

ЕМПІРИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ

УДК 159.944:331.101.262

DOI <https://doi.org/10.32782/psy-2025-5-1>

Гавриловська Ксенія

кандидат психологічних наук, доцент,

доцент кафедри соціальної та практичної психології

Житомирського державного університету імені Івана Франка

СТРАТЕГІЇ ВІДНОВЛЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Анотація. Соціальні працівники мають високий рівень ризику професійного вигорання. Результати емпіричного дослідження ($N = 100$) свідчать про те, що велика частина досліджуваних соціальних працівників мають значний рівень професійного вигорання (середній (62 %) або високий (33 %)). Високий рівень емоційного виснаження має третина досліджуваних (33 %), високий рівень деперсоналізації має п'ята частина досліджуваних (20 %), високий рівень редукції особистих досягнень має 68 % досліджуваних. Найбільш критична ситуація саме з показниками рівня редукції особистих досягнень, що свідчить про низьку самооцінку професійних досягнень, відчуття неефективності та зниження мотивації. Для посилення власної стійкості та відновлення соціальні працівники (відповідно до моделі BASIC Ph) частіше обирають стратегії С (мислення, когніції) та В (віра, цінності). Це вказує на те, що вони обирають покладатися на аналіз, логіку та усвідомлення в подоланні стресу й відновленні, але велике значення має духовність та моральні орієнтири, що може пояснюватися специфікою роботи, яка вимагає аналізу складних ситуацій та ухвалення зважених рішень. Кореляційний аналіз дав змогу встановити існування прямого зв'язку між стратегією А (афекти, емоції) і деперсоналізацією ($r = 0,210$; $p \leq 0,05$), емоційним виснаженням ($r = 0,308879$; $p \leq 0,01$) та загалом високим рівнем професійного вигорання ($r = 0,219583$; $p \leq 0,05$). З високим рівнем емоційного виснаження також прямо корелює схильність обирати стратегії І (уява) та Ph (фізіологія). Переважний вибір стратегії В (віра і цінності) пов'язаний зі зменшенням редукції особистих досягнень у соціальних працівників ($r = -0,389$; $p \leq 0,01$), що може розглядатися як захисний фактор у контексті професійного вигорання.

Ключові слова: професійне вигорання, соціальні працівники, стратегії відновлення, модель BASIC Ph, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

Havrylovskia Kseniia

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,

Associate Professor at the Department of Social and Practical Psychology

Zhytomyr Ivan Franko State University

RECOVERY STRATEGIES OF SOCIAL WORKERS WITH DIFFERENT LEVELS OF PROFESSIONAL BURNOUT

Abstract. Social workers face a high risk of professional burnout. The results of an empirical study ($N = 100$) indicate that a significant proportion of the surveyed social workers experience substantial levels of professional burnout, with moderate levels observed in 62 % and high levels in 33 % of respondents. A high level of emotional exhaustion is present in one-third of the respondents (33 %), a high level of depersonalization is found in one-fifth (20 %), and a high level of reduced personal accomplishment is evident in 68 %. The most critical situation is observed in the indicators of reduced personal accomplishment, reflecting low self-esteem regarding professional achievements, a sense of inefficacy, and diminished motivation. To enhance resilience and recovery, social workers (according to the BASIC Ph model) predominantly choose strategies C (cognition, thinking) and B (beliefs, values). This indicates a reliance on analysis, logic, and awareness in coping with stress and recovery, with significant importance placed on spirituality and moral values. This tendency may be attributed to the specific nature of their

work, which demands analyzing complex situations and making well-considered decisions. Correlation analysis revealed a positive relationship between strategy A (affects, emotions) and depersonalization ($r = 0.210$; $p \leq 0.05$), emotional exhaustion ($r = 0.308879$; $p \leq 0.01$), and, overall, high levels of professional burnout ($r = 0.219583$; $p \leq 0.05$). A high level of emotional exhaustion is also positively correlated with a tendency to choose strategies I (imagination) and Ph (physiology). A predominant use of strategy B (beliefs and values) is associated with a decrease in reduced personal accomplishment among social workers ($r = -0.389$; $p \leq 0.01$), which can be considered a protective factor against professional burnout.

Keywords: professional burnout, social workers, recovery strategies, BASIC Ph model, emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment.

Постановка проблеми та аналіз досліджень.

Соціальні працівники мають високий рівень ризику професійного вигорання, оскільки специфіка їхньої роботи передбачає взаємодію з клієнтами, що перебувають у складних життєвих обставинах. Чинниками професійного вигорання соціальних працівників можуть стати низька заробітна плата, перевантаження, відсутність підтримки керівництва, брак супервізії, високий рівень відповідальності тощо. Проблема професійного вигорання соціальних працівників є актуальним напрямом психологічних досліджень як в Україні, так й у світі. Фокус досліджень наразі поступово зміщується з визначення чинників вигорання на пошук ефективних способів профілактики професійного вигорання та стратегій відновлення соціальних працівників.

Емпіричні дослідження, проведені протягом останніх десятиліть, доводять, що вигорання є поширеним явищем у сфері соціальної роботи. Одним із найбільш дієвих способів профілактики є супервізія та фахова підтримка соціальних працівників [4]. Масштабне опитування соціальних працівників ($N = 897$) виявило обернений взаємозв'язок між професійним вигоранням і наявністю соціальної підтримки фахівців, а також їх рівнем усвідомленості. Найбільш дієвим методом профілактики вигорання названо соціальну підтримку в межах організації, від керівників та/або колег [8]. Важливість соціальної підтримки отримала своє підтвердження під час проведення опитування соціальних працівників в Індії ($N = 73$). Майже половина респондентів продемонструвала високий рівень вигорання у взаємозв'язку з недостатністю соціальної підтримки та відсутністю балансу між роботою й особистим життям. Автори не досліджували соціальної підтримки в організаційному контексті (від колег та керівників), але отримали докази того, що соціальна підтримка, отримана від родини й близьких людей, також є важливою. Соціальні працівники отримують користь від неформальної соціальної підтримки для вираження своїх емоцій, спільного

заняття відволікальними приємними справами або обговорення стресових ситуацій. Акцентовано на необхідності досягнення гармонії між вимогами, пов'язаними з роботою, та особистим життям, а також на важливості турботи про себе, підвищення власної психологічної стійкості [6].

Особисті ресурси, психологічна стійкість, ефективні стратегії відновлення відіграють значну роль у тому, щоб соціальні працівники могли ефективно справлятися з вимогами, пов'язаними з роботою та особистим життям. У цьому контексті нині підкреслюється важливість зміцнення та розвитку психологічного капіталу (PsyCap). Ця змінна дедалі частіше розглядається як ключова для збереження добробуту соціальних працівників та зменшення їх вразливості до професійних небезпек. Наголошується на ролі психологічного капіталу (PsyCap) у захисті соціальних працівників від розвитку вигорання та вторинного травматичного стресу. PsyCap – це конструкт, що передбачає вивчення та застосування позитивно орієнтованих сильних сторін людських ресурсів і психологічних здібностей. Позитивна організаційна поведінка ґрунтується на теорії та дослідженнях, що зосереджені на сильних сторонах і психологічних можливостях людей. Модель PsyCap інтегрує чотири позитивні психологічні ресурси: надію, ефективність, стійкість та оптимізм [5]. Емпіричне дослідження за моделлю PsyCap ($N = 193$), проведене у 2020 році, базується на моделі вимог до роботи та ресурсів і теорії збереження ресурсів у контексті соціальної роботи. Виявлено, що PsyCap відіграє захисну роль щодо вигорання та вторинної травматизації [7].

Стійкість часто згадується в контексті дослідження стресу та подолання труднощів і стосується здатності людини підтримувати стабільне функціонування й ефективно відновлюватися. Стійкість пом'якшує негативний вплив стресу на роботу в складних робочих середовищах, як-от соціальна робота. Важливими в контексті збереження стійкості є стратегії відновлення, які сконцентровані на турботі про себе, самопіклуванні.

Фактично турбота про себе вважається основною компетенцією соціальної роботи й передбачає участь у діяльності, що покращує самопочуття в таких сферах, як фізична, психологічна, соціальна, духовна, дозвілєва та професійна сфери [3]. Дослідники [1] пропонують низку заходів самопіклування для соціальних працівників, окрім регулярного сну та фізичних вправ, як-от підтримка тісних особистих стосунків поза робочим місцем, відмова від перевантаження на роботі, участь у програмах зниження стресу на основі усвідомленості тощо. Цінність турботи про себе необхідно активно пропагувати через програми освіти та навчання у сфері соціальної роботи. Однією з найбільш відомих моделей, що описують стратегії відновлення та способи самопіклування, є Модель BASIC Ph, що передбачає аналіз шести основних стратегій: B (Belief) (віра, цінності), A (Affect) (афекти, емоції), S (Social) (соціум), I (Imagination) (уява), C (Cognition) (мислення, когніції), Ph (Physiology) (фізіологія) [2].

Отже, підтримка соціальних працівників (формальна та неформальна), формування їх психологічної стійкості, навчання способів турботи про себе та стратегій відновлення – це ті організаційні зусилля, які необхідно впровадити для профілактики професійного вигорання соціальних працівників.

Мета статті – описати психологічні особливості способів подолання стресу й особистісних стратегій відновлення соціальних працівників. Методи дослідження: «Опитувальник щодо рівня професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон (MBI) та модель стресодолаання BASIC Ph (М. Лаад).

Виклад основного матеріалу. Емпіричне дослідження професійного вигорання соціальних працівників (N = 100) проведено за допомогою методики «Опитувальник щодо рівня професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон (MBI) [10]. Після обробки результатів виявлено, що високий рівень професійного вигорання має третина досліджуваних (33 %), середній рівень – 62 %, низький – 5 %. Отримані результати свідчать про те, що 95 % досліджуваних мають значний рівень професійного вигорання (середній або високий). Це може зумовлювати ризики для їх емоційного благополуччя та ефективності роботи. Особливої уваги потребують 33 % респондентів, які мають високий рівень професійного вигорання.

Порівняємо результати дослідження професійного вигорання за шкалами: емоційне виснаження (вказує на фізичне та психічне виснаження через тривале робоче навантаження та стрес), деперсоналізація (характеризується відстороненням або негативним ставленням до роботи, колег і клієнтів), редукція особистих досягнень (значне зниження самооцінки власних професійних досягнень) (див. рис. 1).

Як бачимо, високий рівень емоційного виснаження має третина досліджуваних (33 %), що може свідчити про хронічний стрес на роботі, перенапруження та брак емоційних ресурсів; середній рівень – 50 %, низький рівень – 17 % досліджуваних. Високий рівень деперсоналізації, що може проявлятися в байдужості, роздратуванні в професійній діяльності, має п'ята частина досліджуваних (20 %), середній рівень – 41 %, низький рівень – 38 % досліджуваних. Високий рівень редукції особистих досягнень має 68 % досліджуваних, середній рівень – 27 %, низький рівень – 5 %.



Рис. 1. Результати порівняльного аналізу за шкалами методики «Опитувальник щодо рівня професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон

джуванних, середній рівень – 27 %, низький рівень – 5 % досліджуваних. Найбільш критична ситуація саме з показниками рівня редукції особистих досягнень. Високий рівень цього показника в 68 % респондентів свідчить про низьку самооцінку професійних досягнень, відчуття неефективності та зниження мотивації. Це може бути наслідком хронічного стресу, відсутності підтримки та негативного ставлення до себе як професіонала. Лише 5 % зберігають упевненість у своїх професійних досягненнях, що є вкрай низьким показником.

Отже, шкала «редукція особистих досягнень» має найбільш критичні показники (68 %), що свідчать про загальну втрату впевненості у власній ефективності; емоційне виснаження проявляється в третини досліджуваних (33 %), що вказує на значне навантаження та можливі ознаки перевтоми; деперсоналізація виражена дещо менше (20 % мають високий рівень), що може свідчити про те, що респонденти більше відчують власну неспроможність, ніж агресивне або цинічне ставлення до роботи та оточення. Таке співвідношення може вказувати на поступовий розвиток професійного вигорання.

Дослідження особливостей вибору стратегій психологічного відновлення соціальними працівниками проведено за допомогою моделі BASIC Ph [9]. Аналіз результатів емпіричного дослідження дав змогу виявити ті стратегії психологічного відновлення, які обирають соціальні працівники з різним рівнем професійного вигорання (див. табл. 1). Для кожної стратегії обраховано середнє арифметичне та стандартне відхилення по вибірці, оскільки методика не має тестових норм, які допомогли би визначити рівень використання кожної з вищезазначених стратегій.

Таблиця 1
Результати дослідження стратегій психологічного відновлення

Стратегія відновлення	Середнє арифметичне	Стандартне відхилення
В (віра, цінності)	20,65	5,803821451
А (афекти, емоції)	14,74	6,759385544
С (соціум)	14,22	6,436292301
І (уява)	15,52	6,986972004
С (мислення, когніції)	22,96	7,520906887
Ph (фізіологія)	17,65	7,214428584

Тож стратегія С (мислення, когніція, аналіз ситуації, раціональне осмислення проблеми) є однією з найбільш виражених у вибірці ($M = 22,96$, $SD = 7,52$), тобто досліджувані здебіль-

шого використовують когнітивний підхід для подолання стресу та відновлення. Можемо припустити, що більшість вибіркової сукупності має розвинену здатність до аналізу ситуації, розуміння причин проблем й обґрунтованого ухвалення рішень. Вони віддають перевагу аналізу, плануванню та логіці при подоланні труднощів; раціональне мислення може бути головним способом контролю емоційного стану.

Стратегія В (віра, цінності) має такі статистичні показники: середнє арифметичне $M = 20,65$, стандартне відхилення $SD = 5,8$. Отримані дані свідчать, що віра (релігійні переконання, духовні цінності) є важливим ресурсом у подоланні стресу та відновленні для більшості учасників. Відносно висока частота вибору цієї стратегії може свідчити про опору на особисті переконання та цінності в складних ситуаціях; використання моральних норм та етичних принципів як механізмів подолання стресу; можливість залучення релігійних або філософських переконань для формування психологічної стійкості.

Отже, для посилення стійкості та відновлення соціального працівника частіше обирають стратегії С (мислення, когніції) та В (віра, цінності). Це вказує на те, що соціальні працівники найбільше покладаються на аналіз, логіку й усвідомлення в подоланні стресу, але велике значення має духовність та моральні орієнтири. Це може пояснюватися специфікою роботи, яка вимагає аналізу складних ситуацій й ухвалення зважених рішень. Емоційні, соціальні та творчі стратегії менш виражені, що може свідчити про емоційне виснаження й нестачу активної соціальної підтримки.

Кореляційний аналіз проведено за допомогою обрахунку коефіцієнта кореляції Пірсона. Виявлено статистично значущий взаємозв'язок між рівнем емоційного виснаження та: стратегією А (афекти, емоції) ($r = 0,308879$; $p \leq 0,01$); стратегією І (уява) ($r = 0,235477$; $p \leq 0,05$); стратегією Ph (фізіологія) ($r = 0,20017$; $p \leq 0,05$). Також стратегія А (афекти, емоції) пов'язана з: рівнем професійного вигорання ($r = 0,219583$; $p \leq 0,05$) і рівнем деперсоналізації ($r = 0,210$; $p \leq 0,05$). Є взаємозв'язок між стратегією В (віра, цінності) і рівнем редукції особистих досягнень ($r = -0,389$; $p \leq 0,01$).

Коефіцієнт кореляції ($r = 0,308879$; $p \leq 0,01$) між рівнем емоційного виснаження та стратегією А (афекти, емоції) свідчить про помірний прямий кореляційний зв'язок між змінними. Так, що вищий у соціальних працівників рівень емоційного виснаження, то більше вони спираються на емоційні стратегії опанувальної поведінки

в стресових ситуаціях. Це може означати також, що надмірне занурення в емоції при переживанні стресових ситуацій та їх (емоцій) висока інтенсивність можуть підвищувати ризик виснаження в соціальних працівників.

Коефіцієнт кореляції ($r = 0,235477$; $p \leq 0,05$) між рівнем емоційного виснаження та стратегією І (уява) свідчить про слабкий, але прямий зв'язок між використанням стратегії уяви та рівнем емоційного виснаження. Це означає, що соціальні працівники, які частіше використовують уяву як механізм подолання стресу, можуть бути більш схильними до емоційного виснаження, можливо, через нереалістичні очікування або втечу від реальності.

Коефіцієнт кореляції Пірсона ($r = 0,20017$; $p \leq 0,05$) між стратегією Ph (фізіологія) і рівнем емоційного виснаження (за К. Масlach) у соціальних працівників свідчить про слабкий, але прямий зв'язок між частотою використання стратегії фізіологічної саморегуляції та рівнем емоційного виснаження. Це означає, що соціальні працівники, які частіше використовують фізіологічні механізми подолання стресу, можуть бути більш схильними до емоційного виснаження. Варто звернути увагу на якість відпочинку та ефективність використання фізіологічних методів, адже неправильний режим сну або надмірні фізичні навантаження можуть лише посилювати виснаження.

Коефіцієнт кореляції Пірсона ($r = 0,219583$; $p \leq 0,05$) між стратегією А (афекти, емоції) і рівнем професійного вигорання в соціальних працівників свідчить про слабкий, але прямий кореляційний зв'язок. Це означає, що вибір способів опанування стресу, які ґрунтуються на емоціях, може незначною мірою підвищувати ризик вигорання.

Коефіцієнт кореляції Пірсона ($r = 0,210$; $p \leq 0,05$) між стратегією А (афекти, емоції) і рівнем деперсоналізації вказує на слабкий, але прямий кореляційний зв'язок. Це означає, що збільшення опори на емоції в складних ситуаціях пов'язане з підвищенням рівня деперсоналізації. Може формуватися захисний механізм – відсторонення або байдужість до клієнтів.

Коефіцієнт кореляції між стратегією В (віра, цінності) за методикою BASIC Ph і рівнем редукції особистих досягнень ($r = -0,389$; $p \leq 0,01$) свідчить про обернений помірний зв'язок. Це означає, що соціальні працівники, які частіше використовують стратегію В (віра, цінності), рідше відчують зниження впевненості у власних професійних досягненнях. Соціальні працівники, які знаходять сенс у своїй роботі, спираються

на власні моральні переконання чи релігійні принципи, менш схильні до сумнівів у своїй професійній ефективності. Усвідомлення важливості своєї діяльності сприяє підтримці почуття компетентності та значущості, навіть у складних умовах праці. Вони можуть бути більш стійкими до стресу та менше реагувати на зовнішню критику чи труднощі, рідше відчують втрату мотивації або сумніви у своїх професійних здібностях. Віра або життєві цінності можуть допомагати соціальним працівникам переносити фокус з особистих досягнень на значущість їхньої роботи для суспільства. Це зменшує вплив вигорання та сприяє збереженню внутрішньої мотивації, що може бути ефективним захисним механізмом від професійного вигорання.

Так, переважний вибір стратегії В (віра і цінності) пов'язаний зі зменшенням рівня редукції особистих досягнень у соціальних працівників. Стратегія А (афекти, емоції) має позитивний зв'язок із деперсоналізацією та емоційним виснаженням, та загалом з високим рівнем професійного вигорання. З рівнем емоційного виснаження також позитивно корелює схильність обирати стратегії І (уява) та Ph (фізіологія).

Висновки. Отримані результати свідчать про те, що 95 % досліджуваних соціальних працівників мають значний рівень професійного вигорання (середній або високий), це може зумовлювати ризики для їхнього емоційного добробуту та ефективності роботи. Високий рівень емоційного виснаження має третина досліджуваних (33 %), високий рівень деперсоналізації – п'ята частина (20 %), високий рівень редукції особистих досягнень має 68 % досліджуваних. Найбільш критична ситуація з показниками рівня редукції особистих досягнень. Це свідчить про низьку самооцінку професійних досягнень, відчуття неефективності та зниження мотивації. Для посилення стійкості й відновлення (відповідно до моделі BASIC Ph) соціальні працівники частіше обирають стратегії С (мислення, когніції) та В (віра, цінності). Це може пояснюватися специфікою їхньої роботи, яка вимагає аналізу складних ситуацій та ухвалення зв'язаних рішень. Кореляційний аналіз дав змогу встановити існування прямого зв'язку між стратегією А (афекти, емоції) і деперсоналізацією, емоційним виснаженням, та загалом з високим рівнем професійного вигорання. З високим рівнем емоційного виснаження також прямо корелює схильність обирати стратегії І (уява) та Ph (фізіологія). Переважний вибір стратегії В (віра

і цінності) пов'язаний зі зменшенням редукції особистих досягнень у соціальних працівників, що може розглядатися як захисний фактор у контексті професійного вигорання.

Перспективами подальшої роботи є розроблення тренінгу з профілактики професійного вигорання для соціальних працівників, що ґрунтується на моделі BASIC Ph.

Список використаних джерел

1. Dalphon H. Self-care techniques for social workers: Achieving an ethical harmony between work and well-being. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*. 2019. Vol. 29 (1). P. 85–95. <https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1481802>
2. Lahad M. From Victim to Victor: The Development of the BASIC PH Model of Coping and Resiliency. *Traumatology*. 2016. Vol. 23. P. 27–34.
3. Lee J. J., Miller S. E. A Self-Care Framework for Social Workers: Building a Strong Foundation for Practice. *Families in Society*. 2018. Vol. 94 (2). P. 96–103. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4289>
4. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress, and burnout: A review. *Journal of Mental Health*. 2002. Vol. 11 (3). P. 255–265.
5. Luthans F. Youssef-Morgan C. Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2017. Vol. 4. P. 339–366.
6. Stanley S., Sebastine A. J. Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers. *Journal of Social Work*. 2023. Vol. 23 (6). P. 1135–1155. <https://doi.org/10.1177/14680173231197930>
7. Vîrgă D., Baciuc E.-L., Lazăr T.-A., Lupșa D. Psychological Capital Protects Social Workers from Burnout and Secondary Traumatic Stress. *Sustainability*. 2020. Vol. 12 (6). P. 22–46. <https://doi.org/10.3390/su12062246>
8. Xie X., Zhou Yu., Fang J., Ying G. Social Support, Mindfulness, and Job Burnout of Social Workers in China. *Frontiers in Psychology*. 2022. Vol. 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.775679>
9. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2. Київ, 2018. 240 с.
10. Практична психосоматика: діагностичні шкали. Навчальний посібник / за заг. ред. О. С. Чабана, О. О. Хаустової ; 3-тє видання, виправлене і доповнене. Київ : Видавничий дім Медкнига, 2021. 200 с.