

УДК 159.944.4:364-051

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2026.27.28>

## ТЕОРЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

**Вікторія Цуркан**

*Чорноморський національний університет імені Петра Могили*

*вул. 68 Десантників, 10, м. Миколаїв, Україна, 54003*

*<https://orcid.org/0009-0003-0892-278X>*

*e-mail: [viktoriaturkan78@gmail.com](mailto:viktoriaturkan78@gmail.com)*

**Ася Старченко**

*Чорноморський національний університет імені Петра Могили*

*вул. 68 Десантників, 10, м. Миколаїв, Україна, 54003*

*<https://orcid.org/0009-0005-2725-9201>*

*e-mail: [asyalysogor@gmail.com](mailto:asyalysogor@gmail.com)*

Стаття присвячена поглибленому теоретико-психологічному аналізу феномену професійного вигорання соціальних працівників в умовах підвищеного соціального напруження, суспільної нестабільності та трансформації професійного середовища. Актуальність дослідження зумовлена зростанням інтенсивності професійних навантажень, ускладненням змісту соціальної роботи та підвищенням вимог до особистісної залученості фахівців. У сучасних умовах діяльність соціальних працівників супроводжується високою відповідальністю, необхідністю прийняття рішень у кризових ситуаціях та постійною емоційною взаємодією з різними категоріями клієнтів, що посилює ризик розвитку деструктивних психоемоційних станів. Метою статті є систематизація сучасних теоретичних підходів до вивчення професійного вигорання, уточнення його психологічних детермінант і структурних компонентів, а також визначення специфіки прояву синдрому у сфері соціальної роботи. У роботі узагальнено класичні та сучасні концепції вигорання, розкрито еволюцію наукових уявлень щодо його змісту та механізмів формування. Проаналізовано багатовимірну структуру синдрому, що охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень, окреслено їх функціональні прояви у професійній діяльності. Обґрунтовано, що розвиток вигорання зумовлюється комплексною взаємодією індивідуально-психологічних характеристик (емоційна чутливість, тривожність, рівень самоефективності), організаційних чинників (перевантаження, дефіцит ресурсів, рольова невизначеність, недостатня підтримка) та соціального контексту. Запропоновано теоретичне моделювання психологічних механізмів формування вигорання в системі соціальної роботи. Перспективами подальших досліджень визначено емпіричне вивчення взаємозв'язку особистісних ресурсів, копінг-стратегій та рівня професійного вигорання.

*Ключові слова:* професійне вигорання, соціальна робота, емоційне виснаження, деперсоналізація, професійний стрес, психологічні чинники, профілактика вигорання.

**Постановка проблеми.** У статті досліджується феномен професійного вигорання соціальних працівників у контексті сучасних соціально-економічних умов та кризових ситуацій в Україні. Специфіка їхньої діяльності, що включає високий рівень емоційного стресу, відповідальності та постійну взаємодію з вразливими групами населення, робить проблему особливо актуальною. З огляду на зростаючі вимоги до професійної компетентності та психологічної стійкості, існує потреба у комплексному теоретичному

---

© Вікторія Цуркан, Ася Старченко, 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)



та психологічному аналізі причин, механізмів і проявів вигорання. Аналіз наукових підходів в Україні та за кордоном виявляє суттєві розбіжності у трактуванні структурних компонентів синдрому, факторів його розвитку та заходів профілактики, що зумовлює необхідність їх систематизації для формування цілісного теоретичного уявлення про проблему.

**Виклад основного матеріалу.** Наукова категорія професійного вигорання була сформована в рамках дослідження особливостей діяльності представників соціально-економічних професій, робота яких пов'язана з безпосереднім наданням допомоги, підтримки та супроводу іншим людям. Одне з найперших систематичних описів цього явища було надано Гербертом Фройденбергером (1974), який визначив «вигорання персоналу» як деструктивний процес, що має переважно психоемоційний характер. Дослідник підкреслив, що акцент слід робити не на фізичному виснаженні, а на психічному та емоційному виснаженні, яке також може проявлятися соматично. Крім того, він наголосив на мінливості симптомів, яка залежить від індивідуальних психологічних особливостей особистості та умов, притаманних професійній діяльності [9].

У контексті наукового дискурсу вигорання було концептуалізовано як психологічний синдром, що розвивається у відповідь на тривалий вплив хронічних міжособистісних та емоційних стресогенних факторів у професійному середовищі. Його структура визнана багатовимірною і включає три основні компоненти: виснаження енергетичних ресурсів, формування цинічного або відчуженого ставлення до змісту роботи та відчуття власної професійної неефективності [13].

Трикомпонентна модель, яка стала основоположною концепцією в цій галузі, була запропонована К. Маслач і С. Джексон, які визначили емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистої ефективності як основні складові синдрому. Емоційне виснаження характеризується станом внутрішньої напруги та розпачу, спричиненим вимогами роботи. Деперсоналізація визначається як формування безликого, холодного або цинічного ставлення до тих, кому надається допомога. Зниження особистих досягнень описується як постійне відчуття некомпетентності та зниження віри у власну професійну ефективність. На основі цієї моделі К. Маслач розробила Інвентар вигорання Маслача (МВІ) – широко застосовуваний міжнародний діагностичний інструмент для оцінки трьох компонентів синдрому [12].

Недавні комплексні дослідження підтвердили валідність трикомпонентної структури, підкресливши її актуальність для професій, орієнтованих на роботу з людьми [13]. У соціальній сфері кожен компонент має свою інтенсивність. Емоційне виснаження характеризується постійним відчуттям порожнечі та нездатністю відновити емпатію після складних втручань. Деперсоналізація проявляється у формалізації взаємодій, зниженні чутливості до потреб клієнтів та схильності до їх деперсоналізації. Зниження професійних досягнень проявляється у сумнівах щодо власної компетентності та зниженні мотивації до професійного зростання. Кореляція між емоційним виснаженням і цинізмом вказує на наявність односпрямованого деструктивного механізму, в рамках якого негативне ставлення до клієнтів може виступати психологічним захисним механізмом, цинізм в цьому контексті можна розглядати як вторинну адаптивну реакцію на хронічне перенапруження. Симптоми синдрому професійного вигорання обговорюються в зарубіжних та вітчизняних дослідженнях.

Подальші дослідження теоретичної основи показали еволюцію концептуалізації вигорання: від індивідуальної перспективи до комплексного розуміння, що враховує динамічну взаємодію між особистістю та організаційним середовищем. У своїй пропозиції К. Маслач та М. Лейтер виклали теоретичну основу, що охоплює шість сфер професійного життя: навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість та цінності.

На думку цих вчених, дисбаланс між цими факторами може слугувати каталізатором виникнення досліджуваного синдрому. Отже, вигорання вважається наслідком хронічної невідповідності між особистісними характеристиками та професійними умовами [11]. Таким чином, ця модель розширює інтерпретацію феномену, зміщуючи акцент з «слабкості працівника» на структурні проблеми в організації.

На відміну від цього, Д. П. Дадау підкреслює, що професійний стрес є ключовим фактором розвитку особистого виснаження, який проявляється конфліктами, високим навантаженням і підвищеною відповідальністю [7].

Вітчизняні та регіональні наукові традиції запропонували низку оригінальних стадійних моделей. Зокрема, В. В. Бойко запропонував інтерпретаційну модель, де вигорання концептуалізується як динамічний процес, що включає три фази: напруження, опір та виснаження. Модель підкреслює захисну функцію цих реакцій і зазначає, що синдром переважно спостерігається серед професій «орієнтованих на людей» через високу соціальну значущість та емоційне навантаження їхньої діяльності. Фаза напруження проявляється переживанням психотравматичних ситуацій, підвищеною тривожністю та незадоволеністю роботою. Фаза опору характеризується формуванням емоційної економії та скороченням професійних обов'язків. Фаза виснаження включає загальне зниження енергетичного потенціалу, деперсоналізацію та психосоматичні прояви [8].

Вітчизняні дослідники також підкреслюють культурні та організаційні аспекти формування синдрому. І. Савчук розглядає вигорання як наслідок тривалої інтенсивної комунікації, що підтверджується підходом Н. Лазаревої, яка визначає його як стан виснаження, що виникає внаслідок складних стресових умов. Натомість Н. Водоп'янова та О. Старченкова підкреслюють, що вигорання є реакцією на хронічний професійний стрес. Аналіз Т. Турової включає поведінкові та психофізіологічні компоненти, а інтерпретація Т. Зайчикової розглядає вигорання на екзистенційному рівні як стан глибокого розчарування. Загалом, вигорання зазвичай визначається як стан глибокого виснаження, що проявляється переважно в професійній сфері [1].

Унікальні характеристики, притаманні практиці соціальної роботи, а саме постійна необхідність емпатичної взаємодії та надання підтримки клієнтам, які перебувають у кризовій ситуації, сприяють розвитку цього синдрому. Невиконані професійні очікування та обмеженість ресурсів можуть спричинити внутрішній «зрив», що ускладнює відновлення психологічної рівноваги. Етіологія вигорання є багатогранною і охоплює психологічні та соціально-економічні детермінанти [2].

У 1980-х роках сформувалися та отримали поширення три концептуальні підходи до пояснення цього явища: результативний, процесуальний та синтетичний [3].

У результативному підході, як зазначено в фундаментальних працях А. Пайнса та Е. Аронсона (1988), концепція вигорання теоретично розглядається як статичний кінцевий стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, що є наслідком тривалого перебування в емоційно напружених обставинах. Це розширене визначення дозволило авторам вивести поняття вигорання за межі традиційного професійного контексту, досліджуючи його застосування у сімейних стосунках, вихованні дітей, динаміці подружніх відносин та процесах управління. Інший прихильник цієї теоретичної моделі, П. Л. Брілл (1984), висунув пропозицію визначити вигорання як професійно індукований стан дисфорії та дисфункції у психічно здорових осіб (без попередньої історії психопатології), які, незважаючи на те, що в минулому демонстрували адекватну продуктивність та емоційну стабільність, стали нездатними відновити функціональність без зовнішнього втручання чи зміни свого оточення. У рамках цієї теоретичної моделі А. Пайнс та Е. Аронсон розробили однофакторну модель, в якій єдиним і вичерпним домінуючим елементом є виснаження.

Воно проявляється на емоційному, фізичному та психічному рівнях функціонування організму, всі додаткові поведінкові зміни розглядаються виключно як вторинні наслідки цього фундаментального стану [3].

Процесуальний підхід, представлений групою дослідників (М. Буріш, Р. Голембевський, К. Черніс, Д. Етзюн, Б. Перлман та І. Хартман), розглядає вигорання не як окремий момент, а як безперервний процес, що проходить через кілька послідовних етапів. Піонером цього підходу був Кері Черніс, який у 1980 році запропонував трьохстадійну модель:

1. Початкова фаза характеризується виникненням дисбалансу між вимогами навколишнього середовища та ресурсами, доступними для співробітників, що призводить до стану стресу.

2. Друга стадія характеризується наявністю безпосередньої емоційної напруги, втоми та виснаження (напруження).

3. Третя стадія характеризується захисною трансформацією когнітивних процесів та поведінки. Це проявляється у механічному, байдужому виконанні обов'язків, цинізмі та емоційній відстороненості [17].

Синтетичний підхід, розроблений В. Шефелі, Д. Енцманном (1988) та Б. Бюнком, намагається забезпечити комплексну інтеграцію попередніх висновків, представляючи вигорання як стан і процес, що розвивається в конкретній сфері (сфері діяльності). У рамках цієї теоретичної моделі вигорання концептуалізується як стійкий негативний стан свідомості психічно здорових осіб, що характеризується виснаженням, супроводжуваним дистресом, суб'єктивним відчуттям зниження ефективності, зниженням мотивації та розвитком дисфункціональних відносин і поведінки на роботі [16].

Перевагою синтетичного підходу є його депатологізуючий характер, оскільки вигорання розглядається як реакція психічно здорової людини на несприятливі умови, що створює можливості для корекції шляхом зміни стратегій подолання труднощів.

У сучасному контексті соціальних трансформацій, зростання соціальних напружень та ескалації вимог до системи соціального захисту проблема вигорання серед соціальних працівників стає особливо гострою. Характер їхньої професійної діяльності передбачає постійну взаємодію з вразливими групами населення, включаючи осіб з інвалідністю, ВПО, жертв насильства та людей похилого віку. Така професійна діяльність вимагає значного емоційного залучення та психологічної стійкості [10].

В умовах нашої держави військові дії є значним джерелом стресу, що призводить до постійного стресу, нестачі ресурсів та значного навантаження на системи соціальних послуг. Феномен професійного вигорання серед працівників охорони здоров'я є багатогранною проблемою, до виникнення якої сприяють кілька взаємопов'язаних факторів. Основним з них є поширеність диспропорцій у рівні укомплектованості персоналом, що часто призводить до збільшення кількості клієнтів у кризових ситуаціях, а також обмеженість часу та матеріальних ресурсів. Ця комбінація факторів посилює ризик професійного вигорання серед працівників. За таких обставин когнітивна продуктивність та ефективність втручань знижуються, а певні категорії клієнтів (зокрема, група людей похилого віку) можуть розглядатися як такі, що потребують більших ресурсів [14].

Загалом, професійний стрес є фундаментальним фактором розвитку вигорання. Однак на цей процес впливає низка додаткових факторів, зокрема рутинні дії, відсутність соціального визнання, нереалістичні терміни, негативний психологічний клімат, блокування ініціатив та неможливість професійної самореалізації [15]. Доведено, що конфлікти, які виникають через розбіжності в цінностях і нормах у поєднанні з бюрократичними обмеженнями, породжують професійну фрустрацію та відчуття втрати сенсу. Доведено,

що відсутність підтримки з боку керівництва посилює негативні наслідки, тоді як її наявність діє як буфер. Модель дисбалансу зусиль і винагороди передбачає, що розбіжність між вкладеними зусиллями та отриманою матеріальною або соціальною винагородою сприяє знеціненню професійної мотивації [2; 6].

Фактори, що сприяють розвитку професійного вигорання, можна класифікувати як зовнішні (передбачувані) та внутрішні (передбачити складно). До зовнішніх факторів належать організаційні умови: перевантаження, неоднозначність ролі, конфлікти, аспекти, пов'язані із соціальним статусом та визнанням. Внутрішні фактори включають підвищену тривожність, емоційну нестабільність, трудоголізм, внутрішні конфлікти та недостатній рівень професійних компетенцій. Додатковим ризиком є необхідність постійної взаємодії з психологічно складними клієнтами [18].

Професійна діяльність соціальних працівників у соціальній сфері характеризується емоційною інтенсивністю та багатогранністю. Ці фахівці виконують різноманітні функції, включаючи консультанта, посередника, кризового інтервента, фасилітатора та захисника прав людини. Поєднання підвищених соціальних очікувань, моральної відповідальності та необхідності постійної емпатичної залученості створює об'єктивні передумови для розвитку хронічного психоемоційного виснаження як основного компонента професійного вигорання [4; 5].

**Висновки.** Аналіз класичних і сучасних концепцій показує, що трикомпонентна модель професійного вигорання, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної ефективності, залишається найбільш обґрунтованою з теоретичної та емпіричної точок зору. Прояв емоційного виснаження характеризується виснаженням енергії та порушенням здатності до емпатичної взаємодії. Деперсоналізація проявляється у розвитку байдужості або цинічного ставлення до клієнтів. Прояв зниження професійної ефективності пов'язаний зі зниженням самооцінки. Ця комбінація факторів відображає цілісний характер синдрому та надає обґрунтування для змін у професійній поведінці соціальних працівників. У сукупності ці елементи складають цілісну основу для розуміння синдрому, тим самим полегшуючи аналіз як індивідуальних психологічних, так і поведінкових змін у соціальних працівників.

Систематизація та порівняння орієнтованих на результат, процесуальних та синтетичних підходів відображає різні аспекти розуміння цього явища. Перший розглядає вигорання як кінцевий стан виснаження. Другий – як динамічний процес, що проходить через низку послідовних етапів. Третій поєднує інтерпретацію вигорання як стану та процесу в межах конкретного професійного контексту. Такий підхід сприяє більш цілісному розумінню механізмів формування синдрому, а також його взаємозв'язку з організаційними умовами професійної діяльності.

### Список використаної літератури

1. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41-45.
2. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право* : збірник наукових праць. 2011. № 3 (11). С. 103–107.
3. Колтунович Т. А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: аналітико-експериментальний період дослідження феномена. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія: Педагогіка і психологія* : зб. статей. 2014. Т. 4, № 42. С. 236–245.
4. Корольчук М. С. Професійне вигорання працівників освіти : монографія. Київ : КНТЕУ, 2017. 304 с.

5. Павлюк, М. М., Журавська, Д. С., Клімишина, Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. *Психологічна допомога особистості*. 2021. № 18 (11). С. 226-244.
6. Яценко Л. В., Перхайло Н. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. № 25. С. 27–31. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>
7. Dudău D. P. Professional Stress in Relation to Anxiety, Depression and Irrational Beliefs Among Dental and Psychotherapy Students. *Social and Behavioral Sciences*. 2015. Vol. 187. P. 158–162. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.030>
8. Fesun H., Kanivets T., Nechytailo T. The relationship between the components of the “professional burnout” syndrome and the characteristics of the family status of teachers. *Psychological Prospects Journal*. 2019. № 34. С. 232–248. DOI: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2019-34-232-248>
9. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, no. 1. P. 159–165. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
10. Krasniuk T. V., Fedorchenko A. O. Professional (emotional) burnout of educational workers: legal aspect. *Juridical scientific and electronic journal*. 2023. No. 5. P. 170–173. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-5/41>
11. Maslach C., Leiter M. Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*. 1999. Vol. 21, no. 4. P. 472-89.
12. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981. Vol. 2, no. 2. P. 99–113. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
13. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. Vol. 15, no. 2. P. 103–111. DOI: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
14. Sadrytska S., Selevko M. Factors of professional burnout in social workers who work with elderly people. *SOCIOПРОСТІР*. 2024. No. 14. P. 17–27. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-02>
15. Schaufeli W. B., Taris T. W. A critical review of the job demands-resources model: implications for improving work and health. Bridging Occupational, Organizational and Public Health. Dordrecht, 2013. P. 43–68. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3\\_4](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4)
16. Schaufeli W., Enzmann D. Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. Taylor & Francis Group, 2020. 232 p. DOI: <https://doi.org/10.1201/9781003062745>
17. Stelling J., Cherniss C. Professional Burnout in Human Service Organizations. *Contemporary Sociology*. 1982. Vol. 11, no. 1. P. 105. DOI: <https://doi.org/10.2307/2066683>
18. Vaniushyna O., Gaivoronska T., Dunayeva L., Lanska S., Kuzmina M., Varnava U. Social and psychological prevention of professional burnout of social sphere employees under the conditions of the martial law. *AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research*. 2024. Vol. 14, Issue 1, Special issue 40. P. 78–81.

**THEORETICAL AND PSYCHOLOGICAL FOUNDATIONS  
OF RESEARCH INTO PROFESSIONAL BURNOUT AMONG  
SOCIAL WORKERS****Viktoriia Tsurkan***Petro Mohyla Black Sea National University  
10, 68 Desantnikov St., Mykolaiv, Ukraine, 54003  
<https://orcid.org/0009-0003-0892-278X>  
e-mail: viktoriatsurkan78@gmail.com***Asia Starchenko***Petro Mohyla Black Sea National University  
10, 68 Desantnikov St., Mykolaiv, Ukraine, 54003  
<https://orcid.org/0009-0005-2725-9201>  
e-mail: asyalysogor@gmail.com*

The article is devoted to an in-depth theoretical and psychological analysis of the phenomenon of professional burnout among social workers in conditions of increased social tension, social instability, and transformation of the professional environment. The relevance of the study is determined by the increasing intensity of professional stress, the complexity of social work, and the growing demands on the personal involvement of specialists. In modern conditions, the activities of social workers are accompanied by a high level of responsibility, the need to make decisions in crisis situations, and constant emotional interaction with various categories of clients, which increases the risk of developing destructive psycho-emotional states. The purpose of the article is to systematize modern theoretical approaches to the study of professional burnout, clarify its psychological determinants and structural components, and determine the specifics of the manifestation of the syndrome in the field of social work. The work summarizes classical and modern concepts of burnout and reveals the evolution of scientific ideas about its content and mechanisms of formation. The multidimensional structure of the syndrome, which includes emotional exhaustion, depersonalization, and reduced professional achievement, is analyzed, and their functional manifestations in professional activity are outlined. It is substantiated that the development of burnout is determined by the complex interaction of individual psychological characteristics (emotional sensitivity, anxiety, level of self-efficacy), organizational factors (overload, resource deficit, role uncertainty, insufficient support), and social context. Theoretical modeling of the psychological mechanisms of burnout formation in the social work system is proposed. The prospects for further research are determined by the empirical study of the relationship between personal resources, coping strategies, and the level of professional burnout.

*Key words:* professional burnout, social work, emotional exhaustion, depersonalization, professional stress, psychological factors, burnout prevention.

*Дата першого надходження статті до видання: 19.02.2026  
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 20.03.2026  
Дата публікації (оприлюднення) статті: 29.05.2026*