропозиції щодо вдосконалення внутрішніх підходів.

Щоб забезпечити вимірюваність досліджуваних явищ, поняття «професійне вигорання» розглядається як комплексний стан, що проявляється через емоційне виснаження, зниження залученості та/або формування дистанціювання у взаємодії, а також через відчуття зниження професійної результативності. Організаційні чинники розглядаються як умови, що або підсилюють ризики (перевантаження, рольова невизначеність, постійні термінові задачі), або виступають ресурсами (управлінська підтримка, супервізійна допомога, командна згуртованість, прогнозоване планування, справедливий розподіл навантаження).

Для зручності подальшого аналізу в роботі доцільно використовувати узагальнені індикатори:

Таблиця 2.1

Операціоналізація змінних емпіричного дослідження

Змінна	**Орієнтовні індикатори (що вимірюємо)**	**Джерело даних**
Рівень вигорання	емоційне виснаження; дистанціювання / деперсоналізація; відчуття неефективності	стандартизована шкала вигорання, самооцінка
Проєктне навантаження	кількість паралельних задач; частота пікових дедлайнів; інтенсивність комунікацій	анкета, інтерв’ю
Рольова визначеність	чіткість функцій; межі відповідальності; зрозумілість пріоритетів	анкета, документи
Організаційна підтримка	доступність керівника; якість зворотного зв’язку; відчуття справедливості розподілу завдань	анкета, інтерв’ю
Супервізійна / психологічна підтримка	регулярність; доступність; суб’єктивна корисність	анкета, інтерв’ю
Командний клімат	згуртованість; довіра; безпечність обговорення складних випадків	анкета, інтерв’ю
Ресурси відновлення	можливість перерв; відпустка; особисті межі; практики самодопомоги	анкета, інтерв’ю

Етичні засади дослідження включають добровільність участі, поінформовану згоду, право відмовитися на будь-якому етапі без негативних наслідків, анонімність або конфіденційність, використання результатів винятково в навчально-наукових цілях.

Кількісні дані опрацьовуються методами описової статистики. Якісні дані (інтерв'ю) узагальнюються методом тематичного аналізу з виокремленням повторюваних тем: ключові стресори, ранні ознаки виснаження, ефективні практики підтримки, потреби щодо організаційних змін.

2.2 Аналіз стану та рівня професійного вигорання соціальних працівників, залучених до реалізації соціальних проєктів

Емпіричною базою дослідження було обрано 20 соціальних працівників, що різною мірою залучені до реалізації соціальних проєктів на ГО «Паросток». На першому етапі проведено анкетування як основний кількісний метод. Для вимірювання вигорання використана авторська анкета «Професійне навантаження, ознаки вигорання та практики запобігання вигоранню у проєктній діяльності» (Додаток А).

У вибірці переважали фахівці, які безпосередньо працюють із клієнтами та ведуть випадки: 11 осіб; координаційні/управлінські функції виконують 5 осіб; психологічні функції – 2; адміністративно-комунікаційні функції – 2 (із регулярною проєктною взаємодією).

За форматом залучення: 9 осіб працюють повний робочий час, 7 – часткову зайнятість, 4 – проєктна/погодинна участь. Одночасно супроводжують: 6 осіб – 1 проєкт, 8 – 2 проєкти, 4 – 3 проєкти, 2 – 4+ проєкти. За тривалістю робочого часу (включно з комунікаціями поза графіком): 2 особи – до 20 год/тиж., 6 – 21–30, 8 – 31–40, 4 – 41–50. Поза робочим часом комунікації виникають: майже щодня у 5 осіб, 3–4 рази/тиж. – у 7, 1–2 рази/тиж. – у 6, майже ніколи – у 2 (табл. 2.2)

Таблиця 2.2

Структура респондентів за форматом залучення та навантаженням (n=20)

Показник	Категорія	Кількість, осіб (n; %)
Формат залучення		
	Повний робочий час	9 (45%)
	Часткова зайнятість	7 (35%)
	Проєктна/погодинна участь	4 (20%)
Кількість проєктів, що супроводжуються одночасно		
	1 проєкт	6 (30%)
	2 проєкти	8 (40%)
	3 проєкти	4 (20%)
	4+ проєкти	2 (10%)
Тривалість робочого часу на тиждень (включно з комунікаціями поза графіком)		
	До 20 год/тиж.	2 (10%)
	21–30 год/тиж.	6 (30%)
	31–40 год/тиж.	8 (40%)
	41–50 год/тиж.	4 (20%)
Частота комунікацій поза робочим часом		
	Майже щодня	5 (25%)
	3–4 рази/тиж.	7 (35%)
	1–2 рази/тиж.	6 (30%)
	Майже ніколи	2 (10%)

Далі проведемо аналіз проєктного навантаження та організаційних умов (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Проєктне навантаження та організаційні умови (n=20)

Пункт	Твердження	Середнє	n; %
Пункти 2.1–2.8 (шкала 1–5)			
2.1	Мені зрозумілі мої функції та межі відповідальності у проєктах.	3.9	—
2.2	У проєктній роботі часто виникає багатозадачність, яка ускладнює фокус.	4.2	—
2.3	Дедлайни та звітні періоди регулярно створюють пікове навантаження.	4.3	—
2.4	Я маю достатньо часу для якісного виконання завдань без постійного поспіху.	2.6	—
2.5	Мені зрозуміло, як визначаються пріоритети завдань у команді.	3.5	—
2.6	У мене є можливість планувати робочий день/тиждень, а не лише «гасити термінові задачі».	3.1	—
2.7	Обсяг комунікацій з бенефіціарами/партнерами є емоційно інтенсивним.	4.0	—
2.8	Я відчуваю, що маю достатньо ресурсів (час, інструменти, підтримка) для виконання завдань.	2.9	—

Пункт 2.9. Частота роботи поза робочим часом			
2.9	Ніколи або майже ніколи	—	2 (10%)
2.9	1–2 рази на тиждень	—	6 (30%)
2.9	3–4 рази на тиждень	—	7 (35%)
2.9	Майже щодня	—	5 (25%)

Отримані результати табл. 2.3 засвідчують високу інтенсивність проєктної роботи та наявність ключових організаційних чинників, що формують навантаження. Найвищі середні значення за шкалою 1–5 отримали твердження про регулярність пікових періодів у зв'язку з дедлайнами та звітністю, а також про багатозадачність, що ускладнює фокус. Водночас респонденти загалом достатньо позитивно оцінюють визначеність власних функцій і меж відповідальності у проєктах, що свідчить про сформоване розуміння ролей, однак не нівелює впливу темпу та одночасності завдань у пікові періоди.

Показники, пов'язані з ресурсністю та можливістю якісного виконання роботи, мають нижчі значення і вказують на потенційні ризики накопичення виснаження. Зокрема, найнижчою є оцінка достатності часу для виконання завдань без постійного поспіху та достатності ресурсів (час, інструменти, підтримка), а можливість планувати робочий день/тиждень оцінена на помірному рівні. Розподіл відповідей по питанню «Як часто вам доводиться працювати поза робочим часом?» додатково підтверджує значне навантаження: для більшості опитаних робота поза робочим часом є регулярною практикою (3–4 рази на тиждень або майже щодня), що може виступати фактором ризику порушення балансу «робота–відновлення» та потребує організаційних рішень щодо планування пікових періодів і правил комунікацій.

Результати опитування за Блоком 3 дали змогу оцінити, як соціальні працівники сприймають підтримку в організації та особливості командного клімату в процесі реалізації соціальних проєктів. Узагальнення відповідей 20 респондентів засвідчило, що загалом у команді ГО «Паросток» сформоване переважно підтримувальне робоче середовище, однак окремі аспекти внутрішньої взаємодії потребують посилення. Середній інтегральний показник за цим блоком становив 3,7 бала з 5 можливих, що свідчить про помірно

позитивну оцінку респондентами організаційної підтримки, координації та атмосфери взаємодії в колективі.

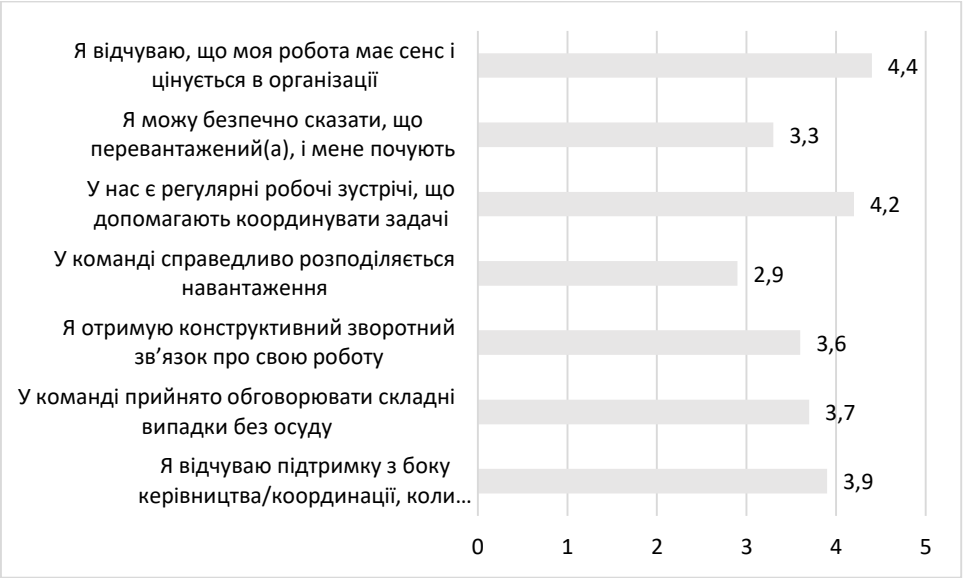


Рис. 2.1 Аналіз блоку «Підтримка в організації та командний клімат»

Найвищі оцінки були зафіксовані за твердженням 3.7, яке стосувалося відчуття сенсу та цінності власної роботи в організації. Середнє значення за цим пунктом становило 4,4 бала. Це дає підстави стверджувати, що для більшості соціальних працівників характерне високе відчуття значущості власного внеску, а сама організація сприймається як така, що надає роботі працівника соціальної ваги. Досить високий показник отримало і твердження 3.5 щодо наявності регулярних робочих зустрічей, які допомагають координувати задачі. Середній бал тут склав 4,2, що вказує на наявність усталених практик координації, які знижують ризик хаотичності у виконанні проєктних завдань і створюють відчуття структурованості робочого процесу.

Порівняно позитивно респонденти оцінили й підтримку з боку керівництва або координації у складних ситуаціях. За пунктом 3.1 середній бал становив 3,9. Це свідчить про те, що в більшості випадків працівники відчувають доступність управлінської допомоги, хоча не для всіх вона є однаково вираженою. Показники за твердженнями 3.2 і 3.3 також виявилися скоріше позитивними. Можливість

обговорювати складні випадки без осуду була оцінена в середньому на 3,7 бала, а наявність конструктивного зворотного зв’язку про роботу на 3,6 бала.

Натомість найбільш проблемними виявилися питання, пов’язані зі справедливістю розподілу навантаження та психологічною безпекою у ситуаціях перевантаження. За твердженням 3.4 середній бал становив лише 2,9, що стало найнижчим показником усього блоку. Це може вказувати на нерівномірність залучення працівників до проєктних завдань, перевантаження окремих членів команди та потенційне накопичення напруження в робочих відносинах. Схожа тенденція спостерігалася і щодо пункту 3.6, який стосувався можливості безпечно повідомити про перевантаження. Середній бал склав 3,3, а чверть опитаних зазначили, що не почуваються достатньо впевнено, щоб відкрито говорити про власне виснаження. Такий результат є важливим індикатором ризику, адже навіть за наявності загалом позитивного командного клімату недостатня психологічна безпека може ускладнювати раннє виявлення ознак вигорання.

Аналіз відповідей щодо формату доступної підтримки в організації показав, що найбільш поширеними форматами підтримки в команді є регулярні командні «чек-іни» про стан, які відзначили 75 % респондентів, а також внутрішні правила робочої комунікації щодо часу, каналів і терміновості, які вказали 70 % опитаних. Половина учасників дослідження зазначила наявність командних ретритів або виїзних зустрічей, 40 % вказали на доступність психологічних консультацій, 35 % на групову супервізію, а 20 % на індивідуальну супервізію. Водночас 10 % респондентів повідомили, що фактично не користуються жодним із перелічених форматів підтримки. Це свідчить про те, що організація вже має певний інструментарій профілактики професійного виснаження, але доступність окремих форм підтримки, особливо супервізійних, залишається нерівномірною (рис. 2.2).

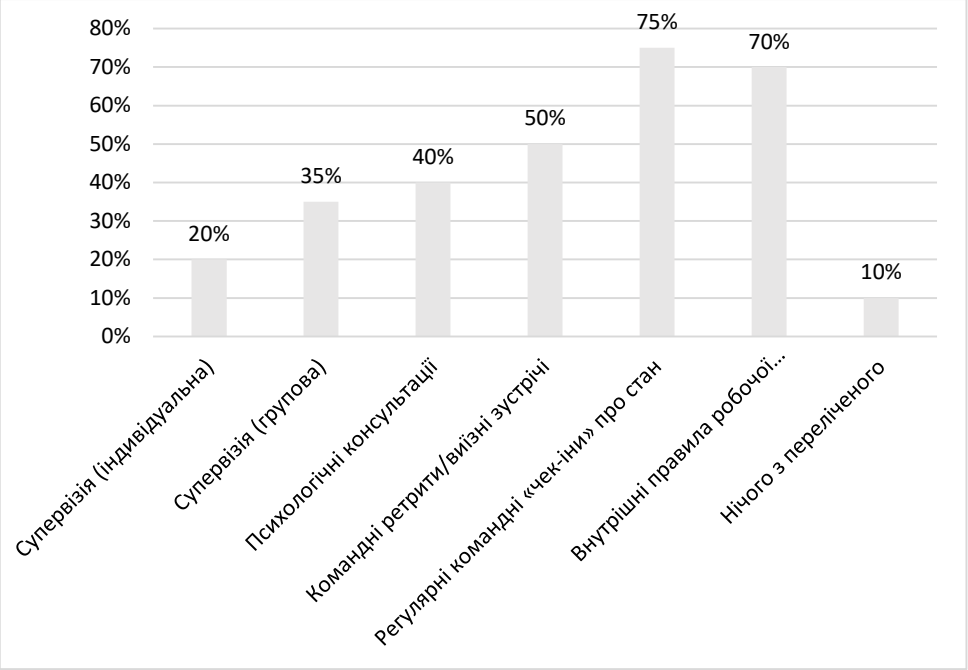


Рис. 2.2 Формати підтримки доступні/існуючі у ГО «Паросток»

Результати опитування за Блоком 4 дали змогу оцінити самооцінку ознак професійного вигорання серед соціальних працівників ГО «Паросток». Узагальнення відповідей 20 респондентів показало, що в більшості опитаних уже наявні окремі прояви емоційного виснаження та ресурсного перевантаження, хоча ступінь їх вираженості є різним. Середній інтегральний показник за цим блоком становив 3,55 бала з 5 можливих, що свідчить про помірно виражений рівень суб’єктивно переживаних ознак професійного вигорання. Це дає підстави стверджувати, що стан працівників не є критичним у всіх випадках, однак уже містить достатньо помітні сигнали професійного виснаження, які потребують уваги.

Найбільш вираженою ознакою виявилося відчуття сильної втоми або спустошення наприкінці робочого дня. За цим твердженням середній бал становив 3,9. Отримані дані свідчать, що емоційне та фізичне виснаження є одним із найпоширеніших проявів професійного навантаження в досліджуваній групі. Такий результат вказує на високу інтенсивність повсякденної роботи та значні витрати внутрішнього ресурсу, які не завжди компенсуються достатнім відпочинком або відновленням.

Досить високі показники отримано і за твердженням про відчуття нестачі ресурсів для поточного навантаження. Середній бал за цим пунктом становив 3,8. Така тенденція свідчить про наявність стійкого дисбалансу між професійними вимогами та ресурсними можливостями працівників. Саме цей дисбаланс є одним із найбільш значущих механізмів формування професійного вигорання, особливо в умовах проєктної діяльності, де навантаження часто має нерівномірний і дедлайноорієнтований характер.

Показник за твердженням, яке відображало труднощі з перемиканням із роботи на відпочинок, також виявився доволі високим і становив у середньому 3,6 бала. Ці дані дають підстави говорити про збереження робочої напруги поза межами безпосереднього виконання професійних обов’язків. Інакше кажучи, значна частина соціальних працівників продовжує внутрішньо залишатися в полі робочих переживань навіть після завершення робочого дня, що ускладнює повноцінне відновлення і поступово посилює хронічне виснаження.

Найнижчий показник у цьому блоці зафіксовано за твердженням щодо складності налаштування на робочі завдання вранці. Середній бал тут становив 2,9, що все ж перевищує низький рівень, але є менш вираженим порівняно з іншими індикаторами. Це може свідчити про те, що у більшості працівників ще зберігається базова професійна включеність і готовність до виконання обов’язків, однак уже спостерігаються помітні ознаки виснаження, які насамперед проявляються не в повному відторгненні роботи, а у втомі та перенапруженні.

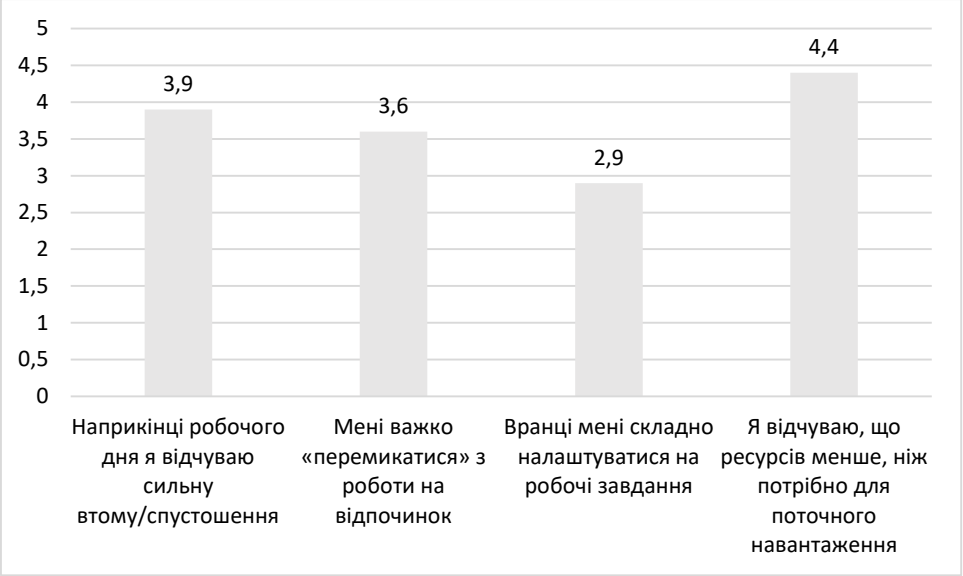


Рис. 2.3 Аналіз блоку «Самооцінка ознак професійного вигорання»

Отже, результати блоку «Самооцінка ознак професійного вигорання» засвідчили, що в досліджуваній групі соціальних працівників найбільш вираженими ознаками професійного вигорання є вечірнє виснаження, труднощі з психологічним відновленням після роботи та відчуття недостатності ресурсів для виконання поточних завдань. Менш вираженим, але також наявним проявом є ранкова складність включення в роботу. У сукупності це дозволяє зробити висновок, що у працівників ГО «Паросток» переважають симптоми емоційного виснаження та ресурсного перевантаження, які можуть розглядатися як ранні та середньо виражені прояви професійного вигорання. Отримані результати підтверджують необхідність посилення профілактичних заходів, спрямованих на відновлення внутрішніх ресурсів працівників, оптимізацію робочого навантаження та розвиток практик психологічної підтримки в межах організації.

Результати опитування за блоком «Потреби та пропозиції» дали змогу виявити, які саме напрями організаційної підтримки самі соціальні працівники вважають найбільш важливими для профілактики професійного вигорання в ГО «Паросток». Оскільки це запитання передбачало можливість обирати кілька варіантів відповіді, отримані дані відображають не рівень згоди з одним твердженням, а ієрархію найбільш актуальних потреб команди. Загалом відповіді респондентів засвідчили, що працівники пов’язують профілактику

вигорання не лише з індивідуальною психологічною підтримкою, а насамперед із поліпшенням організаційних умов праці, більш реалістичним плануванням навантаження та формуванням сталих правил робочої взаємодії.

Найбільше респондентів, а саме 15 осіб із 20, що становить 75 %, зазначили потребу в реалістичнішому плануванні дедлайнів і навантаження. Це свідчить про те, що саме перенасиченість задачами, стислі строки виконання та нерівномірність робочого ритму сприймаються як один із ключових чинників виснаження. Майже так само часто працівники наголошували на необхідності більш чіткого розподілу ролей і задач. Цей варіант обрали 14 респондентів, або 70 % опитаних. Такі відповіді логічно узгоджуються з попереднім блоком дослідження, у якому саме справедливість розподілу навантаження була оцінена як один із найуразливіших аспектів командного клімату.

Високий рівень актуальності отримала і потреба в запровадженні або посиленні політики робочих комунікацій поза робочим часом. Цей варіант обрали 13 осіб, або 65 % респондентів. Такий результат свідчить про важливість чітких домовленостей щодо терміновості повідомлень, меж доступності працівників і розмежування робочого та особистого часу. Також 12 респондентів, тобто 60 % опитаних, вказали на необхідність регулярних супервізій. Це підтверджує, що працівники потребують не лише оперативної координації, а й більш системної професійної підтримки, яка допомагала б осмислювати складні випадки, знижувати емоційне напруження та запобігати накопиченню виснаження.

Помітний запит виявлено також на навчальні та підтримувальні формати. Навчання для команди зі стрес-менеджменту, саморегуляції та профілактики виснаження обрали 11 респондентів, що становить 55 %. Доступ до психологічної підтримки як важливий ресурс профілактики вигорання зазначили 10 осіб, або 50 % опитаних. Це дозволяє стверджувати, що працівники усвідомлюють значення не лише організаційних змін, а й розвитку особистісних навичок самодопомоги, емоційного відновлення та стійкості до стресу. Дещо меншу, але також помітну підтримку отримали командні практики відновлення

у формі ретритів або спільних зустрічей, які обрали 9 респондентів, тобто 45 %. Це свідчить про те, що майже половина опитаних розглядає неформальні або напівформальні командні формати як корисний інструмент зниження напруги, зміцнення згуртованості та відновлення емоційного ресурсу.

У графі інше свої пропозиції залишили 2 респонденти, що становить 10 % вибірки. Серед додаткових побажань були згадані потреба в періодичних днях без зустрічей для спокійного виконання поточних задач, а також бажаність коротких індивідуальних розмов із координатором щодо навантаження та самопочуття. Хоча ці пропозиції не були масовими, вони доповнюють загальну картину й демонструють, що працівники відчувають потребу в більш адресних і гнучких механізмах підтримки, адаптованих до реального ритму проєктної роботи.

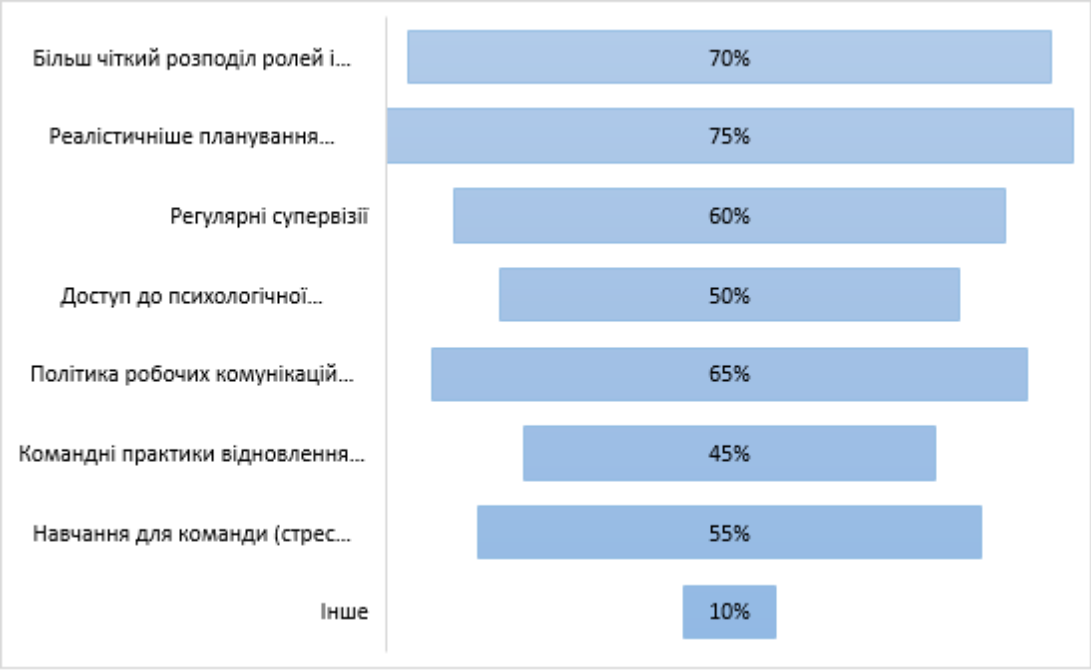


Рис. 2.4 Аналіз потреб та пропозицій

Отже, результати блоку «Потреби та пропозиції» засвідчили, що соціальні працівники ГО «Паросток» пов’язують ефективну профілактику професійного вигорання передусім із удосконаленням організаційних механізмів роботи, а вже потім із розширенням індивідуальних і групових практик підтримки. Найбільш

актуальними виявилися потреби у реалістичнішому плануванні навантаження, чіткішому розподілі ролей, упорядкуванні робочих комунікацій та регулярній супервізійній підтримці. Отримані дані дають підстави стверджувати, що для працівників профілактика вигорання асоціюється не лише з психологічною допомогою як такою, а з формуванням більш передбачуваного, безпечного й ресурсного організаційного середовища. Саме ці результати можуть бути покладені в основу подальшого обґрунтування змісту соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів.

На наступному етапі було використано Експрес-анкету для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання (Додаток Б).

Дана анкета розроблена для швидкого визначення професійного вигорання. Вона складається з тверджень, які відображають різні аспекти професійного вигорання, такі як емоційне виснаження, деперсоналізація та зменшення особистих досягнень. Анкета легка для розуміння та заповнення, що дозволяє використовувати її з широким колом фахівців.

Респонденти (n=20) оцінювали 8 тверджень за шкалою від 0 до 3 балів («майже ніколи» – «майже завжди»), після чого підраховувався сумарний показник: 0–5 балів – низький рівень, 6–12 – середній, 13–24 – високий рівень професійного вигорання.

За результатами опитування встановлено, що середній рівень професійного вигорання є найбільш поширеним і зафіксований у 50,0% респондентів (10 осіб). Низький рівень виявлено у 28,0% (6 осіб), тоді як високий рівень – у 22,0% (4 особи) (рис. 2.5).

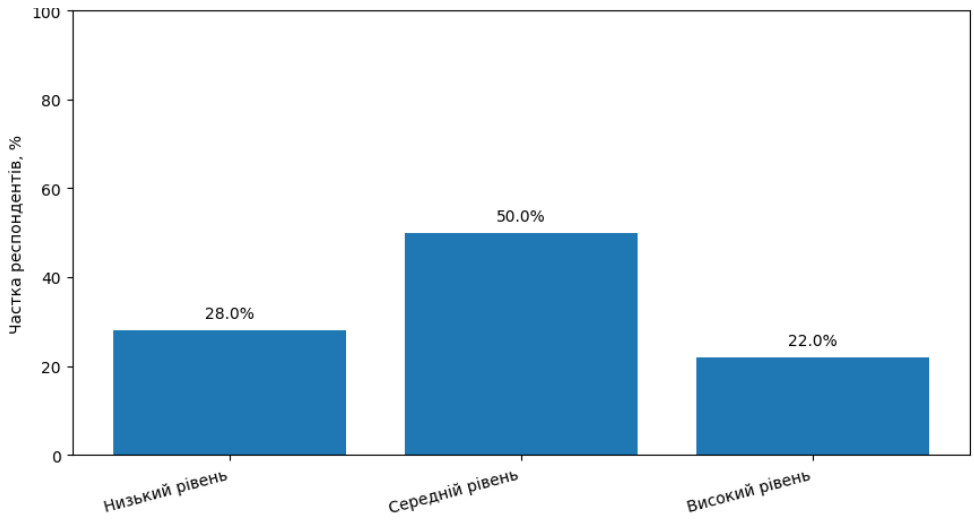


Рис. 2.5. Розподіл респондентів за рівнями професійного вигорання (Експрес-анкета для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання), n=20

Переважання середнього рівня свідчить про те, що значна частина соціальних працівників уже має стійкі ознаки емоційного напруження та часткового виснаження, однак ці прояви ще не набули критичної форми. Водночас частка респондентів із високим рівнем вигорання (понад п’яту частину вибірки) вказує на наявність групи підвищеного ризику, для якої характерні накопичення втоми, труднощі відновлення після навчально-професійного дня та емоційна перенапруга.

Змістовий аналіз відповідей за окремими твердженнями показав, що найчастіше респонденти повідомляли про виснаження наприкінці дня та дефіцит сил після навантаження. Так, відповіді «часто/майже завжди» найчастіше стосувалися тверджень: «До кінця робочого дня я відчуваю емоційне спустошення», «Після робочого дня в мене вже ні на що не вистачає сил», а також «Мені складно зняти емоційне напруження після робочого дня». Це узгоджується з тим, що центральним проявом вигорання у вибірці є саме хронічне ресурсне виснаження й ускладнене відновлення.

Додатково було здійснено порівняльний аналіз розподілу рівнів вигорання залежно від форми зайнятості (табл. 2.4). Виявлено тенденцію до вищої частки високого вигорання серед респондентів з частковою зайнятістю.

Таблиця 2.4

Розподіл рівнів професійного вигорання (Експрес-анкета для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання) залежно від форми зайнятості

Група	n	Низький рівень, осіб (%)	Середній рівень, осіб (%)	Високий рівень, осіб (%)
Повна зайнятість	30	7 (33,3%)	10 (50,0%)	3 (16,7%)
Часткова зайнятість	20	4 (20,0%)	10 (50,0%)	6 (30,0%)
Проєктна/погодинна зайнятість	25	7 (32,0%)	11 (52,0%)	2 (16,0%)
Волонтерство	25	6 (24,0%)	9 (48,0%)	5 (28,0%)

Наведені у табл. 2.4 дані засвідчують, що в усіх групах зайнятості переважає середній рівень професійного вигорання, який коливається в межах 48,0–52,0%, що дає підстави говорити про поширеність помірно виражених ознак виснаження незалежно від форми зайнятості. Водночас найвищу частку осіб із високим рівнем вигорання зафіксовано серед працівників із частковою зайнятістю 30,0% та серед волонтерів 28,0%, тоді як серед осіб із повною та проєктною або погодинною зайнятістю цей показник є нижчим і становить відповідно 16,7% та 16,0%. Це може свідчити про те, що менш стабільні або менш формалізовані форми залучення пов’язані з вищим ризиком професійного виснаження. Разом із тим у таблиці є невідповідність між кількістю осіб, відсотками та обсягом окремих груп, тому перед остаточним включенням цього опису в роботу дані бажано технічно звірити.

З метою поглиблення та уточнення результатів анкетування було проведено напівструктуровані інтерв’ю з 6 соціальними працівниками ГО «Паросток», які різною мірою залучені до реалізації соціальних проєктів. Якісний етап дослідження дав змогу не лише зафіксувати найбільш поширені оцінки професійного навантаження, а й виявити типові стресори, ранні ознаки виснаження, наявні ресурси відновлення, а також ставлення працівників до чинних організаційних практик підтримки. Узагальнення відповідей дозволило виокремити основні тематичні показники, що відображають специфіку проєктної роботи, ризики професійного вигорання та напрями вдосконалення

системи його профілактики в організації. Результати якісного аналізу інтерв'ю подано в таблиці.

Таблиця 2.5

Узагальнені результати інтерв'ю з соціальними працівниками ГО «Паросток»

Тематичний показник	Узагальнені результати інтерв'ю	Аналітичний висновок
Специфіка ролі в проєктах	Усі 6 респондентів описували свою участь як багатофункціональну. Найчастіше згадували супровід учасників, координацію активностей, комунікацію з партнерами, підготовку звітних матеріалів та організацію заходів.	Проєктна робота поєднує кілька ролей одночасно, що підвищує інтенсивність навантаження.
Найбільш напружені етапи проєкту	5 із 6 респондентів назвали найбільш напруженими періоди активної реалізації та звітності. 4 із 6 окремо підкреслили тиск дедлайнів і термінових запитів від партнерів або донорів.	Пікове навантаження концентрується не на одному етапі, а посилюється на стику реалізації, комунікації та звітності.
Ключові стресори проєктної роботи	Найчастіше згадували обмежені строки виконання завдань, багатозадачність, емоційно складну взаємодію з благодійниками та отримувачами послуг, а також потребу швидко реагувати на зміни.	Основні стресори мають одночасно організаційний та емоційний характер.
Баланс між завданнями і ресурсами	4 із 6 респондентів оцінили баланс між кількістю завдань і доступним часом як нестабільний, особливо у пікові періоди. 2 із 6 зазначили, що баланс зберігається лише за умови попереднього планування.	Відчуття дефіциту часу і ресурсу є поширеним, але не тотальним.
Чіткість ролей і пріоритетів	Більшість респондентів відзначили, що в звичайному режимі ролі визначені достатньо зрозуміло, але у пікові періоди виникає накладання функцій, термінове перерозподілення завдань і нечіткість пріоритетів.	Ризик перевантаження посилюється саме в періоди зміни або накопичення задач.
Організація робочих комунікацій	Сильними сторонами названо наявність командних чатів і регулярних зустрічей. Водночас 4 із 6 респондентів вказали, що повідомлення поза робочим часом і висока терміновість окремих запитів створюють додатковий тиск.	Комунікації загалом функціональні, але потребують чіткіших правил меж і терміновості.
Ранні ознаки виснаження	Найтиповішими сигналами респонденти називали втому наприкінці дня, дратівливість, труднощі з перемиканням на відпочинок, зниження концентрації та відчуття емоційного спустошення.	Перші симптоми вигорання проявляються насамперед як емоційне і когнітивне виснаження.
Ситуації, що запускають виснаження	Найчастіше згадували періоди накладання кількох дедлайнів, кризові запити від учасників проєктів, термінову звітність та потребу одночасно вирішувати організаційні й емоційно складні питання.	Найбільше виснажують ситуації, у яких поєднуються часовий тиск і висока відповідальність.
Точка, коли потрібно зупинитися і відновлюватися	Більшість респондентів пов'язували її з втратою концентрації, відчуттям внутрішнього виснаження, зростанням помилок і неможливістю якісно комунікувати без роздратування.	Учасники інтерв'ю здебільшого усвідомлюють власні межі, але не завжди

		вчасно реагують на сигнали перевантаження.
Особисті ресурси відновлення	Найчастіше називали короткі паузи протягом дня, прогулянки, зміну виду діяльності, сон, часові межі для робочих повідомлень, підтримку близьких та неформальне спілкування з колегами.	Відновлення спирається переважно на прості щоденні практики, а не на складні формалізовані інструменти.
Особисті профілактичні звички	Серед корисних звичок респонденти називали планування дня, фіксацію пріоритетів, свідоме обмеження позаробочої доступності, чергування складних і технічних завдань, а також самоспостереження за рівнем втоми.	Профілактика на індивідуальному рівні вже частково сформована, але потребує систематизації.
Найбільш дієві організаційні практики підтримки	Найвищу оцінку отримали регулярні робочі зустрічі, відкритий контакт із координацією, можливість обговорювати складні випадки та елементи командної взаємопідтримки.	Найкраще працюють ті практики, які поєднують координацію завдань і емоційну підтримку.
Практики, що не дають повного ефекту	Частина респондентів зазначила, що окремі підтримувальні формати існують нерегулярно або не спрацьовують у пікові періоди, коли потреба в них найбільша.	Проблема полягає не стільки у відсутності практик, скільки в недостатній сталій інституціоналізації.
Реакція керівництва на перевантаження	Більшість респондентів описали реакцію керівництва як загалом підтримувальну, однак зазначили, що механізми швидкого перерозподілу навантаження не завжди достатньо відпрацьовані.	Підтримка з боку координації наявна, але потребує більш чітких процедур реагування.
Справедливість розподілу навантаження	Оцінки були змішаними. Частина респондентів вважає розподіл завдань загалом справедливим, проте 4 із 6 зазначили, що в окремі періоди навантаження відчутно концентрується на найбільш досвідчених або найбільш доступних членах команди.	Саме нерівномірність пікового навантаження є одним із ключових ризиків виснаження.
Пропозиції щодо змін	Найчастіше пропонували чіткіше планувати дедлайни, формалізувати правила комунікації поза робочим часом, запровадити регулярні супервізійні зустрічі та періодично переглядати розподіл задач у команді.	Пропозиції працівників спрямовані переважно на покращення організаційних умов праці.
Інструменти, які варто закріпити як стандарт	Респонденти найчастіше називали регулярні чек-іни щодо стану команди, супервізію, короткі індивідуальні розмови про навантаження, навчання зі стрес-менеджменту та чіткі протоколи термінових комунікацій.	Оптимальна система профілактики має поєднувати підтримку, координацію та навчання.
Додаткові акценти	У відповідях простежувалася думка, що профілактика вигорання має бути не реакцією на кризу, а постійною частиною організаційної культури проєктної роботи.	Учасники інтерв'ю розглядають запобігання вигоранню як спільну відповідальність працівника і організації.

Отже, узагальнені результати інтерв'ю підтвердили дані анкетування та дали змогу глибше зрозуміти, як соціальні працівники сприймають професійне навантаження в умовах реалізації соціальних проєктів. Аналіз відповідей засвідчив, що основними джерелами напруження є висока інтенсивність завдань,

стислі строки, нерівномірність розподілу навантаження та емоційно складний зміст роботи, тоді як найбільш значущими ресурсами підтримки виступають командна взаємодія, можливість обговорення складних випадків, більш чітка організація праці та доступ до супервізійних і відновлювальних практик. Отримані якісні дані дозволяють зробити висновок, що профілактика професійного вигорання в ГО «Паросток» має спиратися на поєднання індивідуальних, командних і організаційних рішень, спрямованих на зниження перевантаження, посилення психологічної безпеки та формування більш сталої системи професійної підтримки працівників.

2.3 Обґрунтування змісту та структури соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників

Проведене емпіричне дослідження дало змогу не лише зафіксувати наявність окремих ознак професійного вигорання серед соціальних працівників ГО Паросток, а й виявити ті організаційні та професійні умови, які найбільше впливають на накопичення виснаження у процесі реалізації соціальних проєктів. Результати анкетування показали, що в досліджуваній групі найбільш помітними є прояви вечірнього емоційного спустошення, труднощі з психологічним перемиканням після роботи та відчуття нестачі ресурсів для виконання поточного навантаження. Водночас дані щодо підтримки в організації та командного клімату засвідчили, що попри загалом позитивне сприйняття сенсу власної праці, координації та командної взаємодії, працівники відзначають проблемні аспекти, пов’язані з нерівномірністю розподілу навантаження, недостатньою безпекою для відкритого повідомлення про перевтому та потребою в посиленні регулярних механізмів професійної підтримки.

Якісний етап дослідження, реалізований через інтерв’ю із соціальними працівниками, поглибив розуміння отриманих кількісних результатів і дозволив

конкретизувати ті запити, які мають бути враховані під час розроблення соціального проєкту. Узагальнення відповідей респондентів показало, що ключовими джерелами напруження у проєктній роботі є стислі дедлайни, багатозадачність, висока інтенсивність комунікацій, поєднання емоційно складної роботи з адміністративними функціями та нерівномірний розподіл відповідальності у пікові періоди. Разом із цим працівники чітко окреслили ті форми підтримки, які вони вважають найбільш потрібними, зокрема більш реалістичне планування навантаження, чіткіший розподіл ролей, регулярну супервізію, доступ до психологічної підтримки, навчання зі стрес-менеджменту та зрозумілі правила робочої комунікації. Саме ці результати стали емпіричною основою для обґрунтування змісту і структури соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників.

З огляду на отримані результати можна стверджувати, що розроблення соціального проєкту у сфері профілактики професійного вигорання є не додатковою опцією організаційного розвитку, а необхідною відповіддю на реальні потреби працівників, залучених до проєктної діяльності. Виявлені ознаки перевтоми, емоційного виснаження та дефіциту внутрішніх ресурсів свідчать про потребу у створенні цілісної внутрішньоорганізаційної системи підтримки, яка б не обмежувалася разовими заходами, а діяла послідовно, профілактично і комплексно. Саме тому зміст майбутнього проєкту має бути побудований на поєднанні психологічних, освітніх, організаційних і командних компонентів, що взаємно підсилюють один одного та сприяють не лише зниженню рівня напруження, а й формуванню більш стійкої культури професійного благополуччя в організації.

Обґрунтування змісту проєкту безпосередньо випливає з того, що професійне вигорання соціальних працівників у межах проєктної діяльності має багатофакторний характер. Відповідно, і профілактика цього явища не може бути одновимірною. Якщо основними ризиками є перевантаження, емоційна залученість, дефіцит часу, невизначеність ролей і недостатня можливість своєчасно озвучити перевтому, то проєкт повинен передбачати одночасно кілька

рівнів втручання. На індивідуальному рівні це означає посилення навичок самоспостереження, саморегуляції та відновлення ресурсу. На командному рівні йдеться про створення безпечного простору для обговорення складних випадків, зниження внутрішньої напруги та розвитку взаємопідтримки. На організаційному рівні необхідно передбачити впорядкування робочих процесів, удосконалення розподілу завдань, узгодження робочих комунікацій та запровадження сталої супервізійної практики.

Метою соціального проєкту є створення та впровадження комплексної системи запобігання професійному вигоранню соціальних працівників ГО «Паросток» у процесі реалізації соціальних проєктів шляхом розвитку навичок саморегуляції, посилення командної підтримки та вдосконалення організаційних умов праці.

Зміст проєкту доцільно вибудовувати навколо кількох взаємопов’язаних **завдань**:

1. підвищення обізнаності соціальних працівників щодо ранніх ознак професійного вигорання, його причин, наслідків та способів профілактики;
2. формування практичних навичок самодопомоги, управління напруженням, дотримання професійних меж і відновлення внутрішнього ресурсу;
3. розвиток командних практик підтримки, передусім регулярних зустрічей для обговорення складних випадків, взаємної рефлексії та нормалізації переживань;
4. посилення організаційних механізмів профілактики через узгодження правил робочої комунікації, більш реалістичне планування навантаження, чіткіший розподіл ролей і запровадження супервізії як сталої практики підтримки команди.

Цільовою групою проєкту є соціальні працівники ГО «Паросток», які різною мірою залучені до реалізації соціальних проєктів і виконують як безпосередню соціальну, так і координаційну, комунікаційну чи адміністративну роботу. Саме ця категорія працівників найбільше відчуває вплив емоційного та

організаційного перевантаження, оскільки поєднує роботу з людьми у складних життєвих обставинах із необхідністю дотримуватися дедлайнів, вимог партнерів, звітності та внутрішньої координації. Водночас опосередкованими бенефіціарами проєкту виступатимуть і отримувачі соціальних послуг, адже збереження професійного ресурсу працівників безпосередньо впливає на якість допомоги, стабільність взаємодії та результативність соціальних інтервенцій.

З метою більш чіткого відображення внутрішньої побудови соціального проєкту доцільно подати його у вигляді логічної моделі реалізації. Такий формат дозволяє послідовно поєднати виявлену в дослідженні проблему, мету проєкту, його завдання, цільову групу, необхідні ресурси, основні заходи та очікувані результати. Логічна модель демонструє причинно-наслідковий зв’язок між емпірично встановленими потребами соціальних працівників і тими практичними рішеннями, які пропонуються для запобігання професійному вигоранню в умовах проєктної діяльності. Узагальнену логіку реалізації соціального проєкту подано в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Логічна модель реалізації соціального проєкту із запобігання професійному вигоранню соціальних працівників

Компонент логічної моделі	**Зміст**	**Основні заходи**	**Очікувані результати**	**Індикатори**
Проблема	У соціальних працівників, залучених до реалізації соціальних проєктів, виявлено ознаки емоційного виснаження, перевантаження, труднощі з відновленням ресурсу та потребу в посиленні командної й організаційної підтримки.	Емпіричне вивчення стану працівників, узагальнення результатів анкетування та інтерв’ю.	Проблема вигорання конкретизована й описана як підстава для проєктного втручання.	Наявність узагальнених емпіричних даних; окреслено ключові ризики та потреби команди.
Мета проєкту	Створення та впровадження комплексної системи запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів.	Поєднання освітніх, підтримувальних і організаційних рішень у межах єдиного проєкту.	Сформовано цілісну внутрішньоорганізаційну модель профілактики вигорання.	Наявність затвердженої програми проєкту; охоплення цільової групи ключовими активностями.

Компонент логічної моделі	Зміст	Основні заходи	Очікувані результати	Індикатори
Цільова група	Соціальні працівники ГО «Паросток», які різною мірою залучені до реалізації соціальних проєктів.	Залучення працівників до навчальних, супервізійних і командних форматів підтримки.	Працівники включені в систему профілактики та мають доступ до інструментів підтримки.	Кількість залучених учасників; частка команди, що взяла участь у заходах.
Завдання 1	Підвищення обізнаності соціальних працівників щодо ранніх ознак професійного вигорання, його причин, наслідків та способів профілактики.	Інформаційна зустріч; мінілекції; підготовка пам’яток; тематичний тренінг про природу вигорання та ранні сигнали ризику.	Працівники краще розпізнають ознаки виснаження та розуміють механізми його профілактики.	Рівень поінформованості до і після участі; кількість проведених інформаційних заходів; кількість підготовлених матеріалів.
Завдання 2	Формування практичних навичок самодопомоги, управління напруженням, дотримання професійних меж і відновлення внутрішнього ресурсу.	Практичні заняття з саморегуляції; вправи на відновлення ресурсу; мінісесії зі стрес-менеджменту; обговорення професійних меж і тайм-менеджменту.	Працівники опановують інструменти самодопомоги та більш усвідомлено керують власним навантаженням.	Частка учасників, які засвоїли та застосовують техніки саморегуляції; самооцінка здатності відновлювати ресурс.
Завдання 3	Розвиток командних практик підтримки, регулярних зустрічей для обговорення складних випадків, взаємної рефлексії та нормалізації переживань.	Регулярні командні чек-іни; інтервізійні зустрічі; обговорення складних випадків; групові рефлексивні сесії.	Посилюється командна згуртованість, психологічна безпека й готовність говорити про перевантаження без осуду.	Кількість регулярних зустрічей; частота участі працівників; зміни в оцінці командного клімату та підтримки.
Завдання 4	Посилення організаційних механізмів профілактики через узгодження правил робочої комунікації, більш реалістичне планування навантаження, чіткіший розподіл ролей і запровадження супервізії як сталої практики підтримки команди.	Розроблення правил робочої комунікації; перегляд розподілу ролей і задач; коригування підходів до дедлайнів; регулярна супервізія.	В організації формуються сталі механізми профілактики вигорання та зменшується хаотичність навантаження.	Наявність затверджених правил комунікації; кількість супервізій; покращення оцінки справедливості розподілу навантаження.

Подана логічна модель засвідчує, що запропонований соціальний проєкт має внутрішньо узгоджену структуру та ґрунтується на чіткому зв’язку між виявленою проблемою, поставленими завданнями, запланованими заходами,

очікуваними результатами й критеріями оцінювання ефективності. Її зміст підтверджує, що запобігання професійному вигоранню соціальних працівників потребує не фрагментарних дій, а комплексного підходу, який одночасно охоплює підвищення обізнаності, розвиток навичок самодопомоги, посилення командної підтримки та вдосконалення організаційних умов праці. Водночас включення індикаторів і засобів перевірки результатів дає змогу не лише спланувати реалізацію проєкту, а й оцінити його практичну результативність у контексті зниження ризиків професійного вигорання, підвищення психологічної безпеки в команді та формування більш стійкої системи професійної підтримки в ГО «Паросток».

Важливим принципом розроблення цього соціального проєкту має бути практична досяжність і адаптованість до реальних умов діяльності ГО «Паросток». Це означає, що проєкт не повинен створювати додатковий тиск на працівників через надмірну кількість активностей, а навпаки має бути вбудований у робочий ритм організації як підтримувальний ресурс. Саме тому найбільш доцільними є короткі, але регулярні формати роботи, які поєднують навчання, рефлексію і організаційні зміни. Крім того, проєкт має ґрунтуватися на принципах добровільності, конфіденційності, безоцінності, партнерської взаємодії та визнання того, що турбота про професійне благополуччя працівника є не приватною справою окремої людини, а складовою якості соціальної роботи загалом.

Очікуваними результатами впровадження такого проєкту мають стати підвищення рівня обізнаності команди щодо природи та профілактики професійного вигорання, покращення навичок саморегуляції та відновлення ресурсу, посилення практик внутрішньої підтримки, зростання психологічної безпеки у команді та вдосконалення окремих організаційних механізмів координації роботи. У більш довгостроковій перспективі це має сприяти зниженню ризику хронічного виснаження, посиленню задоволеності професійною діяльністю, збереженню мотивації працівників та підвищенню стійкості команди до пікових періодів проєктного навантаження.

Отже, зміст і структура соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників, є логічно і емпірично обґрунтованими, оскільки безпосередньо відповідають виявленим у дослідженні проблемам, потребам і ресурсам організації.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі було здійснено емпіричне дослідження професійного вигорання соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів на базі ГО Паросток та обґрунтовано практичні заходи його запобігання. Аналіз загально-організаційних характеристик установи показав, що ГО «Паросток» є досвідченою громадською організацією з тривалою історією діяльності, широким спектром соціальних послуг, значним досвідом реалізації соціально значущих проєктів і активною взаємодією з вразливими категоріями населення.

У процесі дослідження було встановлено, що професійна діяльність соціальних працівників ГО «Паросток» характеризується високою інтенсивністю завдань, багатозадачністю, частими піковими навантаженнями у зв’язку з дедлайнами та звітністю, а також регулярними комунікаціями поза межами робочого часу. Отримані дані засвідчили, що, попри достатньо чітке розуміння ролей і функцій у команді, працівники нерідко відчувають дефіцит часу, ресурсів і можливостей для спокійного та планомірного виконання завдань.

Аналіз показників підтримки в організації та командного клімату дав змогу встановити, що в ГО «Паросток» загалом сформовано помірно позитивне й підтримувальне середовище. Працівники високо оцінюють сенс і значущість своєї діяльності, наявність регулярних робочих зустрічей та загальну доступність управлінської підтримки. Водночас емпіричні результати виявили і низку проблемних аспектів, серед яких особливо помітними є нерівномірний розподіл навантаження, недостатня психологічна безпека для відкритого озвучення перевтоми та нерівномірна доступність супервізійних і психологічних форматів підтримки.

Результати самооцінки ознак професійного вигорання та експрес-діагностики засвідчили, що в досліджуваній групі переважають ранні та середньо виражені прояви професійного виснаження. Найчастіше респонденти вказували на сильну втому і спустошення наприкінці робочого дня, труднощі з перемиканням на відпочинок та відчуття браку ресурсів для виконання поточного навантаження. Переважання середнього рівня професійного вигорання в поєднанні з наявністю групи працівників із високим рівнем виснаження свідчить про те, що проблема вже має практично відчутний характер і не може розглядатися лише як потенційний ризик.

Якісний етап дослідження у вигляді напівструктурованих інтерв'ю поглибив розуміння кількісних результатів і дозволив конкретизувати найбільш значущі стресори та ресурси підтримки. Інтерв'ю показали, що найбільше виснажують працівників стислі строки, накладання кількох типів завдань, емоційно складна взаємодія з отримувачами послуг, а також поєднання змістовної соціальної роботи з адміністративними й координаційними функціями. Водночас найбільш дієвими ресурсами працівники вважають командну взаємопідтримку, можливість обговорювати складні випадки, зрозумілі правила комунікації, регулярну супервізію та більш реалістичне планування навантаження.

На основі одержаних результатів було обґрунтовано зміст і структуру соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників. Розроблена логічна модель проєкту підтвердила, що ефективна профілактика має поєднувати інформаційно-просвітницький, практичний, командний і організаційний компоненти. Запропонований проєкт орієнтований на підвищення обізнаності працівників щодо природи вигорання, розвиток навичок саморегуляції та відновлення ресурсу, запровадження регулярних практик командної підтримки і вдосконалення внутрішніх механізмів розподілу навантаження, робочої комунікації та супервізійної допомоги.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи поставлену мету досягнуто. Здійснено комплексне дослідження технологій запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів, виявлено особливості прояву цього явища в умовах проєктної діяльності та обґрунтовано соціальний проєкт, спрямований на його профілактику. Проведене дослідження підтвердило, що професійне вигорання в соціальній роботі є не поодинокою реакцією на втому, а складним багатофакторним явищем, яке формується під впливом інтенсивного емоційного навантаження, високої відповідальності, багатозадачності, дефіциту часу й ресурсів та потребує системного запобігання на індивідуальному, командному й організаційному рівнях.

У ході розв’язання першого завдання було розкрито сутність професійного вигорання як соціально-психологічного феномену та визначено основні чинники його виникнення у соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів. Узагальнення теоретичних підходів дало змогу встановити, що професійне вигорання проявляється через емоційне виснаження, зниження професійної мотивації, формалізацію взаємодії, дистанціювання у професійних контактах та послаблення відчуття власної професійної ефективності. Доведено, що соціальні працівники належать до групи підвищеного ризику, оскільки їхня професійна діяльність пов’язана з постійною взаємодією з людьми у складних життєвих обставинах, потребою в емпатійній включеності та необхідністю працювати в умовах хронічного напруження. Встановлено, що причини вигорання мають комплексний характер і охоплюють особистісні, професійні, організаційні та соціальні чинники, які не діють ізольовано, а взаємно посилюють один одного.

Було охарактеризовано технології запобігання професійному вигоранню у соціальній роботі та обґрунтовано їх значення для збереження професійної ефективності соціальних працівників. З’ясовано, що профілактика вигорання не

може обмежуватися окремими ситуативними заходами, а повинна мати системний, безперервний і комплексний характер. Доведено, що найбільш результативними є технології, які поєднують індивідуальні практики саморегуляції, самоспостереження, відновлення ресурсу й дотримання професійних меж із груповими формами підтримки, інтервізією, супервізією, психологічним консультуванням, розвитком командної взаємодії та вдосконаленням організаційних умов праці. Отже, запобігання професійному вигоранню розглянуто як важливу складову забезпечення якості соціальної роботи, стабільності команди та професійного благополуччя фахівця.

Проаналізовано стан і рівень професійного вигорання соціальних працівників, залучених до реалізації соціальних проєктів на базі ГО «Паросток». Результати емпіричного дослідження засвідчили, що професійна діяльність працівників організації супроводжується високою інтенсивністю завдань, частими піковими навантаженнями, регулярними комунікаціями поза робочим часом, багатозадачністю та емоційно складною взаємодією з отримувачами послуг. Встановлено, що у досліджуваній групі найбільш вираженими ознаками професійного вигорання є вечірнє виснаження, труднощі з психологічним перемиканням після роботи та відчуття недостатності внутрішніх ресурсів для виконання поточного навантаження. Експрес-оцінювання рівня синдрому професійного вигорання показало переважання середнього рівня вигорання, а також наявність групи підвищеного ризику з високими показниками виснаження. Якісний етап дослідження підтвердив, що найбільшими стресорами є стислі дедлайни, нерівномірний розподіл навантаження, інтенсивні комунікації та поєднання змістовної соціальної роботи з координаційно-адміністративними функціями.

Обґрунтовано зміст і структуру соціального проєкту, спрямованого на запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів. На основі отриманих емпіричних даних доведено доцільність створення комплексної внутрішньоорганізаційної системи підтримки, яка має включати інформаційно-просвітницький, практичний,

командний і організаційний компоненти. Запропонований соціальний проєкт орієнтований на підвищення обізнаності працівників щодо природи вигорання, формування навичок самодопомоги, стрес-менеджменту й відновлення ресурсу, розвиток командних практик підтримки та вдосконалення організаційних механізмів профілактики через чіткіші правила комунікації, реалістичніше планування навантаження, перегляд розподілу ролей і запровадження супервізії як сталої практики. Розроблена логічна модель проєкту засвідчила його внутрішню узгодженість, практичну досяжність і відповідність виявленим потребам організації.

Таким чином, результати дослідження дають підстави стверджувати, що професійне вигорання соціальних працівників у процесі реалізації соціальних проєктів є реальною професійною проблемою, яка має як індивідуальні, так і організаційні детермінанти. Його прояви безпосередньо впливають на психологічне благополуччя працівника, якість соціальних послуг, ефективність командної взаємодії та стійкість реалізації проєктів. Водночас дослідження показало, що за умови цілеспрямованого впровадження комплексних технологій профілактики можливе суттєве зниження ризиків виснаження, підвищення психологічної безпеки в команді, збереження професійної мотивації та формування більш стійкого організаційного середовища.

Практичне значення виконаної роботи полягає в тому, що її результати можуть бути використані у діяльності ГО «Паросток» та інших організацій соціальної сфери для вдосконалення внутрішніх механізмів підтримки працівників, планування профілактичних заходів, розвитку супервізійної практики та підвищення якості організації праці в умовах проєктної діяльності. Перспективи подальших досліджень вбачаються у розширенні вибірки, проведенні порівняльного аналізу між різними типами соціальних установ, а також у практичному впровадженні розробленого соціального проєкту з подальшим оцінюванням його ефективності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балакірева К. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання»: проєкт програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні». URL: https://www.slideshare.net/undpukraine/ss48391940

2. Безпалько О. В. Соціальна робота: теорія і практика: монографія. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 384 с.

3. Березовська, Л. Засоби комунікації у професійній діяльності соціального працівника. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету*. 2020. Вип. 2, ч.1. С. 6-13.

4. Войтовська А. І. Проєктна діяльність у соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Умань : ЦП Компринт. 2024. 118 с.

5. Главацька О.Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41-45.

6. Глобіна Є., Бездідько Н. Соціальний патронат: Служба допомоги й підтримки. *Дефектолог*. 2021. № 7-8 (175-176). С. 52-73.

7. Горбунова В., Савиченко О., Тичина І., Портницька Н. Методичний посібник для соціальних працівників: Посилення спроможності соціальних працівників здійснювати психосоціальну підтримку ветеранів та їх сімей з питань психічного здоров'я. Вид. 2-ге, оновлене та доповнене. 2024. 112 с.

8. Давиденко Г.В. Соціальна робота у період кризових змін: сучасні візії: кол. монографія / за наук. ред. Ю.В.Пелеха. Рівне : Волинські обереги, 2023. 308 с.

9. Давиденко Г.В., Швед В.В., Саранча І.Г., Омельченко О.В. Стрес і професійне вигорання у діяльності соціальних працівників: психологічні детермінанти та професійні ризики. *Журнал «Наукові інновації та передові технології». Серія «Психологія».* № 1(53) 2026. С. 1732-1747

10. Давиденко Г.В., Швед В.В., Саволюк С.А. Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. № 5. С. 23–31.

11. Давиденко Г.В., Саволюк С.А. Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг. *Науково-практичний журнал «Подільський науковий вісник»*. 2025. № 2. С. 57-66

12. Денисюк О.М. Актуальні питання соціальної роботи: навч. посіб. Ужгород: РІК-У, 2023. 420 с.

13. Дзюба Т. М. Професійне здоров'я педагогів в умовах травми війною: виклики для професійної ідентичності та мотивації. *Наукові записки. Серія: Психологія.* 2025. № (2). С. 30–38. URL: https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2025-2-4

14. Капська А. Й. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 312 с.

15. Клименко Ю. Професія соціального працівника: творча та наукова складові. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2019. Вип. 2. С. 19-28.

16. Клочко О.О. Інноваційні моделі надання соціальних послуг: навчально-методичний комплекс для студентів спеціальності «Соціальна робота». Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 150 с.

17. Кокун О. М. Життєстійкість і резильєнтність людини в сучасному світі: теорія, дослідження, практика : монографія. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2025. 214 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/744751/

18. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики : навчальний посібник. Суми: Сумський державний університет, 2020. 192 с.

19. Лукашевич М., Шандор Ф. Соціологія соціальної роботи: теорія та практика: підручник. Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2018. 232 с.

20. Ляшенко О.М. Основи соціальної політики: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 288 с.

21. Мокрицька Н. П. Право соціального забезпечення: навч. посіб. Львів: ЛьвДУВС, 2020. 536 с.

22. Нечипорук Н. Міжсекторна взаємодія у наданні соціальних послуг в умовах війни. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2022. № 4. С. 65–73.

23. Николаєва В.І. Державне управління соціальною політикою та системою соціальної роботи на рівні громади. Менеджер. *Вісник ДонДУУ. Серія «Державне управління»*. 2018. 1(78). С. 20-27

24. Олексієнко Л.А., Підлипна Р.П., Данилюк О.І. Організація соціальних послуг в умовах війни. *Науковий погляд: економіка та управління.* 2023. № 1(81). С. 150–158.

25. Олійник І.В. Соціальна реабілітація як один із напрямів професійної діяльності фахівця із соціальної роботи. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля*. 2021. № 2 (22). С. 59-66

26. Омельченко О.В. Стратегічний фандрайзинг у соціальній роботі: принципи, методи та інноваційні підходи для ефективного залучення ресурсів. *Матеріали XXI Всеукраїнської науково-практичної конференції «Молодь: освіта, наука, духовність»*, м. Київ, 2024 р. С. 346-349 URL: https://uu.edu.ua/upload/Nauka/Molod_osvita_nauka_duhovnist/2024/molod24.pdf

27. Омельченко О.В. Психологічні передумови виникнення стресу та професійного вигорання в умовах соціальної роботи. *Матеріали XXV Міжнародної науково-практичної конференції «Інклюзивне освітнє середовище: проблеми, перспективи та кращі практики»*, м. Київ 25-27 листопада 2025 р. С. 296-300

28. Омельченко О.В., Цинкатарук Д.О. Технології запобігання професійному вигоранню соціальних працівників у контексті проєктної діяльності. *Науково-практичний журнал «Подільський науковий вісник»*. 2026. № 1. С. ???

29. Омельченко О.В., Швед В.В., Саранча І.Г. Дослідження рівня обізнаності про інструменти фандрайзингу у громадському секторі України.

«Ввічливість. Humanitas». № 1. 2025. URL: http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/issue/view/134

30. Платонова О.Г. Формування готовності працівників соціальної сфери до організації роботи в сфері дозвілля. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки.* 2017. Вип. 142. С. 142-144.

31. Поляничко А. О., Кирилюк А. В. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду: навчально-методичний посібник. Суми: ФОП Цьома, 2020. 336 с.

32. Про соціальні послуги: Закон України № 2671-VIII, поточна редакція 16.06.2025 р. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text

33. Ревко А.М., Чумак К.Ю. Фандрайзинг соціальних проєктів як інструмент соціального розвитку територіальних громад. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2021. № 3(23). С.57-64

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

35. Рудкевич Н.І. Методика соціально-педагогічної роботи: навчально-методичний посібник. Львів: Растр-7, 2021. 324 с.

36. Савчук О.М. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. *ІІ Збірник тез конференції «Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?»*. 2017. С. 224-227.

37. Сільвестрова О. Ю. Технології соціальної допомоги: навчальний посібник. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 104 с.

38. Столярик О., Семигіна Т. Голоси стійкості: рефлексії українських соціальних працівників у час війни. *Social Work and Education*. 2024. №11(1). С. 7-22.

39. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.

40. Тюптя Л.Т. Соціальна робота: теорія і практика: навч. посіб. К.: Знання, 2018. 574 с.

41. Maslach C. Leiter, M. P. (2021). Burnout: What it is and how to measure it. In Harvard Business Review, HBR guide to beating burnout (211-221). Boston MA: Harvard Business Review Press

42. Pines A.M., Aronson E. Career Burnout: Causes and Cures. New York: Free Press, 1988. 257 p.

43. Shkrabiuk V., Bilyk D. Emotional burning of personality: psychological analysis of the problem. Young scientist. 2020. Vol. 10, no. 86. URL: https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА

«Професійне навантаження, ознаки вигорання та практики запобігання вигоранню у проєктній діяльності»

Мета опитування: зібрати узагальнені дані про робочі умови, самопочуття та практики підтримки/профілактики вигорання у команді, що реалізує соціальні проєкти.
Анонімність і конфіденційність: відповіді аналізуються лише в узагальненому вигляді для навчально-наукових цілей.
Орієнтовний час заповнення: 10–15 хвилин.
Інструкція: оберіть варіант відповіді або впишіть відповідь там, де це потрібно.

Блок 1. Загальна інформація (контекст)

1.1. Ваша основна роль у ГО «Паросток» (можна обрати 1–2 варіанти):

- Соціальний(а) працівник(ця) / кейс-менеджер(ка)
- Психолог(иня)
- Координатор(ка) проєкту/напрямку
- Фахівець(чиня) з комунікацій/фандрайзингу/адміністрування
- Інше (вкажіть) _____

1.2. Ваш стаж роботи у соціальній сфері:

- До 1 року
- 1–3 роки
- 3–5 років
- Понад 5 років

1.3. Стаж роботи у ГО «Паросток»:

- До 6 місяців
- 6–12 місяців
- 1–3 роки
- Понад 3 роки

1.4. Формат залучення:

- Повна зайнятість
- Часткова зайнятість
- Проєктна/погодинна зайнятість
- Волонтерство

1.5. Скільки соціальних проєктів/ініціатив ви супроводжуєте одночасно зараз?

- 1
- 2
- 3
- 4 і більше

1.6. У середньому, скільки годин на тиждень ви працюєте (включно з комунікаціями поза офісом)?

- До 20
- 21–30
- 31–40
- 41–50
- Понад 50

Блок 2. Проєктне навантаження та організаційні умови

Шкала: 1–5, де 1 – «Повністю не згоден(на)», 5 – «Повністю згоден(на)».

2.1. Мені зрозумілі мої функції та межі відповідальності у проєктах. (1–5)
2.2. У проєктній роботі часто виникає багатозадачність, яка ускладнює фокус. (1–5)
2.3. Дедлайни та звітні періоди регулярно створюють пікове навантаження. (1–5)
2.4. Я маю достатньо часу для якісного виконання завдань без постійного поспіху. (1–5)
2.5. Мені зрозуміло, як визначаються пріоритети завдань у команді. (1–5)
2.6. У мене є можливість планувати робочий день/тиждень, а не лише «гасити термінові задачі». (1–5)
2.7. Обсяг комунікацій з бенефіціарами/партнерами є емоційно інтенсивним. (1–5)
2.8. Я відчуваю, що маю достатньо ресурсів (час, інструменти, підтримка) для виконання завдань. (1–5)

2.9. Як часто вам доводиться працювати поза робочим часом (дзвінки/повідомлення/термінові задачі)?

- Ніколи або майже ніколи
- 1–2 рази на тиждень
- 3–4 рази на тиждень
- Майже щодня

Блок 3. Підтримка в організації та командний клімат

Шкала: 1–5 (1 – «Повністю не згоден(на)», 5 – «Повністю згоден(на)»).

3.1. Я відчуваю підтримку з боку керівництва/координації, коли виникають складні ситуації. (1–5)
3.2. У команді прийнято обговорювати складні випадки без осуду. (1–5)
3.3. Я отримую конструктивний зворотний зв’язок про свою роботу. (1–5)
3.4. У команді справедливо розподіляється навантаження. (1–5)
3.5. У нас є регулярні робочі зустрічі, що допомагають координувати задачі. (1–5)
3.6. Я можу безпечно сказати, що перевантажений(а), і мене почують. (1–5)
3.7. Я відчуваю, що моя робота має сенс і цінується в організації. (1–5)

3.8. Які формати підтримки доступні/існують у вашій команді? (можна кілька)

- Супервізія (індивідуальна)
- Супервізія (групова)
- Психологічні консультації
- Командні ретрити/виїзні зустрічі
- Регулярні командні «чек-іни» про стан

- Внутрішні правила робочої комунікації (час, канали, терміновість)
- Інше (вкажіть) _____
- Нічого з переліченого

Блок 4. Самооцінка ознак професійного вигорання (за останні 4 тижні)

Шкала: 1–5, де 1 – «Ніколи», 2 – «Рідко», 3 – «Іноді», 4 – «Часто», 5 – «Майже завжди».

4.1. Наприкінці робочого дня я відчуваю сильну втому/спустошення. (1–5)
4.2. Мені важко «перемикатися» з роботи на відпочинок. (1–5)
4.3. Вранці мені складно налаштуватися на робочі завдання. (1–5)
4.4. Я відчуваю, що ресурсів менше, ніж потрібно для поточного навантаження. (1–5)

Блок 5. Потреби та пропозиції

5.1. Що з наведеного варто посилити в ГО «Паросток» для профілактики вигорання? (можна кілька)

- Більш чіткий розподіл ролей і задач
- Реалістичніше планування дедлайнів/навантаження
- Регулярні супервізії
- Доступ до психологічної підтримки
- Політика робочих комунікацій (поза робочим часом)
- Командні практики відновлення (ретрити/зустрічі)
- Навчання для команди (стрес-менеджмент, саморегуляція)
- Інше (вкажіть) _____

5.2. Які 1–2 зміни дали б найбільший ефект саме у вашій роботі? (відкрите питання)

Додаток Б

Експрес-анкета для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання

Інструкція. Шановний колего! Позначте наскільки кожне твердження відповідає Вашому стану. Дякуємо!

Твердження	**Майже ніколи** 0 балів	**Іноді** 1 бал	**Часто** 2 бали	**Майже завжди** 3 бали
До кінця робочого дня я відчуваю емоційне спустошення				
Через переживання, пов'язані з роботою, мені складно заснути				
Емоційне навантаження на роботі занадто велике для мене				
Після робочого дня я можу зриватися на своїх близьких				
Я відчуваю, що мої нерви вкрай напружені				
Мені складно зняти емоційне напруження, що виникає після робочого дня				
Після робочого дня в мене вже ні на що не вистачає сил				
Я відчуваю себе перевантаженим проблемами інших людей				
Усього				

Оцінка результатів:

0 – 5 балів – низький рівень професійного вигорання;

6 – 12 балів – середній рівень емоційного вигорання;

13 – 24 – високий рівень професійного вигорання.

Додаток В

Сценарій інтерв'ю з соціальними працівниками

Тема: професійне навантаження, ризики вигорання та практики профілактики в проєктній роботі ГО «Паросток»
Тривалість: 30–45 хвилин (за потреби 20–30 хвилин скорочений формат)
Формат: індивідуальна розмова (очно/онлайн)
1) Мета інтерв'ю (для інтерв'юера)

З'ясувати, як працівники описують:

- специфіку проєктного навантаження та ключові стресори;
- ранні ознаки виснаження/вигорання (в робочій поведінці та самопочутті) без надмірної деталізації;
- особисті й командні ресурси відновлення;
- які практики профілактики реально працюють у ГО «Паросток» та що потребує посилення;
- пропозиції щодо системи запобігання вигоранню.

Сценарій проведення
A. Вступ (2–3 хв.)

Текст інтерв'юера:
«Дякую, що погодилися на бесіду. Я проводжу дослідження в межах наукового дослідження про технології запобігання професійному вигоранню соціальних працівників під час реалізації соціальних проєктів. Наше інтерв'ю допоможе краще зрозуміти, які саме чинники навантажують, що підтримує, і які організаційні підходи працюють найкраще. Участь добровільна: ви можете не відповідати на будь-яке питання або завершити розмову в будь-який момент. Дані використовуватимуться лише в узагальненому вигляді, без імен та персональних деталей. Чи можна розпочати?»

B. Розігрів і контекст ролі (3–5 хв.)

1. «Розкажіть, будь ласка, коротко про вашу роль у ГО "Паросток" і які завдання ви найчастіше виконуєте в проєктах».
2. «Які типові етапи проєкту у вашій роботі є найбільш напруженими: планування, реалізація, звітність, комунікації з партнерами/донорами, інше?»

C. Проєктне навантаження та ключові стресори (8–10 хв.)

3. «Що у проєктній роботі для вас є найбільш ресурсозатратним?»
4. «Як ви оцінюєте баланс між кількістю завдань і часом/ресурсами на їх виконання?»
5. «Наскільки чітко визначені ролі й пріоритети в команді під час пікових періодів?»
6. «Як у вас організовані робочі комунікації (канали, час, терміновість)? Що працює добре, а що створює додатковий тиск?»

D. Ознаки виснаження та "сигнали ризику" (7–10 хв.)

7. «За якими першими ознаками ви зазвичай помічаєте, що накопичується перевтома або виснаження?»

8. «Які ситуації або періоди найчастіше запускають відчуття виснаження?»
9. «Що для вас є “точкою”, коли варто зупинитися й відновлюватися, а не “тиснути далі”?»

E. Ресурси відновлення та самодопомога (5–7 хв.)

10. «Що вам реально допомагає відновлювати ресурс після складних періодів?»
11. «Чи є у вас особисті правила/звички, які знижують ризик вигорання саме в проєктній роботі?»

F. Організаційні практики запобігання вигоранню в ГО «Паросток» (8–10 хв.)

12. «Які практики підтримки команди в організації ви вважаєте найбільш дієвими?»
13. «Чи є практики, які формально існують, але не дають очікуваного ефекту? Чому так може бути?»
14. «Як керівництво/координація реагує, коли хтось перевантажений? Що зазвичай відбувається на практиці?»
15. «Наскільки справедливим вам здається розподіл навантаження у пікові періоди?»

G. Пропозиції та підсумок (4–6 хв.)

16. «Якби ви могли змінити 1–2 речі в організації роботи, щоб зменшити ризик вигорання, що це було б?»
17. «Які інструменти підтримки ви б порадили закріпити як стандарт для команди, що реалізує соціальні проєкти?»
18. «Чи є щось важливе, про що я не запитала, але ви вважаєте суттєвим для теми профілактики вигорання?»