

розробляти ефективні стратегії профілактики, що сприятимуть збереженню здоров'я працівників та підвищенню якості соціальних послуг.

Важливим є те, що емоційне вигорання — це не лише особиста проблема кожного соціального працівника, але й виклик для всієї системи соціальної допомоги. Профілактика та підтримка мають бути пріоритетними завданнями як для окремих працівників, так і для організацій. Лише спільними зусиллями можна забезпечити високий рівень якості послуг і здоров'я фахівців.

#### Список використаних джерел

1. Міщенко М. Феномен емоційного вигорання особистості — теоретичний аналіз проблеми. *eUSPUiR. Електронний інституційний репозитарій Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини*. URL: [https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/417/1/Mischenko\\_M.C..pdf](https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/417/1/Mischenko_M.C..pdf) (дата звернення: 01.12.2024)
2. Яцук Н., Федорова О. Емоційне вигорання як наслідок стресу на роботі та сучасні засоби боротьби із ним. *Scientific Collection «InterConf»*. 2023. № 140. 2nd ISPC «Diversity and Inclusion in Scientific Area» (January 26–28, 2023; Warsaw, Poland). С. 364–370. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2201> (дата звернення: 01.12.2024).



### **ШУЙ Наталя Вікторівна,**

*старша викладачка кафедри права Вінницького торговельно-економічного інституту, здобувачка третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти, Державний торговельно-економічний університет*

## **ПІДТРИМКА МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я В УМОВАХ РОБОТИ З ВРАЗЛИВИМИ КАТЕГОРІЯМИ НАСЕЛЕННЯ**

Загострення соціальних та економічних проблем, посилене воєнними діями останніх років, становить значну загрозу ментальному здоров'ю особистості в масштабах країни. Водночас не слід ігнорувати вплив особистісних факторів, із якими особистість стикається щодня. Зазначені виклики створюють серйозну небезпеку для психіки, адже дистрес спричиняє швидке виснаження, знижуючи здатність людини адекватно реагувати на обставини. Крім того, несприятливі умови сприяють психічній перенарузі, яка може негативно вплинути на стан

людини. У зв'язку з цим особливо важливим стає розвиток здатності контролювати свої дії й емоції, тобто вдосконалення навичок саморегуляції емоційної сфери. Ефективність роботи фахівців у сучасних умовах, особливо в економічній сфері, є критично важливою. Особливу увагу заслуговує сфера соціального забезпечення, яка активно розвивається та розширює мережу послуг. Фахівці цієї галузі відіграють ключову роль у подоланні соціальної нерівності та забезпеченні рівного доступу до послуг для різних верств населення. Останнім часом спостерігаються значні зміни у соціальній сфері, пов'язані з економічними викликами, війною, пандемією, цифровізацією послуг і євроінтеграцією України. Це суттєво впливає на діяльність працівників соціального забезпечення. У кризових умовах зростає кількість людей, які потребують підтримки: лише за останні три роки кількість осіб з інвалідністю зросла приблизно на 300 тис., а 3,4 млн стали внутрішньо переміщеними особами. Також значно побільшало сімей полеглих Захисників України. Ці обставини спричиняють збільшення професійного навантаження на працівників, завдання яких часто передбачають високий рівень емоційного включення, яке в результаті може призводити до емоційного й професійного вигорання. Враховуючи наведені фактори, можна стверджувати, що сучасні зміни у сфері соціального забезпечення вимагають залучення фахівців із високорозвиненими навичками емоційної саморегуляції або розвитку згаданих навичок у відповідній категорії працівників. Саморегуляція емоційної сфери, на наш погляд, постає важливим елементом підтримки ментального здоров'я.

Проблематика ментального здоров'я знаходилась в фокусі уваги багатьох закордонних науковців, зокрема М. Андрос, А. Бандура, А. Елліс, Н. Енкельман, А. Маслоу, Г. Олпорт, А. Ребер, К. Роджерс, В. Франкл, які в своїх теоріях та концепціях визначають критерії психічного здоров'я. Серед українських дослідників до проблеми ментального здоров'я звертались Л. Бекінюв, В. Власов, О. Власова, М. Гринців, В. Зарицька, С. Максименко, М. Падун, М. Півень, О. Шпортун, В. Штифурак та інші. Підтримка ментального здоров'я в умовах роботи із соціально вразливими категоріями населення набула своєї актуальності відносно нещодавно, але вже стала предметом наукової зацікавленості Л. Карамушки, В. Костіної, Г. Кучер.

Працюючи над конкретизацією напрямків та технік підтримки ментального здоров'я працівників соціальної сфери ми провели анкетування аби запропоновані методи відповідали потребам і мали практичне застосування. У процесі дослідження нами було виявлено основні виклики в роботі з вразливими категоріями населення: 87 % опитаних відчувають високу емоційну залученість до проблем клієнта,

60 % респондентів помічають ознаки емоційного вигорання, 40 % простежують ознаки переживання дистресу, 34 % постійно відчувають фізичне виснаження, а 27 % помічають ознаки хронічної втоми. Аналізуючи отримані результати, вважаємо за необхідне сконцентрувати увагу на тому, що більшість респондентів обрала одразу кілька варіантів, які своєю чергою демонструють загрозу для ключових індикаторів психічного здоров'я.

Напрямки підтримки ментального здоров'я:

❖ *Розвиток емоційної стійкості та адаптації до стресу.*

Оскільки переважна більшість респондентів від рефлексували, що професійні виклики пов'язані саме з емоційною сферою, ми пропонуємо запровадити тренінги та семінари для розвитку емоційної стійкості, які допомагатимуть працівникам краще розуміти та керувати своїми емоціями. Наприклад, техніки саморегуляції, такі як дихальні вправи, медитація та візуалізація, техніки білатеральної стимуляції, практики усвідомленості (майндфулнес) допомагають краще опанувати реакції на стрес і зберігати психологічний баланс навіть у складних ситуаціях при цьому не потребують спеціальних умов та багато часу для застосування [4].

❖ *Супервізія та психологічна підтримка.*

20 % респондентів повідомляють про наявність в їхніх організаціях такого виду допомоги як супервізія і простежують її позитивний вплив на ефективність діяльності. Саме тому супервізія, як систематичні професійні зустрічі з досвідченими спеціалістами/наставниками допомагає працівникам вирішувати робочі ситуації та обговорювати емоційні виклики. Супервізія сприяє рефлексії, допомагає запобігти емоційному вигоранню і підтримує стабільне професійне зростання. Натомість 60% опитаних нами ніколи не звертались за професійною допомогою до психологів, але систематично проживають проблеми, які погіршують якість їх життя. Ми ж вважаємо, що консультації психолога надають доступ до конгруентної підтримки та прийняття, які сприяють зменшенню емоційного навантаження та опануванню стресами чи тривогою [3].

❖ *Нормалізація перерв для відновлення.*

За результатами опитування нам вдалось встановити, що зазначений спосіб відновлення регулярно застосовує 7 % респондентів, хоч організація коротких перерв протягом робочого дня постає важливим елементом для фізичного та емоційного розвантаження. Перерви у вигляді коротких прогулянок, чаювання чи дихальної гімнастики дозволяють працівникам зберігати працездатність і менше накопичувати стрес. Звертаємо вашу увагу на те, що мова йде не про

традиційну обідню перерву, а саме про короткотривалі переключення уваги впродовж робочого дня.

❖ *Профілактика та подолання професійного вигорання.*

Аналізуючи відповіді учасників анкетування, нами помічено, що 100 % опитаних відчували ознаки емоційного та професійного вигорання (27 % рідко рефлексують ознаки вигорання, 60 % іноді й 13 % постійно відчують різноманітні ознаки професійного вигорання). Ми схильні вважати, що для підтримки психологічного здоров'я важливе раннє виявлення симптомів вигорання: відчуття виснаженості, зниження продуктивності, апатії та цинізму у ставленні до роботи. Тренінги з раннього розпізнавання та подолання цих симптомів допомагають запобігти вигоранню. В умовах високого навантаження критично важливо стимулювати розвиток навичок управління часом та пріоритетністю задач, а також навчання ефективному вирішенню проблем на робочому місці.

❖ *Формування підтримуючої атмосфери в професійному середовищі.*

Групи взаємопідтримки серед колег сприяють відчуттю приналежності та підтримки, що допомагає справлятися зі складними емоційними станами. У таких групах працівники можуть обмінюватися досвідом, ділитися емоційними переживаннями та разом знаходити шляхи подолання труднощів. Атмосфера підтримки в робочому колективі сприяє психологічному розвантаженню та допомагає швидше опрацьовувати стрес. 47 % опитаних нами соціальних працівників вказали, що спілкування з колегами допомагає їм підтримувати свою стійкість та працездатність і позитивно впливає на їх емоційну сферу.

❖ *Розвиток навичок асертивного спілкування.*

Асертивна комунікація полягає у вмінні відстоювати свої права та кордони не порушуючи при цьому особисті кордони інших, що своєю чергою дозволяє працівникам ефективно виражати свої потреби та емоції, уникаючи конфліктів та емоційного виснаження. Це особливо важливо для тих, хто взаємодіє зі складними проблемами клієнтів (втратою, переселенням, інвалідизацією) [2].

❖ *Використання технологій для розвантаження робочих процесів.*

Автоматизація рутинних завдань та використання технологій для зниження навантаження на працівників можуть значно зменшити стрес. Це стосується, наприклад, впровадження програм для планування, документообігу, а також цифрових рішень для комунікації.

❖ *Баланс між роботою та особистим життям.*

Надання гнучкого графіка, можливості працювати віддалено (за умови, що це дозволяє специфіка роботи), а також підтримка балансу

між професійним і особистим життям сприяють кращому відновленню працівників соціальної сфери та допомагають уникнути хронічного стресу. Ефективною, на нашу погляд, в підтримці згаданого балансу може бути техніка «Колесо життєвого балансу», щоденники думок та емоцій й підтримка ресурсного стану за рахунок хобі [1].

Результати нашого дослідження свідчать, що ефективна підтримка ментального здоров'я, зокрема через психологічне консультування, тренінги зі стрес-менеджменту та застосування технік самопомогі, суттєво знижують ризик професійного вигорання. Важливим чинником також є створення сприятливого та підтримуючого робочого середовища, яке відіграє ключову роль у формуванні емоційної стійкості працівників. Дотримання принципів психологічного добробуту серед працівників соціальної сфери не лише підвищує їхнє задоволення роботою, але й сприяє покращенню якості послуг для вразливих груп населення, тим самим підсилюючи загальне суспільне благополуччя. Реалізація програми підтримки ментального здоров'я потребує системного підходу з боку організацій адже наразі 54 % респондентів зазначили, що заходи з психологічного сприяння не проводяться в їхніх організаціях, але при цьому 94 % вважають, що наявність підтримуючих заходів може стимулювати їх професійне зростання.

#### Список використаних джерел

3. Сергієнко Н. Психологічні особливості саморегуляції особистості. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2017. № 21. С. 171–178.
4. Ставицька С. О., Швець Є. О. Особливості взаємозв'язку асертивності та стилю батьківського виховання. *Асертивність і саморозвиток учнів та студентів з ознаками обдарованості в умовах війни* : тези доп. учасників XVII наук.-практ. сем. (м. Київ, 25 квітня 2024 р.). Київ, 2024. С. 14–16.
5. Штифурак В., Шпортун О. Феноменологія, практика та корекція психологічного здоров'я особистості. Вінниця, 2019. 331 с.
6. Шуй Н. Стресостійкість як основний особистісний феномен для збереження психічного здоров'я учасників освітнього процесу. *Підтримка психологічного здоров'я особистості в умовах війни: міжнародний досвід та українські реалії* : зб. тез міжнар. науково-практ. конф. (м. Київ, 30 квітня–01 травня 2024 р.). Київ, 2024. С. 575–582.

