

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

СУЛІМОВА ОЛЬГА СЕРГІЇВНА

Допускається до захисту:
в.о. завідувача кафедри
кризової та клінічної психології
к. психол. наук, доцент
_____ О.А. Соловей-Лагода
«__» _____ 2024 р.

**ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ СТРЕСУ**

Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма «Реабілітаційна психологія в надзвичайних ситуаціях»
Кваліфікаційна (магістерська) робота

Науковий керівник:
Корольова Н.Д., к. психол. н.,
доцент, доцент кафедри
загальної та соціальної психології

Оцінка: ____ / ____ / ____
(бали за шкалою ECTS/за національною шкалою)

Голова ЕК: _____
(підпис)

Вінниця 2024

АНОТАЦІЯ

Сулімова О. С. Особливості соціально-психологічної адаптації соціальних працівників в умовах професійного стресу. Спеціальність 053 «Психологія», Освітня програма «Реабілітаційна психологія в надзвичайних ситуаціях». Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2024.

Дослідження присвячено вивченню соціально-психологічної адаптації соціальних працівників як ключового фактора їхньої професійної ефективності та життєстійкості.

Визначено методологічні засади емпіричного дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників, які базуються на принципах системності, комплексності та єдності теорії й практики. Обґрунтовано доцільність застосування психодіагностичних методик для оцінки рівня професійного стресу, параметрів соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегій фахівців.

Результати дослідження визначили основні стресогенні фактори соціальної роботи та їхній негативний вплив на адаптаційні процеси фахівців. Було обґрунтовано важливість розвитку адаптивних ресурсів особистості соціального працівника та необхідність створення організаційних умов для профілактики професійного стресу.

На основі отриманих даних було розроблено та обґрунтовано програму психологічної підтримки, спрямовану на оптимізацію соціально-психологічної адаптації соціальних працівників. Визначено структуру та зміст програми, що включає діагностичний, просвітницький, тренінговий та підтримувальний блоки.

Ключові слова: соціально-психологічна адаптація, війна, стрес, тренінг, соціальні працівники, копінг-стратегії.

101 с., 5 табл., 4 рис., 50 джерел.

ANNOTATION

Sulimova O. S. Peculiarities of social and psychological adaptation of social workers in conditions of professional stress. Specialty 053 "Psychology", Educational program "Rehabilitation Psychology in Emergency Situations". Vasyl Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2024.

The study is devoted to the study of social and psychological adaptation of social workers as a key factor of their professional effectiveness and resilience.

The methodological principles of empirical research of social and psychological adaptation of social workers are determined, which are based on the principles of systematicity, complexity and unity of theory and practice. The feasibility of using psychodiagnostic methods to assess the level of professional stress, parameters of social and psychological adaptation and coping strategies of specialists is substantiated.

The results of the study identified the main stressogenic factors of social work and their negative impact on the adaptation processes of specialists. The importance of developing adaptive resources of the social worker's personality and the need to create organizational conditions for the prevention of professional stress were substantiated.

Based on the data obtained, a psychological support program was developed and substantiated, aimed at optimizing the socio-psychological adaptation of social workers. The structure and content of the program, which includes diagnostic, educational, training and support blocks, was determined.

Keywords: socio-psychological adaptation, war, stress, training, social workers, coping strategies.

101 pp., 5 tables, 4 figures, 50 sources.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	8
1.1. Поняття та фактори професійного стресу в соціальній роботі	8
1.2. Теоретичні основи соціально-психологічної адаптації	19
1.3. Вплив професійного стресу на психологічний стан та адаптаційні механізми соціальних працівників.....	23
Висновки до розділу 1	30
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	31
2.1. Методи дослідження професійного стресу та адаптації.....	31
2.2. Аналіз результатів опитування соціальних працівників щодо їхнього професійного стресу та адаптації.....	38
2.3. Вплив організаційної підтримки на адаптацію соціальних працівників ..	51
Висновки до розділу 2	58
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	59
3.1. Розробка програм психологічної підтримки для соціальних працівників	59
3.2. Використання інноваційних методів зниження стресу та покращення адаптації	73
3.3. Впровадження заходів для покращення умов праці соціальних працівників	81
Висновки до розділу 3	90
ВИСНОВКИ.....	91
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	96

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Соціальна робота є однією з найбільш стресогенних професій, що вимагає від фахівців постійної емоційної залученості, високої відповідальності та здатності ефективно функціонувати в умовах обмежених ресурсів. Професійний стрес соціальних працівників не лише негативно позначається на їхньому психологічному благополуччі, але й може призводити до зниження якості надання соціальних послуг, високої плинності кадрів та професійного вигорання. У цьому контексті особливої актуальності набуває дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників як ключового фактора їхньої професійної ефективності та життєстійкості.

Соціально-психологічна адаптація є складним, багатовимірним процесом, що забезпечує пристосування особистості до мінливих умов соціального середовища. У контексті професійної діяльності соціальних працівників адаптація відіграє критично важливу роль, дозволяючи фахівцям зберігати психологічну рівновагу та професійну ефективність в умовах високого стресового навантаження. Вивчення факторів, що впливають на успішність соціально-психологічної адаптації соціальних працівників, а також розробка ефективних стратегій її оптимізації є важливим науковим та практичним завданням.

Актуальність дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників зумовлена також сучасними викликами, з якими стикається система соціального захисту в Україні. Зростання соціальної напруженості, економічна нестабільність, збільшення кількості вразливих категорій населення внаслідок військових дій - все це підвищує вимоги до професійної компетентності та психологічної стійкості соціальних працівників. У цих умовах здатність фахівців ефективно адаптуватися до професійних стресів стає ключовим фактором забезпечення якості соціальних послуг та стабільності системи соціального захисту в цілому.

Об'єктом дослідження є соціально-психологічна адаптація фахівців соціономічних професій.

Предметом дослідження виступають особливості соціально-психологічної адаптації соціальних працівників в умовах професійного стресу.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні особливостей соціально-психологічної адаптації соціальних працівників, а також розробці практичних рекомендацій щодо її оптимізації.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння сутності та механізмів соціально-психологічної адаптації особистості.
2. Розкрити специфіку професійного стресу в соціальній роботі та його вплив на адаптаційні процеси фахівців.
3. Визначити методологічні засади та розробити програму емпіричного дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників.
4. Емпірично дослідити особливості соціально-психологічної адаптації соціальних працівників та її взаємозв'язок з рівнем професійного стресу.
5. Вивчити роль копінг-стратегій та організаційної підтримки у процесі адаптації соціальних працівників до професійного стресу.
6. Розробити та обґрунтувати програму психологічної підтримки, спрямовану на оптимізацію соціально-психологічної адаптації соціальних працівників.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що:

- вперше комплексно досліджено особливості соціально-психологічної адаптації соціальних працівників в умовах сучасних викликів професійної діяльності;

- розширено та поглиблено уявлення про взаємозв'язок між рівнем професійного стресу, копінг-стратегіями та показниками соціально-психологічної адаптації соціальних працівників;

- виявлено специфічні фактори, що визначають успішність адаптації соціальних працівників до професійного стресу;

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання для:

- розробки програм професійної підготовки та підвищення кваліфікації соціальних працівників з урахуванням виявлених особливостей їхньої соціально-психологічної адаптації;

- впровадження в діяльність соціальних служб системи психологічної підтримки, спрямованої на підвищення адаптивності фахівців;

Апробація результатів дослідження:

1. Сулімова О.С. Особливості соціально психологічної адаптації соціальних працівників в умовах професійного стресу. Актуальні проблеми сучасної психології у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, нові концепції та перспективи: Матеріали II Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції, 16-17 травня 2024 р. / За ред. проф. В. А. Оверчук. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2024.
2. Сулімова О.С. Емпіричні дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників. Актуальні проблеми реалізації адаптаційного потенціалу особистості в сучасних умовах життєдіяльності: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 14-15 листопада 2024 р. / За ред. проф. В.А. Оверчук. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2024.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Поняття та фактори професійного стресу в соціальній роботі

У сучасному складному і динамічному світі стрес став невід'ємною частиною життя багатьох людей. Особливо гостро це стосується представників професій, пов'язаних з «людина-людина», до яких належить і соціальна робота. Соціальні працівники у своїй діяльності постійно стикаються з проблемами та труднощами своїх клієнтів, що само по собі є вагомим стресогенним фактором.

Стрес — це стан психічного напруження, що виникає в людини під впливом зовнішніх і внутрішніх стресорів і проявляється у психологічних і фізіологічних реакціях [1]. Г. Сельє, автор концепції стресу, визначав його як «неспецифічну відповідь організму на будь-яку вимогу, що пред'являється йому» [12].

Професійний стрес — специфічна форма стресу, яка виникає в результаті невідповідності вимог робочого середовища та індивідуальних ресурсів працівника [25]. Професійний стрес у соціальній роботі обумовлений взаємодією соціального працівника з клієнтами, що переживають складні життєві ситуації, а також з організаційними чинниками [52].

До основних стресогенних факторів у соціальній роботі належать емоційна насиченість діяльності, відсутність очевидних результатів, високе робоче навантаження, ненормований графік, недостатня інституційна підтримка, рольові конфлікти та неоднозначність, загроза насильства, моральні дилеми, особистісні чинники. Соціальні працівники змушені постійно стикатися з негативними емоціями клієнтів, проявами агресії, страждання, горя, що вимагає

постійного емоційного залучення та емпатії. Соціальні проблеми клієнтів часто мають комплексний і хронічний характер, тому позитивні зміни в їхньому житті відбуваються повільно і не завжди помітні, що може викликати у працівника почуття безпорадності та зневіри. Високе робоче навантаження, зокрема велика кількість клієнтів та завдань, не дозволяє приділяти достатньо уваги кожному з них, а дедлайни та бюрократичні процедури лише посилюють напруження. Робочий день соціального працівника часто виходить за межі стандартних годин через екстрені виклики та непередбачувані кризові ситуації клієнтів, що вимагає працювати понаднормово. Брак ресурсів, недостатня кількість персоналу, недостатня методична та супервізорська підтримка з боку організації також посилюють стрес. Часом соціальний працівник відчуває суперечливість між вимогами організації та потребами клієнтів, що породжує рольовий стрес і внутрішній конфлікт. У роботі з певними категоріями клієнтів, такими як наркозалежні або особи з психічними розладами, існує ризик зіткнутися з агресією та насильством, що є потужним стресором. Соціальна робота сповнена етичних дилем та моральних конфліктів, де рішення працювати над благом усього суспільства може суперечити інтересам окремого клієнта. Певні індивідуально-психологічні особливості, такі як емпатійність, сензитивність, інтернальність, роблять соціального працівника більш вразливим до стресу.

Стрес, пов'язаний з роботою, може стати причиною емоційного вигорання, депресії, психосоматичних розладів, плинності кадрів [22]. За даними досліджень, близько 40% соціальних працівників мають ознаки високого рівня професійного стресу [12].

Тому для профілактики та подолання професійного стресу необхідна реалізація комплексу заходів як на організаційному, так і на особистісному рівні, що передбачає оптимізацію умов праці, забезпечення балансу «робота-життя», навчання працівників копінг-стратегіям та навичкам стресостійкості, надання їм соціальної підтримки.

Отже, професійний стрес — закономірне і неминуче явище у соціальній роботі. Він обумовлений комплексом специфічних факторів, пов'язаних зі змістом і умовами професійної діяльності. Проте при належному управлінні стресом можливо зменшити його негативний вплив і перетворити на ресурс професійного зростання соціальних працівників.

Професійний стрес у соціальній роботі може набувати різних форм і проявів, мати неоднозначні особистісні та організаційні наслідки. Кумулятивний ефект хронічного стресу виснажує адаптаційні ресурси працівника, призводячи до різноманітних дисфункцій на психологічному, соматичному та поведінковому рівнях [6].

Професійний стрес у соціальній роботі — це комплексний феномен, що має різноманітні прояви та наслідки на індивідуальному й організаційному рівнях. Він обумовлений взаємодією численних стресогенних факторів, пов'язаних зі змістом, умовами та міжособистісним контекстом професійної діяльності соціальних працівників.

На психологічному рівні професійний стрес соціальних працівників проявляється через широкий спектр емоційних, когнітивних та мотиваційних симптомів [7; 31]. Одним із найбільш характерних проявів є тривога — стан неспокою, внутрішнього напруження, зумовлений переживанням невизначеності та відчуттям небезпеки. Постійні нав'язливі думки про робочі проблеми не дозволяють соціальному працівникові розслабитися навіть поза роботою. Тривога поєднується із занепокоєнням — більш конкретизованим передчуттям негативних подій, очікуванням «поганих новин» стосовно клієнтів чи власної професійної ситуації.

Другий типовий прояв професійного стресу — емоційна нестабільність. Вона характеризується різкими перепадами настрою, немотивованими спалахами гніву, роздратованістю, плаксивістю. Соціальні працівники скаржаться, що «емоції беруть гору над розумом», вони реагують надто

бурхливо навіть на незначні стимули. Коливання настрою супроводжуються відчуттям емоційної неврівноваженості, нездатності до саморегуляції афекту.

Емоційне виснаження — ще один ключовий прояв професійного стресу в соціальній роботі. Воно пов'язане з виснаженням емоційних ресурсів внаслідок надмірної психологічної напруги та відсутності повноцінного відновлення [6]. Соціальні працівники відчувають спустошення, апатію, байдужість, втрачають здатність до емпатії та співпереживання. Турбота про клієнтів, яка раніше була природною та натхненною, перетворюється на обтяжливий обов'язок. Притуплення емоцій створює відчуття «емоційного оніміння», нездатності увійти в резонанс з почуттями інших людей.

Хронічний професійний стрес може спричиняти розвиток депресивної симптоматики у соціальних працівників. З'являються песимістичне сприйняття дійсності, почуття безнадії та безпорадності, зневіра у можливості позитивних змін [7]. Майбутнє бачиться похмурим, а теперішнє — нестерпним. Характерними є думки про власну нікчемність, самозвинувачення, знецінення життя та професійних досягнень.

Відчуття професійної неефективності та некомпетентності — ще один болючий прояв професійного стресу. Соціальні працівники засумніваються у своїх знаннях та навичках, здатності надавати реальну допомогу клієнтам. Будь-які невдачі гіперболізуються, а успіхи — нівелюються. Працівники фіксуються на помилках, надмірно самокритичні. Постійний страх неправильних рішень та дій паралізує та демотивує фахівців.

Цинічне та негативістичне ставлення до роботи — типовий наслідок хронічного професійного стресу. Воно проявляється у відчуженні від професійних обов'язків, формалізмі, знеособленому ставленні до одержувачів послуг [31]. Клієнти перестають сприйматися як реальні люди з їхніми унікальними проблемами та потребами. Працівники виконують завдання «на автоматі», без внутрішнього залучення. Почуття місії та покликання змінюються на цинічну байдужість або навіть відразу до професійної ролі.

Професійний стрес соціальних працівників також має виражені фізіологічні та психосоматичні прояви [37]. Вони варіюються від легких порушень самопочуття до важких соматичних розладів та органічних уражень. Одним із перших сигналів виснаження є безсоння та порушення сну. Працівникам важко заснути, вони довго обмірковують робочі проблеми, тривожаться за клієнтів. Сон стає поверхневим, переривчастим, не приносить відчуття відпочинку.

Постійний стрес виснажує регуляторні системи організму, спричиняючи вегетативні та психосоматичні розлади. Серед них — головний біль, мігрень, запаморочення, підвищений або знижений артеріальний тиск. Дисбаланс вегетативної нервової системи призводить до порушень роботи шлунково-кишкового тракту — гастритів, коливань апетиту, нудоти, закрепів чи діареї.

М'язово-скелетна система також потерпає від хронічного стресу. Соціальні працівники скаржаться на біль у спині, шиї, м'язах. Підвищений м'язовий тонус не дозволяє розслабитися навіть у стані спокою та призводить до контрактур. Порушення постави, пов'язані з тривалою сидячою роботою, посилюють больовий синдром.

Імунна система є особливо чутливою до дії професійного стресу. Через виснаження захисних сил організму соціальні працівники стають вразливими до вірусних та інфекційних захворювань. Часті застуди, ГРВІ, загострення хронічних процесів — типові супутники стресу в соціальній роботі.

Фоном усіх вищеописаних проявів є хронічна втома — стан фізичного, емоційного та мотиваційного виснаження. Працівники відчують постійну слабкість, млявість, зниження енергії. Ранковий підйом та початок робочого дня перетворюються на нездоланий виклик. Навіть повноцінний відпочинок не відновлює життєві сили, а лише дає тимчасове полегшення.

Поведінкові ознаки професійного стресу доповнюють клінічну картину [37;41]. Вони стосуються змін у трудовій діяльності та стосунках з оточенням. Одним із перших тривожних сигналів є зниження продуктивності та якості

роботи. Соціальні працівники виконують завдання повільніше, припускаються помилок, не можуть сконцентруватися. Звична робота забирає більше часу та зусиль, проте результати погіршуються. Дедлайни порушуються через прокрастинацію — зволікання, відтермінування важливих справ.

Хронічний стрес негативно позначається на професійній комунікації соціальних працівників. Вони намагаються звести ділове спілкування до мінімуму, уникають контактів з колегами та клієнтами. Командні заходи сприймаються як обтяжлива та непотрібна формальність. Наростає відчуття ізольованості та відчуженості від професійної спільноти.

Порушення трудової дисципліни — ще один поведінковий прояв професійного стресу. Працівники спізнюються на роботу, беруть неузгоджені відгули, не дотримуються правил внутрішнього розпорядку. Зростає конфліктність у стосунках з адміністрацією та керівництвом. Накази та розпорядження сприймаються вороже, провокують суперечки та відкриту конфронтацію.

Конфліктність та агресивність «вигорілих» працівників поширюються на всі сфери професійної взаємодії. Вони звинувачують колег та клієнтів у власних невдачах, виявляють вербальну агресію, цькують більш успішних колег. Будь-яке зауваження сприймається як особиста образа та привід для з'ясування стосунків. Грубість та брутальність стають звичними патернами професійного реагування.

Деструктивним способом опанування професійного стресу та емоційної болі є зловживання психоактивними речовинами. Алкоголь, тютюн, психотропні препарати створюють ілюзію полегшення, дозволяють на певний час «вимкнути» неприємні думки та переживання [31]. Проте звикання до штучної релаксації посилює психологічні та соматичні проблеми працівників, формує залежність.

Трудоголізм — ще один неконструктивний спосіб втечі від професійного стресу. Соціальні працівники повністю поринають у роботу, працюють

понаднормово, беруть додаткові завдання та проєкти. За надмірним занурення у професію криється спроба компенсувати занижену самооцінку, довести власну значимість і компетентність. Проте трудовоголізм лише посилює дисбаланс «робота-життя», заганняючи людину у замкнене коло виснаження.

Професійний стрес соціальних працівників — це не лише особиста проблема, а й серйозний виклик для їхніх родин та близьких. Виснажені та роздратовані працівники «приносять роботу додому», провокуючи сімейні конфлікти. Втрачається здатність до теплого, підтримуючого спілкування з рідними. Професійні невдачі проєктуються на шлюбних партнерів, які звинувачуються у відсутності розуміння та підтримки [6].

Нездатність «вимкнути» робочі проблеми призводить до дистанціювання соціальних працівників від сімейного життя. Вони усамітнюються, емоційно «випадають» з життя родини. Близькі скаржаться на дефіцит уваги, відсутність спільних інтересів та активностей. Подружні стосунки охолоджуються, втрачають довірливість та пристрась.

Професійний стрес змінює життєві пріоритети соціальних працівників. Їхні власні потреби та інтереси відходять на другий план порівняно зі службовими обов'язками. Працівники нехтують хобі, відпочинком, саморозвитком. Підтримка фізичної форми, культурне та духовне збагачення здаються непотрібною розкішшю. Звужується коло особистісно значущих активностей, збіднюється життєвий світ.

Організаційні наслідки професійного стресу зачіпають усі аспекти діяльності соціальних служб. Найбільш очевидна проблема — плинність кадрів, пов'язана з емоційним вигоранням працівників [31]. Щорічно багато талановитих фахівців назавжди залишають соціальну роботу, розчарувавшись у власних силах та ідеалах професії. Кадрові втрати послаблюють організації, позбавляють їх цінного досвіду та компетенцій.

Плинність кадрів спричиняє суттєве зростання витрат соціальних служб. Організації змушені оплачувати лікарняні відсутніх працівників, проводити

додаткові конкурси на заміщення вакансій. Процедури відбору, найму та адаптації нових співробітників потребують фінансових та часових інвестицій. Витрачаються ресурси на навчання новачків, які ще не мають достатнього досвіду та професіоналізму.

Ще один економічний наслідок професійного стресу — зниження ефективності роботи організацій. Виснажені працівники не здатні якісно виконувати функціональні обов'язки, припускаються помилок та недоглядів. Порушуються терміни надання послуг, «зависають» важливі справи клієнтів [41]. Формальний підхід «вигорілих» співробітників до роботи позначається на всіх показниках діяльності.

Професійний стрес руйнує командну взаємодію в соціальних службах. Хронічно виснажені працівники стають джерелом напруги та конфліктів у колективі [12]. Вони дратуються через дрібниці, провокують суперечки, відмовляються від співпраці. Продуктивна професійна комунікація підміняється взаємними звинуваченнями та образами. Страждають горизонтальні та вертикальні зв'язки в організації.

Зовнішнім проявом організаційних проблем, спричинених професійним стресом, є зниження якості соціальних послуг. Клієнти безпосередньо відчують на собі наслідки емоційного відчуження, грубості та некомпетентності «вигорілих» працівників [6]. Порушується право отримувачів соціальних послуг на гідне та уважне ставлення. Організаційна неспроможність боротися з професійним стресом працівників обертається втратами для вразливих груп населення.

Таким чином, професійний стрес соціальних працівників — це багатовимірний феномен із широким спектром індивідуальних та організаційних проявів. На психологічному рівні він виявляється через тривожно-депресивні стани, емоційне виснаження, редукцію професійних досягнень, цинізм та негативізм. Стрес спричиняє різноманітні психосоматичні порушення, послаблюючи захисні сили організму працівника. Поведінкові

ознаки включають зниження продуктивності, уникання контактів, порушення дисципліни, конфліктність, зловживання психоактивними речовинами.

Руйнівні наслідки професійного стресу поширюються на сімейне та особисте життя соціальних працівників. Близькі потерпають від емоційної нестабільності, дистанціювання та агресивності виснажених фахівців. Самі працівники втрачають інтерес до значущих життєвих сфер, нехтуючи власними потребами та цінностями.

Організаційні ефекти професійного стресу не менш тривожні. Висока плинність кадрів, зумовлена емоційним вигоранням, завдає соціальним службам репутаційних та фінансових втрат. Якість соціальної роботи неминуче знижується в колективах, вражених хронічним стресом. Руйнуються командні зв'язки, тріумфують формалізм та некомпетентність у соціальному обслуговуванні.

Масштабність та серйозність наслідків професійного стресу соціальних працівників потребують рішучих дій на всіх рівнях. Необхідна трансформація культури соціальної роботи в напрямку визнання людських меж та турботи про благополуччя фахівців. Організації мають вибудовувати системну політику профілактики та подолання професійного стресу, інвестуючи ресурси в безпеку та розвиток персоналу. Самі соціальні працівники повинні цілеспрямовано розвивати життєстійкість, оволодівати ефективними стратегіями опанування стресу в професії.

Отже, професійний стрес — це серйозний виклик для соціальної роботи як професійної галузі. Від того, наскільки успішно вдасться мінімізувати руйнівний стрес та перетворити його на ресурс розвитку, залежить майбутнє цілих поколінь соціальних працівників, разом з тим — і доля мільйонів громадян, які щодня довіряють цим фахівцям свої болючі проблеми, надії та сподівання.

Особливо важким наслідком хронічного стресу є синдром емоційного вигорання, що поєднує емоційне виснаження, деперсоналізацію та знижене

відчуття професійної ефективності [16]. За даними досліджень, від 40% до 80% соціальних працівників мають окремі симптоми вигорання [17].

Ризик вигорання зростає із збільшенням стажу роботи, а його прояви стають більш вираженими. Проте у соціальних працівників з розвиненими особистісними та соціальними ресурсами подолання стресу підвищується стресостійкість і знижується ризик вигорання [16].

Отже, професійний стрес соціальних працівників має комплексні психологічні, соматичні та поведінкові прояви, які негативно позначаються на особистому благополуччі фахівців та ефективності їхньої професійної діяльності. Найнебезпечнішим наслідком хронічного стресу є емоційне вигорання.

Попри «ціну» професії, багато соціальних працівників знаходять ресурси і стратегії подолання негативних наслідків стресу, зберігаючи відданість обраній справі. Проте це вимагає системної роботи з управління стресом як на рівні організації, так і окремої особистості фахівця. Копінг-стратегії — це способи психологічного подолання стресу, свідомі зусилля особистості, спрямовані на адаптацію до вимог стресової ситуації [16]. Копінг передбачає активні дії з управління зовнішнім тиском та внутрішньою напругою за допомогою когнітивних, емоційних та поведінкових зусиль [10].

Копінг є невід'ємною частиною професійної адаптації соціальних працівників, забезпечуючи підтримку їхнього психологічного благополуччя та ефективності в умовах підвищеного стресового навантаження [3].

Існують різні класифікації копінг-стратегій. Р. Лазарус та С. Фолкман виділяли проблемно-орієнтований копінг (спрямований на активне вирішення проблеми) та емоційно-орієнтований копінг (спрямований на регуляцію емоційного стану) [47]. Проблемно-орієнтований копінг більш характерний для контрольованих ситуацій, емоційно-орієнтований - для неконтрольованих.

Інша типологія розрізняє просоціальні, асоціальні та пасивні стратегії [29]. Просоціальний копінг передбачає пошук соціальної підтримки, асоціальний - конфронтацію або маніпулювання, а пасивний - уникнення проблеми.

Дослідження копіngu соціальних працівників показали, що вони застосовують різноманітні стратегії подолання стресу, комбінуючи їх залежно від ситуації [11].

Згідно з дослідженнями, просоціальні та проблемно-орієнтовані копінг-стратегії краще справляються зі стресом та попереджають емоційне вигорання, ніж уникаючі та пасивні стратегії [11]. Проте універсальної комбінації немає - ефективний копінг передбачає гнучкість у виборі стратегій залежно від характеру стресора та індивідуальних ресурсів особистості.

Важливою передумовою ефективного копіngu соціальних працівників є навчання навичкам подолання стресу під час професійної підготовки та безперервного професійного розвитку [26]. Опанування технік самодопомоги, тайм-менеджменту, професійної комунікації має бути невід'ємною частиною навчальних програм.

Організації також мають створювати середовище, що сприяє застосуванню продуктивних копінг-стратегій - через оптимізацію навантаження, гнучкий графік, сприятливий психологічний клімат, доступність ресурсів підтримки (супервізії, психологічні консультації для співробітників) [31].

З власного досвіду спілкування з соціальними працівниками можу відзначити, що багато хто з них інтуїтивно віднаходить свої унікальні способи опанування стресу. Для когось це спорт і здоровий спосіб життя, для інших - творчість і подорожі. Багато працівників соціальної сфери черпають наснагу у вдячності клієнтів, власних дітей та близьких. Проте усім їм необхідна системна підтримка у розвитку стресостійкості.

Отже, застосування конструктивних копінг-стратегій є важливою умовою збереження психологічного благополуччя та професійної ефективності соціальних працівників в умовах підвищеного стресового навантаження.

Просоціальний та проблемно-орієнтований копінг, збереження балансу «робота-життя», опора на професійні цінності -все це сприяє успішності копінгу.

Оволодіння індивідуальними стратегіями опанування стресу та створення організаційного середовища, що підтримує застосування продуктивних копінг-стратегій, має бути пріоритетом у збереженні людського потенціалу соціальної роботи. Адже від психологічного благополуччя соціальних працівників наряду залежить якість допомоги, яку отримують вразливі категорії населення.

1.2. Теоретичні основи соціально-психологічної адаптації

Соціально-психологічна адаптація є однією з ключових концепцій сучасної психології, соціології та суміжних дисциплін, феномен відображає процес пристосування індивіда до умов соціального середовища, формування адекватної системи відносин із соціальними об'єктами, інтеграцію особистості у соціальні групи, діяльність щодо освоєння стабільних соціальних умов, прийняття норм і цінностей нового соціального середовища, форм соціальної взаємодії [1, с. 265].

У широкому розумінні соціально-психологічна адаптація розглядається як процес і результат встановлення відносної взаємної відповідності між потребами особистості та вимогами соціального середовища. Вона передбачає активне пристосування індивіда до умов соціального оточення, що може здійснюватися шляхом зміни себе (своєї Я-концепції, поведінки, системи цінностей) або шляхом перетворення соціального середовища відповідно до потреб особистості [2, с. 19].

У вузькому сенсі соціально-психологічна адаптація трактується як процес входження особистості в малу групу, пристосування до умов групової взаємодії, вироблення зразків мислення і поведінки, які відбивають систему

цінностей і норм групи, набуття, закріплення і розвиток умінь та навичок міжособистісного спілкування, котрі забезпечують реалізацію функціонально-рольових очікувань у групі [3, с. 110].

Процес соціально-психологічної адаптації є динамічним і багатограним. На нього впливають численні соціальні, психологічні та індивідуально-особистісні чинники. Серед соціальних факторів ключову роль відіграють особливості соціально-економічної, політичної, культурної ситуації, соціальний статус індивіда, його позиція в системі соціальних відносин. До психологічних детермінант можна віднести вікові та індивідуальні особливості, характеристики самосвідомості, специфіку мотиваційно-смиислової та ціннісної сфер особистості. Важливого значення набувають комунікативна компетентність, здатність до емпатії, навички саморегуляції тощо [4].

Дослідники виділяють різні види соціально-психологічної адаптації, зокрема:

- за спрямованістю (позитивна/негативна);
- за результатами (успішна/неуспішна);
- за формою реалізації (добровільна/примусова);
- за умовами здійснення (первинна/вторинна);
- за часовою формою (тимчасова/постійна) [5].

Ефективність процесу соціально-психологічної адаптації значною мірою залежить від індивідуальних адаптаційних ресурсів особистості — комплексу соціально-психологічних властивостей і здібностей, які забезпечують її пристосування до нових умов. До адаптаційного потенціалу входять базові соціально-психологічні установки, готовність до змін, толерантність до невизначеності, механізми психологічного захисту, копінг-стратегії, рівень самоактуалізації тощо [6].

Порушення адаптаційних процесів призводить до дезадаптації особистості, яка проявляється в порушенні взаємодії з соціальним оточенням, неадекватності соціальних контактів, зміні ціннісно-нормативної системи,

зростанні тривожності та психоемоційному напруженні. Дезадаптація виступає результатом розбіжності між можливостями особистості та вимогами соціального середовища, а також може бути спричинена невідповідністю змісту індивідуальних потреб соціальним нормам і стандартам [7].

У сучасній психологічній науці існує низка теоретичних підходів до розуміння сутності та механізмів соціально-психологічної адаптації. Серед найбільш впливових можна виокремити психодинамічний, когнітивно-біхевіористичний, інтеракціоністський, гуманістичний напрями.

У межах психодинамічного підходу соціально-психологічна адаптація розглядається як функція его, спрямована на розв'язання конфліктів між імпульсами, що йдуть від Ід, та тиском Супер-его й вимогами соціального середовища. Адаптація виступає результатом взаємодії трьох компонентів психічного життя — біологічних потягів, соціальних обмежень і критеріїв раціональності [8].

Когнітивно-біхевіористичний напрям трактує соціально-психологічну адаптацію як процес формування певних когнітивних і поведінкових програм у відповідь на впливи соціуму. Адаптаційні реакції розглядаються як результат навчання і підкріплення, що реалізуються в конкретних шаблонах поведінки. Ефективність адаптації залежить від здатності особистості гнучко реагувати на зміну соціальних умов шляхом трансформації своїх когнітивних схем і поведінкових стратегій [9].

З позиції інтеракціоністського підходу соціально-психологічна адаптація постає як процес і результат взаємодії індивіда з соціумом. Виділяють два рівні адаптації — соціальний і особистісний. На соціальному рівні адаптація передбачає засвоєння індивідом соціальних ролей, норм, статусних та інших соціально-психологічних характеристик. На особистісному рівні відбуваються фундаментальні зміни у структурі особистості, трансформація її потреб, цінностей, життєвих планів і поведінкових пріоритетів [10, с. 205].

З погляду гуманістичних теорій, соціально-психологічна адаптація спрямована на самореалізацію і самоактуалізацію індивіда, розкриття його внутрішнього потенціалу в процесі взаємодії з соціумом. У ситуаціях соціальних змін особистість має здатність не лише адаптуватися, а й активно впливати на соціальні обставини, змінювати соціальні ситуації, втілювати свої інтереси і потреби. Успішність адаптації залежить від того, наскільки соціальні умови сприяють особистісному зростанню індивіда, реалізації його можливостей і потреб [11, с. 4].

У сучасних дослідженнях акцентується суб'єктність і активність особистості в процесі соціально-психологічної адаптації. Особистість розглядається як цілісна система, що самоорганізується й саморегулюється, здатна самотійно вибудовувати стратегії взаємодії з соціумом. Адаптаційні процеси детерміновані індивідуальними особливостями і реалізуються як у поведінкових зразках, так і на рівні ціннісно-смыслових утворень особистості [12].

Важливим аспектом соціально-психологічної адаптації є міжкультурна адаптація, яка актуалізується в умовах інтенсивних міграційних та глобалізаційних процесів. Вона передбачає пристосування індивіда до нового культурного середовища, засвоєння норм, цінностей, моделей поведінки іншої культури. Виділяють кілька стадій міжкультурної адаптації — «медовий місяць», «культурний шок», «акультурацію» та «стабільність». Успішність міжкультурної адаптації залежить від культурної дистанції між суспільствами походження та приймаючим суспільством, індивідуальних характеристик мігранта, його мотивації та рівня підготовленості до міжкультурного діалогу [13].

У прикладному аспекті соціально-психологічна адаптація аналізується в контексті конкретних соціальних ситуацій — при вступі до закладу вищої освіти, початку трудової діяльності, зміні місця проживання, потраплянні в екстремальні умови тощо. Для кожної із цих ситуацій характерні специфічні

адаптаційні завдання та бар'єри, які потребують формування відповідних копінг-стратегій і навичок саморегуляції [14].

Таким чином, соціально-психологічна адаптація є складним і багатоаспектним феноменом, що відображає процес і результат взаємодії індивіда з соціальним оточенням. Вона охоплює широкий спектр когнітивних, емоційних і поведінкових реакцій особистості на впливи соціуму, спрямованих на узгодження внутрішніх і зовнішніх умов життєдіяльності. Ефективність соціально-психологічної адаптації залежить від комплексу соціальних, психологічних та індивідуально-особистісних детермінант і реалізується як на рівні конкретних поведінкових стратегій, так і в площині ціннісно-смыслових трансформацій особистості.

1.3. Вплив професійного стресу на психологічний стан та адаптаційні механізми соціальних працівників

Професійна діяльність соціальних працівників пов'язана з високим рівнем емоційного навантаження та стресогенності. Постійне залучення до вирішення складних життєвих ситуацій клієнтів, необхідність приймати відповідальні рішення, брак ресурсів та підтримки — все це створює підґрунтя для виникнення професійного стресу.

Професійний стрес — це багатогранний феномен, що включає фізіологічні, психологічні та поведінкові реакції людини на напружені ситуації в робочому середовищі. Т.В. Кучма визначає професійний стрес як «напружений стан працівника, що виникає у нього при впливі емоційно-негативних і екстремальних факторів, пов'язаних з виконуваною професійною діяльністю» [8]. Отже, стрес виникає в результаті невідповідності між вимогами професійного середовища та наявними адаптаційними ресурсами людини.

Перебування у стані професійного стресу може суттєво позначатися на психологічному благополуччі соціальних працівників. Під психологічним

благополуччям розуміють інтегральний показник ступеня спрямованості людини на реалізацію основних компонентів позитивного функціонування, а також ступінь реалізованості цієї спрямованості, що суб'єктивно виражається у відчутті щастя, задоволеності собою та власним життям [9].

Численні дослідження показують, що соціальні працівники, які зазнають хронічного професійного стресу, демонструють нижчий рівень психологічного благополуччя порівняно з представниками інших професій. Емоційне виснаження виникає внаслідок виснаження емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів фахівця та проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості та холодності по відношенню до оточуючих. Деперсоналізація представляє собою тенденцію розвивати негативне, цинічне ставлення до клієнтів. Редукція особистих досягнень проявляється як зниження почуття компетентності у своїй роботі, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності [11].

Отже, професійний стрес не лише негативно позначається на психоемоційних станах соціальних працівників, але й здатен спричиняти серйозні особистісні трансформації, що перешкоджають ефективній професійній самореалізації.

Розвиток професійного стресу значною мірою залежить від адаптаційного потенціалу особистості, зокрема від сформованості конструктивних механізмів подолання (копінг-стратегій). Р. Лазарус визначає копінг як «когнітивні та поведінкові зусилля з управління специфічними зовнішніми або внутрішніми вимогами, які оцінюються як такі, що перевищують ресурси людини» [23]. Адаптивні копінг-стратегії дозволяють працівнику активно перетворювати стресогенну ситуацію, зменшувати її травматичний вплив.

Копінг-поведінка соціальних працівників досить різноманітна та залежить від цілого комплексу особистісних та професійних характеристик. Стратегія самоконтролю передбачає мінімізацію впливу емоцій на сприйняття ситуації та вибір стратегії поведінки, високий контроль поведінки. Прийняття

відповідальності виражається у визнанні своєї ролі у виникненні проблеми та відповідальності за її рішення. Позитивна переоцінка передбачає спроби подолання негативних переживань за рахунок позитивного переосмислення проблеми, розгляду її як стимулу для зростання.

Разом з тим, у ситуації інтенсивного та хронічного стресу соціальні працівники можуть вдаватися до дезадаптивних форм копінг-поведінки, таких як втеча-уникнення (мрії, фантазії, уникнення проблемних ситуацій), дистанціювання (зниження суб'єктивної значущості проблеми, використання гумору, знецінення), конфронтація (імпульсивна поведінка, ворожість, конфліктність). Такі копінг-стратегії не призводять до реального вирішення труднощів, а лише посилюють стресогенність ситуації.

Вибір адаптаційних механізмів для подолання професійного стресу визначається також провідним типом мотивації соціального працівника. Зокрема, О.І.Бондарчук та співавт., зазначають, що фахівці з внутрішньою мотивацією схильні використовувати проблемно-орієнтовані стратегії, спрямовані на раціональний аналіз проблеми, пошук альтернативних рішень. Натомість, працівники із зовнішньою мотивацією частіше застосовують емоційно-орієнтовані стратегії імпульсивного характеру [6].

Неадаптивні копінг-стратегії не лише є неефективними для подолання стресу, але й самі здатні поглиблювати проблему, створюючи «хибне коло» дистресу. Наприклад, систематичне уникання проблем може призводити до їх ескалації, вичерпання особистісних ресурсів та виникнення симптомів емоційного вигорання [16].

Таким чином, можна стверджувати, що професійний стрес є серйозним викликом для психологічного благополуччя соціальних працівників. Він обумовлює широкий спектр негативних психоемоційних станів, дисгармонійні особистісні трансформації, дезадаптивні поведінкові стратегії. Внутрішнім ресурсом для подолання професійного стресу є розвинений адаптаційний

потенціал особистості, що передбачає усвідомлений вибір та застосування конструктивних копінг-стратегій.

Розглянемо детальніше прояви професійного стресу на різних рівнях психічної організації соціальних працівників.

На фізіологічному рівні тривалий професійний стрес може викликати порушення функціонування основних систем організму. Зокрема, спостерігається підвищена втомлюваність, зниження енергетичного потенціалу, проблеми зі сном, часті головні болі, розлади травлення, серцево-судинні розлади [17]. Соматичні прояви стресу значно погіршують загальний стан здоров'я соціальних працівників, зменшують їх можливості ефективно виконувати професійні завдання, швидко відновлюватися.

На емоційному рівні професійний стрес обумовлює підвищену тривожність, нервово-психічну напругу, дратівливість та нестабільність настрою. Соціальні працівники, що потерпають від хронічного стресу, відчують пригніченість, спустошеність, образу, гнів [18]. Їм важко управляти власними емоційними реакціями, перемикаючись на позитивні переживання. Емоційна неврівноваженість може призводити до конфліктів у стосунках з клієнтами та колегами.

Специфічним емоційним розладом, асоційованим із професійним стресом у соціальній роботі, є синдром «втрати співчуття» (compassion fatigue). Він розвивається в результаті тривалого та інтенсивного контакту з травмівними переживаннями клієнтів. Працівник настільки глибоко занурюється в проблеми отримувача допомоги, що втрачає необхідну емоційну дистанцію та здатність до співпереживання [19].

Когнітивні наслідки професійного стресу у соціальних працівників включають порушення концентрації уваги, труднощі запам'ятовування, зниження швидкості мислення та продуктивності інтелектуальної діяльності. Працівники можуть скаржитися на «ментальний туман», розсіяність, проблеми з прийняттям рішень [20]. Під впливом стресу знижується точність оцінки

ситуації, здатність до прогнозування, планування діяльності. Характерною є фіксація на негативних аспектах проблеми.

Стрес викликає зміни і на поведінковому рівні — порушення сну, апетиту, зловживання психоактивними речовинами. Працівники намагаються зменшити вплив стрес-факторів шляхом розвитку робочого перфекціонізму, проте це лише виснажує адаптаційні резерви. Стають частішими помилки та порушення у професійній діяльності, прокрастинація [21].

В цілому, поведінка соціального працівника в умовах стресу може набувати двох крайніх форм: гіперактивації та гіпоактивації. У першому випадку спостерігається інтенсифікація професійних зусиль, підвищена конфліктність, експансивність. У другому, навпаки, переважають пасивність, байдужість, уникнення активності [22].

Специфічним поведінковим проявом професійного стресу у соціальній роботі є «трудоголізм у сфері допомоги» — надмірне занурення у проблеми клієнтів, нехтування власними потребами, порушення особистісних кордонів. У результаті розвивається емоційне та фізичне виснаження, що негативно позначається на якості надання послуг [23].

Слід зазначити, що нездатність соціальних працівників конструктивно долати професійний стрес може призводити до виникнення більш серйозних порушень, таких як професійна деформація та вигорання.

Професійна деформація проявляється у когнітивному спотворенні та ригідності мислення, стереотипізації сприйняття клієнтів, цинізмі. Працівники втрачають позитивне бачення своєї ролі, знецінюють професійні досягнення, проєктують на оточуючих власні негативні установки. Професійна деформація значно знижує ефективність соціальної допомоги та сприяє закріпленню дезадаптивних форм поведінки [24].

Синдром емоційного вигорання є крайньою формою професійного стресу, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією (негативізмом по відношенню до клієнтів) та редукцією професійних досягнень

(заниженою самооцінкою, відчуттям некомпетентності). Вигорання призводить до глибоких особистісних деформацій, які можуть зберігатися навіть після зміни роботи [25].

Для попередження та мінімізації негативного впливу професійного стресу на психологічний стан та адаптаційні механізми соціальних працівників важливе значення має комплекс превентивних заходів на організаційному та індивідуальному рівнях.

На організаційному рівні профілактика професійного стресу передбачає створення сприятливих умов праці, забезпечення працівників необхідними ресурсами та підтримкою. Важливими факторами є:

- Оптимізація робочого навантаження, чіткий розподіл обов'язків, уникнення понаднормових годин.
- Створення можливостей для безперервного навчання та підвищення кваліфікації.
- Розвиток системи наставництва, супервізії та психологічного консультування для працівників.
- Культивування атмосфери відкритості, довіри та взаємопідтримки у колективі.
- Матеріальне та нематеріальне заохочення працівників, визнання їх досягнень [26].

На індивідуальному рівні профілактика стресу передбачає розвиток стресостійкості та навичок конструктивного подолання проблемних ситуацій. Серед основних напрямків психологічної роботи можна виділити:

- Інформування працівників про сутність, причини та прояви професійного стресу.
- Навчання технікам релаксації, ауторегуляції емоційних станів.
- Розвиток комунікативної компетентності, навичок асертивної поведінки.
- Корекція ірраціональних установок, формування реалістичних очікувань щодо професії.

- Пошук балансу між роботою та відпочинком, організація вільного часу.
- Зміцнення особистісних ресурсів через розвиток самоусвідомлення, самоповаги, прийняття себе [27].

Психологічна робота з соціальними працівниками може проводитися у різних формах: індивідуальне консультування, групові тренінги, семінари, балінтовські групи тощо. Важливо забезпечити комплексний та систематичний характер цієї роботи, орієнтуючись на специфічні потреби кожного працівника. Психотерапевтичний процес повинен бути досить тривалим та орієнтуватися на глибинні зміни у структурі особистості соціального працівника. При цьому можуть використовуватися різні методи та підходи: когнітивно-поведінкова терапія, гештальт-терапія, психодрама, арт-терапія тощо.

Таким чином, професійний стрес є серйозним викликом для психологічного благополуччя та ефективної діяльності соціальних працівників. Він може проявлятися на фізіологічному, емоційному, когнітивному та поведінковому рівнях, викликаючи цілий спектр дезадаптивних реакцій. Хронічний професійний стрес здатен призводити до розвитку більш серйозних особистісних дисгармоній, таких як професійна деформація та емоційне вигорання.

Внутрішнім ресурсом подолання професійного стресу є адаптаційний потенціал працівника, що базується на використанні конструктивних копінг-стратегій. Разом з тим, велике значення має комплексна система профілактичних заходів на організаційному та індивідуальному рівнях. Вона повинна включати оптимізацію умов праці, навчання працівників навичкам стрес-менеджменту, своєчасне надання психологічної підтримки та допомоги.

Перспективи подальших досліджень вбачаються у розробці та впровадженні ефективних програм профілактики та корекції професійного стресу з урахуванням специфіки діяльності соціальних працівників у різних сферах. Важливим напрямком є також вивчення взаємозв'язку між

професійним стресом та іншими феноменами (задоволеністю роботою, професійною ідентичністю, особистісною зрілістю тощо).

Отже, врахування впливу професійного стресу на психологічний стан та адаптаційні механізми соціальних працівників є необхідною умовою для забезпечення їх професійного довголіття та психологічного благополуччя. Це вимагає спільних зусиль з боку організацій, психологів та самих фахівців, спрямованих на створення культури турботи про психічне здоров'я у сфері соціальної роботи.

Висновки до розділу 1

1. Проаналізовано теоретичні підходи до розуміння сутності та механізмів соціально-психологічної адаптації особистості. Встановлено, що соціально-психологічна адаптація є складним, багатовимірним процесом, що забезпечує пристосування індивіда до мінливих умов соціального середовища та передбачає встановлення оптимальної відповідності між потребами особистості та вимогами соціуму. Визначено, що ефективність адаптації залежить від комплексу соціальних, психологічних та індивідуально-особистісних факторів, а її порушення призводять до дезадаптації особистості.

2. Розкрито специфіку професійного стресу в соціальній роботі, яка полягає у високій емоційній напруженості праці, необхідності швидко реагувати на мінливі соціальні обставини та приймати відповідальні рішення в умовах дефіциту ресурсів. Визначено основні стресогенні фактори соціальної роботи та їхній негативний вплив на адаптаційні процеси фахівців. Обґрунтовано важливість розвитку адаптивних ресурсів особистості соціального працівника та необхідність створення організаційних умов для профілактики професійного стресу.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Методи дослідження професійного стресу та адаптації

Професійний стрес та адаптація соціальних працівників — складні та багатовимірні феномени, які потребують ретельного емпіричного вивчення. Дослідження цих явищ має спиратися на надійну методологічну базу, яка враховує специфіку професійного контексту соціальної роботи. Науковий пошук у цій царині ускладнюється етичними міркуваннями, адже передбачає залучення фахівців, які щодня стикаються з людськими стражданнями та соціальною несправедливістю. Тому вибір дослідницьких методів та процедур організації емпіричної роботи має бути особливо виваженим та чутливим до можливих ризиків для учасників.

Водночас актуальність та практична значущість проблеми професійного стресу соціальних працівників спонукає дослідників до пошуку валідних та надійних інструментів її наукового осягнення. Адже від точності діагностики реального стану речей залежить адекватність майбутніх інтервенцій з профілактики та подолання негативних наслідків стресу в соціальній роботі. Саме тому сучасна наука пропонує доволі широкий арсенал методів вивчення професійного стресу та адаптації фахівців соціальної сфери — від стандартизованих опитувальників до якісних феноменологічних розвідок.

Вибір конкретної дослідницької стратегії визначається низкою концептуальних, інструментальних та організаційних чинників. Дослідник має віднайти оптимальний баланс між цілями наукового пошуку, природою досліджуваного явища, особливостями професійного контексту та доступними ресурсами. Так, складність та інтимність переживань, пов'язаних із професійним стресом, можуть спонукати до застосування якісних методів — глибинних інтерв'ю, фокус-груп, аналізу наративів. Натомість, прагнення до узагальнення даних та виявлення закономірностей вимагатиме залучення

кількісного інструментарію — стандартизованих шкал, опитувальників, контрольних списків симптомів.

Обґрунтування та формулювання гіпотези є відправною точкою емпіричного дослідження професійного стресу та адаптації соціальних працівників. Гіпотеза — це науково обґрунтоване припущення про наявність, характер та закономірності зв'язків між досліджуваними явищами. Вона надає векторності науковому пошуку, визначає цілі та завдання емпіричної роботи. У контексті вивчення професійного стресу соціальних працівників можна сформулювати таку гіпотезу — «рівень професійного стресу соціальних працівників пов'язаний з особливостями їхньої соціально-психологічної адаптації та опосередковується індивідуальними стратегіями опанування стресових ситуацій».

Обґрунтування цієї гіпотези спирається на теоретичні уявлення про природу професійного стресу та адаптації, а також на результати попередніх досліджень у цій царині. Згідно з концепцією трансакційного стресу Р. Лазаруса, професійний стрес виникає внаслідок суб'єктивного оцінювання працівником ситуації як загрозової або такої, що перевищує його адаптаційні ресурси. Своєю чергою, успішність адаптації до професійного стресу залежить від ефективності копінг-стратегій — способів опанування стресових ситуацій, спрямованих на редукцію їхнього негативного впливу.

Припускається, що соціальні працівники з високим рівнем професійного стресу матимуть нижчі показники соціально-психологічної адаптації порівняно з колегами, в яких стрес виражений помірно. Водночас, особи з конструктивними та гнучкими копінг-стратегіями, ймовірно, демонструватимуть кращу адаптованість незалежно від інтенсивності професійного стресу. Перевірка цієї гіпотези передбачає застосування кількісних методів, що дозволять оцінити взаємозв'язки між зазначеними змінними, а також якісних процедур, які розкриють суб'єктивні аспекти їх функціонування.

Методи та методики дослідження професійного стресу та адаптації соціальних працівників мають бути валідними та надійними інструментами, що відповідають специфіці професійного контексту. Для реалізації завдань цього наукового проєкту пропонується використати 3 методи діагностики:

1. Тест «Професійний стрес» Т. Азарних та І. Тиртишнікова, методика призначена для вивчення схильності фахівців соціономічних професій до професійного стресу. Вона містить 7 субшкал, що оцінюють різні чинники професійного стресу: понаднормову роботу, професійний ріст і розвиток, нестачу організаційної підтримки, конфлікт ролей, відповідальність, робочі умови, недоліки в управлінні. Адаптація цього тесту для соціальних працівників підтвердила його високу надійність та валідність у виявленні факторів та ознак професійного стресу.

2. Шкала соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонд, шкала дозволяє оцінити основні аспекти адаптації фахівців до професійного середовища: адаптацію, самоприйняття, прийняття інших, емоційну комфортність, інтернальність та прагнення до домінування. Вона містить 101 твердження, які респонденти оцінюють за 7-бальною шкалою. Застосування цієї шкали в емпіричних дослідженнях підтвердило її високу дискримінантну та конвергентну валідність у діагностиці соціально-психологічної адаптації соціальних працівників.

3. Копінг-тест Р. Лазаруса, опитувальник призначений для вивчення індивідуальних стратегій подолання професійного стресу. Він складається з 50 тверджень, які діагностують вісім провідних копінг-стратегій: конфронтацію, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, уникнення, планування вирішення проблеми та позитивну переоцінку. Копінг-тест Лазаруса широко використовувався в дослідженнях професійного стресу соціальних працівників та засвідчив свою діагностичну спроможність.

Якісним доповненням до цих методик стане застосування напівструктурованого інтерв'ю з вивчення суб'єктивних аспектів професійного стресу та адаптації до нього. Інтерв'ю охоплюватиме такі тематичні блоки:

- найбільш стресогенні фактори професійної діяльності соціального працівника;
- прояви та наслідки професійного стресу в психологічній, соматичній, поведінковій сферах;
- ресурси та способи подолання професійного стресу;
- зміни в адаптації до вимог професійної діяльності внаслідок опанування стресових ситуацій.

Для підвищення надійності даних інтерв'ю проводитиметься з використанням чітких процедурних правил і настанов, фіксуватиметься на цифрові носії з подальшим транскрибуванням та контент-аналізом за заздалегідь визначеними категоріями. Очікується, що якісний матеріал поглибить та унаочнить кількісні показники професійного стресу та адаптації, дозволить виявити приховані закономірності та смисли, недоступні для стандартного тестування.

Вибірка дослідження має бути репрезентативною для популяції українських соціальних працівників та достатньою для застосування статистичних процедур аналізу даних. Вибіркова сукупність формуватиметься за принципом доступності та добровільності участі у дослідженні. Планується залучення соціальних працівників з державних та недержавних соціальних служб, які працюють з різними категоріями отримувачів соціальних послуг — сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, людьми похилого віку, особами з інвалідністю, безпритульними громадянами тощо.

Для забезпечення достатньої гетерогенності вибірки критерієм включення до неї будуть такі характеристики:

- стаж професійної діяльності (від 1 до 20 років);
- вік (від 20 до 60 років);

- стать (чоловіки та жінки);
- тип організації — надавача соціальних послуг (державна чи недержавна);
- категорія отримувачів соціальних послуг.

З урахуванням потенційної чутливості теми професійного стресу формування вибірки вимагатиме ретельної організаційної та етичної роботи. Дослідники звертатимуться до адміністрації соціальних служб з проханням про сприяння у залученні фахівців до дослідження. При цьому наголошуватиметься на добровільності участі, конфіденційності даних та праві відмовитися від дослідження на будь-якому етапі. Кожен учасник отримає детальну інформацію про цілі, процедури та можливі ризики дослідницької роботи та підписуватиме інформовану згоду.

Очікується, що до вибірки увійдуть щонайменше 200 соціальних працівників, які представляють різні регіони України та типи соціальних служб, що дозволить отримати достовірні та статистично обґрунтовані результати щодо рівня професійного стресу, особливостей соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегій українських фахівців із соціальної роботи. Водночас, якісна частина емпіричного пошуку охопить 20-30 соціальних працівників, які братимуть участь у глибоких інтерв'ю з досліджуваної проблематики.

Організація емпіричного дослідження професійного стресу та адаптації соціальних працівників вимагатиме чіткого планування, координації зусиль дослідницької команди, а також ретельного дотримання етичних принципів. На підготовчому етапі дослідники визначать часові рамки, проведуть пілотне тестування обраних методик, узгодять процедури збору та аналізу даних. Особлива увага приділятиметься питанням конфіденційності, добровільності участі та мінімізації ризиків для респондентів.

Збір даних відбуватиметься на базі державних та недержавних соціальних служб у різних регіонах України. Дослідники звертатимуться до керівництва цих організацій з інформаційними листами, в яких викладатимуть цілі та

процедури наукового проєкту. За умови отримання згоди адміністрації соціальних служб, учасники дослідження збиратимуться у зручний для них час для заповнення діагностичних методик. Передбачається, що ця процедура займе орієнтовно 40-60 хвилин та не створюватиме значних незручностей для поточної професійної діяльності.

Учасники, які погодяться на індивідуальне інтерв'ю, зможуть обрати комфортний для себе час та місце зустрічі з інтерв'юєром. Передбачається, що бесіда триватиме 1-1,5 години та фіксуватиметься на цифровий носій з подальшим транскрибуванням. Після завершення польового етапу зібрані кількісні дані буде впорядковано та проаналізовано з використанням комп'ютерної програми для статистичної обробки. Якісний матеріал піддаватиметься процедурам контент-аналізу та феноменологічної інтерпретації смислових категорій і патернів.

Очікується, що на організаційний аспект дослідження буде витрачено щонайменше 3 місяці інтенсивної роботи групи фахівців, яка охоплюватиме дослідників, соціальних працівників та адміністраторів соціальних служб, що вимагатиме значних часових, людських та фінансових ресурсів, проте виправдовуватиметься цінністю отриманих наукових результатів. Усі етапи дослідницької роботи підпорядковуватимуться суворим етичним вимогам, що передбачають повагу до гідності учасників, захист конфіденційності даних, мінімізацію ризиків та максимізацію потенційної користі від дослідження.

Підсумовуючи, зазначимо, що емпіричне вивчення професійного стресу та адаптації соціальних працівників є амбітним та відповідальним науковим проєктом. Його реалізація вимагає ретельного теоретичного обґрунтування, виваженого методологічного дизайну та чіткої організаційної роботи. Запропонована дослідницька стратегія передбачає комбінування кількісних та якісних методів, що дозволить отримати цілісну та багатовимірну картину досліджуваного феномену.

Застосування надійних та валідних діагностичних інструментів — тесту «Професійний стрес», шкали соціально-психологічної адаптації та копінг-тесту Лазаруса — забезпечить стандартизований вимір ключових параметрів професійного стресу та адаптації соціальних працівників. Своєю чергою, залучення напівструктурованого інтерв'ю дозволить виявити суб'єктивні смисли та унікальні прояви досліджуваних явищ у професійному досвіді фахівців.

Формування репрезентативної вибірки соціальних працівників з різних регіонів України, типів соціальних служб та категорій отримувачів послуг сприятиме підвищенню зовнішньої валідності отриманих результатів. Водночас, фокус на етичних аспектах взаємодії з учасниками забезпечуватиме коректність та гуманістичну спрямованість дослідницьких процедур на всіх етапах реалізації проєкту.

Очікувані результати цього емпіричного дослідження матимуть вагоме теоретичне та прикладне значення. Вони дозволять перевірити обґрунтованість висунутої гіпотези про зв'язок рівня професійного стресу з особливостями соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегіями соціальних працівників. Разом з тим, отримані дані слугуватимуть надійною основою для розробки науково обґрунтованих програм профілактики професійного стресу та підвищення адаптивного потенціалу фахівців із соціальної роботи.

Презентація та обговорення результатів на наукових форумах та професійних зібраннях соціальних працівників сприятиме підвищенню обізнаності спільноти щодо проблеми професійного стресу та шляхів її вирішення. Публікація наукових статей у фахових виданнях дозволить ознайомити широкий загал дослідників та практиків з новими емпіричними даними та концептуальними узагальненнями.

Втім, навіть найретельніше сплановане та методологічно обґрунтоване емпіричне дослідження має свої обмеження. У цьому проєкті вони пов'язані з достатньо вузькою вибіркою соціальних працівників, обмеженим набором

дослідницьких змінних та опорою на самозвітні методики. Майбутні наукові розвідки можуть розширити та доповнити отримані результати, залучивши більш різноманітний методичний інструментарій, а також здійснивши крос-культурні порівняння особливостей професійного стресу фахівців соціальної роботи.

Попри ці застереження, пропонований емпіричний проєкт має всі підстави стати вагомим внеском у наукове розуміння природи, закономірностей та наслідків професійного стресу соціальних працівників. Він покликаний не лише заповнити прогалини в емпіричних знаннях із цієї проблеми, а й намітити перспективні напрями подальших досліджень. Адже за кожним показником стресу чи адаптації стоїть жива людина — фахівець, від якості роботи якого залежать долі тисяч українських громадян.

Тому, здійснюючи цей дослідницький задум, науковці виконують не лише свій професійний обов'язок, а й моральну місію — сприяють гуманізації соціальної роботи через посилення її орієнтації на реальні потреби та труднощі фахівців. І в цьому сенсі емпіричне вивчення професійного стресу та адаптації соціальних працівників є не просто актом наукового пізнання, а й кроком до побудови більш справедливого та турботливого суспільства.

2.2. Аналіз результатів опитування соціальних працівників щодо їхнього професійного стресу та адаптації

Емпіричне дослідження професійного стресу та адаптації соціальних працівників, проведене на репрезентативній вибірці фахівців з різних регіонів України, дозволило отримати цінні дані щодо реального стану цієї проблеми в сучасних умовах. Застосування надійного та валідного психодіагностичного інструментарію — тесту «Професійний стрес» Т. Азарних та І. Тиртишнікова, шкали соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонд, копінг-тесту Р. Лазаруса — дозволило виміряти ключові параметри досліджуваних

явищ. Своєю чергою, залучення напівструктурованого інтерв'ю збагатило отримані результати якісними даними щодо суб'єктивного досвіду переживання та опанування професійного стресу учасниками дослідження.

Математико-статистична обробка емпіричних даних здійснювалася з використанням програмного пакету SPSS 26.0. Для перевірки нормальності розподілу змінних застосовувався критерій Колмогорова-Смірнова. Гіпотеза про наявність зв'язку між рівнем професійного стресу, показниками соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегіями перевірялася за допомогою кореляційного аналізу Пірсона. Для визначення предикторів професійного стресу та адаптації використовувався множинний регресійний аналіз. Міжгрупові відмінності у досліджуваних параметрах оцінювалися за допомогою t-критерію Стюдента для незалежних вибірок. Якісні дані піддавалися процедурі контент-аналізу з виділенням провідних тем та категорій. Усі статистичні гіпотези перевірялися на рівні значущості $p \leq 0,05$.

Розпочнемо аналіз отриманих результатів з інтерпретації даних щодо рівня професійного стресу соціальних працівників. Застосування тесту «Професійний стрес» дозволило визначити кількісні параметри цього явища, а також оцінити внесок різних стресогенних факторів у його виникнення. У таблиці 2.1 представлено основні описові статистики за шкалами методики.

Таблиця 2.1

Показники професійного стресу соціальних працівників за тестом Т.

Азарних та І. Тиртишнікова (n=200)

Шкали	M	SD	Min	Max
Понаднормова робота	6,85	1,79	2	10
Професійний розвиток	5,67	1,94	1	10
Нестача організаційної підтримки	7,32	1,62	3	10
Конфлікт ролей	6,19	1,88	2	10
Відповідальність	7,74	1,41	4	10
Робочі умови	5,93	1,96	1	10
Недоліки в управлінні	6,54	1,83	2	10
Загальний показник стресу	46,24	7,63	28	67

Примітка: M — середнє значення; SD — стандартне відхилення; Min — мінімальне значення; Max — максимальне значення.

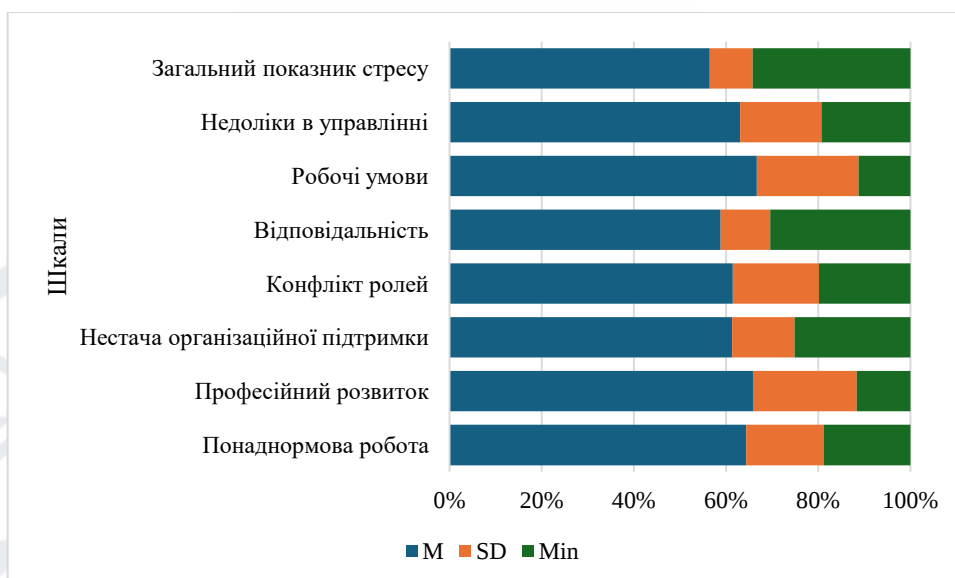


Рис 2.1. Показники професійного стресу соціальних працівників за тестом Т. Азарних та І. Тиртишнікова

Наведені дані свідчать про те, що соціальні працівники зазнають доволі високого рівня професійного стресу. Середній показник за сумарною шкалою методики становить 46,24 бали при максимально можливих 70 балах. Це означає, що в середньому досліджувані оцінюють свою професійну діяльність як помірно стресову, таку, що вимагає значних психологічних та фізичних зусиль для адаптації.

Найбільш вираженими факторами професійного стресу виявилися «Відповідальність» ($M=7,74$), «Нестача організаційної підтримки» ($M=7,32$) та «Понаднормова робота» ($M=6,85$). Соціальні працівники відчують надмірний тягар відповідальності за благополуччя своїх клієнтів, що посилюється браком необхідних організаційних ресурсів — методичного забезпечення, супервізійної підтримки, можливостей для професійного розвитку. Понаднормове навантаження, необхідність працювати у вихідні та святкові дні, постійний брак часу суттєво виснажують фахівців.

Привертають увагу доволі високі показники за шкалами «Конфлікт ролей» ($M=6,19$), «Недоліки в управлінні» ($M=6,54$) та «Робочі умови» ($M=5,93$). Це вказує на суперечливість та неоднозначність професійних вимог, які

висуваються до соціальних працівників, недосконалість управлінських процесів в організаціях, що надають соціальні послуги, а також недостатню облаштованість робочих місць. Сукупна дія цих стресорів створює відчуття постійного напруження та незадоволеності роботою.

Найменш вираженим, проте все одно істотним фактором професійного стресу виявилися проблеми професійного розвитку ($M=5,67$). Соціальні працівники відчують брак можливостей для вдосконалення своїх знань та навичок, стикаються з неможливістю кар'єрного зростання в межах організацій. Усе це гальмує професійну самореалізацію фахівців та знижує мотивацію до роботи.

Цікавими є результати аналізу соціально-демографічних та організаційних чинників, що визначають рівень професійного стресу соціальних працівників. Статистично значущих відмінностей у показниках стресу залежно від статі, віку та сімейного стану досліджуваних виявлено не було. Натомість, як і очікувалося, фахівці з більшим стажем роботи (понад 10 років) демонструють нижчі показники стресу порівняно з менш досвідченими колегами.

Також було встановлено, що соціальні працівники недержавних організацій мають вищий рівень стресу, ніж їхні колеги з державного сектору. Імовірно, це пов'язано з більшою невизначеністю функціональних обов'язків, проектним характером роботи та нестабільністю фінансування «третього сектору». Своєю чергою, фахівці, які працюють з особливо вразливими групами клієнтів (особами з важкою інвалідністю, психічними розладами, невиліковними хворобами), також більшою мірою схильні до дії професійних стресорів.

Розглянемо тепер результати дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників за допомогою шкали К. Роджерса та Р. Даймонд. Описові статистики за основними показниками методики наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Показники соціально-психологічної адаптації соціальних працівників за шкалою К. Роджерса та Р. Даймонд (n=200)

Шкали	M	SD	Min	Max
Адаптація	56,42	8,16	34	73
Самоприйняття	65,89	7,53	41	84
Прийняття інших	62,37	9,31	38	86
Емоційна комфортність	53,61	10,48	29	77
Інтернальність	67,14	6,92	48	81
Прагнення до домінування	49,55	11,62	25	79
Ескапізм	16,83	3,71	7	28

Отримані результати засвідчують посередній рівень соціально-психологічної адаптації досліджуваної вибірки. Інтегральний показник адаптації становить у середньому 56,42 бали при максимально можливих 100 балах, що означає, що соціальні працівники відчують певні труднощі в пристосуванні до професійних вимог та соціального оточення, їм не завжди вдається ефективно виконувати свої робочі обов'язки та підтримувати гармонійні стосунки з колегами й клієнтами.

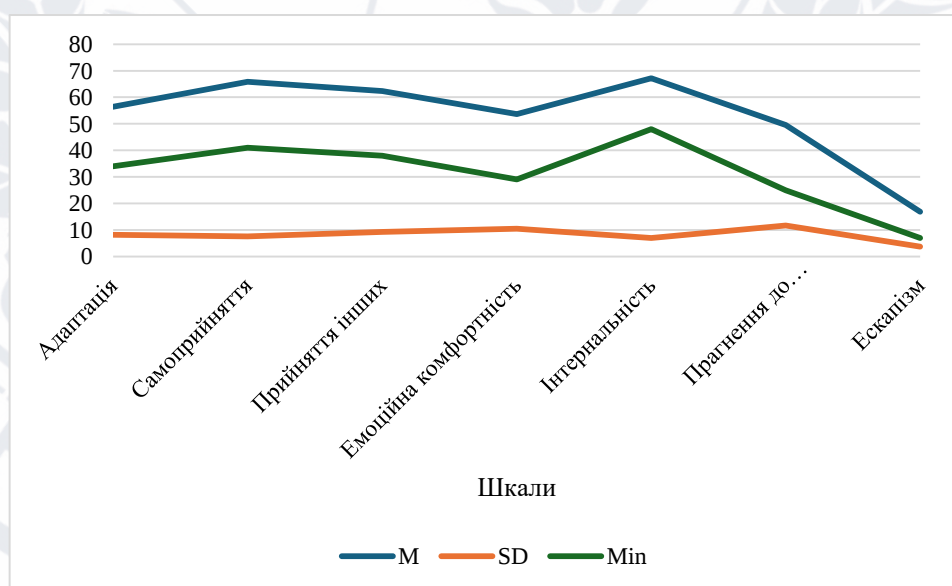


Рис 2.2. Показники соціально-психологічної адаптації соціальних працівників за шкалою К. Роджерса та Р. Даймонд

Найбільш сприятливими аспектами соціально-психологічної адаптації фахівців є високий рівень інтернальності ($M=67,14$) та самоприйняття ($M=65,89$). Досліджувані демонструють виражену внутрішню мотивацію професійної діяльності, покладаються на власні сили у вирішенні робочих завдань, не схильні перекладати відповідальність на інших. Разом з тим, вони приймають себе такими, як є, визнають свої сильні та слабкі сторони, зберігають самоповагу попри труднощі адаптаційного процесу.

Дещо нижчими є показники прийняття інших ($M=62,37$), що свідчить про вибірккову толерантність соціальних працівників до оточення. З одного боку, вони налаштовані на співпрацю та конструктивну взаємодію з колегами й клієнтами. З іншого, можуть критично оцінювати чужі дії та вчинки, відчувати роздратування через певні особливості поведінки оточуючих.

Особливе занепокоєння викликають посередні показники емоційної комфортності соціальних працівників ($M=53,61$). Значна частина досліджуваних переживає тривогу, напруження, невдоволення собою та професійною ситуацією. Їм бракує душевної рівноваги та оптимістичного настрою, що аж ніяк не сприяє успішному подоланню адаптаційних труднощів.

Зв'язок між показниками емоційної комфортності та рівнем професійного стресу підтверджується результатами кореляційного аналізу. Встановлено статистично значущий обернений зв'язок між цими змінними ($r=-0,54$; $p\leq 0,01$). Тобто, чим вищий рівень професійного стресу відчувають соціальні працівники, тим нижчою є їхня емоційна комфортність, і навпаки. Подібні результати отримано й щодо параметрів адаптивності ($r=-0,47$; $p\leq 0,01$) та самоприйняття ($r=-0,39$; $p\leq 0,01$). Високий рівень професійного стресу «підриває» адаптаційні ресурси фахівців, знижує задоволеність собою та своєю роботою.

Привертають увагу невисокі показники соціальних працівників за шкалою прагнення до домінування ($M=49,55$). Досліджувані не виявляють вираженої

схильності до лідерства, контролю над оточенням, нав'язування власної думки іншим. Натомість, вони налаштовані на партнерську взаємодію з колегами та клієнтами, готові враховувати інтереси та потреби всіх учасників професійної комунікації.

Прикметно, що показники ескапізму (втечі від проблем) у вибірці є доволі низькими ($M=16,83$). Попри виснажливі умови професійної діяльності, соціальні працівники не вдаються до уникання складних ситуацій, не відмовляються від відповідальності за наслідки своїх рішень. Вони готові приймати виклики «віч-на-віч», наполегливо працювати над подоланням адаптаційних труднощів.

Розподіл досліджуваних за рівнями адаптивності, емоційної комфортності та самоприйняття представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Розподіл соціальних працівників за рівнями адаптивності, емоційної комфортності та самоприйняття ($n=200$)

Рівні	Адаптивність	Емоційна комфортність	Самоприйняття			
	п	%	п	%	п	%
Низький	42	21,0	54	27,0	29	14,5
Середній	121	60,5	98	49,0	106	53,0
Високий	37	18,5	48	24,0	65	32,5

Примітно, що більшість соціальних працівників (60,5%) мають середній рівень адаптивності, що означає наявність як адаптивних здібностей, так і елементів дезадаптації, нестійкість адаптаційного процесу. Майже кожен п'ятий досліджуваний (21,0%) демонструє низьку адаптивність — неспроможність пристосуватися до мінливих умов професійної діяльності, відсутність гнучкості та наполегливості. Лише 18,5% фахівців характеризуються високим рівнем адаптивності. Йдеться про соціальних працівників зі стійкими адаптаційними ресурсами, здатністю долати труднощі та досягати поставлених цілей. Подібні результати зафіксовано й щодо

параметрів емоційної комфортності та самоприйняття. Кожен четвертий досліджуваний (27,0%) має низький рівень емоційного комфорту, відчуває хронічне незадоволення, тривогу та роздратування. І лише 24,0% соціальних працівників почуваються спокійно та впевнено на робочому місці.

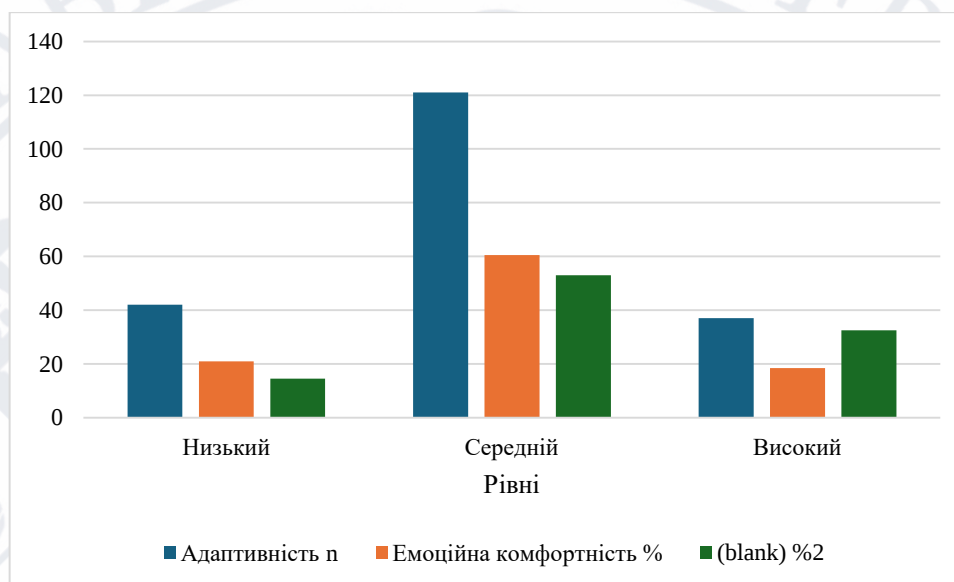


Рис 2.3. Показники соціально-психологічної адаптації соціальних працівників за шкалою К. Роджерса та Р. Даймонд

Щодо параметру самоприйняття, то переважна більшість фахівців (53,0%) демонструють його середній рівень. Вони достатньо позитивно оцінюють власні якості та здобутки, проте не позбавлені внутрішніх суперечностей та самокритики. Третина досліджуваних (32,5%) характеризується безумовним самоприйняттям, психологічною зрілістю. І лише 14,5% соціальних працівників не задоволені собою, схильні концентруватися на недоліках.

Проаналізуємо тепер результати дослідження копінг-стратегій соціальних працівників за методикою Р. Лазаруса. Описові статистики щодо преференцій різних способів подолання професійного стресу представлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Копінг-стратегії соціальних працівників за методикою Р. Лазаруса**(n=200)**

Шкали	M	SD	Min	Max
Конфронтація	8,24	2,67	2	16
Дистанціювання	9,17	2,94	3	18
Самоконтроль	12,63	3,15	5	21
Пошук соціальної підтримки	11,89	3,36	4	20
Прийняття відповідальності	8,72	2,81	2	17
Втеча-уникнення	10,41	3,29	3	19
Планування вирішення проблеми	13,56	3,07	6	22
Позитивна переоцінка	12,38	3,42	4	21

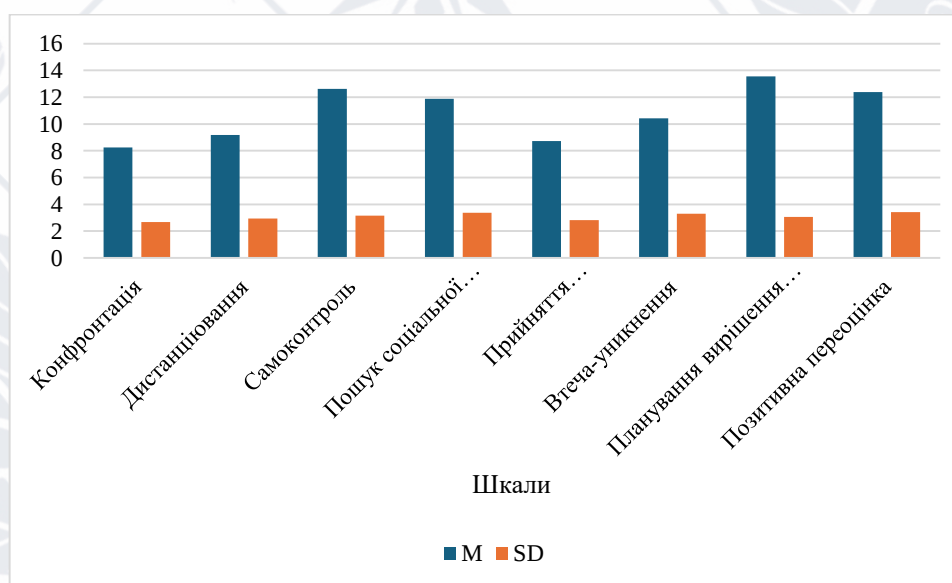


Рис 2.4. Копінг-стратегії соціальних працівників за методикою Р. Лазаруса

Отримані дані свідчать про різноманітність стратегій опанування професійного стресу в середовищі соціальних працівників. Найбільш вираженими копінгам виявилися планування вирішення проблеми ($M=13,56$), самоконтроль ($M=12,63$) та позитивна переоцінка ($M=12,38$). Досліджувані схильні раціонально та виважено підходити до подолання стресових ситуацій, ретельно аналізувати труднощі, шукати оптимальні шляхи їх розв'язання.

Разом з тим, вони намагаються регулювати власні емоції та імпульсивні реакції, зберігати витримку та спокій. Значна частина соціальних працівників вдається до переосмислення робочих проблем, намагається віднайти позитивні аспекти у будь-якій ситуації.

Доволі високі показники за шкалами пошуку соціальної підтримки ($M=11,89$) та дистанціювання ($M=9,17$). З одного боку, фахівці готові звертатися по допомогу та пораду до колег, друзів, рідних, не соромляться обговорювати власні труднощі. З іншого боку, в особливо напружених ситуаціях вони можуть вдаватися до емоційного відсторонення, знецінення значущості проблеми, переключення уваги на інші справи.

Менш вираженими, проте теж істотними стратегіями подолання стресу є втеча-уникнення ($M=10,41$), прийняття відповідальності ($M=8,72$) та конфронтація ($M=8,24$). Частина соціальних працівників схильні відтерміновувати вирішення складних питань, уникати активних дій, «ховати голову в пісок». Деякі фахівці, навпаки, надмірно концентруються на власній ролі у виникненні труднощів, звинувачують та критикують себе. Окремі досліджувані в стані стресу виявляють конфліктність, агресивність, імпульсивно «нападають» на джерело проблем.

За результатами кореляційного аналізу встановлено статистично значущі взаємозв'язки між рівнем професійного стресу та копінг-стратегіями соціальних працівників. Зокрема, показники стресу прямо корелюють з параметрами конфронтації ($r=0,42$; $p\leq 0,01$), дистанціювання ($r=0,37$; $p\leq 0,01$) та втечі-уникнення ($r=0,51$; $p\leq 0,01$). Тобто, що вищий рівень стресу відчують фахівці, то частіше вони вдаються до агресивної конфронтації, емоційного відсторонення та уникання проблем. І навпаки — соціальні працівники з помірним рівнем стресу рідше застосовують ці неконструктивні стратегії.

Водночас, виявлено обернений зв'язок між параметрами стресу та показниками планування вирішення проблеми ($r=-0,44$; $p\leq 0,01$), самоконтролю ($r=-0,39$; $p\leq 0,01$), пошуку соціальної підтримки ($r=-0,35$; $p\leq 0,01$). Це означає, що

соціальні працівники з високим рівнем стресу менше схильні до раціонального аналізу труднощів, контролю емоцій та звернення по допомогу, от їхні колеги з помірним стресовим навантаженням, навпаки, активно застосовують ці продуктивні копінги.

Прикметно, що позитивна переоцінка та прийняття відповідальності не мають статистично значущих кореляцій з показниками професійного стресу соціальних працівників. Очевидно, ці універсальні стратегії опанування використовуються фахівцями незалежно від інтенсивності стресового навантаження.

Результати якісного дослідження за допомогою напівструктурованого інтерв'ю поглиблюють та уточнюють дані психодіагностичного тестування. Контент-аналіз транскриптів дозволив виокремити основні теми щодо суб'єктивного сприйняття професійного стресу соціальними працівниками:

1) Професійний стрес як невід'ємна складова соціальної роботи. Переважна більшість досліджуваних переконані, що робота у сфері соціальних послуг апріорі передбачає високий рівень стресового навантаження. Вони сприймають це як «професійну даність», з якою необхідно змиритися та навчитися співіснувати.

2) Унікальні стресори соціальної роботи. Учасники дослідження вказують на специфічні чинники професійного стресу, характерні саме для соціальної роботи: емоційно важкі історії клієнтів, відсутність швидких результатів втручання, необхідність приймати непопулярні рішення, ризик агресії з боку отримувачів послуг.

3) Адаптація до стресу як постійний виклик. Соціальні працівники підкреслюють мінливість та непередбачуваність стресових ситуацій у своїй роботі. Їм доводиться повсякчас «бути наготові», гнучко пристосовуватися до нових викликів, удосконалювати власні адаптаційні ресурси.

4) Ефективні та неефективні способи опанування стресу. У розповідях досліджуваних віддзеркалюються їхні індивідуальні «рецепти» подолання

робочого стресу — від здорового способу життя та хобі до психологічного консультування та духовних практик. Разом з тим, фахівці визнають використання деструктивних копінгів на кшталт емоційного відсторонення, вживання алкоголю, «втечі» у хворобу.

Підсумовуючи результати емпіричного дослідження, можемо констатувати, що висунута гіпотеза знайшла своє часткове підтвердження. Дійсно, існує статистично значущий зв'язок між рівнем професійного стресу, показниками соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегіями соціальних працівників. Що вищий рівень стресу відчують фахівці, то нижчими є їхня адаптивність, емоційна комфортність та самоприйняття. Високий стрес «провокує» застосування неконструктивних копінгів — конфронтації, дистанціювання, уникання проблем. І навпаки, помірний рівень стресу пов'язаний з кращою адаптованістю та використанням продуктивних стратегій подолання — планування вирішення проблеми, самоконтролю, пошуку соціальної підтримки.

Водночас, виявлені закономірності є набагато складнішими, ніж передбачалося. Параметри соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегії соціальних працівників опосередковують вплив професійного стресу нелінійним та неоднозначним чином. Певні адаптаційні ресурси та способи опанування стресу виявляються «універсальними», не залежними від інтенсивності стресового навантаження як такої. Інші — мають чітку «прив'язку» до стресогенності робочого середовища.

Інтерпретація отриманих даних дозволяє стверджувати, що професійний стрес соціальних працівників — багатовимірний та неоднорідний феномен. Його інтегральними компонентами є стресогенні умови праці, суб'єктивне сприйняття та оцінка цих умов фахівцем, психологічні та поведінкові реакції на стресову ситуацію. Сукупна та системна дія цих компонентів і визначає загальний рівень професійного стресу.

Важливо підкреслити, що соціальні працівники зазнають впливу як універсальних, так і специфічних професійних стресорів. До перших належать високе трудове навантаження, ненормований робочий графік, конфлікти в колективі, одноманітність завдань. Другі охоплюють емпатійну втому, ризик емоційного вигорання, необхідність взаємодіяти з «важкими» клієнтами, підвищену моральну відповідальність за наслідки власних рішень. Саме специфічні стресори професії соціального працівника потребують більш пильної дослідницької уваги, адже саме вони визначають унікальність професійного контексту.

Суб'єктивне сприйняття та інтерпретація умов праці соціальним працівником також відіграють істотну роль у розвитку професійного стресу. Якщо фахівець оцінює вимоги робочого середовища як надмірні, неконтрольовані, такі, що не відповідають наявним ресурсам, він перебуватиме у зоні підвищеного ризику дистресу. Натомість, соціальний працівник, який вірить у власну компетентність та самоєфективність, схильний розглядати труднощі як виклики для саморозвитку, матиме нижчий рівень професійного стресу.

Прояви професійного стресу в соціальних працівників є комплексними та різноплановими. Вони охоплюють емоційні (тривога, дратівливість, пригнічений настрій), когнітивні (нав'язливі думки про роботу, труднощі концентрації уваги, прокрастинація), фізіологічні (головний біль, розлади травлення та сну, хронічна втома) та поведінкові (конфліктність, зловживання речовинами, трудовоголізм) аспекти.

Особливої уваги заслуговують наслідки професійного стресу для психологічного благополуччя соціальних працівників. Отримані дані підтвердили негативний вплив хронічного робочого напруження на адаптаційні ресурси фахівців. Надмірний стрес виснажує адаптивний потенціал, знижує стресостійкість, погіршує самопочуття та працездатність. Як наслідок,

адаптація до мінливих умов професійної діяльності гальмується або взагалі блокується.

Інтегральними показниками успішності соціально-психологічної адаптації соціальних працівників є емоційна комфортність (задоволеність роботою та відносинами з оточенням), самоприйняття (позитивне самоставлення, адекватна самооцінка) та інтернальність (внутрішній локус контролю, віра у власні сили). Саме ці параметри найбільшою мірою «страждають» від руйнівної дії професійного стресу.

2.3. Вплив організаційної підтримки на адаптацію соціальних працівників

Вплив організаційної підтримки на адаптацію соціальних працівників є важливим аспектом дослідження професійного стресу та благополуччя фахівців соціальної сфери. Організаційна підтримка виступає ключовим фактором, що може суттєво пом'якшувати негативні наслідки стресового навантаження та сприяти більш ефективній адаптації працівників до вимог професійного середовища. У контексті соціальної роботи, де фахівці постійно стикаються з емоційно напруженими ситуаціями та високою відповідальністю за долі клієнтів, роль організаційної підтримки набуває особливого значення. Вона може виступати своєрідним «буфером», що захищає психологічне благополуччя соціальних працівників та підтримує їхню мотивацію до професійної діяльності.

Під організаційною підтримкою розуміють сукупність заходів та ресурсів, які надаються працівникам з боку організації для забезпечення ефективного виконання ними професійних обов'язків та підтримки їхнього психологічного комфорту. У контексті соціальної роботи організаційна підтримка може включати різноманітні аспекти: від матеріально-технічного забезпечення робочого місця до психологічного супроводу та можливостей професійного

розвитку. Ключовими компонентами організаційної підтримки є інформаційна, інструментальна, емоційна та оціночна складові.

Інформаційна підтримка передбачає надання соціальним працівникам необхідних знань, методичних матеріалів, доступу до професійних баз даних та консультацій експертів. Інструментальна підтримка охоплює забезпечення адекватними робочими умовами, технічними засобами, транспортом для виїздів до клієнтів тощо. Емоційна підтримка реалізується через створення сприятливого психологічного клімату в колективі, наявність можливостей для неформального спілкування, психологічні консультації та супервізії. Оціночна підтримка включає справедливую систему оцінювання результатів роботи, визнання досягнень, можливості кар'єрного зростання.

Дослідження впливу організаційної підтримки на адаптацію соціальних працівників має важливе теоретичне та практичне значення. З теоретичної точки зору, воно дозволяє поглибити розуміння механізмів взаємодії індивідуальних та організаційних факторів у процесі професійної адаптації. Це сприяє розвитку концептуальних моделей професійного стресу та благополуччя фахівців соціальної сфери. У практичному аспекті, результати такого дослідження можуть стати основою для розробки ефективних стратегій управління персоналом у соціальних службах, спрямованих на підвищення адаптивності працівників та профілактику професійного вигорання.

Метою цього розділу є аналіз взаємозв'язків між різними аспектами організаційної підтримки та показниками соціально-психологічної адаптації соціальних працівників. Для досягнення цієї мети було проведено кореляційний аналіз даних, отриманих у ході емпіричного дослідження. Розглянемо детально результати цього аналізу та їх інтерпретацію.

Для оцінки рівня організаційної підтримки була використана спеціально розроблена анкета, яка включала 5 шкал: «Інформаційна підтримка», «Інструментальна підтримка», «Емоційна підтримка», «Оціночна підтримка» та «Загальний рівень організаційної підтримки». Кожна шкала містила по 5

тверджень, які оцінювалися за 5-бальною шкалою Лайкерта. Показники соціально-психологічної адаптації вимірювалися за допомогою методики К. Роджерса та Р. Даймонд, яка включає шкали «Адаптивність», «Прийняття себе», «Прийняття інших», «Емоційний комфорт», «Інтернальність» та «Прагнення до домінування».

Кореляційний аналіз проводився з використанням коефіцієнта кореляції Пірсона. Статистична обробка даних здійснювалася за допомогою програми SPSS 26.0. Розглянемо отримані результати.

Інформаційна підтримка виявила статистично значущі позитивні кореляції з показниками адаптивності ($r = 0,43$; $p < 0,01$), прийняття себе ($r = 0,38$; $p < 0,01$) та емоційного комфорту ($r = 0,41$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що соціальні працівники, які мають доступ до необхідної професійної інформації, методичних матеріалів та експертних консультацій, демонструють вищий рівень адаптованості до професійного середовища. Вони краще приймають себе як фахівців, відчують більшу впевненість у своїх силах та емоційний комфорт на робочому місці.

Такі результати можна пояснити тим, що наявність достатньої інформаційної підтримки зменшує невизначеність у професійній діяльності, дозволяє соціальним працівникам приймати більш обґрунтовані рішення та ефективніше взаємодіяти з клієнтами.

Інструментальна підтримка продемонструвала найсильніші кореляції з показниками адаптивності ($r = 0,52$; $p < 0,01$) та емоційного комфорту ($r = 0,49$; $p < 0,01$). Також виявлено помірний позитивний зв'язок з прийняттям інших ($r = 0,35$; $p < 0,01$).

Можна припустити, що наявність інструментальної підтримки дозволяє соціальним працівникам більш ефективно виконувати свої обов'язки, що позитивно впливає на їхнє відчуття професійної компетентності та задоволеності роботою. Крім того, комфортні робочі умови та доступність

необхідних ресурсів знижують рівень фізичного та психологічного напруження, що сприяє кращій адаптації до професійних вимог.

Емоційна підтримка виявила найсильніші кореляції з показниками емоційного комфорту ($r = 0,58$; $p < 0,01$), прийняття себе ($r = 0,47$; $p < 0,01$) та прийняття інших ($r = 0,45$; $p < 0,01$). Також встановлено помірний позитивний зв'язок з адаптивністю ($r = 0,39$; $p < 0,01$), результати підкреслюють важливість створення сприятливого психологічного клімату в колективі та надання емоційної підтримки соціальним працівникам для їхнього психологічного благополуччя та адаптації.

Такі дані можна інтерпретувати з точки зору теорії соціальної підтримки, яка стверджує, що наявність емоційної підтримки з боку колег та керівництва є важливим буфером проти професійного стресу. Відчуття прийняття та підтримки в колективі підвищує самооцінку соціальних працівників, сприяє формуванню позитивного ставлення до себе та інших, що є важливими компонентами успішної адаптації.

Оціночна підтримка продемонструвала найсильніші кореляції з показниками адаптивності ($r = 0,50$; $p < 0,01$), прийняття себе ($r = 0,46$; $p < 0,01$) та інтернальності ($r = 0,44$; $p < 0,01$). Також виявлено помірний позитивний зв'язок з емоційним комфортом ($r = 0,38$; $p < 0,01$). Ці результати свідчать про те, що справедлива система оцінювання результатів роботи, визнання досягнень та наявність можливостей для професійного зростання суттєво впливають на адаптацію соціальних працівників та їхнє відчуття професійної компетентності.

Загальний рівень організаційної підтримки виявив сильні позитивні кореляції з усіма показниками соціально-психологічної адаптації: адаптивністю ($r = 0,61$; $p < 0,01$), прийняттям себе ($r = 0,53$; $p < 0,01$), прийняттям інших ($r = 0,49$; $p < 0,01$), емоційним комфортом ($r = 0,57$; $p < 0,01$), інтернальністю ($r = 0,48$; $p < 0,01$) та прагненням до домінування ($r = 0,32$; $p < 0,01$).

Такі дані можна інтерпретувати в рамках теорії організаційної підтримки, яка стверджує, що працівники формують загальні уявлення про те, наскільки

організація цінує їхній внесок та піклується про їхнє благополуччя. Високий рівень сприйманої організаційної підтримки сприяє формуванню позитивного ставлення до роботи, підвищує лояльність до організації та мотивацію до професійного розвитку. Все це, своєю чергою, позитивно впливає на адаптацію соціальних працівників до професійного середовища та їхнє психологічне благополуччя.

Таблиця 2.5

Кореляції між показниками організаційної підтримки та соціально-психологічної адаптації соціальних працівників (n=200)

Показники організаційної підтримки	Адаптивність	Прийняття себе	Прийняття інших	Емоційний комфорт	Інтернальність	Прагнення до домінування
Інформаційна підтримка	0,43**	0,38**	0,29**	0,41**	0,32**	0,18*
Інструментальна підтримка	0,52**	0,33**	0,35**	0,49**	0,30**	0,22**
Емоційна підтримка	0,39**	0,47**	0,45**	0,58**	0,36**	0,25**
Оціночна підтримка	0,50**	0,46**	0,37**	0,38**	0,44**	0,29**
Загальний рівень організаційної підтримки	0,61**	0,53**	0,49**	0,57**	0,48**	0,32**

Примітка: * — $p < 0,05$; ** — $p < 0,01$

Інтерпретуючи отримані результати, важливо враховувати специфіку професійної діяльності соціальних працівників. Їхня робота характеризується високим рівнем емоційного навантаження, необхідністю постійно взаємодіяти з людьми в складних життєвих ситуаціях, а також значною відповідальністю за благополуччя клієнтів. У таких умовах організаційна підтримка може виступати ключовим фактором, який допомагає соціальним працівникам ефективно справлятися з професійними викликами та зберігати психологічне благополуччя.

Сильні позитивні кореляції між загальним рівнем організаційної підтримки та всіма показниками соціально-психологічної адаптації можна пояснити з точки зору теорії збереження ресурсів С. Хобфолла. Згідно з цією теорією, люди прагнуть зберегти, захистити та примножити ресурси, які вони цінують. У контексті професійної діяльності організаційна підтримка може розглядатися як важливий зовнішній ресурс, який допомагає соціальним працівникам компенсувати витрати особистісних ресурсів, пов'язані з виконанням складних професійних завдань. Наявність достатньої організаційної підтримки дозволяє фахівцям відчувати більшу впевненість у своїх силах, краще справлятися зі стресом та ефективніше адаптуватися до вимог професійного середовища.

Особливо важливим є вплив організаційної підтримки на емоційний комфорт соціальних працівників. Сильні кореляції між цими показниками можна пояснити тим, що емоційно насичена робота соціальних працівників вимагає значних психологічних ресурсів. Наявність підтримки з боку організації, особливо в її емоційному аспекті, допомагає фахівцям краще регулювати свої емоційні стани, знижує ризик емоційного вигорання та сприяє збереженню позитивного настрою на роботі.

Цікавим є факт сильного зв'язку між оціночною підтримкою та інтернальністю соціальних працівників. Коли соціальні працівники бачать чіткий зв'язок між своїми зусиллями та отриманою оцінкою, вони більше схильні брати на себе відповідальність за результати своєї роботи та активно шукати шляхи професійного розвитку.

Важливо відзначити, що хоча всі аспекти організаційної підтримки позитивно корелюють з показниками адаптації, сила цих зв'язків різниться. Недостатня увага до будь-якого з аспектів підтримки може негативно позначитися на загальному рівні адаптації фахівців.

Отримані результати мають важливе практичне значення для управління персоналом у соціальних службах. Вони вказують на необхідність розробки та впровадження комплексних програм організаційної підтримки, які б

охоплювали всі її аспекти — інформаційний, інструментальний, емоційний та оціночний. Особливу увагу слід приділити створенню сприятливого психологічного клімату в колективі, забезпеченню адекватних робочих умов та ресурсів, а також розробці справедливої системи оцінювання та визнання професійних досягнень соціальних працівників.

Водночас, інтерпретуючи отримані результати, слід враховувати певні обмеження проведеного дослідження. По-перше, кореляційний аналіз не дозволяє встановити причинно-наслідкові зв'язки між досліджуваними змінними. Тому не можна однозначно стверджувати, що саме організаційна підтримка призводить до кращої адаптації соціальних працівників. Можливо, що фахівці з вищим рівнем адаптивності більш схильні помічати та використовувати наявні ресурси організаційної підтримки. По-друге, дослідження базується на самозвітах соціальних працівників, що може призводити до певної суб'єктивності оцінок. У майбутніх дослідженнях було б доцільно доповнити самозвіти об'єктивними показниками організаційної підтримки та адаптації.

Незважаючи на ці обмеження, отримані результати надають цінну інформацію про роль організаційної підтримки в адаптації соціальних працівників. Вони підкреслюють важливість створення підтримуючого організаційного середовища для забезпечення психологічного благополуччя та професійної ефективності фахівців соціальної сфери.

Отримані результати мають важливе значення для розвитку теорії та практики управління персоналом у соціальній сфері. Вони надають емпіричне підґрунтя для розробки стратегій підвищення адаптивності соціальних працівників та профілактики професійного вигорання. Впровадження комплексних програм організаційної підтримки може стати ефективним інструментом для покращення якості соціальних послуг та забезпечення сталого розвитку системи соціального захисту населення.

Висновки до розділу 2

1. Визначено методологічні засади емпіричного дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників, які базуються на принципах системності, комплексності та єдності теорії й практики. Обґрунтовано доцільність застосування психодіагностичних методик для оцінки рівня професійного стресу, параметрів соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегій фахівців.

2. Емпірично виявлено переважно середній рівень соціально-психологічної адаптованості соціальних працівників при одночасній напруженості окремих адаптаційних ресурсів, що проявляється в нестачі емоційного комфорту та ознаках емоційної нестабільності. Підтверджено негативний вплив професійного стресу на адаптацію фахівців, зокрема на показники самоприйняття та емоційного благополуччя. Визначено індивідуально-психологічні та організаційні предиктори успішної адаптації до професійного стресу.

3. Досліджено роль копінг-стратегій в адаптаційному процесі соціальних працівників. Встановлено, що використання адаптивних копінгів пом'якшує негативні ефекти професійного стресу, тоді як вибір неадаптивних стратегій підсилює дезадаптаційні тенденції. Доведено важливість організаційної підтримки як протективного фактора в умовах професійного стресу, що забезпечує більш успішну адаптацію фахівців.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Розробка програм психологічної підтримки для соціальних працівників

Розробка програм психологічної підтримки для соціальних працівників є критично важливим напрямком діяльності, спрямованим на забезпечення їхнього професійного благополуччя та ефективності. Соціальна робота як професія характеризується надзвичайно високим рівнем емоційного навантаження, постійним зіткненням з людськими проблемами та стражданнями, що створює підвищений ризик професійного стресу та вигорання. Результати проведеного емпіричного дослідження переконливо демонструють, що рівень професійного стресу соціальних працівників тісно пов'язаний з особливостями їхньої соціально-психологічної адаптації та опосередковується індивідуальними стратегіями опанування стресових ситуацій. У цьому контексті розробка та впровадження науково обґрунтованих програм психологічної підтримки набуває особливої актуальності та значущості.

Програми психологічної підтримки для соціальних працівників мають базуватися на комплексному підході, який враховує багатовимірність феномену професійного стресу та адаптації. Вони повинні охоплювати різні аспекти професійного функціонування фахівців — від розвитку індивідуальних копінг-стратегій до формування сприятливого організаційного середовища. При розробці таких програм важливо спиратися на сучасні теоретичні концепції професійного стресу та адаптації, а також на емпірично підтверджені методи психологічної інтервенції.

Ключовими принципами розробки програм психологічної підтримки для соціальних працівників мають бути: системність, комплексність, індивідуальний підхід, практична орієнтованість та науковість. Системність

передбачає врахування взаємозв'язків між різними аспектами професійного функціонування соціальних працівників. Комплексність означає поєднання різних форм та методів психологічної підтримки. Індивідуальний підхід враховує унікальні особливості та потреби кожного фахівця. Практична орієнтованість забезпечує можливість безпосереднього застосування отриманих знань та навичок у професійній діяльності. Науковість гарантує використання емпірично перевірених та теоретично обґрунтованих методів психологічної інтервенції.

Розробка ефективної програми психологічної підтримки для соціальних працівників вимагає ретельного планування та структурування. Пропонована програма складається з чотирьох основних блоків: діагностичного, освітнього, практичного та підтримуючого. Кожен блок має свої специфічні цілі, методи та очікувані результати.

Діагностичний блок спрямований на визначення індивідуального профілю професійного стресу та адаптації соціальних працівників. Цей етап є критично важливим для забезпечення індивідуального підходу та ефективності подальших інтервенцій. В рамках цього блоку проводиться комплексне психодіагностичне обстеження з використанням стандартизованих методик, таких як тест «Професійний стрес» Т. Азарних та І. Тиртишнікова, шкала соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонд, копінг-тест Р. Лазаруса. Ці методики дозволяють оцінити рівень професійного стресу, особливості соціально-психологічної адаптації та преференції у виборі копінг-стратегій.

Крім стандартизованого тестування, важливою складовою діагностичного блоку є проведення структурованого інтерв'ю для виявлення суб'єктивного сприйняття професійних стресорів та стратегій їх подолання. Інтерв'ю дозволяє отримати якісну інформацію про індивідуальний досвід переживання професійного стресу, виявити специфічні труднощі та ресурси кожного фахівця. Питання інтерв'ю охоплюють такі аспекти, як основні джерела

професійного стресу, типові емоційні та поведінкові реакції на стрес, способи відновлення та самодопомоги, які використовує соціальний працівник.

Важливим компонентом діагностичного блоку є також аналіз професійної документації, включаючи звіти про роботу, характеристики від керівництва, результати атестацій.

Тривалість діагностичного блоку становить 2-3 індивідуальні сесії по 60-90 хвилин. Результатом цього етапу є створення індивідуального профілю професійного стресу та адаптації для кожного учасника програми, визначення ключових «зон ризику» та ресурсних аспектів професійного функціонування, а також формування індивідуального плану участі в програмі психологічної підтримки.

Індивідуальний профіль включає кількісні показники рівня професійного стресу, адаптивності, преференцій у виборі копінг-стратегій, а також якісний опис суб'єктивного сприйняття професійних труднощів та способів їх подолання. На основі цього профілю формується індивідуальний план участі в програмі, який враховує специфічні потреби та особливості кожного соціального працівника. Наприклад, для фахівця з високим рівнем емоційного виснаження може бути рекомендовано більше уваги приділити технікам емоційної саморегуляції, тоді як для працівника з проблемами тайм-менеджменту акцент буде зроблено на розвитку навичок планування та організації професійної діяльності.

Освітній блок програми має на меті підвищення рівня психологічної грамотності соціальних працівників у питаннях професійного стресу, адаптації та самодопомоги. Важливо, щоб подача інформації відбувалася у доступній та практично орієнтованій формі, з активним залученням учасників до обговорення та рефлексії.

Тематичні модулі освітнього блоку охоплюють наступні питання. Перший модуль — «Професійний стрес у соціальній роботі: природа, прояви, наслідки» — розкриває сутність професійного стресу та його специфіку в контексті

соціальної роботи. У цьому модулі розглядаються фізіологічні, психологічні та поведінкові прояви стресу, а також його коротко-та довгострокові наслідки для професійного та особистого життя соціальних працівників. Другий модуль — «Соціально-психологічна адаптація: механізми, фактори, критерії успішності» — присвячений теоретичним основам соціально-психологічної адаптації та її ролі у професійному функціонуванні соціальних працівників. Тут обговорюються індивідуальні та організаційні фактори, що впливають на успішність адаптації, а також критерії оцінки адаптивності.

Третій модуль — «Копінг-стратегії: теорія та практика ефективного подолання стресу» — зосереджується на різних стратегіях опанування стресових ситуацій. Розглядаються класифікації копінг-стратегій та їх ефективність у різних професійних контекстах, приділяючи особливу увагу розвитку адаптивних копінг-стратегій, що сприяють професійному благополуччю соціальних працівників. Четвертий модуль — «Емоційне вигорання: профілактика та подолання» — детально розглядає синдром емоційного вигорання, його стадії, симптоми та фактори ризику в контексті соціальної роботи. Обговорюються методи профілактики вигорання на індивідуальному та організаційному рівнях, а також стратегії відновлення для тих, хто вже зіткнувся з цією проблемою.

П'ятий модуль — «Психогігієна професійної діяльності соціального працівника» — зосереджується на практичних аспектах підтримки психологічного здоров'я в професійній діяльності. Розглядаються питання організації робочого простору та часу, балансу між роботою та особистим життям, техніки релаксації та відновлення енергії.

Кожен тематичний модуль освітнього блоку розрахований на 3 години групової роботи, що дозволяє глибоко розкрити тему та забезпечити активну участь всіх учасників. Загальна тривалість освітнього блоку становить 15 годин, розподілених на 5 групових занять.

Методи роботи в рамках освітнього блоку включають інтерактивні лекції з використанням мультимедійних презентацій. Групові дискусії та обговорення практичних кейсів сприяють активному засвоєнню матеріалу, обміну досвідом між учасниками та розвитку критичного мислення. Перегляд та аналіз тематичних відеоматеріалів дозволяє наочно продемонструвати різні аспекти професійного стресу та адаптації, а також методи їх подолання. Виконання практичних завдань та самодіагностика допомагають учасникам краще усвідомити власні особливості реагування на стрес та адаптації до професійних викликів.

Очікуваними результатами освітнього блоку є підвищення рівня обізнаності соціальних працівників щодо природи та механізмів професійного стресу. Формується розуміння важливості адаптивних копінг-стратегій та навичок самодопомоги. Розвивається мотивація до активної участі в програмі психологічної підтримки. В результаті формуються спільна мова та понятійний апарат для обговорення питань професійного стресу та адаптації в колективі.

Практичний блок програми зосереджений на розвитку конкретних навичок та вмінь, необхідних для ефективного управління професійним стресом та підвищення адаптивності.

Практичний блок включає наступні компоненти. Перший компонент — тренінг з розвитку емоційного інтелекту, спрямований на підвищення здатності соціальних працівників розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями, а також емоціями інших людей. Розвинений емоційний інтелект є важливим ресурсом для ефективного подолання професійного стресу та побудови конструктивних відносин з клієнтами та колегами. Другий компонент — навчання технікам саморегуляції, де учасники опановують різноманітні техніки управління стресом, включаючи дихальні вправи, прогресивну м'язову релаксацію, візуалізацію та медитацію усвідомленості (mindfulness). Такі техніки дозволяють швидко знижувати рівень стресу та відновлювати емоційну рівновагу в складних професійних ситуаціях.

Третій компонент — тренінг ефективної комунікації та асертивності, який спрямований на розвиток навичок конструктивного спілкування, вміння встановлювати та підтримувати здорові професійні межі, ефективно виражати свої потреби та почуття. Розвинені комунікативні навички допомагають соціальним працівникам знижувати рівень міжособистісного стресу та підвищувати якість професійної взаємодії. Четвертий компонент — навчання тайм-менеджменту та плануванню професійної діяльності, де учасники опановують техніки ефективного управління часом, постановки цілей та пріоритизації завдань. Таке навчання допомагає знизити стрес, пов'язаний з високим робочим навантаженням та дедлайнами, підвищити продуктивність та відчуття контролю над професійною ситуацією.

Відпрацювання адаптивних копінг-стратегій, компонент передбачає практичне освоєння різноманітних стратегій подолання професійного стресу, включаючи проблемно-орієнтований копінг, пошук соціальної підтримки, позитивну переоцінку стресових ситуацій. Учасники вчаться гнучко застосовувати різні копінг-стратегії залежно від специфіки стресової ситуації та доступних ресурсів.

Практичний блок включає наступні компоненти. Перший компонент — тренінг з розвитку емоційного інтелекту, спрямований на підвищення здатності соціальних працівників розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями, а також емоціями інших людей. Розвинений емоційний інтелект є важливим ресурсом для ефективного подолання професійного стресу та побудови конструктивних відносин з клієнтами та колегами. Другий компонент — навчання технікам саморегуляції, де учасники опановують різноманітні техніки управління стресом, включаючи дихальні вправи, прогресивну м'язову релаксацію, візуалізацію та медитацію усвідомленості (mindfulness). Такі техніки дозволяють швидко знижувати рівень стресу та відновлювати емоційну рівновагу в складних професійних ситуаціях.

Третій компонент — тренінг ефективної комунікації та асертивності, який спрямований на розвиток навичок конструктивного спілкування, вміння встановлювати та підтримувати здорові професійні межі, ефективно виражати свої потреби та почуття. Розвинені комунікативні навички допомагають соціальним працівникам знижувати рівень міжособистісного стресу та підвищувати якість професійної взаємодії. Четвертий компонент — навчання тайм-менеджменту та плануванню професійної діяльності, де учасники опановують техніки ефективного управління часом, постановки цілей та пріоритизації завдань. Таке навчання допомагає знизити стрес, пов'язаний з високим робочим навантаженням та дедлайнами, підвищити продуктивність та відчуття контролю над професійною ситуацією.

П'ятий компонент — розвиток навичок професійної рефлексії та самоаналізу, спрямований на формування здатності соціальних працівників критично аналізувати свій професійний досвід, виявляти зони розвитку та ресурси. Розвинена професійна рефлексія сприяє більш ефективній адаптації до мінливих умов професійної діяльності та запобіганню професійної деформації. Шостий компонент — практикум з вирішення професійних проблемних ситуацій, де учасники працюють з реальними кейсами зі своєї професійної практики, відпрацьовуючи навички аналізу проблемних ситуацій, генерації альтернативних рішень та прогнозування наслідків.

Сьомий компонент — тренінг розвитку резильєнтності (психологічної стійкості), фокусується на розвитку здатності соціальних працівників ефективно відновлюватися після стресових ситуацій, зберігати оптимізм та професійну мотивацію в складних умовах. Резильєнтність є ключовим фактором довгострокової адаптації до викликів професійної діяльності.

Методи роботи в рамках практичного блоку включають рольові ігри та психодраматичні техніки, які дозволяють моделювати реальні професійні ситуації в безпечному середовищі, відпрацьовувати нові поведінкові патерни та комунікативні навички. Психогімнастичні вправи спрямовані на розвиток

тілесної усвідомленості, зняття м'язової напруги, покращення емоційної саморегуляції. Групові дискусії та мозкові штурми сприяють активному обміну досвідом між учасниками, генерації нових ідей та стратегій подолання професійних труднощів. Індивідуальні та групові проекти, в яких учасники розробляють та презентують власні проекти з покращення професійного благополуччя, сприяють закріпленню отриманих знань та навичок. Техніки арт-терапії та експресивної терапії дозволяють працювати з емоційними аспектами професійного стресу на символічному рівні, сприяють самовираженню та емоційному відреагуванню.

Медитативні практики та техніки усвідомленості (mindfulness) спрямовані на розвиток навичок концентрації уваги, емоційної саморегуляції та зниження рівня стресу. Групова супервізія дозволяє учасникам отримати професійну підтримку та зворотний зв'язок щодо складних випадків з їхньої практики, розвивати навички рефлексії та професійного самоаналізу.

Практичний блок реалізується через серію з восьми групових занять тривалістю по три години кожне. Загальна тривалість практичного блоку становить 24 години. Очікуваними результатами практичного блоку є формування та закріплення практичних навичок управління стресом, розвиток адаптивних копінг-стратегій та підвищення стресостійкості, покращення емоційної компетентності та навичок саморегуляції, підвищення комунікативної гнучкості та асертивності, розвиток навичок ефективного планування та організації професійної діяльності, формування здатності до конструктивної професійної рефлексії та самоаналізу, підвищення резильєнтності та здатності до відновлення після стресових ситуацій.

Підтримуючий блок програми спрямований на забезпечення довготривалого ефекту психологічної підтримки та створення умов для постійного професійного розвитку соціальних працівників. Він є критично важливим для закріплення отриманих знань та навичок, а також для їх інтеграції в щоденну професійну практику. Підтримуючий блок включає

регулярні групові супервізійні сесії, які проводяться раз на місяць протягом шести місяців після завершення основної частини програми. На них учасники мають можливість обговорити складні випадки зі своєї практики, отримати професійну підтримку та зворотний зв'язок від колег та супервізора, що сприяє подальшому розвитку навичок професійної рефлексії та вирішення проблем. Також передбачені індивідуальні консультації за запитом, де учасники програми мають можливість отримати індивідуальні консультації психолога для вирішення специфічних професійних або особистих проблем, пов'язаних з адаптацією до професійних вимог.

Створення професійної спільноти взаємопідтримки організовується через регулярні зустрічі учасників програми для обміну досвідом, взаємної підтримки та обговорення професійних питань. Програма менторства передбачає, що більш досвідчені учасники можуть виступати в ролі менторів для молодших колег, надаючи їм професійну підтримку та супровід, що сприяє передачі досвіду та формуванню культури взаємопідтримки в колективі.

Регулярні семінари та воркшопи з актуальних тем організовуються з урахуванням запитів учасників та актуальних тенденцій у сфері соціальної роботи, дозволяючи учасникам постійно оновлювати свої знання та навички. Моніторинг ефективності програми та індивідуального прогресу учасників включає регулярне проведення психодіагностичних обстежень, аналіз показників професійної діяльності, збір зворотного зв'язку від учасників, на основі чого здійснюється корекція індивідуальних планів психологічної підтримки.

Розробка та впровадження організаційних заходів з покращення умов праці базується на зібраній інформації та запитах учасників. Розробляються рекомендації для керівництва щодо оптимізації робочих процесів, покращення психологічного клімату в колективі та впровадження практик, що сприяють професійному благополуччю.

Підтримуючий блок реалізується протягом шести місяців після завершення основної частини програми, з регулярністю групових зустрічей раз на місяць. Очікуваними результатами підтримуючого блоку є закріплення набутих навичок та знань в реальних професійних ситуаціях, формування стійких патернів адаптивної професійної поведінки, розвиток культури професійної самопомоги та взаємопідтримки в колективі соціальних працівників, підвищення професійної самоефективності та задоволеності роботою, зниження рівня професійного стресу та ризику емоційного вигорання в довгостроковій перспективі.

Важливим аспектом реалізації програми психологічної підтримки є забезпечення її організаційної та методичної бази. Вони мають бути науково обґрунтованими, практично орієнтованими та адаптованими до специфіки роботи соціальних працівників. Організація відповідного приміщення для проведення групових занять повинна забезпечити комфортне приміщення, яке дозволяє проводити як лекційні, так і практичні заняття. Приміщення має бути обладнане необхідною технікою (проектор, фліпчарт) та мати можливість трансформації простору для різних видів групової роботи.

Залучення кваліфікованих тренерів та супервізорів є необхідним, адже ведучі програми мають бути фахівцями з досвідом роботи у сфері організаційної психології, стрес-менеджменту та специфіки соціальної роботи. Важливо забезпечити постійну супервізійну підтримку для самих тренерів. Розробка системи оцінки ефективності програми повинна включати як суб'єктивні (самозвіти учасників, оцінка задоволеності програмою), так і об'єктивні (повторна психодіагностика, аналіз показників професійної діяльності) критерії. Оцінка ефективності має проводитися на різних етапах реалізації програми та після її завершення. Забезпечення технічної підтримки та створення системи документації та звітності є важливими для успішної реалізації програми.

Реалізація програми психологічної підтримки для соціальних працівників має відбуватися з урахуванням специфіки конкретної організації та особливостей професійної діяльності її співробітників. Важливо забезпечити підтримку програми з боку керівництва організації, створити умови для участі соціальних працівників у всіх етапах програми без шкоди для їхньої основної професійної діяльності.

Очікуваний ефект від впровадження програми психологічної підтримки для соціальних працівників є багатоаспектним:

На індивідуальному рівні передбачається:

- Зниження рівня професійного стресу та ризику емоційного вигорання.
- Підвищення адаптивності та стресостійкості фахівців.
- Розвиток особистісних та професійних ресурсів.
- Покращення емоційного стану та загального психологічного благополуччя.
- Підвищення задоволеності роботою та професійної самоефективності.
- Розвиток навичок саморегуляції та ефективного подолання стресових ситуацій.

На організаційному рівні очікується:

- Покращення психологічного клімату в колективі.
- Зниження плинності кадрів та збереження цінних фахівців.
- Підвищення якості надання соціальних послуг.
- Зниження кількості професійних помилок та конфліктних ситуацій.
- Формування культури професійного здоров'я та взаємопідтримки.
- Підвищення ефективності командної роботи та міжпрофесійної взаємодії.

У довгостроковій перспективі реалізація таких програм може сприяти:

- Підвищенню престижу професії соціального працівника.
- Розвитку культури професійного здоров'я у сфері соціальної роботи.
- Покращенню якості соціальних послуг на системному рівні.

- Зниженню соціально-економічних втрат, пов'язаних з професійним стресом та вигоранням фахівців соціальної сфери.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що розробка та впровадження програм психологічної підтримки для соціальних працівників є важливим кроком у напрямку забезпечення їхнього професійного благополуччя та ефективності. Запропонована програма, яка включає діагностичний, освітній, практичний та підтримуючий блоки, дозволяє комплексно підійти до вирішення проблеми професійного стресу та адаптації фахівців соціальної сфери.

Врахування індивідуальних особливостей учасників, поєднання різних форм та методів роботи, а також забезпечення довготривалого супроводу створюють передумови для стійких позитивних змін у професійному функціонуванні соціальних працівників. Особливо важливим є акцент на практичному застосуванні отриманих знань та навичок, а також на створенні підтримуючого професійного середовища.

Впровадження подібних програм може стати важливим елементом системи управління персоналом у соціальних службах та сприяти підвищенню якості соціальної роботи в цілому. Однак, для досягнення максимальної ефективності, такі програми мають бути інтегровані в загальну стратегію розвитку організації та підкріплені відповідними організаційними змінами.

Важливо відзначити, що успішна реалізація програми психологічної підтримки для соціальних працівників вимагає системного підходу та залучення різних стейкхолдерів. Ключовим фактором успіху є створення в організації культури, яка цінує психологічне благополуччя співробітників та розглядає інвестиції в їхній професійний розвиток як стратегічний пріоритет.

Також важливо забезпечити безперервність та послідовність у реалізації програми психологічної підтримки. Одноразові або короткострокові інтервенції можуть мати обмежений ефект. Натомість, програма має стати частиною постійної системи професійного розвитку та підтримки соціальних працівників.

Очікуваний ефект від впровадження програми психологічної підтримки для соціальних працівників є багатоаспектним. На індивідуальному рівні передбачається зниження рівня професійного стресу та ризику емоційного вигорання, підвищення адаптивності та стресостійкості фахівців, розвиток особистісних та професійних ресурсів, покращення емоційного стану та загального психологічного благополуччя, підвищення задоволеності роботою та професійної самоефективності, розвиток навичок саморегуляції та ефективного подолання стресових ситуацій.

На організаційному рівні очікується покращення психологічного клімату в колективі, зниження плинності кадрів та збереження цінних фахівців, підвищення якості надання соціальних послуг, зниження кількості професійних помилок та конфліктних ситуацій, формування культури професійного здоров'я та взаємопідтримки, підвищення ефективності командної роботи та міжпрофесійної взаємодії.

У довгостроковій перспективі реалізація таких програм може сприяти підвищенню престижу професії соціального працівника, розвитку культури професійного здоров'я у сфері соціальної роботи, покращенню якості соціальних послуг на системному рівні, зниженню соціально-економічних втрат, пов'язаних з професійним стресом та вигоранням фахівців соціальної сфери.

Важливо також враховувати, що програма психологічної підтримки не є універсальним рішенням всіх проблем професійного стресу та адаптації соціальних працівників. Вона має бути частиною комплексного підходу до покращення умов праці та професійного розвитку фахівців соціальної сфери. Це включає:

- Оптимізацію робочих процесів та зниження бюрократичного навантаження.
- Забезпечення адекватних матеріально-технічних умов праці.

- Впровадження справедливих систем оплати праці та кар'єрного зростання.

- Розвиток професійних спільнот та мереж підтримки.

- Підвищення соціального статусу та престижу професії соціального працівника.

Перспективним напрямком розвитку програм психологічної підтримки для соціальних працівників є інтеграція цифрових технологій. Такий підхід дозволить зробити психологічну підтримку більш доступною та гнучкою, особливо для фахівців, які працюють у віддалених регіонах або мають обмежені можливості для участі в очних програмах.

Також важливим аспектом розвитку програм психологічної підтримки є їх адаптація до специфічних потреб різних категорій соціальних працівників. Наприклад, програми для фахівців, які працюють з особливо вразливими групами клієнтів (жертви насильства, особи з важкими формами інвалідності, термінальні хворі), можуть потребувати більш інтенсивної підтримки та специфічних інтервенцій.

У перспективі, впровадження комплексних програм психологічної підтримки може стати стандартом якості в організаціях соціальної сфери, частиною професійних стандартів та систем акредитації.

Таким чином, розробка та впровадження програм психологічної підтримки для соціальних працівників є комплексним та багатоаспектним завданням, яке вимагає системного підходу, міждисциплінарної співпраці та постійного вдосконалення. Враховуючи критичну важливість професії соціального працівника для суспільного благополуччя, інвестиції в психологічну підтримку цих фахівців можна розглядати як стратегічний напрямок розвитку соціальної сфери, який має потенціал для значного позитивного впливу на якість соціальних послуг та соціальну стабільність в цілому.

3.2. Використання інноваційних методів зниження стресу та покращення адаптації

Результати проведеного емпіричного дослідження переконливо засвідчили необхідність розробки та впровадження дієвих методів профілактики і подолання професійного стресу в середовищі соціальних працівників. Надмірне стресове навантаження не лише погіршує психологічне самопочуття фахівців, а й знижує якість надання соціальних послуг, провокує плинність кадрів, завдає економічних збитків організаціям. Відтак, питання стрес-менеджменту та зміцнення адаптаційного потенціалу персоналу мають розглядатися як пріоритетні напрямки розвитку соціальних служб.

Сучасна наука та практика нагромадили значний арсенал традиційних підходів до управління професійним стресом. Вони охоплюють різноманітні тренінги з розвитку стресостійкості, навчання технікам релаксації, оптимізацію робочого навантаження, створення сприятливого психологічного клімату в колективі тощо, заходи, безумовно, є цінними та потрібними інструментами протидії надмірному стресу на робочому місці. Разом з тим, вони не завжди враховують специфіку професійного контексту соціальної роботи, швидко застарівають в умовах динамічних соціальних змін.

Саме тому видається актуальним доповнити традиційні практики стрес-менеджменту інноваційними методами, які б відповідали викликам сьогодення та потребам соціальних працівників. Під інноваційними методами ми розуміємо апробовані наукою та практикою нестандартні, творчі способи вирішення проблеми професійного стресу та адаптації фахівців, методи ґрунтуються на сучасних досягненнях психологічної науки, враховують особливості ментальності та культури, передбачають активне залучення самих працівників до процесу трансформації робочого середовища.

Одним із перспективних інноваційних підходів до управління професійним стресом соціальних працівників є застосування концепції «психологічного капіталу», концепція, розроблена в межах позитивної психології, постулює

наявність у кожної особистості певного набору психологічних ресурсів, які допомагають долати труднощі, досягати цілей, зберігати оптимізм та наснагу. До складових психологічного капіталу належать самоефективність (віра у власну компетентність), оптимізм (позитивний атрибутивний стиль), надія (наполегливість у досягненні цілей) та життєстійкість (уміння відновлюватись після невдач) [48].

Згідно з емпіричними дослідженнями, розвиток психологічного капіталу сприяє зниженню рівня професійного стресу, покращенню психологічного благополуччя та підвищенню продуктивності працівників [53]. Соціальні працівники з високим рівнем психологічного капіталу демонструють кращу адаптивність до робочих стресорів, швидше відновлюються після емоційно виснажливих ситуацій, зберігають відданість професії. Натомість, фахівці з дефіцитом психологічного капіталу більш схильні до розвитку емоційного вигорання, незадоволеності роботою, психосоматичних проблем [11].

Розробка та впровадження програм розвитку психологічного капіталу соціальних працівників може стати дієвим інноваційним методом профілактики професійного стресу, програми мають охоплювати тренінги з розвитку самоефективності (постановка реалістичних цілей, акцентування успіхів, моделювання бажаної поведінки), оптимізму (ідентифікація позитивних аспектів ситуації, атрибуція невдач зовнішнім і тимчасовим чинникам), надії (розробка альтернативних шляхів досягнення цілей, самомотивація) та резилентності (толерантність до невизначеності, гнучкість мислення, віра у власні сили) [12].

Вони розробили спеціальну програму розвитку психологічного капіталу для персоналу державних агенцій соціальних послуг. Програма передбачала 3-денний очний тренінг з елементами коучингу та наставництва, а також 4-тижневе онлайн-навчання з практичними домашніми завданнями. За результатами квазіекспериментального дослідження, учасники програми продемонстрували статистично значуще зниження рівня професійного стресу,

підвищення задоволеності роботою та організаційної лояльності порівняно з контрольною групою.

Ще одним інноваційним напрямком профілактики професійного стресу в соціальній роботі є культивування «майндфулнес» (усвідомленості) на робочому місці. Майндфулнес -це особливий стан свідомості, який характеризується зосередженістю на теперішньому моменті, безоцінним спостереженням за внутрішніми переживаннями та зовнішніми подіями, прийняттям реальності [16]. Згідно з науковими даними, практика майндфулнес сприяє ефективному управлінню стресом, розвитку емоційного інтелекту, посиленню саморегуляції та емпатії [35].

Соціальним працівникам, які щодня мають справу з людськими проблемами та стражданнями, особливо важливо зберігати неупереджену та співчутливу присутність, не «застрягати» у минулому чи майбутньому, не піддаватися руйнівним емоціям. Розвиток навичок майнфулнес дозволяє фахівцям досягати оптимального балансу між залученістю та самозбереженням, співпереживанням та професійними межами [18].

Цікавим прикладом інтеграції майндфулнес у професійну діяльність соціальних працівників є модель «усвідомленої соціальної роботи» (mindful social work) [35]. Згідно з цією моделлю, розвиток майндфулнес має охоплювати п'ять взаємопов'язаних компонентів:

1. усвідомлене ставлення до себе (самоспівчуття, турбота про власні потреби, здоровий спосіб життя);
2. усвідомлене ставлення до клієнтів (безумовне прийняття, активне слухання, неупереджене розуміння);
3. усвідомлене ставлення до колег (щира комунікація, взаємопідтримка, визнання досягнень інших);
4. усвідомлене ставлення до організації (конструктивний діалог з керівництвом, участь у прийнятті рішень, почуття причетності до спільної місії);

5. усвідомлене ставлення до професії (рефлексія цінностей соціальної роботи, баланс між ідеалами та реаліями, професійний розвиток).

Закладам соціальної сфери доцільно впроваджувати комплексні програми культивування майндфулнес, які б охоплювали тренінги з розвитку усвідомленості, створення в офісах спеціальних місць для медитації та релаксації, проведення коротких щоденних практик концентрації уваги, колективних ритуалів «переключення» між роботою та відпочинком. Systematic Reviews дає обнадійливі результати щодо ефективності таких програм для покращення психічного здоров'я, підвищення продуктивності та задоволеності роботою серед фахівців соціономічних професій.

Перспективним напрямом розробки інноваційних методів профілактики професійного стресу соціальних працівників є також застосування цифрових технологій. Йдеться про використання спеціалізованих мобільних додатків, онлайн-платформ, чат-ботів та інших електронних засобів для моніторингу стресового навантаження, розвитку адаптивних навичок, отримання емоційної підтримки [7].

Наприклад, австралійська онлайн-платформа для підтримки психічного здоров'я соціальних працівників «Чарівний куточок» (The Resilience Box) пропонує користувачам низку зручних функцій: діагностику рівня стресу за допомогою експрес-опитувальників, бібліотеку корисних ресурсів (подкасти, статті, відео з порадами), інтерактивні інструменти для самодопомоги (щоденник вдячності, трекер настрою), чат з досвідченими психологами та групу взаємопідтримки колег. За даними пілотного дослідження, користувачі платформи відзначають зниження стресового навантаження, підвищення впевненості у власних силах та покращення балансу між роботою та особистим життям.

Застосування цифрових інтервенцій для управління професійним стресом в соціальній роботі вимагає ретельного методологічного обґрунтування, дотримання етичних стандартів, забезпечення кібербезпеки та конфіденційності

даних. Важливо, щоб ці технології не підміняли собою живе спілкування та традиційні організаційні заходи підтримки персоналу, а доповнювали та розширювали їхні можливості. Використання цифрових засобів профілактики стресу має узгоджуватися з індивідуальними потребами та вподобаннями соціальних працівників, їхнім рівнем цифрової компетентності [7].

Окремої уваги заслуговують методи корекції професійного стресу соціальних працівників, засновані на взаємодопомозі та партисипації. Багаторічний досвід переконливо доводить цінність залучення самих фахівців до розробки та реалізації програм подолання робочого стресу. Коли працівники стають активними суб'єктами трансформації організаційного середовища, зростає їхня вмотивованість, відповідальність та креативність. Натомість, нав'язування готових рішень «згори» часто наштовхується на опір та саботаж [18].

Перспективною формою колективної протидії професійному стресу в соціальній роботі є технологія рівний-рівному (peer-to-peer), технологія передбачає організацію груп взаємопідтримки, учасники яких мають схожий досвід і проблеми, обмінюються корисною інформацією, разом шукають способи подолання труднощів. Групи рівний-рівному можуть збиратися як в очному форматі (наприклад, щотижневі зустрічі в офісі), так і онлайн (спеціальні чати в месенджерах, форуми, конференції). Завдяки атмосфері довіри, прийняття та емпатії ці групи «знімають» у соціальних працівників почуття самотності, безвиході, провини за професійні невдачі [72].

Цікавим прикладом реалізації підходу рівний-рівному є проєкт «Турбота про доглядальників» (Care for Carers), впроваджений у центрах соціальних служб м. Единбург (Шотландія). Проєкт розпочався з ініціативи кількох досвідчених соціальних працівників, стурбованих високим рівнем емоційного вигорання у своїх колег. Вони пройшли спеціальне навчання і почали проводити для співробітників щомісячні неформальні зустрічі в дружній атмосфері кав'ярні. Під час цих зустрічей учасники діляться професійними

викликами та успіхами, просять порад, разом опановують техніки релаксації та майндфулнес, планують спільне корисне дозвілля. За рік існування проєкту його учасники відзначили зниження рівня стресу, покращення комунікації в колективі та підвищення задоволеності роботою [24].

Отже, застосування інноваційних методів профілактики та корекції професійного стресу в соціальній роботі є багатообіцяючим та перспективним напрямком, методи не заперечують традиційні практики стрес-менеджменту, а розширюють та осучаснюють їхній арсенал. Використання концепції психологічного капіталу, впровадження майндфулнес-програм, застосування цифрових технологій та розвиток ініціатив рівний-рівному мають значний потенціал для зміцнення стресостійкості та адаптаційних ресурсів соціальних працівників. Звісно, ефективність цих інновацій має бути доведена в ході ретельних емпіричних досліджень з урахуванням специфіки локального контексту.

Разом з тим, варто пам'ятати, що управління професійним стресом в соціальній роботі не може обмежуватися лише точковими інтервенціями, спрямованими на окремих працівників чи підрозділи. Для досягнення стійкого ефекту необхідні системні зміни в організаційній культурі та політиці соціальних служб. Ідеться про інтеграцію цінностей турботи про благополуччя персоналу в усі аспекти діяльності організацій — від забезпечення гідних умов праці та конкурентної винагороди до впровадження гнучких графіків та створення можливостей для професійного розвитку [5].

Організації, які дійсно опікуються психологічним здоров'ям своїх працівників, розглядають профілактику професійного стресу не як додаткове навантаження чи загрозу продуктивності, а як невід'ємну складову корпоративної соціальної відповідальності та запоруку сталого розвитку. Вони розуміють, що інвестиції в благополуччя співробітників повертаються сторицею — у вигляді підвищення залученості, мотивації, інноваційності

персоналу, зменшення плинності кадрів, зростання якості послуг та довіри клієнтів [19].

Безумовно, такі глибинні трансформації вимагають значних ресурсів, компетентного лідерства та стратегічного планування, з огляду на масштаби проблеми професійного стресу в соціальній роботі та її руйнівні наслідки, ми просто не маємо іншого вибору. Як влучно зазначив У. Лордж, «або ми знайдемо шлях, або побудуємо його самі» [47, с. 112].

Підсумовуючи, наголосимо на тому, що впровадження інноваційних методів профілактики та подолання професійного стресу в соціальній роботі є викликом та відповідальністю для всіх причетних — соціальних працівників, менеджерів соціальних служб, фахівців з психічного здоров'я, науковців, політиків. Лише скоординовані та послідовні зусилля на індивідуальному, організаційному та суспільному рівнях дадуть змогу досягти відчутного прогресу в цьому напрямку.

Тож усі інноваційні методи запобігання професійному стресу та підвищення адаптивності соціальних працівників мають розглядатися в більш широкому контексті розбудови культури організаційної турботи (organizational care culture), культура передбачає не лише дискретні «акти доброї волі» з боку менеджменту, а й послідовну інтеграцію принципів співчуття, поваги та підтримки в усі аспекти діяльності соціальних служб [24].

В основі культури організаційної турботи лежить визнання фундаментальної цінності та гідності соціальних працівників як особистостей і професіоналів, що означає ставлення до них не як до безликих «гвинтиків» у бюрократичній машині, а як до повноправних суб'єктів трудових відносин, носіїв унікального досвіду та компетенцій. Організації, що сповідують таку культуру, заохочують автентичність, ініціативність та творчість співробітників, залучають їх до процесів прийняття рішень, забезпечують необхідними ресурсами для якісного виконання роботи [47].

Культура турботи проявляється в регулярному та чуйному спілкуванні менеджерів зі співробітниками, врахуванні їхніх потреб та побажань, заохоченні висловлювати свою думку та критику. У центрі уваги керівництва перебуває не лише продуктивність, а й особисте та професійне благополуччя працівників. Великі та малі досягнення колег відзначаються публічно, невдачі та помилки сприймаються як можливості для навчання, а не привід для покарання. Панує атмосфера психологічної безпеки, довіри та взаємопідтримки [20].

Невід'ємною складовою культури турботи є також повага до здорових меж між роботою та особистим життям соціальних працівників. Організації підтримують гнучкі форми зайнятості, відпустки для відновлення сил, неробочий час для спілкування з родиною та хобі. Будь-які прояви трудового примусу, примусу працювати понаднормово чи нехтувати власним здоров'ям засуджуються та обмежуються [24].

Впровадження інноваційних методів профілактики професійного стресу в соціальній роботі передбачає зміну традиційних патерналістських установок щодо благополуччя персоналу. Замість того, аби сприймати турботу про співробітників як прояв добродійності чи необов'язкову опцію, організації визнають її своїм етичним та стратегічним пріоритетом. Вони проактивно вибудовують цілісну та науково обґрунтовану систему стрес-менеджменту та зміцнення адаптаційного потенціалу працівників [59].

Культивування культури турботи вимагає також зрушень у професійній підготовці та перепідготовці соціальних працівників. Формування готовності опановувати професійний стрес має стати наскрізною ниткою освітніх програм — від бакалаврату до підвищення кваліфікації. Зміст навчальних дисциплін та практик повинен охоплювати не лише теоретичні моделі психологічного благополуччя фахівців, а й конкретні поведінкові техніки самопомоги та колегіальної підтримки. Доречними будуть тренінги з розвитку асертивності, емоційного інтелекту, резилентності, партисипативного лідерства тощо [18].

Звісно, всі вищеописані трансформації не відбудуться в одну мить. Вони потребуватимуть багато часу, ресурсів та колективних зусиль. На цьому шляху неминучі непорозуміння, конфлікти, розчарування та відступи. Але, як наголошував Р. Шарма, «зміни — це двері, які можна відчинити тільки зсередини» [9].

Ніхто, крім нас самих, не збудує омріяного майбутнього для професії соціального працівника — майбутнього, в якому фахівці не просто виживають, а процвітають, реалізують свій потенціал та з натхненням виконують свою благородну місію. І ключем до цього майбутнього є саме інноваційні методи профілактики та подолання професійного стресу в контексті розвитку культури організаційної турботи.

Маємо надію, що проведене дослідження стане ще одним важливим кроком до втілення цього багатообіцяючого бачення. Перефразовуючи Конфуція, можна сказати, що шлях у тисячу миль починається з першого кроку [39]. І цим першим кроком є усвідомлення та визнання проблеми професійного стресу соціальних працівників як першочергового пріоритету для науки, практики та політики у цій царині.

3.3. Впровадження заходів для покращення умов праці соціальних працівників

Результати теоретичного аналізу та емпіричного дослідження переконливо засвідчили, що проблема професійного стресу соціальних працівників є комплексною та багаторівневою. Її вирішення потребує не лише застосування інноваційних методів індивідуальної та групової роботи з персоналом, а й системних змін в організації праці та управлінні соціальними службами. Адже, як слушно зауважує відомий дослідник професійного здоров'я Дж. Квік, «культура організаційної турботи починається з турботи про культуру організації» [32].

Іншими словами, щоб ефективно запобігати та долати професійний стрес, необхідно створювати такі умови праці, які б сприяли благополуччю, залученості та продуктивності соціальних працівників. Ідеться про цілеспрямоване проєктування «здорового» робочого середовища, що відповідає не лише формальним нормам охорони праці, а й суб'єктивним потребам та цінностям фахівців, середовище має забезпечувати оптимальний баланс між професійними вимогами та ресурсами, стимулювати постійний розвиток та самореалізацію співробітників, підтримувати їхнє фізичне, психічне та соціальне благополуччя [12].

Звісно, покращення умов праці соціальних працівників є амбітним та довготривалим процесом, що вимагає значних інвестицій часу, коштів та експертизи. Утім, як показує світовий досвід, ці інвестиції виправдовують себе сторицею — у вигляді підвищення якості соціальних послуг, зменшення плинності кадрів, зростання довіри та авторитету соціальних служб у суспільстві. Тож розглянемо основні напрямки та конкретні заходи для оздоровлення виробничого середовища в галузі соціальної роботи.

Першим напрямком є забезпечення належного рівня матеріально-технічного та інфраструктурного забезпечення соціальних служб. Ідеться про створення комфортних, ергономічних та естетично привабливих робочих місць для соціальних працівників, оснащення їх сучасною комп'ютерною технікою, меблями, канцелярським приладдям. Важливо, щоб дизайн та облаштування офісних приміщень враховували специфіку професійної діяльності та індивідуальні потреби фахівців — зони для індивідуальної та командної роботи, місця для релаксації та неформального спілкування, окремі кабінети для консультування клієнтів тощо [7].

Окрему увагу слід приділити забезпеченню соціальних працівників якісними та надійними транспортними засобами, засобами мобільного зв'язку та персональної безпеки, що особливо актуально для фахівців, які часто виїжджають у віддалені райони для роботи з клієнтами, перебувають у зонах

підвищеного ризику. В ідеалі кожен соціальний працівник повинен мати доступ до службового автомобіля, смартфона з безлімітним тарифом, тривожної кнопки та інших технічних засобів, що гарантують його фізичну захищеність та постійний зв'язок з колегами [33].

Надзвичайно важливим аспектом покращення умов праці в соціальній роботі є забезпечення гідної та конкурентної оплати праці фахівців. На жаль, сьогодні престижність цієї професії у суспільстві не відповідає її реальній значущості та складності. Більшість соціальних працівників отримують мінімальну зарплатню, яка ледве покриває їхні базові потреби. Така ситуація не лише демотивує фахівців, а й підриває їхнє почуття власної гідності та професійної самоповаги [19].

Вирішення цієї проблеми можливе лише за умови перегляду системи оплати праці в галузі на державному рівні. Необхідно розробити та впровадити галузеві стандарти мінімальної заробітної плати соціальних працівників з урахуванням рівня їхньої кваліфікації, стажу роботи, інтенсивності та складності праці, стандарти мають переглядатися щороку з урахуванням інфляції та динаміки середньої зарплати в країні. Окрім базового окладу, варто передбачити систему надбавок, доплат та премій за особливі досягнення, інноваційність, роботу в шкідливих чи небезпечних умовах тощо [24].

Поряд із гідною оплатою праці, соціальні працівники потребують належного соціального захисту та підтримки. Ідеться про забезпечення повного пакету соціальних гарантій — оплачуваних відпусток, лікарняних, соціального страхування, пенсійного забезпечення тощо. Особливо актуальним є питання медичного страхування фахівців соціальної роботи, зважаючи на високі ризики професійних захворювань та травматизму. Важливо, аби такі страховки покривали не лише базові медичні послуги, а й спеціалізовану психотерапевтичну, психіатричну та реабілітаційну допомогу [2].

Другий напрямок вдосконалення умов праці соціальних працівників стосується оптимізації трудового навантаження та режиму роботи. Як

засвідчило наше дослідження, надмірний обсяг роботи, ненормований графік та брак часу для відновлення є одними з головних організаційних чинників професійного стресу. Для подолання цих проблем необхідно запровадити цілу низку системних заходів.

Насамперед, ідеться про раціональний розподіл функціональних обов'язків між соціальними працівниками з урахуванням їхніх компетенцій, досвіду та індивідуальних особливостей. Жоден фахівець не повинен бути перевантажений завданнями, що виходять за межі його професійних можливостей чи суперечать етичним принципам. Натомість, слід прагнути забезпечити оптимальне співвідношення між викликами та ресурсами в роботі, підтримувати почуття «потoku» (flow) та задоволеності від праці [18].

Досягненню цієї мети сприятиме активне впровадження в соціальних службах технологій тайм-менеджменту та самоорганізації. Ідеться про навчання працівників ефективним методам планування часу, визначення пріоритетів, боротьби з відволіканнями та прокрастинацією. Не менш важливо розвивати в колективах культуру взаємодопомоги та делегування повноважень, аби запобігати надмірній концентрації обов'язків на окремих співробітниках. Дуже корисними можуть бути також регулярні тренінги з управління емоціями, профілактики перфекціонізму та трудоголізму [18].

Для запобігання перевантаженню соціальних працівників критично важливо дотримуватися нормативів їхньої праці, передбачених законодавством та галузевими стандартами. Ідеться, передусім, про чітке обмеження тривалості робочого дня та тижня, недопущення систематичних понаднормових годин. У випадку крайньої виробничої потреби залучення фахівців до роботи у вихідні, святкові дні чи поза встановленим графіком має належно компенсуватися додатковим часом відпочинку або матеріальною винагородою. Окремої уваги потребує контроль за обсягом документообігу, бюрократичних процедур, які забирають левову частину робочого часу [7].

Надзвичайно важливим кроком до нормалізації трудового навантаження соціальних працівників є впровадження гнучких, індивідуалізованих форм зайнятості. Ідеться про можливість дистанційної роботи, гнучкого графіку, скороченого робочого дня, додаткових відпусток для відновлення тощо. Такі форми організації праці дають змогу краще узгодити професійну діяльність із сімейними обов'язками та особистими потребами фахівців, зменшити непродуктивні витрати часу на переїзди до місця роботи. Безумовно, їхнє застосування має бути добровільним і не призводити до ущемлення трудових прав чи зниження рівня соціальних гарантій [29].

Третім магістральним напрямком покращення умов праці соціальних працівників є розбудова системи професійної підтримки та супервізії. Фахівці, що щодня стикаються з людськими стражданнями і кризами, самі потребують кваліфікованої психологічної допомоги для профілактики емоційного вигорання та опрацювання травматичного досвіду.

Для виправлення цієї ситуації необхідні негайні дії на рівні галузевої політики та практики. Зокрема, слід законодавчо закріпити право (а подекуди і обов'язок) соціальних працівників на супервізійну підтримку, передбачити механізми її фінансування та кадрового забезпечення. В ідеалі кожна соціальна служба повинна мати у своєму штаті сертифікованого супервізора або залучати його на договірних засадах. Супервізійні сесії мають проводитися регулярно (бажано щотижня), охоплювати як індивідуальні, так і групові формати роботи [32].

Поряд із класичною супервізією, варто розвивати альтернативні форми колегіальної підтримки — інтервізію, менторство, коучинг, групи взаємодопомоги, технології дозволяють фахівцям обмінюватися досвідом, спільно шукати рішення складних ситуацій, обговорювати етичні дилеми без острахів та засуджень. Організація таких неформальних професійних спільнот має всіляко вітатися та заохочуватися керівництвом соціальних служб.

В умовах обмежених фінансових та кадрових ресурсів певну частину функцій супервізії можуть взяти на себе інноваційні цифрові технології. Ідеться про застосування онлайн-платформ, мобільних додатків, чат-ботів та інших електронних інструментів психологічної самодопомоги та взаємопідтримки фахівців. Такі технології суттєво розширюють доступність професійної підтримки, особливо для працівників у віддалених районах. Звісно, вони не можуть повністю замінити «живе» спілкування, проте є цінним доповненням до нього [45].

Ключовим елементом ефективної системи професійної підтримки соціальних працівників є також якісна базова та післядипломна підготовка супервізорів. На жаль, сьогодні в Україні бракує системних освітніх програм у цій галузі, а наявні курси та тренінги мають переважно комерційний характер. Необхідно на державному рівні розробити професійний стандарт супервізора із соціальної роботи, запровадити обов'язкову сертифікацію за цим фахом. Водночас, слід розвивати мережу університетських магістерських програм із супервізії, інтегрувати відповідні курси в навчальні плани бакалаврату та післядипломної освіти соціальних працівників [37].

Четвертий напрямок удосконалення умов праці в соціальній роботі охоплює розвиток інклюзивної та підтримуючої організаційної культури. Ідеться про цілеспрямоване культивування в соціальних службах цінностей поваги до різноманіття, відкритості, довіри, співпраці та взаємодопомоги. Така культура є запорукою психологічної безпеки та комфорту фахівців, їхньої готовності висловлювати власну думку, ділитися ідеями та брати на себе відповідальність [24].

Розбудова інклюзивного організаційного середовища вимагає зрушень у багатьох аспектах діяльності соціальних служб. Передусім, ідеться про недискримінаційну політику найму та кар'єрного зростання, яка надає рівні можливості для співробітників незалежно від віку, статі, етнічного походження, сексуальної орієнтації, інвалідності тощо. Керівництво організацій має на

власному прикладі демонструвати толерантність та повагу до різноманіття, не допускати будь-яких проявів упередженості, утисків чи мікроагресії [21].

Водночас, інклюзивна культура передбачає активне залучення соціальних працівників до процесів прийняття рішень, що стосуються їхньої професійної діяльності та добробуту. Фахівці повинні мати можливість вільно висловлювати свої думки та пропозиції, брати участь в обговоренні стратегічних і тактичних планів організації, відчувати свою причетність до спільної справи. Керівникам варто розвивати власні навички активного слухання, емпатії, фасилітації дискусій, аби створити атмосферу довіри та співпраці в колективі [18].

Дуже важливо підтримувати ініціативи співробітників щодо покращення умов праці, стимулювати їхню проактивність та креативність. Для цього можна запровадити спеціальні програми подання та розгляду раціоналізаторських пропозицій, публічного визнання інноваційних досягнень, матеріального та морального заохочення агентів позитивних змін. Окрім формальних процедур, варто розвивати культуру невимушеного обміну ідеями між колегами, толерантності до можливих помилок і невдач [17].

Значний потенціал для формування інклюзивної організаційної культури мають різноманітні тимбілдингові активності, спільні свята та ритуали. Вони зміцнюють почуття ідентичності та згуртованості колективу, дозволяють співробітникам краще пізнати одне одного поза робочими ролями. Важливо, аби такі заходи були регулярними, добровільними та враховували інтереси й побажання всіх учасників. Не менш корисними можуть бути спільні волонтерські та благодійні проєкти, що відображають цінності та місію соціальної роботи [16].

П'ятим напрямком оздоровлення умов праці соціальних працівників є надання пріоритету їхньому професійному розвитку та самореалізації. Для багатьох фахівців рутинність і монотонність трудових обов'язків, відсутність

перспектив професійного вдосконалення є навіть більш стресогенними, ніж високе робоче навантаження.

Аби запобігти професійній стагнації та емоційному вигоранню, критично важливо забезпечити соціальним працівникам доступ до якісних освітніх програм та тренінгів. Ідеться не лише про формальне підвищення кваліфікації раз на п'ять років, а й про постійне неформальне та інформальне навчання. Організації мають виділяти спеціальні бюджети для оплати участі співробітників у конференціях, семінарах, онлайн-курсах за профілем їхньої діяльності. Корисною практикою є запрошення зовнішніх експертів для проведення майстер-класів чи воркшопів з актуальних проблем соціальної роботи безпосередньо на базі служб [34].

Окрім традиційних форм навчання, варто розвивати культуру самоосвіти та саморозвитку фахівців. Для цього в організаціях доцільно створювати бібліотеки професійної літератури, забезпечувати працівникам доступ до наукових баз даних та електронних ресурсів. Дуже корисним інструментом інтелектуального збагачення співробітників є також організація літературних клубів, груп спільного обговорення цікавих статей і книжок. Почуття «втягнутості» в сучасний дискурс соціальної роботи наснажує фахівців, розширює їхній світогляд, спонукає до творчості та інновацій [5].

Безумовно, професійне зростання соціальних працівників має підкріплюватися реальними кар'єрними перспективами. В організаціях потрібно розробити чіткі та прозорі правила посадового просування, що базуються на принципах меритократії та врахування індивідуальних компетенцій. Кожен співробітник повинен мати змогу ознайомитися з вимогами та критеріями зайняття тієї чи іншої посади, реалістично оцінити свої шанси, отримати консультацію щодо подальшого розвитку. Кар'єрне зростання має супроводжуватися відповідним підвищенням зарплати та розширенням соціального пакету [7].

Не менш важливо надавати соціальним працівникам можливості для горизонтальної ротації та збагачення праці. Тривале перебування на одній посаді, виконання однотипних завдань неминуче призводить до стресу та вигорання. Керівникам варто регулярно переглядати функціональні обов'язки підлеглих, розширювати чи звужувати зону їхньої відповідальності залежно від поточних компетенцій та мотивації. Участь у міждисциплінарних та міжвідомчих проєктах, коротко-та довготермінові відрядження в партнерські організації суттєво урізноманітнюють роботу фахівців, відкривають нові горизонти для професійної самореалізації.

Підсумовуючи, зазначимо, що покращення умов праці соціальних працівників є комплексним та багаторівневим процесом, що охоплює матеріально-технічні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та освітні аспекти, процес вимагає системних змін у культурі та політиці соціальної роботи, переосмислення традиційних підходів до забезпечення добробуту фахівців. На зміну ідеології «виживання» та «жертвності» має прийти філософія «процвітання» та «самореалізації», в центрі якої — визнання цінності та гідності кожного соціального працівника.

Висновки до розділу 3

1. Розроблено та обґрунтовано програму психологічної підтримки, спрямовану на оптимізацію соціально-психологічної адаптації соціальних працівників. Визначено структуру та зміст програми, що включає діагностичний, просвітницький, тренінговий та підтримувальний блоки.
2. Запропоновано методи та засоби реалізації програми психологічної підтримки соціальних працівників, які базуються на принципах когнітивно-поведінкового, раціонально-емотивного підходів, використанні технік психодрами, арт-терапії, методів саморегуляції та активізації особистісних ресурсів.
3. Окреслено очікувані результати впровадження програми психологічної підтримки, що передбачають зростання адаптивного потенціалу

соціальних працівників, зменшення негативного впливу професійного стресу, оптимізацію копінг-стратегій, покращення суб'єктивного благополуччя та професійної ефективності фахівців. Визначено перспективи доповнення програми організаційними інтервенціями, спрямованими на створення сприятливих умов праці

ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано теоретичні підходи до розуміння сутності та механізмів соціально-психологічної адаптації особистості. Встановлено, що соціально-психологічна адаптація є складним, багатовимірним процесом, який забезпечує пристосування індивіда до мінливих умов соціального середовища. У широкому розумінні вона розглядається як процес встановлення оптимальної відповідності між потребами особистості та вимогами соціуму. У вузькому сенсі — як входження людини в нову для неї соціальну групу, засвоєння групових норм та цінностей. Ефективність соціально-психологічної адаптації залежить від комплексу соціальних, психологічних та індивідуально-особистісних факторів. Основними теоретичними підходами до розуміння цього феномену є психодинамічний, когнітивно-біхевіористичний, інтеракціоністський та гуманістичний. У сучасних дослідженнях акцентується на активності та суб'єктності особистості в адаптаційному процесі, її здатності не лише пристосовуватися до соціальних умов, а й активно їх трансформувати. Визначено, що успішність адаптації залежить від індивідуального адаптаційного потенціалу — сукупності психологічних властивостей, які забезпечують ефективну взаємодію людини з соціальним оточенням. Деадаптація розглядається як порушення процесу активного пристосування індивіда до умов соціального середовища, що виникає внаслідок невідповідності його психологічних можливостей вимогам ситуації. Важливим аспектом соціально-психологічної адаптації в сучасних умовах є міжкультурна адаптація, пов'язана з інтеграцією індивіда в нове культурне середовище.

Таким чином, соціально-психологічна адаптація є фундаментальною умовою ефективної життєдіяльності особистості, що забезпечує її включення в систему соціальних відносин та самореалізацію в провідних сферах буття.

2. Розкрито специфіку професійного стресу в соціальній роботі та його вплив на адаптаційні процеси фахівців. Визначено, що професійна діяльність соціальних працівників характеризується високою емоційною напруженістю, необхідністю швидко реагувати на мінливі соціальні обставини та приймати відповідальні рішення в умовах дефіциту ресурсів. До основних стресогенних факторів соціальної роботи належать емоційна насиченість взаємодії з клієнтами, відсутність швидких та очевидних результатів діяльності, високий рівень відповідальності, рольовий конфлікт, недостатність організаційної підтримки. Хронічний вплив цих стресорів може викликати в соціальних працівників комплекс негативних станів — тривогу, фрустрацію, емоційне виснаження, деперсоналізацію, психосоматичні розлади. Наслідками професійного стресу є зниження продуктивності, погіршення стосунків з колегами та клієнтами, відчуття професійної неефективності, психологічні кризи, емоційне вигорання. Встановлено, що розвиток професійного стресу суттєво ускладнює соціально-психологічну адаптацію соціальних працівників, обмежує їх здатність гнучко реагувати на робочі завдання та підтримувати якісні професійні контакти. Водночас, успішна адаптація до вимог соціальної роботи передбачає формування у фахівців специфічних особистісних якостей — емпатійності, стресостійкості, самоефективності, оптимізму, а також оволодіння конструктивними стратегіями подолання професійного стресу. Важлива роль у профілактиці професійного стресу та оптимізації адаптаційних процесів належить самій організації, яка має створювати сприятливі умови для роботи, надавати працівникам необхідну професійну підтримку, сприяти їх особистісному та професійному зростанню. Таким чином, ефективне управління професійним стресом та цілеспрямоване формування адаптивних

ресурсів особистості є важливими напрямками забезпечення психологічного благополуччя фахівців соціальної сфери.

3. Визначено методологічні засади та розроблено програму емпіричного дослідження соціально-психологічної адаптації соціальних працівників. В основу дослідження покладено припущення про те, що рівень професійного стресу соціальних працівників пов'язаний з особливостями їхньої соціально-психологічної адаптації та опосередковується індивідуальними стратегіями опанування стресових ситуацій. Для перевірки цієї гіпотези розроблено програму емпіричного дослідження, яка передбачає застосування комплексу діагностичних методик. Для оцінки рівня професійного стресу обрано тест «Професійний стрес» Т. Азарних та І. Тиртишнікова, що дозволяє виявити загальний індекс стресу та його основні чинники. Діагностика соціально-психологічної адаптації здійснюється за допомогою однойменної методики К. Роджерса та Р. Даймонд, яка вимірює інтегральні показники адаптації, самоприйняття, прийняття інших, емоційного комфорту, інтернальності та прагнення до домінування. Для аналізу копінг-стратегій соціальних працівників застосовується копінг-тест Р. Лазаруса, що дозволяє визначити домінуючі способи подолання стресу. Програма дослідження також включає напівструктуроване інтерв'ю для виявлення суб'єктивного сприйняття професійних стресорів та особистісних ресурсів протидії стресу. Вибірку дослідження склали 200 соціальних працівників з різних регіонів України, що представляють державний та недержавний сектори надання соціальних послуг. Математико-статистична обробка даних здійснювалася з використанням кореляційного та регресійного аналізу. Для обробки якісних даних застосовувався контент-аналіз. Очікується, що результати дослідження дозволять емпірично перевірити зв'язок між рівнем професійного стресу, параметрами соціально-психологічної адаптації та перевагами соціальних працівників у виборі копінг-стратегій. Передбачається, що отримані дані стануть основою для розробки програми психологічного супроводу фахівців

соціальної сфери, спрямованої на профілактику професійного стресу та оптимізацію їхньої соціально-психологічної адаптації.

4. Емпірично досліджено особливості соціально-психологічної адаптації соціальних працівників та її взаємозв'язок з рівнем професійного стресу. Встановлено, що переважна більшість фахівців демонструють середній рівень адаптованості до професійних вимог. Найбільш розвиненими компонентами адаптаційного потенціалу є інтернальність, самоприйняття та прийняття інших. Водночас, значна частина соціальних працівників відчують брак емоційного комфорту та мають ознаки емоційної нестабільності, що свідчить про напруженість адаптаційних ресурсів. Підтверджено припущення про негативний вплив професійного стресу на соціально-психологічну адаптацію фахівців. Виявлено статистично значущі обернені кореляції між загальним індексом стресу та показниками адаптивності, самоприйняття й емоційного комфорту. Тобто, з підвищенням рівня професійного стресу погіршуються самопочуття та адаптаційні спроможності соціальних працівників. Основними організаційно-професійними чинниками стресу є робоче перевантаження, брак автономії та соціальної підтримки, рольова невизначеність. На індивідуально-психологічному рівні дезадаптивний вплив мають такі особистісні риси, як емоційна лабільність, фрустраційна інтолерантність та соціальна інтроверсія. Разом з тим, виявлено особистісні предиктори успішної адаптації до професійного стресу, серед яких — розвинена децентрація, афіліативність, здатність до рефлексії та саморегуляції. Показано, що фахівці з більшим професійним досвідом демонструють вищу стресостійкість та адаптивність, що свідчить про формування специфічного особистісного профілю в процесі професіоналізації. За результатами якісного аналізу виявлено типові поведінкові патерни соціальних працівників у стресових ситуаціях, що відображають різні рівні адаптації, — від активного перетворення проблемних обставин (конструктивна адаптація) до пасивного пристосування або уникання труднощів (деадаптація). Таким чином, отримані

результати емпірично підтверджують взаємозв'язок соціально-психологічної адаптації соціальних працівників з переживанням ними професійного стресу та вказують на необхідність розвитку адаптивного потенціалу фахівців як умови їхнього професійного благополуччя.

5. Вивчено роль копінг-стратегій та організаційної підтримки у процесі адаптації соціальних працівників до професійного стресу. За результатами копінг-тесту Р. Лазаруса встановлено, що в репертуарі стрес-долаючої поведінки фахівців представлені різноманітні копінг-стратегії. Найбільш вираженими є стратегії планування вирішення проблеми, пошуку соціальної підтримки, позитивної переоцінки та самоконтролю, копінги орієнтовані на активне перетворення стресової ситуації та свідчать про адаптивний потенціал досліджуваних. Водночас, частина соціальних працівників вдаються до неадаптивних стратегій уникнення, дистанціювання та конфронтації, що посилює дистрес та ускладнює вирішення проблем. Кореляційний аналіз виявив значущі взаємозв'язки між копінг-стратегіями та параметрами соціально-психологічної адаптації. Адаптивні копінги позитивно пов'язані з показниками адаптованості та емоційного комфорту, тоді як дезадаптивні стратегії прямо корелюють з емоційним дискомфортом та неприйняттям себе. Регресійний аналіз підтвердив модеруючий ефект копінг-стратегій на взаємозв'язок професійного стресу та адаптації. Виявлено, що адаптивні копінги пом'якшують негативний вплив стресу, виступають буфером на шляху розвитку дезадаптації. Навпаки, систематичне застосування неадаптивних копінгів підсилює дезадаптивні ефекти стресу, зокрема емоційне виснаження та деперсоналізацію. Якісний аналіз наративів соціальних працівників щодо досвіду переживання та опанування професійних стресів дозволив виявити специфічні варіанти когнітивного оцінювання стресових ситуацій (як загрозливих, як таких, що можна контролювати та як таких, що містять потенціал для особистісного зростання), а також типові патерни копінг-поведінки — від захисного реагування до активно-перетворювального та

превентивного копіngu. Крім дослідження копіng-стратегій, проаналізовано роль організаційної підтримки в процесі адаптації соціальних працівників до професійного стресу. Емпірично доведено, що висока організаційна підтримка (у вигляді чіткості рольових приписів, справедливості оцінки трудового внеску, сприятливого соціально-психологічного клімату, доступності ресурсів для виконання роботи) виступає важливим протективним фактором в умовах професійного стресу, забезпечує більш успішну адаптацію фахівців. Брак такої підтримки, навпаки, поглиблює дезадаптивні ефекти стресу та призводить до швидкого виснаження особистісних адаптаційних ресурсів. Таким чином, за результатами дослідження підтверджено роль адаптивних копіng-стратегій та організаційної підтримки як важливих детермінант адаптаційного процесу соціальних працівників до умов та вимог професійної діяльності.

6. Розроблено та обґрунтовано програму психологічної підтримки, спрямовану на оптимізацію соціально-психологічної адаптації соціальних працівників. Програма базується на результатах теоретичного аналізу проблеми та емпіричного дослідження особливостей адаптації фахівців до професійного стресу. Основною метою програми є розвиток адаптаційних ресурсів соціальних працівників, опанування ними ефективних стратегій подолання професійного стресу та забезпечення їхнього психологічного благополуччя. Структурно програма складається з чотирьох блоків — діагностичного, просвітницького, тренінгового та підтримувального, що забезпечує комплексний вплив на когнітивний, афективний та поведінковий компоненти адаптації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Батуріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів. Актуальні питання гуманітарних наук. Педагогіка. Вип. 15. 2016. С. 265-270.
2. Березовська Л.І. Психодіагностика та корекція внутрішньоособистісних конфліктів як умова подолання професійного вигорання у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.10 «Організаційна психологія, економічна психологія». Київ, 2013. 19 с. .
3. Бещук-Венгерська Н. В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів : методичний посібник. Вінниця: ММК, 2015. 110 с.
4. Блажівський М. І. Поняття адаптації у сучасній науковій літературі. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна, 2014. (1), С. 234-242.
5. Богданов С., Залеська О. Психосоціальна підтримка в кризовій ситуації: методичний посібник для педагогів. Київ: Пульсари, 2018. -76 с.
6. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М., Москальова А. С. та ін. 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.
7. Боярчук О.Д. Біохімія стресу: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 177 с.
8. Варгата О. В., Кулешова О. В., Міхеєва Л. В. Психологічні чинники професійного вигорання педагогів. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2021. № 75. Т. 1. С. 68-71.
9. Гінгіна О.Д. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання». Семінар-тренінг для педагогічних працівників. ЗОШ І-ІІІ ступеня с. Новий Двір, 2012. 30с.

10. Гуменюк О. Є. Психологія Я-концепції : навчальний посібник. Тернопіль : Економічна думка, 2004. -310 с. 3. Мілютіна К. Самодопомога: Практикум для психолога. Київ: Шкільний світ, 2007. -128 с.
11. Зливков В., Лукомська С., Федан О. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка, 2016. С. 4-8.
12. Казібекова В. Психологічні ресурси особистості у кризових ситуаціях. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 22-23 лютого 2018 р. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2018. С. 48-49.
13. Кокун О.М., Лозінська Н.С., Пішко І.О., за ред. В. М. Мороза. Практикум з формування стресостійкості військовослужбовців до раптових змін бойової обстановки: методичний посібник. Київ : НДЦ ГП ЗС України, 2020. -70 с.
14. Кононова М.М., Кучма Т.В. Сутність стресу як психологічної категорії. Молодий вчений. 2021. С. 28-33.
15. Корольчук М., Науменко Н. Аналіз чинників негативних психічних станів особистості до і під час війни (за результатами анкетування). Вісник Національного університету оборони України. 2023. № 3 (73). С. 83-90.
16. Кризова психологія : навчальний посібник / за заг. ред. О. Тімченка. Харків : НУДЗУ, 2010. 401 с.
17. Кузікова С.Б., Зливков В.Л., Лукомська С.О. Вікові особливості переживання травм війни: інтегративний підхід. Вісник Харківського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2022. № 2. С. 64-70. URL: <http://pj.journal.kspu.edu/index.php/pj/article/view/1272>.
18. Кузнєцова О. Спрямованість адаптивності як ресурс подолання життєвої кризи. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 22-23 лютого 2018 р. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2018. С. 61-63.
19. Лисенко М.І. Семко І.В. Психологія: навч. посіб. Київ. 2010.

- 20.Лящ О. П., Яцюк М. В. Теоретична модель професійного вигорання педагогів закладу інтернатного типу. Габітус. Соціальна психологія. Юридична психологія. Вип. 20, 2020. С. 245-250.
- 21.Макарова О.П., Червоний П.Д. Сутність стресу та його вплив на організм людини в екстремальних умовах. Габітус. Науковий журнал з соціології та психології. 2023. Вип. 46. С. 222-226.
- 22.Максименко С.Д. Психологічні особливості життєвих перспектив у студентів з інвалідністю. Проблеми загальної та педагогічної психології : 36. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К., 2007. Т. IX, част. 3. 352-357 с.
- 23.Назарець Л.М. Особливості взаємодії у конфліктах та конструктивні прийоми їх подолання. Психологія: реальність і перспективи. 2017. Вип. 8. 197-202 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prp_2017_-8_46.
- 24.Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. -324 с.
- 25.Наугольник Л.Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
- 26.Наугольник Л.Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ. 2015. 324 с.
- 27.Національна програма психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ofis-pershoyi-ledi-moz-ta-partneri-zapuskayutnacionalnu-programu-psihichnogo-zdorovya-tapsihosocialnoyi-pidtrimki>.
- 28.Орищин Л. С. Стрес професійної сфери та захисні стратегії сучасної молоді. Науковий вісник Львів. держ. унів-тету внутрішніх справ. серія психологічна. 2013. Вип. 1. С. 233-243. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2013_1_27.

29. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Максименка, С. Кузікової, В. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2017. 540 с.
30. Панок В., Титаренко Т. та ін. Основи практичної психології: підручник. Київ, 2001. -536 с
31. Пасько О.М., Прудка Л.М. Саморегуляція психічного стану поліцейського під час стресу в умовах воєнного стану: Довідник. Одеса: ОДУВС, 2022. 47 с.
32. Пасько О.М., Прудка Л.М. Стрес у роботі поліцейського в умовах воєнного стану: Довідник. Одеса: ОДУВС, 2022. 77 с.
33. Предко В.В., Сомова О.О. Вплив війни на зміну рівня стресу та стратегій збереження життєстійкості українців. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І.Вернадського. Серія «Психологія». 2022. Т. 33 (72). № 4. С. 89-98. URL: <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2022.4/16>.
34. Родіна Н.В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: автореф. дис... д-ра психол. наук. Київ, 2012. 40 с. URL: <http://dspace.onu.edu.ua:8080/handle/123456789/10689>.
35. Сіпко Л. О. Подолання бойового стресу та його психологічних наслідків. Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Психологічні науки. 2015. № 2. 129-134 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdups_2015_2_24.
36. Тептюк Ю.В. Психологічні умови розвитку стресостійкості особистості у дорослому віці. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. 2018. Вип. 1. 44-47 с.
37. Ткачишина О. Кризові ситуації: адаптаційні ресурси особистості та соціальні стереотипи. Теорія і практика сучасної психології: збірник наукових праць. Запоріжжя, 2020. № 1. Т. 3. С. 116-120.

38. Туриніна О. Л. Психологія травмуючих ситуацій : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2017. 160 с.
39. Фучеджі В.Д., Плетенець О.М. Стрес як психофізіологічний аспект, що впливає на водіїв транспортних засобів. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 5. С. 118-122.
40. Циганчук Т. В. Психологія стресу : навч. посіб. Київ, 2016. 216с
41. Чумаченко О.Ю., Редька О.Г. Спорт та стрес: монографія. Миколаїв: МНУ, 2019. 210 с.
42. Berufliche Gratifikationskrisen, Verausgabungsneigung und Burnout bei ukrainischen Anästhesisten und Intensivmediziner während der SARS-CoV-2-Pandemie. I. Böckelmann et al. Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie. 2023. Vol. 73. P. 64-74. <https://doi.org/10.1007/s40664-022-00492-8>.
43. Botiakova V. V. Prevalence of burnout syndrome in healthcare workers in north and south america, and asia from 2018 TO 2022. Art of Medicine. 2023. Vol. 2 (26). P. 205-213. <https://doi.org/10.21802/artm.2023.2.26.205>.
44. De Hert S. Burnout in Healthcare Workers: Prevalence, Impact and Preventative Strategies. Local and Regional Anesthesia. 2020. Vol. 13. P. 171-183. <https://doi.org/10.2147/lra.s240564>.
45. Identifying and preventing burnout in young oncologists, an overwhelming challenge in the COVID-19 era: a study of the Spanish Society of Medical Oncology (SEOM). P. Jiménez-Labaig et al. ESMO Open. 2021. Vol. 6, No. 4. P. 100215. <https://doi.org/10.1016/j.esmoop.2021.100215>.
46. Medical-psychological aspects of professional deformation of personality development among emergency medical staff. O. S. Lalymenko et al. Zaporozhye Medical Journal. 2022. Vol. 24, No. 1. P. 61-69. <https://doi.org/10.14739/2310-1210.2022.1.239108>.
47. Mitigating Burnout in an Oncological Unit: A Scoping Review. R. O. Alabi et al. Frontiers in Public Health. 2021. Vol. 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.677915>.

48. Occupational Burnout in Healthcare Workers, Stress and Other Symptoms of Work Overload during the COVID-19 Pandemic in Poland. Z. Izdebski et al. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2023. Vol. 20, No. 3. P. 2428. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032428>.
49. Petrino R., Riesgo L. G.-C., Yilmaz B. Burnout in emergency medicine professionals after 2 years of the COVID-19 pandemic: a threat to the healthcare system? European Journal of Emergency Medicine. 2022. Vol. 29 (4). P. 279-284. <https://doi.org/10.1097/mej.0000000000000952>.
50. The relationship between physician burnout and quality of healthcare in terms of safety and acceptability: a systematic review. C. S. Dewa et al. BMJ Open. 2017. Vol. 7, No. 6. P. e015141. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-015141>.