

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

**на тему: ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ
ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ДОМАШНЬОГО
НАСИЛЬСТВА**

Виконала: студентка IV курсу,
групи 6.0530-1з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Киливник Анастасія Андріївна
Науковий керівник: Неманежина А.О.
викладач кафедри психології
Науковий консультант: Горбань Г.О.,
д.психол.н., професор кафедри психології

Запоріжжя
2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти бакалаврський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« ____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ
Киlivник Анастасії Андріївни

Тема роботи Емоційне вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства

керівник роботи Неманежина А.О. викладач кафедри психології

науковий консультант: Горбань Г.О., д.психол.н., професор кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «05» 02 2024 року № 235-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: провести аналіз наукової літератури з проблеми емоційного вигорання; визначити сутність, чинники та класифікацію домашнього насильства; охарактеризувати вплив специфіки діяльності соціальних працівників на формування емоційного вигорання; визначити та проаналізувати засоби профілактики синдрому емоційного вигорання соціальних працівників.

5. Обґрунтувати ефективність програми профілактики емоційного вигорання

5. Перелік графічного матеріалу: 3 рисунка, 4 таблиці.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання Прийняв
Вступ	Неманежина А.О., викладач Горбань Г.О., професор		
Розділ 1	Неманежина А.О., викладач Горбань Г.О., професор		
Розділ 2	Неманежина А.О., викладач Горбань Г.О., професор		
Розділ 3	Неманежина А.О., викладач Горбань Г.О., професор		
Висновки	Неманежина А.О., викладач Горбань Г.О., професор		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	лютий 2024 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2023 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	березень 2024 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	квітень-травень 2024 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	травень 2024 р.	Виконано
6	Написання висновків	червень 2024 р.	Виконано
7	Передзахист	червень 2024 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	червень 2024 р.	Виконано

Студент _____ А.А. Киливник

Керівник роботи _____ А.О. Неманежина

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 64 сторінки, 3 рисунка, 4 таблиці, 50 джерел.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження – профілактика емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, розробити та апробувати програму профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Гіпотеза: передбачаємо, що емоційне напруження соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства знизиться після проведення програми, спрямованої на профілактику емоційного вигорання.

Методи дослідження: теоретичні – аналіз проблеми емоційного вигорання в сучасній українській та закордонній науковій літературі, синтез, систематизація; узагальнення наукових джерел із зазначеної проблеми; емпіричні – бесіда, опитування.

Наукова новизна дослідження полягає в узагальненні теоретичних поглядів щодо емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Практична значущість дослідження полягає в розробці та впровадженні програми емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства. Результати дослідження можуть бути корисними психологам для роботи з працівниками в соціальних службах.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, СОЦІАЛЬНІ ПРАЦІВНИКИ, ДОМАШНЄ НАСИЛЬСТВО.

SUMMARY

Kylyvnik A.A. Emotional Burnout of Social Workers Working with Victims of Domestic Violence.

Bachelor's qualification work: 64 pages, 3 figures, 4 tables, 50 sources.

The object of the research is emotional burnout of social workers.

The subject of the research is prevention of emotional burnout of social workers who work with victims of domestic violence.

The purpose of the research is to theoretically substantiate and experimentally investigate the features of emotional burnout of social workers who work with victims of domestic violence, to develop and test a program to prevent emotional burnout of social workers who work with victims of domestic violence.

Hypothesis: we assume that the emotional strain of social workers who work with victims of domestic violence will decrease after a program aimed at preventing emotional burnout.

Research methods: theoretical - analysis of the problem of emotional burnout in modern Ukrainian and foreign scientific literature, synthesis, systematization; generalization of scientific sources on the specified problem; empirical - conversation, survey.

The scientific novelty of the research consists in the generalization of theoretical views on the emotional burnout of social workers who work with victims of domestic violence.

The practical significance of the research lies in the development and implementation of a program for emotional burnout of social workers working with victims of domestic violence. The results of the study can be useful for psychologists to work with workers in social services.

EMOTIONAL BURNOUT, SOCIAL WORKERS, DOMESTIC VIOLENCE.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	10
1.1. Сутність поняття «емоційне вигорання» в сучасній науковій літературі	10
1.2. Чинники емоційного вигорання	15
1.3. Стадії і симптоми емоційного вигорання соціальних працівників.....	19
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА	28
2.1. Домашнє насильство: сутність, чинники та класифікація.....	28
2.2. Вплив специфіки діяльності соціальних працівників на формування емоційного вигорання.....	32
2.3. Соціально-психологічні умови та засоби профілактики синдрому емоційного вигорання соціальних працівників	35
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА	41
3.1. Організація і методи дослідження.....	41
3.2. Програма профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.....	44
3.3. Аналіз ефективності програми профілактики емоційного вигорання	50
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59

ВСТУП

Актуальність дослідження. Одна з провідних тенденцій сучасного періоду – динамічний науково-технічний прогрес, що викликає зміни практично в усіх сферах соціально-економічного життя. Ці зміни тією чи іншою мірою торкаються кожного. Перетворення в галузі соціального захисту населення, зростаючі вимоги до професійної компетентності спеціаліста, а також з боку клієнтів загострили питання емоційного вигорання у професійній діяльності соціальних працівників.

Екстремальні ситуації часто супроводжуються стресом, коли у соціального працівника виникає гострий внутрішній конфлікт між жорсткими вимогами, що накладає на нього відповідальність та об'єктивна неможливість виконати їх. Стрес, як стан психічної напруженості, викликаний труднощами, небезпеками, загалом мобілізує людину до їх подолання. Однак, якщо стрес перевищує критичний рівень, то він перетворюється на дистрес, що знижує результати праці, що впливає на здоров'я людини. Соціальним працівникам, за родом своєї діяльності залученим до тривалого напруженого спілкування з іншими людьми, властиве, як і іншим фахівцям, працюючим у системі «людина-людина», так званий синдром «емоційного вигорання».

Робота з жертвами домашнього насильства може стати сильним психологічним стресом для соціальних працівників, оскільки вони стикаються з трагічними історіями, емоційними та психологічними травмами. Ризик емоційного вигорання в цьому середовищі може бути особливо високим. Дослідження емоційного вигорання у соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, має велике значення для забезпечення якісної допомоги постраждалим, збереження здоров'я та ефективності роботи працівників і покращення загального стану суспільства.

Актуальність зумовила вибір теми дослідження: «Емоційне вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства».

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання соціальних працівників.

Предмет дослідження – профілактика емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, розробити та апробувати програму профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Гіпотеза: передбачаємо, що емоційне напруження соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства знизиться після проведення програми, спрямованої на профілактику емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Провести аналіз наукової літератури з проблеми емоційного вигорання.
2. Визначити сутність, чинники та класифікацію домашнього насильства.
3. Охарактеризувати вплив специфіки діяльності соціальних працівників на формування емоційного вигорання.
4. Визначити та проаналізувати засоби профілактики синдрому емоційного вигорання соціальних працівників.
5. Обґрунтувати ефективність програми профілактики емоційного вигорання.

Методи дослідження: для розв'язання завдань у роботі було використано комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження: теоретичні – аналіз проблеми емоційного вигорання в сучасній українській та закордонній науковій

літературі, синтез, систематизація; узагальнення наукових джерел із зазначеної проблеми; емпіричні – бесіда, опитування.

Наукова новизна дослідження полягає в узагальненні теоретичних поглядів щодо емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Практична значущість дослідження полягає в розробці та впровадженні програми емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства. Результати дослідження можуть бути корисними психологам для роботи з працівниками в соціальних службах.

Структура кваліфікаційної роботи бакалавра. Складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 50 найменувань. Загальний обсяг основного тексту 56 сторінок. Робота містить 4 таблиці та 3 рисунка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Сутність поняття «емоційне вигорання» в сучасній науковій літературі

Емоційне вигорання як феномен професійного та психічного життя особистості стало об'єктом пильної уваги вчених порівняно нещодавно. Розгляд цього феномена відбувався переважно у психіатричному та соціально-психологічному контексті.

Термін «вигорання» вперше з'явився в науковій літературі у 1974 році, коли американський психолог Х. Фрейденбергер вжив його у статті, опублікованій у «Журналі соціальних поглядів». У цій статті він використовував термін для опису психологічного стану здорових людей, які перебувають у напруженому спілкуванні з клієнтами чи пацієнтами в емоційно навантаженій атмосфері. Перед цим термін був пов'язаний із концепцією робочого стресу та означав нездатність впоратися зі стресом, що веде до деморалізації, фрустрації та зниження ефективності роботи [40].

Значний внесок у розвиток концепції вигорання зробили К. Маслач та її колеги С. Джексон, А. Пайнс. Їхні дослідження та розроблені моделі вигорання стали основою для подальших досліджень цього феномена.

Поняття вигорання пройшло кілька етапів у своєму розвитку. У 1976 році К. Маслач описала вигорання як реакцію на стрес, пов'язаний з роботою, що призводить до емоційного віддалення від клієнтів, негативного ставлення до них та зниження ефективності. У 1981 році вона разом із С. Джексоном означили вигорання, як синдром емоційного виснаження та цинізму, який часто спостерігається у персоналу, що працює з людьми, і може призводити до негативного ставлення до клієнтів. У своїй праці 1986

року К. Маслач зазначила, що люди, які працюють у сфері послуг та закладів освіти, проводять значний час в інтенсивній взаємодії з іншими людьми [43].

Концепція А. Пайнса представляє інший підхід до розуміння вигорання, розглядаючи його як результат поступового розчарування в пошуку сенсу життя, що проявляється у стані фізичного, емоційного та психологічного виснаження. Ця екзистенційна модель може стосуватися представників будь-яких професій [46].

До 1982 року в іноземній (англомовній) науковій літературі було опубліковано більше тисячі статей про емоційне вигорання. Більшість цих досліджень мали описовий характер і базувалися на конкретних епізодах. На початкових етапах, кількість фахівців, які розглядалися як схильні до емоційного вигорання, була невеликою. Головними групами ризику були працівники медичних закладів та представники різних благодійних організацій.

У 1982 році Р. Шваб розширив цей список, включивши вчителів, поліцейських, юристів, тюремний персонал, політиків, менеджерів на всіх рівнях [49]. К. Маслач, одна з провідних науковців у цій галузі, відзначила, що хоча діяльність цих професіоналів різна, вони всі мають близький контакт з людьми, що може бути важко з емоційного погляду [44].

Сучасні дані вказують на те, що психічне вигорання включає фізичне, емоційне та розумове виснаження, яке виявляється в професійній сфері. Згідно з уявленнями К. Маслач, цей синдром складається з трьох основних складових:

- емоційного виснаження;
- деперсоналізації (цинізму);
- зниження професійних досягнень.

Емоційне виснаження виражається у почутті емоційної втоми та спустошеності, яке виникає внаслідок власної професійної діяльності. Редукція персональних досягнень характеризується нівелюванням власних

досягнень, успіхів. Людина негативно себе оцінює, свідомо чи несвідомо обмежує свої можливості [44].

Деперсоналізація проявляється у цинічному ставленні до роботи та об'єктів, з якими працює людина. У сфері соціальної діяльності це може проявлятися у холодному, бездушному ставленні до клієнтів, які звертаються за допомогою або консультацією. Контакти з ними стають формальними та безособовими, а негативне ставлення може спочатку приховано виявлятися через внутрішнє стримування, а згодом виходити на поверхню, що може призвести до конфліктів.

У зв'язку з цим, синдром емоційного вигорання, позначається поняттям «професійне вигорання», що дозволяє розглядати цей феномен в аспекті професійної деформації під впливом робочих стресів.

Професійне вигорання – це окремий випадок емоційного вигорання, синдром, який розвивається внаслідок виснаження особистісних ресурсів людини на тлі постійного з стресу і втоми, пов'язаних з роботою [1].

Професійне вигорання – це нормальна реакція психіки на постійний рівень емоційного «зашумлення». Деякі дослідники дотримуються погляду, що професійне вигорання є психологічною реакцією на адаптацію умов роботи. Насамперед до цього явища схильні представники тих професій, чия діяльність пов'язана зі спілкуванням з людьми, емпатією та високою відповідальністю. До того ж чим вище емоційне навантаження і чим вразливіша категорія людей, з якою працює людина, тим швидше відбувається вигорання. Також, вигорання часто настає у людей з певними особистісними особливостями, які є менш стресостійкими [18].

За Міжнародною класифікацією хвороб 10-го перегляду, цей синдром має код Z73.0 (перевтома) [23]. Підсилити симптоматику може внутрішній конфлікт між реальними умовами роботи та бажаними (коло обов'язків, розмір зарплатної плати, незручний графік).

Представники однофакторної моделі емоційного вигорання, такі як А. Пінес та Е. Аронсон, розглядали цей феномен як результат тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях, що призводить до фізичного, емоційного та когнітивного виснаження [47]. У їхній моделі основним чинником вигорання вважалося саме виснаження, тоді як інші прояви дисгармонії вважалися наслідком цього. За цією концепцією, емоційне вигорання може загрожувати представникам будь-яких професій.

Професор В. Шауфеллі зробив внесок у розуміння емоційного вигорання, представивши двофакторну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Згідно з цією моделлю, емоційне виснаження виявляється у фізичних жалобах, погіршеному самопочутті та нервовій напрузі, тоді як деперсоналізація проявляється у зміні ставлення до себе та оточуючих [48].

Починаючи з середини 90-х років, дослідження вигорання в американській психології переходили на новий рівень якісної глибини, оскільки стають предметом дослідження не лише чинники, а й інші аспекти цього психологічного явища:

- дослідження розширюється на соціальні професії, де виявлено явище вигорання;
- вигорання розглядається як результат хронічного професійного стресу, що дозволяє глибше зрозуміти його сутність;
- змінюється психодіагностичний підхід та інструменти вимірювання вигорання. Застосовуються такі методи, як шкала стомлюваності (The Tedium Scale) А. Пінеса, але найпоширенішим залишається методика вимірювання вигорання К. Маслач, хоча надалі з'являються інші інструменти;
- уперше проводяться міжкультурні дослідження вигорання, що дозволяє краще зрозуміти різноманітні культурні контексти цього явища.

Причиною емоційного вигорання є невдоволення родом діяльності. Можна робити дуже простий висновок: емоційне вигорання є причиною, а професійне вигорання – наслідком [16].

Проведені закордонні дослідження сходяться на думці, що професійні стреси є основою емоційного вигорання (М. Вальтер, Левлор та ін.). У відповідь на складну робочу ситуацію виникає професійний стрес, який виражений фізіологічними та психологічними реакціями. Професійний стрес – це результат суперечності між вимогами, що висуваються докільям та внутрішніми ресурсами людини [16].

На думку Г. Сельє, стрес – це насамперед фізіологічний синдром. Це відповідь реакція організму на вимоги. Цей синдром ніяк не пов'язаний з чинниками, які його викликають. Г. Сельє говорив про синдром біологічного стресу і виділяв три його фази: реакція тривоги, фаза опору, фаза виснаження [50]. Проаналізуємо їх більш детально:

Перша фаза характеризується тривожною реакцією, що виникає на початку стресу. Відбувається падіння опірності організму.

Друга фаза характеризується підвищенням опірності залежно від мобілізації ресурсів організму. Опірність значно підвищується.

Третя фаза характеризується тим, що досягнувши, піку, опірність падає і настає виснаження. Тривалий вплив стресогенних чинників призводить до того, що енергія закінчується, психологічний, фізіологічний захист зламаний. Виникає небезпека виникнення різноманітних захворювань, порушень внаслідок зниження опору, тобто адаптивних механізмів організму [50].

На думку Г. Сельє, у розумних межах стрес грає мобілізуючу роль. Людина легше пристосовується до різних умов. Таким чином, стрес виявляється в деяких випадках корисним. Однак, слід зазначити, що якщо вплив стресу виявляється тривалим і сильним, це призводить до виникнення різних порушень в організмі.

Таким чином, різноманітність підходів і поглядів на феномен «емоційного вигорання» серед наукової спільноти говорить про відсутність єдиного погляду на механізм патогенетичного розвитку вигорання емоційної сфери.

Емоційне вигорання розглядається як криза, пов'язана з професійною діяльністю в цілому, а не лише із взаєминами між людьми на роботі. Це нове розуміння внесло деякі зміни в його основні компоненти, такі як емоційне виснаження, цинізм та професійна ефективність. З цього погляду поняття деперсоналізації охоплює більший спектр значень, включаючи негативне ставлення не лише до клієнтів, але й до самої роботи та її сутності загалом.

1.2. Чинники емоційного вигорання

Чинники емоційного вигорання можуть бути різноманітними і залежать від контексту та індивідуальних особливостей кожної ситуації. У дослідженнях, присвячених опису феномена вигорання, можна виділити три основні підходи: індивідуальний, міжособистісний, організаційний. Кожен з існуючих підходів описує процес виникнення даного явища на окремих рівнях, що існують автономно і незалежно один від одного. Це сприяє тому, що з'являється тенденція до перебільшення значущості тих чи інших чинників, зокрема до гіперболізації значущості чи особистісних чинників, чи чинників, пов'язаних із професійними стресами.

У екзистенційному підході, представником якого є А. Пайнс, з найбільшою ймовірністю вигорання виникає у працівників соціальної сфери з високим рівнем домагань [46]. А. Ленглі зазначає, що робота, яка була сенсом існування для певного індивіда, ініціює у нього розчарування, що й призводить часом до вигорання. Або, навпаки, працівнику не вистачало справжнього сенсу для його дій [36].

Представники та інтерперсональних підходів вбачають причину вигорання в дисгармонії відносин між працівниками та реципієнтами. Зокрема, К. Маслач вважає, що основною причиною вигорання є напружені взаємини між працівниками та суб'єктами їх діяльності. Психологічна небезпека таких взаємин полягає в тому, що професіонали мають справу з проблемами, що несуть у собі негативний емоційний заряд [44].

З позицій гештальт-терапії вигорання пов'язані з втратою сприймання фахівцем. У цьому спостерігається втрата кордонів «Я-реального», виникає тенденція до вибудовування системи захисту.

На відміну від вищеназваних підходів, організаційний підхід фокусує свою увагу на чинниках трудового середовища як основоположних джерелах вигорання. До таких чинників відносяться великий фронт роботи і насамперед її рутинного компонента, звужена область контактів, відсутність самостійності в роботі [27].

Сьогодні численні закордонні та українські дослідження підтверджують, що витокami емоційного вигорання є професійний стрес. Форм прояву психологічного стресу досить багато, оскільки вони обумовлені властивостями особистості, загальним досвідом людини. Емоційне вигорання є одним із різновидів стресу. На відміну від фізіологічного стресу, який був ретельно розглянутий Г. Сельє, емоційне вигорання викликається чинниками загрози та перешкоди в діяльності, воно пов'язане з потужними когнітивними, емоційними та комунікативними навантаженнями, необхідністю прийняття термінових рішень, підвищенням відповідальності за результати праці [20].

Більшістю дослідників зазначається, що емоційне вигорання є формою професійної деформації особистості. Цей стереотип емоційного сприймання дійсності складається під впливом низки чинників: зовнішніх та внутрішніх. До зовнішніх відносять: хронічну напруженість психоемоційної діяльності, дестабілізуючу організацію діяльності, підвищену відповідальність за виконуючі функції та операції, несприятливу атмосферу професійної діяльності, психологічно «важкий» контингент, з яким має справу професіонал у сфері спілкування. До внутрішніх чинників відносять: схильність до емоційної ригідності, інтенсивну інтеріоризацію – сприймання та переживання обставин професійної діяльності, слабку мотивацію віддачі у професійній діяльності [42].

Щодо причин виникнення емоційного вигорання в наукових колах існує багато різних думок, але всі дослідники погоджуються з тим, що основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми, напружені відносини в системі «людина-людина». Емоційне вигорання, як стверджує Ю. Жогно, може перерости в професійне вигорання – глобальний деструктивний феномен, який поширюється на всю професійну діяльність особистості, що є неприпустимим для роботи соціального працівника [13].

Необхідно звернути увагу, що отримані дані різними дослідниками не завжди узгоджені між собою, звідси виникають суперечності. Наприклад, деякі вчені вважають, що такі аспекти як: стаж роботи, вік, стать не пов'язані безпосередньо з вигоранням, оскільки емоційне вигорання притаманне як людям старшого віку, так і молоді, то під питанням залишається вплив віку на вигорання [6]. Л. Вестерхауз звертає увагу, що не стаж професійної діяльності впливає на вигорання, а незадоволеністю нею. Також до чинників ризику він відносить неможливість просування кар'єрними сходами, тобто відсутність перспектив [22].

Деякі автори звертають увагу на гендерний аспект вигорання. Е. Макгрін вважає, що немає жодних зв'язків між гендером та вигоранням [36]. М. Пірс, Дж. Моллой говорять про те, що вигорання не пов'язане безпосередньо ні з оплатою праці, ні з рівнем інтелекту, ні з освітою [6].

Отже, проаналізувавши вищевикладені факти, ми можемо дійти висновку про те, що закордонні дослідники звертають увагу на комплекс чинників, які викликають емоційне вигорання. Сюди включаються особливості професійної діяльності, і навіть індивідуально-психологічні особливості працівника. У вітчизняній психологічній науці вивчення емоційного вигорання почалося з праць, які були присвячені не тільки стресу, а й професійному стресу.

З 1990 року у вітчизняній психології відбулося активне вивчення терміну «емоційне вигорання». Термін «вигорання» став самостійним

предметом дослідження. Дослідження Ю. Жонга, Т. Колтунович, В. Тесленко та ін. мали вузьку емпіричну спрямованість.

Чинники, які провокують емоційне вигорання за Г. Гнускіною такі:

1) зовнішні чинники:

– психоемоційна діяльність, що характеризується хронічною напругою. Працюючи з людьми, професіонал постійно проявляє емоції у різних видах діяльності. Діяльність характеризується впливом на партнера та інтенсивним спілкуванням;

– неефективна організація праці. Професійна діяльність спланована нечітко, брак або поломка обладнання, недостатньо конкретна інформація, контингент, пов'язаний із професійною діяльністю. Слід зазначити, що дестабілізуюча ситуація впливає на саму людину, на те, з ким людина спілкується, і в результаті на обидві сторони;

– підвищена відповідальність за функції та операції, які виконуються людиною під час професійної діяльності. Соціальна працівники працюють у режимі зовнішнього та внутрішнього контролю. Ця професія спрямована на те, що постійно бере на себе емоційні реакції партнерів. Їм доводиться постійно співчувати, вислуховувати, здійснювати спільну діяльність;

– несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності. Вона представляється як конфліктності між працівником і начальством, і між колегами. Конфліктна, знервована обстановка змушує одних економити свої психічні ресурси, а інших – витратити емоції;

– професіонал, спілкуючись, має справу з психологічно важким контингентом [16];

2) внутрішні чинники:

– схильність до емоційної ригідності. Найчастіше, емоційне вигорання проявляється у тих, хто найменше реактивний і сприйнятливий, емоційно стриманий. Найповільніше розвиток та формування синдрому відбувається у людей, які мають наступні характеристики: імпульсивність, рухливість

нервових процесів. Чутливість та вразливість блокують даний механізм психологічного захисту.

- підвищена відповідальність, трудоголізм;

- слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності. Тут можна спостерігати два варіанти розвитку: професіонал не виявляє співпереживання до об'єкта діяльності, не вважає це за потрібне або існує якась причина; професіонал не має здатності заохочення себе за співпереживання, співучасть;

- дезорієнтація особистості, моральні дефекти [16].

На думку таких авторів як І. Булах, Г. Гнускіної, Г. Ожубко та ін., які провели дослідження з вивчення феномена емоційного вигорання, особистісні, індивідуально-психологічні особливості найбільше впливають на розвиток вигорання [4; 16; 26].

Таким чином, не існує відповіді на питання про основні чинники, які є причинами емоційного вигорання. Виділяються два основні блоки чинників, які впливають на розвиток емоційного вигорання – індивідуальні характеристики людини та особливості професійної діяльності. Існує дві характеристики цих чинників: зовнішні та внутрішні або особистісні та організаційні. Але, існує і третя група чинників, що розглядає змістовні аспекти діяльності як самостійні. Наприклад, особистісні, рольові та організаційні чинники.

1.3. Стадії і симптоми емоційного вигорання соціальних працівників

Ураховуючи специфіку діяльності, соціальний працівник постійно потрапляє у стресові ситуації, у зв'язку з чим йому властивий синдром емоційного вигорання – реакція організму, що виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресів середньої інтенсивності.

Серед професій, у яких вищезгаданий синдром зустрічається найчастіше (від 30 до 90% працюючих), поряд з лікарями, вчителями, психологами, зазначають і соціальних працівників.

У практиці установ соціальної сфери виникає проблема професійної деформації, як відображення особистісних суперечностей, між необхідною від соціального працівника мобілізацією та наявністю внутрішніх енергоресурсів, що викликають досить стійкі негативні психічні стани, проявляються в перенапрузі та перевтомі, що призводить до формування синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності, виникнення невротичних розладів, психосоматичних захворювань.

Праця соціальних працівників належить до складних та відповідальних видів діяльності людини. Вона характеризується значним інтелектуальним навантаженням, що вимагає значного обсягу оперативної та довготривалої пам'яті, наявності певного рівня здоров'я, містить елементи творчості та тісно пов'язана з відповідальністю. Виразність цих якостей забезпечує професійну ефективність праці, але також пов'язана з високою фізіологічною діяльністю нервових процесів для організму самих соціальних працівників.

Професійна діяльність соціальних працівників має низку особливостей, певне місце серед яких займає висока частота міжособистісних контактів під час спілкування з клієнтами, їх родичами, друзями, колегами, що висуває високі вимоги до комунікативної компетентності соціальних працівників. До цього ж можна зарахувати психологічні проблеми «прийняття», «безумовного» спілкування, описані К. Роджерсом та Е. Фромом.

Професійна діяльність соціальних працівників передбачає емоційну насиченість та високий відсоток чинників, що спричиняють стрес. Емоції, як правило, амбівалентні: задоволення з приводу успішно проведеної консультації або надання допомоги клієнтам у складній життєвій ситуації, почуття своєї значущості, причетності до інших людей, але й жаль, пригнічення через нездатність налагодити контакт із клієнтом, заздрість успіху колег, розчарування у професії тощо.

Провівши аналіз професійної діяльності соціальних працівників, І. Денищук підкреслює високу ймовірність розвитку в них стресів. Причина їх – конфлікти, відповідальність за вирішення життєво важливих проблем клієнтів, функціональні навантаження. Автор вказав на недостатню підготовленість соціальних працівників до навантажень, властивих їх роботі, до можливих внутрішніх конфліктів через службові, професійні та сімейні інтереси, а також необхідність емоційної розрядки після спілкування з клієнтами, колегами та ін. [11].

Для більшості соціальних працівників характерна одноманітність і монотонність роботи. Одноманітність і повторення тих самих трудових дій при перевантаженості клієнтами та нестачі часу для виконання роботи призводить до виникнення втоми соціального працівника. Одночасно відзначаються зміни у суб'єктивній стороні працездатності: погіршується, призводить до мотиваційної та емоційної нестійкості та є однією з передумов для виникнення синдрому вигорання; змінюється настрій, частіше виникають негативні емоції, з'являються скарги на сонливість, втому та нудьгу. Усе це негативно впливає на ефективність професійної діяльності, на задоволеність власною працею та є причиною виникнення синдрому емоційного вигорання в соціальних працівників.

Стикаючись з негативними емоціями з боку клієнтів, соціальний працівник залучається до них, в силу чого починає відчувати підвищену емоційну напругу. Найбільше такого ризику наражаються особи, які висувають високі вимоги себе. Справжній соціальний працівник у їх уявленні – це зразок професійної невразливості та досконалості. Люди, що входять до цієї категорії, асоціюють свою працю з призначенням, місією, тому в них стирається грань між роботою та особистим життям.

Особистісні риси емоційної нестійкості, боязкості, консерватизму, імпульсивності, напруженості мають певне значення у формуванні синдрому емоційного вигорання. Давно встановлено, що робота з певними групами клієнтів є додатковим психотравмуючим чинником. До таких груп належать

люди похилого віку, хронічно хворі люди, які потребують постійного догляду, психічно хворі люди та інших.

Процесуальні моделі емоційного вигорання розглядаються з погляду динамічного процесу. Цей процес має певні фази чи стадії, і розвиваються у часі. Представниками динамічної моделі Б. Перлман, Е. Хартман. Автори розробили модель, яка характеризується уявленням про те, що вигорання необхідно розглядати в руслі професійного стресу. На їх думку, існує три виміри вигорання, і вони виражають три основні категорії стресу симптоматичного характеру:

- фізіологічна, характеризується спрямованістю на фізичні симптоми, тобто фізичне виснаження;
- афективно-когнітивна, характеризується установками та почуттями, тобто емоційне, мотиваційне виснаження, деперсоналізація;
- поведінкові реакції, що характеризуються дезадаптацією, зниженням мотивації, продуктивності [45].

Динамічна модель Б. Перлмана, Е. Хартмана характеризується чотирма стадіями стресу:

- перша стадія – це напруженість. Для неї характерними є додаткові зусилля до адаптації до робочих вимог, які мають ситуаційний характер;
- друга стадія – це переживання стресу, що супроводжується сильними відчуттями. Перехід від першої стадії до другої безпосередньо залежить від ресурсних здібностей особистості: організаційних та статусно-рольових;
- третя стадія – фізіологічні, поведінкові, афективно-когнітивні реакції у різних індивідуальних варіантах;
- четверта стадія характеризується багатогранним переживанням психологічного стресу, що має хронічний характер. Проявляється як фізичне, так і емоційне виснаження [45].

Представником наступної концепції Дж. Грінбергом було запропоновано розглядати емоційне вигорання як п'ятиступінчастий процес:

1) перша стадія емоційного вигорання її ще називають «медовим місяцем» характеризується повним задоволенням від роботи, одержуваними завданнями, людина демонструє ентузіазм, сповнена сили та енергії. У результаті виникають різні робочі стреси. У людини з'являється незадоволеність роботою, помітно зменшується енергія та ентузіазм;

2) друга стадія, її ще називають «нестачею палива». Характеризується втомою, апатією, порушеннями сну. У людина спостерігається втрата інтересу до роботи, до праці у конкретній організації. Професійна діяльність не викликає бурхливих емоцій, продуктивність діяльності знижується. У такому разі необхідно стимулювання працівника;

3) третя стадія характеризується хронічними симптомами. Якщо людина працює без відпочинку або є «трудоголіком», то виникають фізичні явища, що характеризуються виснаженням, зниженням імунітету та як наслідок виникненням захворювань. Також спостерігаються дратівливість, необґрунтована злість, почуття пригніченості, людина переживає через брак часу;

4) четверта стадія, тобто криза, характеризується частковою чи повною втратою працездатності, що розвивається і натомість хронічних захворювань. Людина незадоволена професійною діяльністю, якістю життя, своєю ефективністю;

5) п'ята стадія, її ще називають «пробивання стіни», характеризується проблемами фізичного та психологічного плану. Ці проблеми набувають гострої форми і виникає ризик розвитку захворювань, які можуть загрожувати людському життю. Накопичення проблем у професійному плані призводить до краху кар'єри [41].

У концепції М. Буріш досить докладно розглядається процес вигорання. На його думку, розвиток емоційного вигорання має індивідуальний характер, визначальним чинником є перебіг професійної

діяльності людини [39]. Отже, у цій концепції виділяються такі основні фази як:

– перша фаза характеризується активністю людини у професійному плані, відмовою від потреб, які не пов'язані з роботою, різким обмеженням соціальних контактів. Усе це призводить до виснаження емоційних, енергетичних ресурсів;

– друга фаза характеризується негативним, стереотипним, байдужим ставленням до оточуючих людей. Відбувається зниження особистої участі стосовно колег по роботі. Спостерігається зниження задоволеності роботою;

– третя фаза характеризується емоційними реакціями, що мають гострий характер. У деяких випадках спостерігаються агресивність, депресивність, страхи, апатія, зниження самооцінки. Виникає почуття провини;

– четверта фаза характеризується появою деструктивної поведінки. Вона проявляється у мотиваційній, інтелектуальній, емоційній сферах. Людина демонструє ригідність мислення, зниження концентрації уваги, самотність, уникнення неформального спілкування з колегами;

– п'ята фаза характеризується тим, що виникають досить складні та тяжкі симптоми: психосоматичні реакції у вигляді безсоння, головного болю, розлади травлення. Проявляється залежність від алкоголю, нікотину, кави;

– шоста фаза характеризується почуттям безпорадності, безглуздості життя. Людина демонструє розчарування в усьому, виникає негативна життєва установка [39].

Згідно із сучасними уявленнями українських учених підсумком процесу емоційного вигорання є система переживань – емоційне виснаження (переживання спустошеності і безсилля), деперсоналізації (прояв черствості, безсердечності, цинізму і грубості), редукції особистісних досягнень (заниження власних досягнень на робочому місці), яка розвивається в часі і називається синдромом емоційного вигорання [28].

В. Тесленко описує взаємозв'язок між етапами і симптомами вигорання через стрес. Вона розглядає емоційне вигорання як динамічний процес, що поетапно розвивається і відповідає механізму стресу. Таким чином, кожному етапу відповідають конкретні симптоми чи ознаки [25].

Перший етап, відомий як «фаза напруги», є початковим етапом у розвитку емоційного вигорання і виступає як спусковий механізм для цього стану. Напряга на цьому етапі має динамічний характер і виникає внаслідок тривалої сталості або збільшення психологічних травмуючих чинників. Її симптоми включають:

- усвідомлення психотравмуючих обставин: людина усвідомлює та важко усуває психотравмуючі чинники діяльності, що може призвести до накопичення обурення та розпачу;

- незадоволеності собою: через нездатність вплинути на психотравмуючі обставини або невдачі, людина починає відчувати невдоволення собою, своїми обов'язками та професією;

- загнаності в клітку: виникає у випадках, коли психотравмуючі обставини призводять до почуття безпорадності, а неможливість змінити ситуацію викликає стан інтелектуально-емоційного застою;

- тривоги та депресії: виникає як психологічний захист у випадках почуття незадоволеності собою та діяльністю, і включає переживання особистісної або ситуативної тривоги, розчарування та розпач. Цей симптом є крайньою точкою у формуванні тривожної напруги в умовах розвитку вигорання [32].

Другий етап, відомий як «фаза резистенції», визначається як період опору зростаючому стресу і розвивається після початкової тривожної напруги. На цьому етапі людина прагне досягти психологічного комфорту і намагається знизити тиск зовнішніх обставин. Симптоми цієї фази включають:

– неадекватне вибіркове емоційне реагування: це проявляється, коли професіонал перестає розрізняти між різними ситуаціями та реагує на них неправильно, неадекватно вибираючи емоційну реакцію;

– емоційно-моральна дезорієнтація: цей симптом виникає як наслідок неадекватної реакції у відносинах з колегами, коли професіонал не лише усвідомлює свою неспроможність виявити належне емоційне ставлення до інших, але й намагається виправдатися;

– розширення сфери економії емоцій: симптоми емоційного вигорання проявляються не лише у професійній сфері, але і в особистому житті, взаємодіях зі знайомими;

– редукції професійних обов'язків: проявляється у спробах зменшити обсяг обов'язків або полегшити ті, що потребують емоційних витрат [32].

Третя фаза, відома як «фаза виснаження», характеризується ослабленням нервової системи та зниженням загального енергетичного тону. Вигорання стає невід'ємною частиною особистості і проявляється наступними симптомами:

– емоційний дефіцит: професіонал відчуває, що він не здатний емоційно підтримувати своїх колег або підопічних, неможливість співпереживати та взаємодіяти з ними. З часом цей симптом загострюється і може виражатися у формі образ, дратівливості, різкості та грубості;

– емоційна відстороненість: людина майже повністю виключає емоції з професійної діяльності, реагуючи на ситуації без почуттів та емоцій;

– особистісна відстороненість або деперсоналізація: проявляється у втраті інтересу до людини, з якою спілкується професіонал як на роботі, так і поза нею [32].

Таким чином, перехід від реакцій на емоційному рівні до проявів на рівні психосоматики свідчить про те, що емоційний захист не може самостійно впоратися з навантаженнями і енергія емоцій розподіляється між іншими підсистемами індивіда. Це як спосіб, яким організм захищає себе від руйнівної емоційної енергії. Важливо зазначити, що походження цього

синдрому є індивідуальним і залежить від умов професійної діяльності людини та відмінностей в її емоційно-мотиваційній сфері.

Отже, феномен емоційного вигорання виникає, коли у суб'єкта виникають негативні почуття до об'єкта своєї праці, проте об'єктивні умови професійної взаємодії вимагають позитивного та уважного ставлення до нього. Це може призвести до стримування своїх відчуттів на підсвідомому рівні і заміщення їх протилежними. У результаті цього може виникнути незадоволеність роботою, собою та емоційне розчарування, що може негативно вплинути як на професійну діяльність, так і на міжособистісні відносини.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТТРАЖДАЛИМИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

2.1. Домашнє насильство: сутність, чинники та класифікація

Прояв насильства можна спостерігати у багатьох сферах життя суспільства та в різних масштабах – воно може охопити все людство або торкнутися окремо кожного індивіда. Однією зі сфер здійснення насильства є сім'я. Насильство в сім'ї існувало в усі часи, проте не завжди розглядалося як гостра соціальна проблема.

Насильство в сім'ї є однією з найглобальніших і поширених проблем у світі, що призводять до складної життєвої ситуації. Проблемам домашнього насильства довгий час не приділяли належної уваги, і лише в минулому сторіччі ця проблема почала позначатися, як гостра соціальна, завдяки жіночим організаціям та засобам масової інформації.

Домашнє насильство – це насильство чоловіків над жінками чи насильство жінок над чоловіками в сім'ї, а також насильство батьків над дітьми. Будь-який вид насильства є порушенням прав людини на недоторканність особи та тіла, моральної свідомості, будь-яких потреб [24].

Домашнє насильство – це систематично повторювані акти фізичного, економічного, психологічного, сексуального впливу на близьких людей, які відбуваються проти їх волі з метою набуття влади та контролю над ними [37].

Згідно із Законом України «Про запобігання і протидію домашньому насильству» домашнє насильство – це форма насильства, яка відбувається у сімейному оточенні або між партнерами у відносинах, які відповідають за житлові умови разом. Воно може включати фізичне, сексуальне,

психологічне або економічне насильство, а також загрози такого насильства [29].

У доповіді Всесвітньої організації охорони здоров'я про вплив насильства на здоров'я населення у світі зазначається, що жінки обмежені у виборі засобів самозахисту від насильства. Це зумовлено страхом помсти, відсутністю альтернативних засобів економічної підтримки, занепокоєнням про дітей, емоційною залежністю, відсутністю підтримки з боку сім'ї та друзів, а також невикорінною надією, що чоловік зміниться [24].

У психологічній науці розглядають кілька моделей насильства в сім'ї, кожна з яких враховує різноманітні чинники, які сприяють його виникненню. Серед цих чинників можна виокремити низьку самооцінку особистості, зловживання алкоголем та наркотиками, проблеми взаєморозуміння та комунікації, соціальну ізоляцію, а також соціальні, психологічні та психіатричні проблеми, включаючи депресію, відсутність самоконтролю, суїцидальні нахили, агресивність, а також драматичні життєві обставини, такі як рання вагітність, втрата дитини або дітей, фізичні та психічні хвороби тощо [34].

Зовнішні (соціальні) чинники, які сприяють насильству в сім'ї, включають бідність, низький рівень доходу, безробіття, соціальну ізоляцію та закритість сімейного середовища, перенаселеність, а також низький рівень освіти та культури в сім'ї.

У деякій частині українського суспільства побутує думка, що чоловік повинен панувати над жінкою, контролювати її життя та підкоряти її собі за допомогою сили. Насильство чоловіка над жінкою до певної міри приймають як нормальне явище, не вбачаючи в цьому гострої соціальної проблеми. Найчастіше звинувачують самих жінок у насильницькому ставленні проти них. Не виключено, що домашнє насильство іноді провокується самою жертвою, тобто жертва першою застосовує будь-яке насильство щодо гвалтівника (частіше всього жертвою насильства є жінка).

Жінок, які переживають домашнє насильство, можна розділити на дві групи: активні та пасивні. Перша складається з тих жінок, які вирішили боротися з цим негативним явищем, а друга – з жінок, які зазнають насильства і продовжують жити, і не приймають жодних рішень для боротьби із ним. Жінки, які належать до активної групи після кількох спроб насильства щодо них, переглядають своє ставлення до шлюбу, до їх приходить розуміння того, яким повинен і не повинен бути шлюб, сімейне життя. Деякі жінки пробують укласти кілька шлюбів, у пошуках гармонійних сімейних стосунків, деякі після першого шлюбу приймають рішення жити без чоловіка. Ці жінки ведуть активну боротьбу з аб'юзивними відносинами, проти жорстокості та приниження. Щодо жінок пасивної групи, то вони приймають ситуацію в сім'ї, перебувають у сильній залежності від чоловіків.

Насильство в сім'ї не обмежується лише рукоприкладством, воно набуває різних видів і форм. Найпоширеніше з них це, звичайно, фізичне насильство. Фізичне насильство визначається, як вплив на людину з метою заподіяння фізичної чи психологічної шкоди шляхом обмеження фізичної свободи, побиття, тортур, катувань. Побої часто буває важко приховати і тоді жінка стикається з громадським співпереживанням. В такій ситуації жінка відіграє ключову роль у тому, щоб припинити насильство через допомогу інших людей. Однак, оточуючі часто заплющують очі на насильство в сім'ї, сприймаючи це, як проблему, що стосується лише самої сім'ї. З іншого боку, жінка може відчувати страх говорити відкрито про насильство, оскільки законом передбачено лише несуттєве покарання.

Психологічне чи емоційне насильство найчастіше полягає у психологічному тиску, приниженні, загрозі життя та здоров'я, обмеження свободи жертви. У таких випадках жінка стає пригніченою і зломленою, перестає сама себе поважати, вважаючи, що заслуговує на таке ставлення з боку чоловіка. Для самоствердження чоловіка часто маніпулюють жінкою з допомогою дітей. Якщо з боку жінки йде реакція у відповідь у вигляді

протесту, то вона стикається вже з терором та тотальним контролем, що згодом перетікає в фізичне насильство. Психологічне насильство характеризується тим, що навіть за відсутності реальної причини гвалтівник знайде основу, щоб принизити жертву.

Сексуальне насильство визначається, як використання однієї людини іншою для задоволення сексуальних потреб із застосуванням загроз та фізичної сили. Статевий акт з примусу – це завжди симбіоз найжорстокішого психологічного тиску, загроз та маніпуляцій [15]. Насильник свої дії мотивує тим, що законна дружина винна йому підкорятися, і має «ділити з ним ліжко» завжди, коли він цього захоче. Здійснюючи подібне насильство, чоловік відчуває свою безкарність, а жінка розуміє, що не може відмовити, і змушена терпіти сексуальні дії. Така форма насильства часто супроводжується побоями та різними збоченнями, оскільки сексуальні гвалтівники найчастіше мають маніакальні нахили.

Наступною формою жорстокого поводження в сім'ї є економічне насильство. У більшості випадків сімейним бюджетом розпоряджається чоловік та користується цим для дискримінації жінки. Жертва під тиском з боку гвалтівника почувається пригніченою. Така форма насильства супроводжується емоційно-психологічним дискомфортом, оскільки чоловік повністю контролює фінанси дружини, водночас вимагаючи повної звітності в усіх витратах. Або ж чоловік не дозволяє дружині влаштуватися на роботу, щоб підтримувати свою владу, можливість розпоряджатися фінансами.

Інша форма прояву насильства полягає в тому, що не працюючий чоловік розпоряджається фінансами дружини. У цьому випадку жінка у фінансовому плані не залежить від чоловіка, однак, підкорюється йому через страх залишитися самотньою [14].

В Україні відбувається достатня кількість насильства також у алкогольному стані, що тягне за собою серйозні наслідки. Алкоголізм у сім'ї завжди викликає стресовий стан в інших членів родини, що відбивається на психологічному стані здоров'я [15]. Трапляються і такі ситуації, коли жертва

постійного алкогольного насильства не може більше терпіти зривається на гвалтівника. Так чи інакше, насильство в алкозалежній сім'ї здебільшого призводить до смертельного результату. Психологи радять, при передчутті наближення конфлікту, пов'язаного з алкогольним сп'янінням, бути готовим залишити місце, де насильство неминуче.

Гендерне насильство ще одна з варіацій агресивної поведінки, яка завдає шкоду іншій людині на основі ознаки статі. Вона породжує безліч соціальних та психологічних проблем, із якими потрібно боротися.

Таким чином, насильство в сім'ї існувало за всіх часів, проте не завжди розглядалося, як гостра соціальної проблеми. Сьогодні ця проблема охопила весь світ і потребує вживання необхідних заходів з її подолання. Усі перелічені види насильства разом є домашнім терором. Якщо чоловік одного разу застосував до дружини якесь із цих насильств, то відповідно застосує й інші. Закон, на жаль, домашнє насильство не визначає, як юридичну проблему. Тому домогтися покарання щодо гвалтівника дуже складно. Жінки терплять і чекають моменту, коли їх чоловік зміниться, чого не відбувається.

2.2. Вплив специфіки діяльності соціальних працівників на формування емоційного вигорання

Професія соціального працівника належить до спеціальностей, діяльність яких насичена стресовими ситуаціями та іншими чинниками, що негативно впливають на психічне та фізичне здоров'я людини. Основу професійної діяльності соціального працівника утворює процес взаємодії. Значні емоційні навантаження, що супроводжують цю взаємодію, пов'язані з необхідністю проникнення в суть проблем інших людей, емоційного відгуку на них призводить до формування у соціальних працівників так званого синдрому «емоційного вигорання». На думку вчених, при цьому можуть деформуватися різні сторони: праця, спілкування, особистість працівника.

Ми приймаємо погляд Н. Перхайла, який стверджує, що синдром емоційного вигорання фахівців у соціальній сфері є небезпечним явищем. Цей синдром не лише призводить до зниження продуктивності праці працівників і свідчить про професійний регрес, а також спричиняє незадоволеність самореалізацією та негативно впливає на їхнє фізичне та психологічне здоров'я. Більше того, він становить загрозу для клієнтів, які звертаються до соціальних служб [28, 208].

Робота соціального працівника передбачає надання підтримки, реабілітації або ресоціалізації клієнтів. Оскільки взаємодія з клієнтом є центральним аспектом професійної діяльності, якість реакції соціального працівника на стресові ситуації визначає його уразливість до синдрому професійного вигорання.

Професійне вигорання у фахівців із соціальної роботи, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, є серйозною проблемою, яка може впливати на їхню ефективність та самопочуття. Ось деякі аспекти, які можуть викликати професійне вигорання у таких фахівців:

- емоційне навантаження: праця з постраждалими може призвести до постійного відчуття смутку, безпомічності та обурення внаслідок слідування стражданням і психологічним травмам клієнтів;

- стресові ситуації: фахівці зіткнуться зі стресовими ситуаціями, такими як конфлікти з клієнтами або їхніми сім'ями, несподівані події та високий тиск на результат;

- емпатія та безпорадність: бажання допомогти може викликати емпатію до постраждалих, але також може викликати відчуття безпорадності перед рівнем насильства та труднощами в сімейних відносинах;

- власне відчуття безпеки: праця з агресивними або небезпечними клієнтами може призвести до страху та відчуття загрози особистій безпеці фахівців;

– відповідальність: фахівці з часом можуть відчувати високий рівень відповідальності за благополуччя своїх клієнтів, що може призвести до виснаження та втоми [32; 38].

Виділяють п'ять ключових груп симптомів, характерних феномену емоційного вигорання соціальних працівників:

1) фізичні: симптоми включають втому, виснаження, безсоння, головокружіння, розлади травлення, біль у серці, нудоту, тремтіння, підвищений артеріальний тиск, утруднене дихання, зміна ваги, загальне погіршення самопочуття та інші подібні прояви;

2) емоційні: відсутність емоцій, песимізм, цинізм, відчуття відчуженості як у професійній, так і в особистій сфері, байдужість, фрустрація та відчуття безнадійності, агресивність, тривога, труднощі із зосередженням, депресія та відчуття провини. Крім того, можуть спостерігатися втрата ідеалів та надій, збільшення деперсоналізації як для самої особистості, так і для оточуючих, а також переважання відчуття самотності;

3) поведінкові: постійне прагнення взяти перерву та відпочити, невчасність, байдужість до їжі, відсутність бажання займатися фізичними вправами, пошук виправдань для куріння, вживання кави, алкоголю, ліків, або інших психоактивних речовин, тощо;

4) інтелектуальні: втрата зацікавленості у нових теоріях, ідеях та альтернативних підходах у роботі, байдужість та відмова брати участь у нововведеннях, механічне виконання обов'язків і таке інше;

5) соціальні: спільна активність у соціальних сферах знижується, проявляється втрата інтересу до раніше цікавих занять, хобі та розваг; обмеження соціальних контактів лише до ситуацій, які вимагають цього; відчуття ізоляції та недостатньої підтримки з боку родини, друзів, та колег; нерозуміння оточуючих та інших ознаки [22; 31; 40; 42].

Таким чином, професійне вигорання у фахівців соціальної роботи, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, є серйозною проблемою, яка може суттєво впливати на їхню ефективність та самопочуття. Це може проявитися у фізичних, емоційних, поведінкових, інтелектуальних та соціальних симптомах. Такий стан не лише загрожує здоров'ю та самопочуттю працівників, а й може підірвати їхню здатність надавати ефективну допомогу клієнтам. Тому, важливо розробляти та впроваджувати систему профілактики та підтримки для фахівців, які працюють у цій сфері, з метою зменшення ризику виникнення професійного вигорання і підвищення їхньої стійкості до стресових ситуацій.

2.3. Соціально-психологічні умови та засоби профілактики синдрому емоційного вигорання соціальних працівників

Незалежно від роду діяльності, професійна діяльність соціального працівника відноситься до групи спеціальностей з високою моральною відповідальністю за здоров'я та життя окремих людей, груп населення та суспільства загалом. У процесі взаємодії з клієнтами соціальний працівник не рідко потрапляє у нестандартні, стресові ситуації. Часта залученість до проблем клієнта, морально-психологічні чинники, незахищеність особистості соціального працівника негативно впливають на його здоров'я. Як правило, здійснюючи свою професійну діяльність, соціальний працівник застосовує як професійні вміння, навички та знання, так і використовує власні емоції, тим самим будучи «емоційним донором».

Для здійснення профілактики синдрому емоційного вигорання в соціальних працівників, необхідно створення соціально-психологічних умов. Під ними ми розуміємо комплекс дій, що охоплює широкий діапазон можливостей особистості: від внутрішніх особистісних ресурсів до формування навичок та умінь, які сприяють виходу зі стану емоційного вигорання та забезпечують копінг-стратегії.

Виділимо групу соціально-психологічних умов, що впливають на процес психологічної підтримки соціальних працівників з подолання емоційного вигорання [31]. Розвиток у соціальних працівників умінь використання конструктивних методів психологічних захистів, що включає:

- здатність соціального працівника до когнітивної структуризації та осмислення ситуації;
- опанування алгоритмами усвідомлення, що актуалізує когнітивні механізми та допомагає їм зрозуміти власні психологічні захисти;
- рефлексивну оцінку механізмів психологічного захисту, що використовуються соціальними працівниками в стані емоційного вигорання;
- опанування соціальними працівниками алгоритмами усвідомлення власних психологічних захистів та вибору тих, які забезпечать зниження емоційного вигорання.

Формування комунікативної компетентності та гнучкості соціальних працівників у подоланні внутрішньо-особистісних та міжособистісних конфліктів, що включає:

- опанування конструктивних технік спілкування з клієнтами; самодіагностика соціальними працівниками стилю поведінки у конфліктних ситуаціях;
- знаходження адекватних шляхів вирішення конфлікту;
- уміння користуватися техніками ефективної комунікації;
- уміння проводити моніторинг емоцій у взаємодії;
- уміння поетапно приходити до вирішення конфліктних ситуацій;
- опанування конструктивними техніками взаємодії з колегами.

Формування у соціальних працівників копінг-стратегій на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях, що включає:

- раціональне осмислення ситуації та своїх можливостей;
- опанування соціально-прийнятними формами прояву почуттів, контроль динаміки переживань, усунення негативних емоцій;

- активну мотивацію подолання психологічно складних ситуацій та здатність до адаптації;
- підвищення рівня відкритості та саморозкриття;
- подолання високого рівня тривожності;
- появу емоційної гнучкості в поведінці соціальних працівників.

Розвиток у соціальних працівників здатності до рефлексії наслідків своєї діяльності:

- цілісне переживання безпосереднього досвіду, не спотвореного психологічними захисними механізмами, коли думки та дії узгоджені з емоціями;
- формування позитивного ставлення до себе та інших;
- процес поступового подолання невротичних чинників.

К. Маслач у своїх працях розвиває думку про те, що «вигорання» не є неминучим. Швидше мають бути здійснені профілактичні кроки, які можуть запобігти, послабити чи виключити його виникнення. Вона підкреслює, що багато причин емоційного вигорання містяться не тільки в особистісних особливостях людей, а й у певних соціальних та ситуативних чинниках [44].

Сьогодні широко використовуються різноманітні методи, засоби та підходи у вирішенні вищезазначених труднощів. Найпоширенішим засобом є безперервне навчання соціального працівника, підвищення його кваліфікації. З боку адміністрації потрібна система заохочень, які мають використовувати методи психологічного розвантаження, релаксації прямо на роботі, акцент має бути зроблено на тому, яким чином керівники можуть структурувати роботу та організувати робочі місця, щоб справа стала значущою для виконавців [33].

Одним із засобів профілактики емоційного вигорання соціальних працівників є аутогенне тренування. Аутогенне тренування використовується у таких видах діяльності, які викликають у людини підвищену емоційну напруженість. Соціальна робота пов'язана з інтенсивним спілкуванням з різними категоріями населення, у тому числі й з постраждалими від

домашнього насильства, що вимагає від робітника емоційно-вольової регуляції [35]. Сам аутотренінг є системою вправ для саморегуляції психічних та фізичних станів. Він заснований на свідомому застосуванні людиною різних засобів психологічного впливу на власний організм та нервову систему з метою їхньої релаксації та активізації. Використання прийомів аутотренінгу дозволяє людині цілеспрямовано змінити настрій, самопочуття, що позитивно позначиться на її працездатності, психічному здоров'ї.

Професійна діяльність часто вимагає від соціальних працівників дисоційованих станів, оскільки, приймаючи безліч рішень, що стосуються роботи з постраждалими від домашнього насильства, він повинен бачити світ їхніми очима. Єдиний спосіб відновити свої сили після періоду професійної дисоціації – це поринути у стан асоціації. Для цього розроблено комплекси вправ, що допомагають сформувати корисні способи асоціювання. Опанувавши технікою асоціювання на чуттєво-предметному рівні, фахівець зможе перенести її на асоціювання в різних ситуаціях. Можна сконструювати і багато інших комплексів вправ, що створюють основу для релаксації, психотехнічної та емоційної зарядки, що дозволяють послабити чи подолати ситуації хронічного стресу.

Широко використовується також психокорекція, як сукупність психологічних прийомів, що застосовуються психологом для надання психологічного впливу на поведінку здорової людини. Психокорекційна робота проводиться з метою покращення адаптації людини до життєвих ситуацій, для зняття щоденної зовнішньої та внутрішньої напруженості, для попередження та вирішення конфліктів з якими стикається людина. Психокорекція може здійснюватися як індивідуально, так і в групі [1].

Кожен тип групи спрямований на вирішення конкретних цілей, передбачає взаємодію за певними правилами. Щодо соціальної діяльності охарактеризуємо сферу практичного застосування кожного виду груп.

T-групи (групи соціально-психологічного тренінгу). Робота в них спрямована на те, щоб допомогти соціальному працівнику краще пізнати самого себе як особистість, сформувати індивідуальний стиль діяльності, навчитися краще розуміти своїх колег та клієнтів, з якими доводиться вступати в спілкування з приводу домашнього насильства, сформувати поведінку в ситуаціях міжособистісного спілкування.

Групи зустрічей. Основна мета – усвідомлення та реалізація того потенціалу особистості та інтелектуального розвитку, який закладений у кожного індивіда. Ефективно використовувати такий вид роботи для соціальних працівників початківців з метою підвищення їх рівня самосвідомості та розвитку особистості [2].

Гештальт-групи. Робота керівника групи здійснюється не з усіма учасниками, а віч-на-віч з ким-небудь з її членів, хто добровільно погодився на якийсь час стати головною дійовою особою. Ключовими поняттями в роботі такої групи є «усвідомлення» та «зосередженість на теперішньому» [3].

Групи психодрами. Широко використовується рольова гра, а також елементи імпровізації життєвих ситуацій, призначені для більш повного розкриття внутрішньої злагоди людини. Соціальний працівник, який пройшов курс психодрами, з успіхом може використовувати відповідні знання для роботи з постраждалими від домашнього насильства [1].

У роботі груп тілесної терапії особливе значення надається спілкуванню з тілом людини, управлінню їм. Види тілесної терапії є сильними методами емоційного вивільнення та ефективних змін у тілі, почуття особистості.

Таким чином, для запобігання синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників необхідно створення соціально-психологічних умов, що включають розвиток у них різноманітних навичок та стратегій. Насамперед це означає формування вмій використовувати конструктивні методи психологічних захистів, що включають усвідомлення ситуації, аналіз

власних захистів та вибір найбільш ефективних для зниження рівня емоційного вигорання. Важливо розвивати комунікативну компетентність та гнучкість у вирішенні конфліктів, що допомагає соціальним працівникам ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами, знаходити адекватні шляхи вирішення конфліктних ситуацій та проводити моніторинг своїх емоцій. Крім того, важливим елементом є формування копінг-стратегій на різних рівнях – когнітивному, емоційному та поведінковому. Це означає навчання соціальних працівників раціональному осмисленню ситуацій, контролю над своїми емоціями, мотивації подолання складних ситуацій та розвитку емоційної гнучкості. Нарешті, важливо розвивати у соціальних працівників здатність до рефлексії наслідків своєї діяльності, що допомагає їм усвідомити та вирішити психологічні труднощі, а також формувати позитивне ставлення до себе та інших.

Найпоширеніші методи профілактики емоційного вигорання включають безперервне навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників, систему заохочень та методи психологічного розвантаження з боку адміністрації. Додатково необхідно використовувати методи, такі як аутогенне тренування, асоціації, психокорекція та робота у різних типах груп (таких як Т-групи, групи зустрічей, гештальт-групи, групи психодрами та групи тілесної терапії), також можуть бути ефективними у підтримці психологічного благополуччя соціальних працівників. Упровадження цих методів в робочу практику сприяють підвищенню ефективності роботи соціальних працівників, зменшенню ризику емоційного вигорання та покращенню якості надання соціальних послуг постраждалим від домашнього насильства.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

3.1. Організація і методи дослідження

На основі аналізу наукової літератури з проблеми дослідження було визначено необхідність проведення емпіричного дослідження. Емпіричне дослідження проводили на базі Запорізького міського центру соціальних служб. У дослідженні брали участь соціальні працівники, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, в кількості 45 осіб.

Мета емпіричного дослідження – визначення особливостей емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

1. Дібрати діагностичні методики для визначення особливостей емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства та описати їх діагностичний інструментарій.

2. Провести діагностичне дослідження емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

3. Проаналізувати результати емпіричного дослідження.

Дослідження особливостей емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства проводили в кілька етапів:

1) на першому етапі дослідження було визначено стан емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства;

2) на другому етапі дослідження було розроблено та апробовано програму профілактики соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства;

3) на третьому етапі дослідження було визначено ефективність програми профілактики соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Для визначення особливостей емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства було використано низку діагностичних методик:

– Методика «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон);

– Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Дж. Гібсоп, Д. Іванцевич, Д. Доїнеллі);

– тест на самооцінку стресостійкості (С. Коухен, Г. Вілліансон).

Методика «Діагностика професійного «вигорання» (МВІ) (К. Маслач, С. Джексон). У дослідженні було застосовано методику МВІ (Maslach Burnout Inventory), розроблену К. Маслач та С. Джексоном у 1986 році. Ця методика призначена для вимірювання рівня «вигорання» у професіях, де є значний обсяг спілкування з людьми.

Опитувальник включає 22 твердження, за якими можливе обчислення значень трьох шкал: «емоційне виснаження», «деперсоналізація» та «професійні досягнення».

Шкала «емоційне виснаження» вимірює переживання зниження емоційного тону, почуття психічної виснаженості та втрати інтересу до оточуючих. Ця шкала складається з 9 тверджень. За цією методикою досліджуваний може набрати від 0 до 45 балів (0-7 низький рівень; 8-17 середній рівень; 18 і вище високий рівень).

Шкала «деперсоналізація» вимірює рівень емоційної відстороненості та байдужості, коли професійні обов'язки виконуються формально, без особистої включеності та співпереживання. Ця шкала складається з 5 тверджень. За цією шкалою досліджуваний може набрати від 0 до 25 балів (0-4 низький рівень, 5-10 середній рівень, 11 і вище високий рівень).

Шкала «редукція професійних досягнень» відображає рівень задоволеності працівника собою як особистістю та професіоналом. Ця шкала складається з 8 тверджень. Досліджуваний може набрати від 0 до 40 балів. Ця шкала має зворотний характер, тобто більше значення балів вказує на менший рівень редукції особистих досягнень: 0-22 високий рівень редукції особистих досягнень; 23-30 середній рівень редукції індивідуальних досягнень; 31 і вище низький рівень редукції особистих досягнень.

Респонденти оцінювали свої відповіді за семибальною шкалою від «ніколи» (0 балів) до «завжди» (6 балів). Високий рівень вигорання вказується високими балами на шкалах «емоційного виснаження» та «деперсоналізації», а низький рівень – на шкалі «редукція професійних досягнень».

Щоб розрахувати індекс «психічного вигорання», значення всіх трьох компонентів підсумовуються, але використовуються зворотні значення третьої шкали. Ця методика дозволяє виміряти рівень емоційного вигорання соціальних працівників, що дає змогу адекватно оцінити їх психологічну стійкість.

Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Дж. Гібсон, Д. Іванцевич, Д. Доїнеллі). Методика дослідження синдрому «вигорання» може бути використана для визначення рівня «емоційного вигорання». Вона складається з 20 запитань, на які досліджуваний має обрати відповідь «згоден» або «не згоден». Інтерпретація результатів здійснюється шляхом аналізу суми балів за рівнями вигорання: низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів).

Тест на самооцінку стресостійкості (С. Коухен, Г. Вілліансон). При проходженні тесту на самооцінку стресостійкості С. Коухена, Г. Вілліансона респондентам пропонується 10 тверджень. Кожен респондент має відмітити, як часто ці варіанти поведінки виявляються у нього: ніколи – 0 балів, рідко – 1 бал, іноді – 2 бали, часто – 3 бали.

Дослідження проводилося у груповій формі, респондентам було надано письмові інструкції, які у разі потреби пояснювали усно. Також респондентам було надано бланки методик.

3.2. Програма профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства

Соціальні працівники, які працюють з постраждалими від домашнього насильства є найважливішою ланкою в механізмі надання соціальної допомоги жертвам домашнього насильства, тому вимоги до них висувуються особливі. Окрім надання висококваліфікованої соціальної допомоги професія вимагає від фахівця низки обов'язкових вимог, як:

- високий рівень професіоналізму та компетентності;
- уважність;
- здатність до прийняття самостійних рішень;
- адекватна самооцінка;
- упевненість у собі та своїх можливостях;
- комунікабельність;
- уміння регулювати свої емоції та дії;
- стресостійкість;

– здатність до створення та підтримки позитивного настрою та цінностей по відношенню до себе самого, свого оточення та життя в цілому.

При постійному впливі стресу працездатність фахівця стрімко знижується разом із рівнем його самооцінки та впевненості в собі, що тягне за собою формування відчуття одноманітності, почуття самотності та

постійної втоми. Як наслідок, спостерігається високий ризик розвитку соматичних розладів та виснаження емоційної сфери. Поява подібних симптомів на різних рівнях функціонування фахівця виступають у ролі індикатора, що вказує на порушення у психологічному здоров'ї професіонала та потреби в допомозі.

Подана нижче програма профілактики емоційного вигорання включає техніки, прийоми і методи, спрямовані на підвищення рівня психологічної грамотності соціальних працівників. У результаті фахівці отримають знання та вміння з самостійного відновлення сил та енергетичного потенціалу, зможуть покращити самопочуття, ефективність праці та якість допомоги, яку вони надають.

Мета програми – профілактика емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Завдання тренінгу:

1. Висвітлити теоретичні аспекти феномена емоційного вигорання.
2. Ознайомити та закріпити навички стійкості до стресового впливу в соціальних працівників.
3. Навчити учасників тренінгу способам ефективної саморегуляції та зниження психічної напруги.
4. Сформувані та практично закріпити навички впевненої поведінки та ефективної комунікації.
5. Розвивати уміння та навичок попередження та подолання тимчасових труднощів у період здійснення професійної діяльності.

Часова організація реалізації програми: 7 занять тривалістю по 2 години.

Форми організації роботи: індивідуальна та парна робота, а також робота в невеликих групах по 3-4 особи.

Методи роботи: соціально-психологічний тренінг, короткі лекції, «мозковий штурм», ігрова форма вправ (ділова та рольова гра), техніки релаксації.

Очікуваний результат:

- загальне підвищення емоційного фону та рівня задоволеності собою та своєю професійною діяльністю серед учасників;
- зниження показників емоційного вигорання серед учасників тренінгу;
- опанування та закріплення навичок ефективної поведінки у конфліктних ситуаціях, саморегуляції та зниження рівня емоційної напруги;
- підвищення психологічної грамотності серед соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства;
- вільна групова рефлексія;
- підвищення рівня задоволеності собою та своєю роботою порівняно з початком тренінгу).

Профілактика емоційного вигорання у соціальних працівників базується на декількох ключових принципах:

- самосвідомість та саморефлексія: соціальні працівники повинні навчитися розпізнавати власні емоції, межі, а також реагувати на стресові ситуації. Це вимагає від них постійного аналізу свого стану і реакцій на різні ситуації;
- забезпечення психологічної безпеки: важливо створити в робочому оточенні атмосферу взаємопідтримки і підтримки. Соціальні працівники повинні відчувати, що можуть відкрито обговорювати свої проблеми і емоції без страху;
- баланс роботи та особистого життя: важливо встановлювати здоровий баланс між професійними обов'язками та особистим життям. Регулярний відпочинок і заняття хобі, які допомагають розслабитися і відновити енергію, можуть запобігти вигоранню;
- підтримка та навчання стресостійкості: соціальні працівники повинні вміти ефективно керувати стресом і реагувати на нього здоровими стратегіями. Тренування стресостійкості, таке як медитація, дихальні вправи, фізичні вправи, може бути корисним для підтримки психічного здоров'я;

– професійний розвиток і підтримка: сприяння постійному професійному розвитку може допомогти соціальним працівникам відчувати себе більш впевнено в своїх можливостях і зменшити ризик емоційного вигорання;

– принцип «тут і тепер» передбачає зосередженість на поточному моменті і місці, а не на минулому або майбутньому. Він підкреслює важливість уваги до того, що відбувається в даний час, і активної участі в процесі спілкування або роботи з клієнтом.

Матеріально-технічне обладнання: просторе приміщення; столи та стільці з розрахунку на кількість учасників; комп'ютер, проектор; папір, кольорові олівці, фломастери, кулькові ручки.

Структура занять. У плані кожного заняття обох програм передбачені такі частини: вступна частина, яка включає постановку проблеми; основна частина, яка займає більшу частину часу; заключна частина (підведення підсумків, рефлексія).

Головну роль організації профілактичних заходів грає просвітництво негативних наслідків стресових ситуацій. Таким чином, важливим завданням є формування у соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства здатності до розпізнавання стресових ситуацій, уміння їх вирішувати за допомогою особистісних ресурсів.

У таблиці 3.1 представлено програму тренінгу з профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Таблиця 3.1

Програма тренінгу з профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства

№	Тема заняття	Мета	Вправи
1	«Професійне вигорання» – семінар-практикум з елементами тренінгу	знайомство учасників з поняттям емоційного вигорання, його формами, симптомами та методами самостійної діагностики	Вправа «Подарунок», «Сигнал», «Іншими словами», «Листи-побажання», «Мішень», «Рефлексія»

Продовження таблиці 3.1

2	Поняття про стрес. Як впоратися зі стресом?	ознайомити учасників із поняттями «стрес»; розширити уявлення про емоційне «вигорання»; ознайомити із деякими способами емоційної саморегуляції	Вправа «Асоціації», малюнок «Символ стресу», вправа «Слова підтримки», міні-лекція «Фази стресу», вправа «Дихальна релаксація», «Маски», «Рефлексія»
3	Управління стресом	розвиток позитивного ставлення до себе та оточуючих; підвищення впевненості у собі, у своїх силах; актуалізація внутрішніх ресурсів	Вправа «Я люблю... Я можу... Я хочу», міні-лекція «Впевненість», вправа «Мої ресурси», «Образ впевненості», малюнок «Символ впевненості», «Рефлексія»
4	Ефективна комунікація	усвідомлення своїх комунікативних особливостей; формування навичок ефективного спілкування в різних сферах діяльності; розширення уявлення про поняття конструктивні/неконструктивні стратегії поведінки в конфлікті; формування навичок конструктивної поведінки у конфліктах	Вправа «П'ять хороших слів», міні-лекція на тему ефективних комунікацій та поведінки у конфлікті, вправи «Прокурори та адвокат», «Ввічлива відмова», «Активне слухання», «Згода», «Рефлексія»
5	Збережи себе	поліпшення суб'єктивного самопочуття та зміцнення психологічного здоров'я; зняття емоційної та м'язової напруги; згуртування колективу, формування довірчого ставлення один до одного; усвідомлення стереотипів поведінки та розширення репертуару поведінкових стратегій; усвідомлення та прийняття своїх почуттів; робота з негативними почуттями; зміцнення установки на позитивний настрій	Вправи «Ехо», «Очікування», «Підкреслення значущості», «Список емоцій», «Передача почуттів», «М'язова зарядка», «Напруження-розслаблення», «Рефлексія»
6	Я в ресурсі	формування умінь та навичок щодо збереження та зміцнення психічного здоров'я соціальних працівників через опанування ними способами психічної саморегуляції та активізацію особистісних ресурсів	Вправа «Валіза», «Фокусування», «Побажання по колу», «Радість життя», «Рефлексія»

Продовження таблиці 3.1

7	Підсумок	навчити соціальних працівників способам регулювання психоемоційного стану; сформувати у робочому колективі сприятливий психологічний мікроклімат, що сприяє збереженню та зміцненню психічного здоров'я; розвинути систему профілактики стресових ситуацій, емоційного вигорання	Вправа «Мийка», «Кішка», «Золотий та чорний стілець», «Я вчусь у тебе», «Я маю право бути ...», «Що я майже забув?», «Рефлексія», пам'ятки з рекомендаціями
---	----------	--	---

На заняттях використовували різні навчальні вправи, щоб створити логічний ланцюжок кожної конкретної зустрічі з групою. Зазначимо, що профілактика синдрому вигорання має бути комплексною та різноспрямованою. Основа профілактики вигорання – це знання про її існування та самоконтроль.

На останньому занятті ми роздали учасникам пам'ятки з рекомендаціями щодо попередження та подолання емоційного вигорання, які включають наступне:

1. Важливо забезпечити рівновагу між роботою та особистим життям. Намагайтеся регулярно відпочивати, вести здоровий спосіб життя і віддавати час своїм інтересам та хобі.

2. Вивчіть та використовуйте методи саморегуляції, такі як медитація, глибоке дихання, йога або заняття спортом, щоб знизити рівень стресу та покращити емоційний стан.

3. Навчіться ставити кордони у взаємодії з клієнтами, дотримуйтеся принципу самозахисту і вмійте відмовляти в ситуаціях, які можуть викликати перевантаження або надмірний стрес.

4. Зберіться з колегами або зверніться до суперників для підтримки та взаємодопомоги. Обговорення своїх вражень та емоцій з кимось, хто розуміє вашу ситуацію, може допомогти зняти напругу.

5. Інвестуйте у свій професійний розвиток, беручи участь у навчанні, тренінгах та семінарах, що спрямовані на розвиток навичок управління стресом та емоційним вигоранням.

6. Регулярно відводьте час для самопізнання та рефлексії. Визначте свої межі, потреби та цінності, щоб зрозуміти, як вони впливають на вашу роботу та емоційний стан.

7. Звертайтеся за професійною підтримкою та консультуванням у випадках, коли ви відчуваєте, що не можете впоратися зі стресом або емоційним вигоранням самостійно.

8. Забезпечте собі час для відновлення енергії та відновлення психічного стану. Відведіть час для відпочинку, віддалений від робочого середовища, щоб зберегти свою енергію та емоційну стійкість.

Після впровадження програми тренінгу з профілактики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства було визначено необхідність перевірки його ефективності.

3.3. Аналіз ефективності програми профілактики емоційного вигорання

Після діагностики емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства було проаналізовано результати до та після впровадження програми.

Результати діагностики за методикою «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) представлено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Результати діагностики професійного вигорання соціальних працівників за К. Маслач, С. Джексон, %

Шкала	Рівні					
	Високий		Середній		Низький	
	До	Після	До	Після	До	Після
Емоційне виснаження	40	22,2	35,6	31,2	24,4	46,6
Деперсоналізація	17,8	13,3	55,5	46,6	26,7	40
Редукція особистісних досягнень	22,2	40	29	26,7	48,8	33,3

Як видно з табл. 3.2, на початку дослідження 40% респондентів мають високий рівень емоційного виснаження; 35,6% – середній рівень та 24,4% – низький рівень, що проявляється у зниженому емоційному тонусі, байдужості або емоційній перенасиченості.

За шкалою «деперсоналізація» 17,8% респондентів мають високий рівень; 55,5% – середній рівень та 26,7% – низький рівень. Це може проявлятися в спотворенні взаємин з іншими особами. У деяких випадках це може проявитися у збільшенні залежності від інших людей, а в інших випадках – у зростанні негативного ставлення, цинізму та негативних емоцій спрямованих на інших людей.

За шкалою «редукція особистісних досягнень» 22,2% респондентів мають високий рівень; 71% – середній рівень та 29% – низький рівень. Усе це може проявлятися у тенденції до негативного оцінювання власної особистості, професійних досягнень та успіхів, а також у прояві негативного ставлення до службових можливостей.

На рис. 3.1 представлено динаміку професійного вигорання соціальних працівників після впровадження програми.

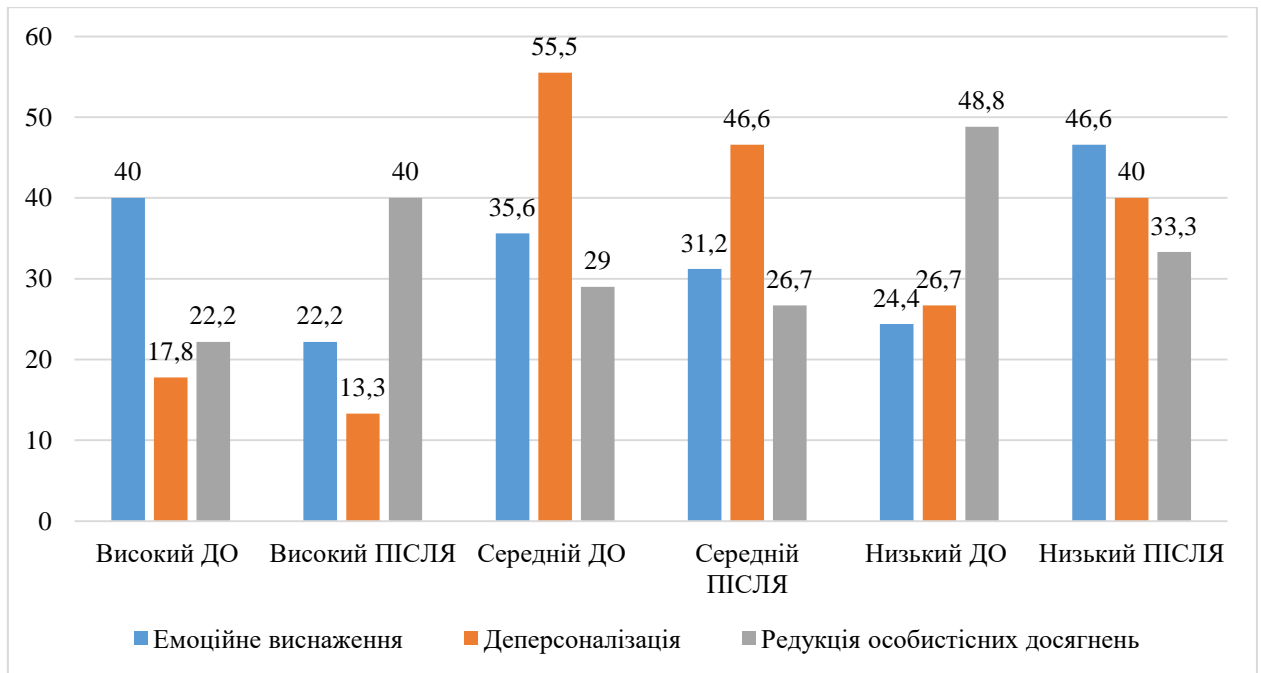


Рис. 3.1. Динаміка професійного вигорання соціальних працівників після впровадження програми, %

Як видно з рис. 3.1, високий рівень емоційного вигорання за шкалою «емоційне виснаження» знизився на 17,8%, середній рівень знизився на 4,4%, низький зріс на 22,2%. За шкалою «деперсоналізація» високий рівень знизився на 4,5%, середній рівень знизився на 8,9%, низький рівень зріс на 13,4%. За шкалою «редукція особистісних досягнень» високий рівень зріс на 17,8%, середній рівень знизився на 2,3%, низький рівень знизився на 15,5%. Отже, межемо говорити про позитивну динаміку за всіма шкалами цієї методики.

Результати діагностики емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» за Дж. Гібсоп, Д. Іванцевич, Д. Доінеллі до та після впровадження програми представлено в табл. 3.3.

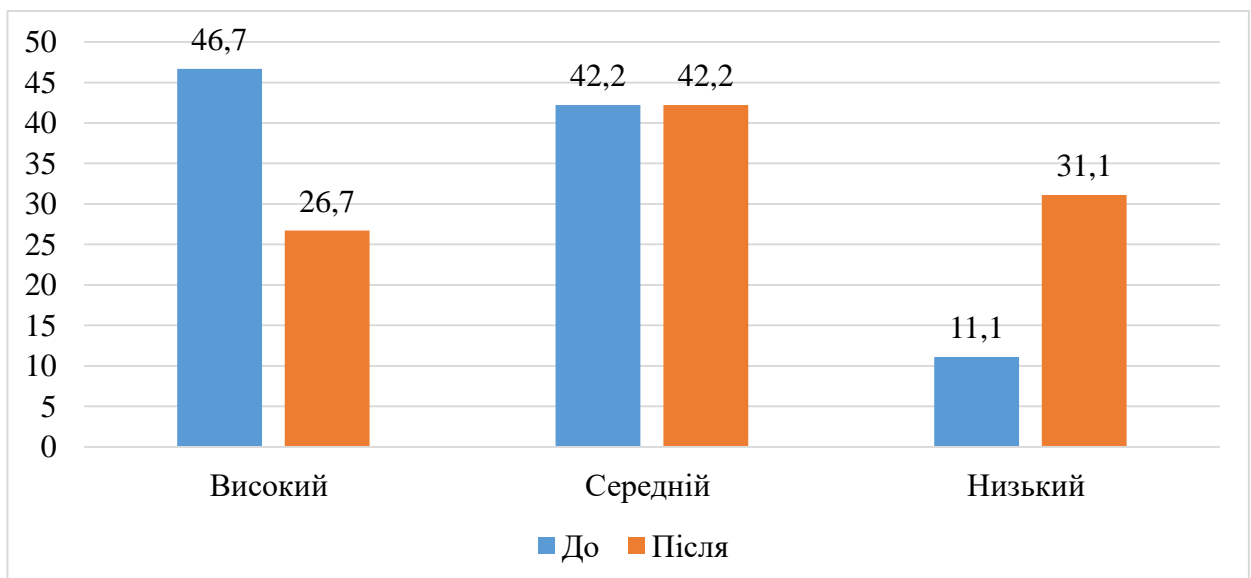
Таблиця 3.3

**Результати діагностики емоційного вигорання за методикою
«Оцінка власного потенціалу вигорання» за Дж. Гібсоп, Д. Іванцевич,
Д. Доїнеллі до та після впровадження програми, %**

Рівні емоційного вигорання	До	Після
Високий	46,7	26,7
Середній	42,2	42,2
Низький	11,1	31,1

Як видно з табл. 3.3, високий рівень емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» мають 46,7% респондента, середній рівень – 42,2%, низький – 11,1%. Ці дані свідчать про те, що значна частина учасників відчуває високий рівень емоційного навантаження та може потребувати додаткової підтримки.

На рис. 3.2 представлено динаміку емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» за Дж. Гібсоп, Д. Іванцевич, Д. Доїнеллі.



**Рис. 3.2. Динаміка емоційного вигорання за методикою «Оцінка
власного потенціалу вигорання» за Дж. Гібсоп, Д. Іванцевич,
Д. Доїнеллі, %**

Як видно з рис. 3.2, високий рівень емоційного вигорання знизився на 20%, середній залишився без змін, низький – знизився на 20%. Отже, результати за цією методикою також свідчать про позитивну динаміку зниження емоційного вигорання у досліджуваних після впровадження програми.

Результати діагностики за тестом на самооцінку стресостійкості (С. Коухен, Г. Вілліансон) представлено в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

**Результати стресостійкості за методикою С. Коухена,
Г. Вілліансона, %**

Рівень стресостійкості	До	Після
Відмінний	2,2	8,9
Добрий	11,1	22,2
Задовільний	66,7	60
Поганий	20	8,9
Дуже поганий	0	0

Як видно з табл. 3.4, відмінний рівень стресостійкості мають 2,2% респондентів, добрий – 11,1%, задовільний – 66,7%, поганий – 20%, дуже поганий рівень стресостійкості не було виявлено в жодного респондента. Отримані дані свідчать про те, що серед респондентів переважає задовільний рівень стресостійкості.

На рис. 3.3 представлено динаміку результатів стресостійкості соціальних працівників.

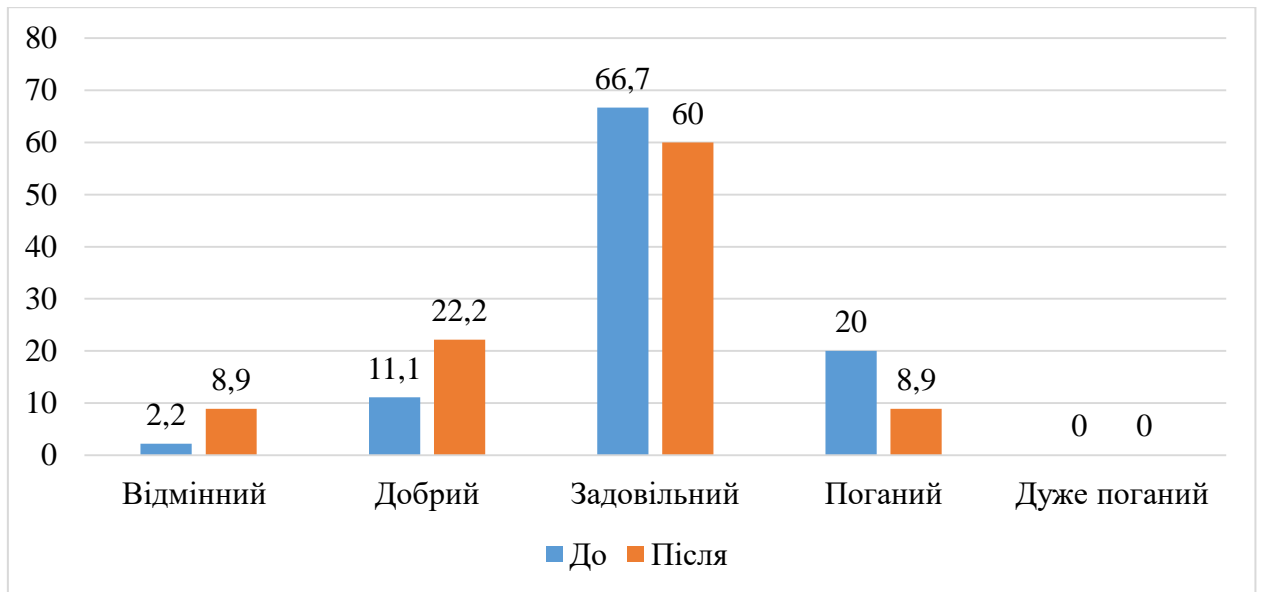


Рис. 3.3. Динаміка результатів стресостійкості соціальних працівників, %

Як видно з рис. 3.3, відмінний рівень стресостійкості зріс на 6,7%, добрий зріс на 11,1%, задовільний знизився на 6,7%, поганий знизився на 11,1%. Отже, й за цією методикою відбулася позитивна динаміка.

Таким чином, за результатами контрольної діагностики було виявлено зниження рівня емоційного вигорання соціальних працівників, що свідчить про ефективність розробленої програми, але є ще соціальні працівники, які мають середній та низький рівні емоційного вигорання, тому необхідно й надалі продовжувати роботу в цьому напрямку.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження з проблеми емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства можна зробити наступні висновки.

1. Проведено аналіз наукової літератури з проблеми емоційного вигорання. Різноманітність підходів і поглядів на феномен «емоційного вигорання» у науковій спільноті свідчить про відсутність загальноприйнятої концепції щодо механізму розвитку цього явища. Емоційне вигорання розглядається як криза, що пов'язана з професійною діяльністю загалом. Це нове розуміння внесло деякі зміни в його основні компоненти, такі як емоційне виснаження, цинізм і професійна ефективність. З цієї перспективи поняття деперсоналізації охоплює ширший спектр значень, включаючи негативне ставлення не лише до клієнтів, але й до самої роботи та її сутності взагалі. Існують дві основні категорії чинників, які впливають на розвиток емоційного вигорання: індивідуальні характеристики особистості та особливості професійної діяльності. Ці чинники можна поділити на зовнішні та внутрішні, або ж на особистісні та організаційні. Однак, існує й третя група чинників, яка розглядає аспекти діяльності як самостійні. Наприклад, до цієї групи можуть відноситися особистісні, рольові та організаційні аспекти.

2. Визначено сутність, чинники та класифікацію домашнього насильства. Домашнє насильство – це насильство чоловіків над жінками чи насильство жінок над чоловіками в сім'ї, а також насильство батьків над дітьми. Серед чинників домашнього насильства можна виокремити низьку самооцінку особистості, зловживання алкоголем та наркотиками, проблеми взаєморозуміння та комунікації, соціальну ізоляцію, а також соціальні, психологічні та психіатричні проблеми, включаючи депресію, відсутність самоконтролю, суїцидальні нахили, агресивність, а також драматичні життєві

обставини, такі як рання вагітність, втрата дитини або дітей, фізичні та психічні хвороби тощо. Існують різні види домашнього насильства: фізичне, психологічне (емоційне), сексуальне, економічне, гендерне.

3. Охарактеризовано вплив специфіки діяльності соціальних працівників на формування емоційного вигорання. Професійне вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, являє серйозну проблему, яка може значно впливати на їхню ефективність та психічне самопочуття. Це може проявлятися в різних аспектах, включаючи фізичні, емоційні, поведінкові, інтелектуальні та соціальні симптоми. Такий стан не лише загрожує здоров'ю та самопочуттю працівників, а й може підірвати їхню здатність надавати ефективну допомогу своїм клієнтам.

4. Визначено та проаналізовано засоби профілактики синдрому емоційного вигорання соціальних працівників. Найпоширеніші методи профілактики емоційного вигорання включають безперервне навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників, систему заохочень та методи психологічного розвантаження з боку адміністрації. Додатково необхідно використовувати методи, такі як аутогенне тренування, асоціації, психокорекція та робота у різних типах груп (таких як Т-групи, групи зустрічей, гештальт-групи, групи психодрами та групи тілесної терапії), також можуть бути ефективними у підтримці психологічного благополуччя соціальних працівників.

5. Обґрунтовано ефективність програми профілактики емоційного вигорання. Емпіричне дослідження проводили на базі Запорізького міського центру соціальних служб. У дослідженні брали участь соціальні працівники, які працюють з постраждалими від домашнього насильства, в кількості 45 осіб. На першому етапі дослідження було визначено стан емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства. На другому етапі дослідження було розроблено та апробовано програму профілактики соціальних працівників, які працюють з

постраждалими від домашнього насильства. На третьому етапі дослідження було визначено ефективність програми профілактики соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Програма профілактики емоційного вигорання включає техніки, прийоми і методи, спрямовані на підвищення рівня психологічної грамотності соціальних працівників. Часова організація реалізації програми: 7 занять тривалістю по 2 години. Форми організації роботи: індивідуальна та парна робота, а також робота в невеликих групах по 3-4 особи. Методи роботи: соціально-психологічний тренінг, короткі лекції, «мозковий штурм», ігрова форма вправ (ділова та рольова гра), техніки релаксації.

Для визначення особливостей емоційного вигорання соціальних працівників, які працюють з постраждалими від домашнього насильства було використано низку діагностичних методик: методика «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Дж. Гібсон, Д. Іванцевич, Д. Доінеллі), тест на самооцінку стресостійкості (С. Коухен, Г. Вілліансон). За результатами контрольної діагностики було виявлено зниження рівня емоційного вигорання соціальних працівників, що свідчить про ефективність розробленої програми, але є ще соціальні працівники, які мають середній та низький рівні емоційного вигорання, тому необхідно й надалі продовжувати роботу в цьому напрямку.

На основі вищевикладеного можемо говорити про те, що мета досягнута, завдання виконані, гіпотезу підтверджено.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж : Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 140 с.
2. Батуріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів. *Актуальні питання гуманітарних наук. Педагогіка*. Вип. 15. 2016. С. 265–270.
3. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М., Москальова А. С. та інші. Психологічні умови попередження професійного стресу та професійного вигорання керівників освітніх організацій : спецкурс для слухачів очнодистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти. Київ, 2015. 48 с.
4. Булах І. В. Психологічні чинники емоційного вигорання у майбутніх психологів. Київ, 2022. 67 с.
5. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. *SOCIOПРОСТІР*. 2020. № 9. С. 38–45.
6. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. № 3. С. 130–135.
7. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. № 1-4. С. 167–176.
8. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.

9. Главацька, О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. P. 46–62.
10. Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників. Матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції «Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі», 2 листопада 2022 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 20–22.
11. Денищук І. П. Попередження емоційного вигорання та підвищення стресостійкості педагогів під час війни. *Імідж сучасного педагога*. 2023. № 3 (210). 89–95.
12. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31.
13. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2009. 22 с.
14. Запобігання та протидія домашньому насильству : Інформаційні матеріали для фахівців, які працюють з дітьми та молоддю в громадах. Київ : Держ. ін-т сімейної та молодіжної політики, 2018. 32 с.
15. Запобігання та протидія насильству в сім'ї : методичні рекомендації для соціальних працівників. Київ : ДЦССМ, 2004. 192 с.
16. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
17. Керик О. Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина-людина». *Проблеми гуманітарних наук* : збірник наукових праць ДДПУ імені Івана Франка. Дрогобич, 2013. Вип. 31 «Психологія». С. 64–73.
18. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

19. Коць М. М., Цвігун О. П. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. *Психологія: реальність і перспективи*. 2020. № 14. С. 125–129.

20. Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.

21. Марія О. Дослідження синдрому вигорання. КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. *Український інститут когнітивно-поведінкової терапії*. 2021. С. 2. URL: <https://i-cbt.org.ua/wp-content/uploads/2021/08/Oliynyk-M.-KPT-oriyentovana-model-dopomogy-pry-emotsiynomu-vygoranni.pdf> (дата звернення: 19.02.2024).

22. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.

23. Міжнародна класифікація хвороб 10-го перегляду. URL: <https://www.surgery.org.ua/Documents/Details/aa535505-419d-4d67-a9e7-5c6d4b8f1ced?title=MizhnarodniiKodifikatorKhvorobMkhh10> (дата звернення: 15.02.2024).

24. Мілорадова, Н. Е., Доценко В. В., Червоний П. Д. Ретроспективний аналіз науково-психологічних концепцій домашнього насильства. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2023. № 4 (103). С. 377–390.

25. Мошинська А. В., Тесленко М. М. (2023). Позитивний вплив техніки безлогічного методу усунення травматичних переживань при емоційному вигоранні. *Синергетичний підхід до проектування життєвого простору особистості* : зб. наук. матеріалів III Міжнарод. наук.-практ. конф., 27-28 квітня 2023 р. Полтава, 2023. С. 205–207.

26. Ожубко Г. Особливості емоційного вигорання педагогічних працівників. *Наукові перспективи (Naukovì perspektivi)*. 2022. № 1 (19). С. 12–19.
27. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2017. № 1 (13). С. 118–125.
28. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. *Педагогіка та психологія : збірник наукових праць*. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210.
29. Про запобігання та протидію домашньому насильству: Закон України від 31.12.2023, № 2229-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text> (дата звернення: 28.02.2024).
30. Процик І. С., Романська О. Б. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства в умовах розширення міжнародних економічних відносин. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*. 2021. № 2 (6). С. 99–105.
31. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
32. 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.
33. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. № 3. С. 98–100.

34. Степаненко О. В. Психологічне насильство як форма домашнього насильства. *Нове українське право*. 2023. № 3. С. 155–159.
35. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Видання ЧДУ імені Петра Могили*. 2012. Вип. 172. Т. 184. С. 102–105.
36. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». *Габітус*. 2020. № 17. С. 123–130.
37. Юрків Я. І. Сутність та зміст соціального феномену «насильство в сім'ї». *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. 2013 Вип. 27. С. 234.
38. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27–31.
39. Burish M. Burnout-Syndrom. Theory of internal exhaustion function. Berlin, 1994. 186 p.
40. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. P. 159–166.
41. Greenberg S. F., Valletutti P. J. Stress and the helping professions. Baltimore: Paul H. Brookes, 1980. 144 p.
42. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*. 2002. Vol. 11. P. 255–256.
43. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Burnout inventory manual. California: Consulting Psychological Press Journal of Social Issues, 1996. 52 p.
44. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual review of psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
45. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. 1982. Vol. 35. №. 4. P. 283–305.
46. Pines A. Couple Burnout. Routledge : Buch, 1996. 284 p.
47. Pines A. M., Aronson E. Combatting burnout. *Children and Youth Services Review*. 1983. Vol. 5 (3). P. 263–275.

48. Schaufeli W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. *Journal of Work, Health & Organisations*. 1996. Vol. 10. № 3. P. 225–237.
49. Schwab R. L. Teacher burnout: Moving beyond psychobabble. *Theory Into Practice*. 1983. Vol. 22 (1). P. 21-27.
50. Selye H. Confusion and controversy in the stress field. *Journal of human stress*. 1975. № 1 (2). P. 37–44.