

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет «Києво-Могилянська академія»

Факультет соціальних наук і соціальних технологій

Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

**Кваліфікаційна робота**

освітній ступінь - бакалавр

на тему: **«ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ У СОЦІАЛЬНИХ  
ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ»**

Виконав: студент 4-го року навчання,

Спеціальності

231 Соціальна робота

Красниця Віталій Русланович

Керівник Дмитришина Н.А.,

Старша викладачка, магістр  
соціальної роботи

Рецензент Дума Л.П.,

Старша викладачка, магістр  
соціальної роботи

Кваліфікаційна робота захищена

з оцінкою «\_\_\_\_\_»

Секретар ЕК \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

Київ – 2023

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ.....	8
1.1 Історичний розвиток теорій та концепцій задоволеності роботою.....	8
1.2 Фактори, що впливають на задоволеність роботою в соціальній роботі.....	10
1.3 Унікальні виклики, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу.....	11
1.4 Задоволеність роботою та благополуччя в умовах воєнного часу....	12
1.5 Методологічні підходи до вивчення задоволеності роботою в соціальній роботі.....	14
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	17
2.1 Час і місце проведення дослідження.....	17
2.2 Етапи проведення дослідження.....	18
2.3 Процедура проведення дослідження.....	18
2.4 Методи та інструменти дослідження.....	21
2.5 Характеристики вибірки дослідження.....	21
2.6 Етичні засади та труднощі дослідження.....	26
2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	28
РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	30
3.1 Мотивація до роботи та розуміння поняття « задоволеності роботою».....	30
3.2 Робоче навантаження.....	35
3.3 Стосунки та взаємодія з колегами та керівниками.....	38
3.4 Організаційна підтримка.....	41
3.5 Баланс між роботою та особистим життям.....	44
3.6 Професійний стрес, можливі травми, спровоковані війною.....	46
3.7 Застосування стратегій подолання стресу.....	48
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	56
Додаток А. Гайд опитувальника для респондентів.....	56

## ВСТУП

Задоволеність роботою є критично важливим фактором, який впливає на добробут, продуктивність і утримання професіоналів у різних сферах, включаючи соціальну роботу. Про це зазначають у своїх дослідженнях Акер, Кім, Стонер (Acker, 2004; Kim & Stoner, 2008). Цілий ряд досліджень підтверджує те, що задоволеність роботою прямо впливає на те, чи затримуються фахівці на робочому місці, чи планують звільнитись, чи бачать для себе перспективи розвитку.

Соціальні працівники, які працюють в умовах воєнного часу, стикаються з унікальними викликами, що можуть вплинути на їхню задоволеність роботою та загальний стан психічного здоров'я. Ці виклики включають підвищений рівень стресу, обмеженість ресурсів і схильність до травм, про що вказують у своїх роботах Декель і Баум, а також Грін (Dekel & Baum, 2010; Greene, 2017), що робить вкрай важливим розуміння факторів, які сприяють або перешкоджають задоволеності їхньою роботою в таких складних умовах.

Вивчення задоволеності роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу, має на меті визначити політику та практику в галузі соціальної роботи, що в кінцевому підсумку сприятиме підвищенню ефективності послуг соціальної роботи в регіонах, постраждалих від конфлікту.

Актуальність цього дослідження зумовлена гострою потребою підтримати соціальних працівників в умовах воєнного часу, оскільки вони перебувають на передовій, надаючи основні послуги вразливим верствам населення в кризових ситуаціях. Крім того, це дослідження привертає увагу до унікального досвіду соціальних працівників у постраждалих від конфлікту регіонах, який недостатньо представлений в існуючій літературі, тим самим заповнюючи прогалину в знаннях і сприяючи загальному

розумінню викликів, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу.

Об'єктом цього дослідження є задоволеність роботою соціальних працівників, які працюють в умовах воєнного часу. Цей фокус охоплює різні фактори, які можуть впливати на їхній добробут, продуктивність та утримання під час надання основних послуг вразливим верствам населення в регіонах, що постраждали від конфлікту.

Предметом цього дослідження є специфічні фактори, що впливають на задоволеність роботою соціальних працівників в умовах воєнного часу, включаючи внутрішні та зовнішні аспекти їхньої роботи, унікальні виклики, з якими вони стикаються, а також системи підтримки, доступні для них. Вивчаючи ці фактори, дослідження має на меті сприяти кращому розумінню того, як підтримати соціальних працівників у цих складних умовах, що в кінцевому підсумку призведе до покращення надання послуг та більш ефективних втручань для тих, хто їх потребує.

Метою цього дослідження є вивчення та аналіз факторів, що впливають на задоволеність роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу.

Для досягнення цієї мети виділені наступні завдання:

1. Проаналізувати теоретичні засади та актуальні дослідження щодо задоволеності роботою серед соціальних працівників.
2. Виділити фактори, які впливають на задоволеність роботою у сфері діяльності соціальних працівників.
3. Розробити методологію якісного дослідження, включно зі створенням гайду для проведення напівструктурованих інтерв'ю, з метою збору даних від вибірки зручності соціальних працівників з досвідом роботи як у довоєнний, так і у воєнний час.

4. Виділити основні закономірності, тенденції та ключові фактори, які впливають на задоволеність роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу.

Важливість вивчення задоволеності роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу неможливо переоцінити. Як фахівці, що працюють на «передовій» і надають основні послуги вразливим верствам населення, соціальні працівники відіграють життєво важливу роль у задоволенні складних потреб окремих осіб, сімей та громад, які постраждали від конфлікту. Розуміння факторів, що впливають на їхню задоволеність роботою, може надати цінну інформацію про те, як краще підтримувати соціальних працівників у цих складних умовах, що в кінцевому підсумку призведе до покращення надання послуг та більш ефективних втручань для тих, хто їх потребує. Крім того, фокусуючись на унікальному досвіді соціальних працівників у регіонах, що постраждали від конфлікту, це дослідження заповнює прогалину в існуючій літературі, роблячи подальший внесок у базу знань у сфері соціальної роботи.

Перший розділ містить огляд літератури про задоволеність роботою, висвітлює внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на неї, а також огляд унікальних викликів, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу.

У другому розділі описано методологію дослідження, включаючи якісний дизайн дослідження, розробку гайду для проведення інтерв'ю з метою вивчення задоволеності роботою серед вибірки соціальних працівників, які мали досвід роботи як у довоєнний, так і у воєнний час.

У третьому розділі представлено результати дослідження, детально описано результати інтерв'ю та зазначено закономірності й тенденції задоволеності роботою серед соціальних працівників у воєнний час.

У розділі "Висновки" підсумовуються основні результати, а також підкреслюється важливість розуміння і вирішення проблеми задоволеності роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу.

Вивчаючи фактори, що впливають на задоволеність роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу, це дослідження сподівається сприяти кращому розумінню викликів, з якими вони стикаються, і підтримки, якої вони потребують для підтримки свого благополуччя, продуктивності та утримання, що в кінцевому підсумку забезпечує ефективність послуг соціальної роботи в регіонах, що постраждали від конфлікту.

# РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

## 1.1 Історичний розвиток теорій та концепцій задоволеності роботою

Задоволеність роботою інтенсивно вивчається в різних дисциплінах, і з часом з'явилося кілька теорій і концепцій, які формують основну методологічну базу для дослідження даного питання.

Ранні теорії, такі як "Ієрархія потреб" Маслоу (Maslow, 1943), заклали основу для розуміння людської мотивації та задоволеності на робочому місці. Теорія Маслоу стверджувала, що люди повинні задовольнити потреби нижчого рівня (наприклад, фізіологічні, безпека), перш ніж вони зможуть задовольнити потреби вищого рівня (наприклад, приналежність, повага, самореалізація). Цей ієрархічний підхід вплинув на багато наступних теорій задоволеності роботою.

Двофакторна теорія Герцберга (Herzberg, 1968) продовжила дослідження задоволеності роботою, розрізняючи гігієнічні фактори (наприклад, заробітна плата, умови праці) та мотиватори (наприклад, визнання, досягнення). Згідно з Герцбергом, гігієнічні фактори запобігають незадоволенню, але не обов'язково призводять до задоволеності, тоді як мотиватори підвищують задоволеність і мотивацію. Ця теорія підкреслює важливість як внутрішніх, так і зовнішніх факторів у формуванні задоволеності роботою.

Модель характеристик роботи (Hackman & Oldham, 1976) представила ідею про те, що на задоволеність роботою впливає дизайн самої роботи. Ця модель визначила п'ять основних характеристик роботи (різноманітність навичок, ідентичність завдань, значущість завдань, автономія та зворотний

зв'язок), які, коли вони присутні, призводять до вищого рівня задоволеності роботою та мотивації. Модель характеристик роботи підкреслила важливість змістовної роботи для підвищення рівня задоволеності працівників.

Модель "Вимоги до роботи - ресурси" (Bakker & Demerouti, 2007) надає більш детальний погляд на задоволеність роботою, підкреслюючи роль вимог до роботи (наприклад, навантаження, емоційні вимоги) та ресурсів роботи (наприклад, соціальна підтримка, автономія) у формуванні добробуту працівника. Згідно з цією моделлю, високі вимоги до роботи можуть призвести до вигорання і зниження задоволеності, тоді як ресурси роботи можуть пом'якшити ці негативні наслідки і сприяти задоволеності.

Теорія збереження ресурсів (Hobfoll, 1989) також досліджувала зв'язок між задоволеністю роботою та пов'язаними з нею стресами і ресурсами. Ця теорія стверджує, що люди прагнуть набувати, підтримувати і захищати цінні ресурси, і що стрес виникає, коли ресурси знаходяться під загрозою або втрачені. У контексті задоволеності роботою ця теорія підкреслює важливість забезпечення працівників адекватними ресурсами для управління вимогами роботи та підтримки добробуту.

Останніми роками дослідження все більше зосереджуються на конкретних факторах, які впливають на задоволеність роботою, таких як організаційна культура, залученість працівників та баланс між роботою та особистим життям (Bakker & Oerlemans, 2019). Ці розробки допомогли уточнити наше розуміння задоволеності роботою та створити міцну основу для дослідження задоволеності соціальними працівниками роботою в умовах воєнного часу. Досліджуючи історичний розвиток теорій і концепцій задоволеності роботою, ми можемо глибше зрозуміти фактори, які сприяють задоволеності соціальних працівників у їхніх складних ролях, і розробити стратегії підтримки їхнього добробуту в умовах конфлікту.



## **1.2 Фактори, що впливають на задоволеність роботою в соціальній роботі**

Задоволеність роботою серед соціальних працівників була предметом численних досліджень, в яких було виявлено різні фактори, що впливають на рівень задоволеності. Робоче навантаження, рольовий конфлікт і невизначеність ролі постійно пов'язані з нижчим рівнем задоволеності роботою (Acker, 2004; Kim & Stoner, 2008). Крім того, було виявлено, що вигорання, вторинний травматичний стрес і втома від співчуття негативно впливають на задоволеність роботою серед соціальних працівників, особливо тих, хто працює з вразливими групами населення (Bride, 2007). І навпаки, організаційна підтримка, баланс між роботою та особистим життям, а також позитивні стосунки з колегами та керівниками підвищують задоволеність роботою серед соціальних працівників (Stalker та ін., 2007). Інші фактори, такі як можливості для професійного розвитку, автономія та змістовна робота, також пов'язані з підвищенням задоволеності роботою (Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., & Levin, A., 2001). Враховуючи унікальний контекст умов воєнного часу, важливо враховувати додаткові фактори, які можуть впливати на задоволеність соціальними працівниками своєю роботою. Ці фактори можуть включати травми, підвищений рівень стресу та обмеженість ресурсів, які можуть впливати на задоволеність роботою у спосіб, відмінний від неконфліктних ситуацій (Tosone та ін., 2012). Наявність потужних мереж соціальної підтримки, як на робочому місці, так і поза ним, також може відігравати вирішальну роль у пом'якшенні негативного впливу умов воєнного часу на задоволеність соціальними працівниками своєю роботою.

У цьому контексті розуміння взаємодії особистих і організаційних факторів має вирішальне значення як для дослідників, так і для практиків.

Задоволеність роботою в соціальній роботі є багатограним явищем, на яке впливає низка факторів, таких як робоче навантаження, рольовий конфлікт, організаційна підтримка та баланс між роботою та особистим життям. В унікальному контексті умов воєнного часу важливо враховувати додаткові фактори, такі як травматизм, підвищений рівень стресу та обмеженість ресурсів. Розуміючи ці фактори та їхній вплив на задоволеність соціальними працівниками своєю роботою, дослідники можуть розробити цілеспрямовані інтервенції та стратегії для кращої підтримки соціальних працівників у постраждалих від конфлікту регіонах, що в кінцевому підсумку призведе до покращення надання послуг та більш ефективних втручань для тих, хто їх потребує.

### **1.3 Унікальні виклики, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу**

Соціальні працівники, які працюють в умовах воєнного часу, стикаються з низкою унікальних викликів, які можуть суттєво вплинути на їхню задоволеність роботою. Вплив травми, як безпосередній, так і опосередкований, може призвести до підвищення рівня стресу та вигорання серед соціальних працівників (Dekel & Baum, 2010; Greene, 2017). Крім того, вони можуть відчувати моральні страждання, коли стикаються з етичними дилемами або стають свідками порушень прав людини.

Крім того, соціальні працівники в постраждалих від конфлікту регіонах часто стикаються з нестачею ресурсів, оскільки фінансування та постачання можуть бути обмеженими або перенаправленими на інші пріоритети (McLennan, 2018). Високий рівень незахищеності та непередбачуваності може додатково сприяти зниженню задоволеності

роботою, оскільки соціальні працівники можуть наражатися на ризик насильства або повинні адаптуватися до ситуацій, що швидко змінюються.

В умовах воєнного часу соціальні працівники також можуть зіткнутися з проблемами координації з іншими установами та орієнтації в складному політичному і культурному ландшафті, що може вплинути на їхню здатність ефективно обслуговувати клієнтів (Hernández & Almeida, 2010). Крім того, вони можуть зіткнутися з труднощами у підтримці самообслуговування та балансу між роботою та особистим життям через високі вимоги та емоційні витрати, пов'язані з їхньою роботою (Cohen & Collens, 2013).

Розуміння цих унікальних викликів має вирішальне значення для визначення шляхів підтримки соціальних працівників в умовах воєнного часу та збереження їхньої задоволеності роботою, благополуччя і загальної ефективності. Вивчаючи фактори, що впливають на задоволеність роботою в цьому специфічному контексті, дослідники і практики можуть розробити цільові втручання і стратегії для кращої підтримки соціальних працівників у виконанні їхніх критично важливих ролей, що в кінцевому підсумку покращить якість надання послуг.

#### **1.4 Задоволеність роботою та благополуччя в умовах воєнного часу**

Задоволеність роботою пов'язана з різними показниками благополуччя, такими як психічне здоров'я, вигорання та наміри звільнитися (Asker, 2004; Kim & Stoner, 2008). В умовах воєнного часу низька задоволеність соціальними працівниками своєю роботою може погіршити ці показники, ще більше підбиваючи їхню здатність надавати основні послуги постраждалому населенню. Взаємозв'язок між задоволеністю роботою та благополуччям в умовах воєнного часу є складним, оскільки численні

фактори можуть взаємодіяти і впливати на досвід соціальних працівників та рівень їхньої задоволеності роботою.

У контексті умов воєнного часу емоційні та психологічні втрати, пов'язані зі свідченням людських страждань і наданням допомоги, можуть бути значними (Greene, 2017; McLennan, 2018). Високий рівень стресу та вплив травматичних подій можуть призвести до підвищення рівня вигорання, вторинного травматичного стресу та втоми від співчуття серед соціальних працівників (Cohen & Collens, 2013). Ці фактори, у свою чергу, можуть негативно впливати на задоволеність роботою та загальне благополуччя.

Крім того, соціальні працівники в постраждалих від конфлікту регіонах можуть стикатися з унікальними викликами, пов'язаними з особистою безпекою, логістичними труднощами та обмеженими ресурсами (Hernández & Almeida, 2010). Ці додаткові стресори можуть ще більше сприяти зниженню задоволеності роботою та благополуччя. Визначення факторів, які впливають на задоволеність роботою в цих складних умовах, може стати основою для втручань, спрямованих на підвищення добробуту та ефективності роботи соціальних працівників у постраждалих від конфлікту регіонах (Bell та ін., 2003; Sacciatore та ін., 2015).

Важливо визнати стійкість і силу, яку демонструють соціальні працівники, що працюють в умовах воєнного часу. Незважаючи на численні виклики, багато соціальних працівників здатні підтримувати високий рівень задоволеності роботою та благополуччя, використовуючи особисті та професійні ресурси для подолання негараздів (Dekel & Baum, 2010; Greene, 2017). Розуміння чинників, які сприяють задоволеності роботою та благополуччю в цих умовах, може дати цінну інформацію про те, як найкраще підтримувати соціальних працівників у виконанні їхніх життєво важливих ролей під час конфлікту.

## **1.5 Методологічні підходи до вивчення задоволеності роботою в соціальній роботі**

Для вивчення задоволеності роботою в соціальній роботі використовують кілька методологічних підходів, зокрема опитування, інтерв'ю, фокус-групи, кейс-стаді та змішані методи (Acker, 2004; Kim & Stoner, 2008; Stalker та ін., 2007). Кожен метод має свої сильні та слабкі сторони, і вибір методу залежить від дослідницького питання та контексту.

Опитування, наприклад, дозволяють збирати дані з великих вибірок і можуть надати цінну інформацію про поширеність і кореляції задоволеності роботою (Lizano & Mor Barak, 2012). Опитування можна проводити за допомогою стандартизованих інструментів, таких як опитування задоволеності роботою, або спеціальних опитувальників, розроблених для виявлення специфічних аспектів задоволеності роботою в контексті соціальної роботи. Однак опитування можуть не відображати глибину та складність досвіду, особливо в умовах воєнного часу. Крім того, опитування можуть бути схильні до упередженості самозвітів і можуть бути нездійсненними в деяких умовах, що постраждали від конфлікту, через логістичні обмеження.

Якісні методи, такі як інтерв'ю та фокус-групи, можуть запропонувати більш глибоке розуміння досвіду соціальних працівників та факторів, що впливають на їхню задоволеність роботою в умовах воєнного часу. Ці методи дозволяють досліднику вивчити особисті наративи та отримати уявлення про суб'єктивний досвід соціальних працівників. Однак ці методи можуть бути більш трудомісткими і складними для застосування в умовах конфлікту через міркування безпеки, мовні бар'єри та труднощі з доступом до учасників.

Тематичні дослідження можуть надавати детальні описи конкретних ситуацій, проливаючи світло на унікальні виклики, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу. Тематичні дослідження передбачають поглиблене вивчення окремої одиниці, наприклад, організації, програми або окремого соціального працівника, і можуть надати багату контекстуальну інформацію, яку неможливо отримати за допомогою інших методів. Однак, тематичні дослідження не можуть бути узагальненими для ширших груп населення або умов.

Дослідження змішаними методами, які поєднують кількісні та якісні підходи, можуть забезпечити більш повне розуміння задоволеності роботою в соціальній роботі (Creswell & Plano Clark, 2017). Інтегруючи кілька методів, дослідники можуть скористатися сильними сторонами кожного з них, водночас враховуючи їхні обмеження. Наприклад, дані опитування можуть бути доповнені якісними інтерв'ю, щоб забезпечити як широту, так і глибину інформації про задоволеність роботою в умовах воєнного часу. Однак дослідження змішаними методами можуть бути складнішими та ресурсомісткішими, ніж дослідження одним методом.

Вибір відповідного методологічного підходу для вивчення задоволеності роботою в соціальній роботі залежить від цілей дослідження, контексту та наявних ресурсів.

У першому розділі "Теоретико-методологічні засади дослідження задоволеності роботою соціальних працівників в умовах воєнного часу" представлено всебічний огляд ключових концепцій, теорій та факторів, пов'язаних із задоволеністю роботою в соціальній роботі, а також унікальних викликів, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу. У цьому розділі висвітлено історичний розвиток теорій задоволеності роботою, підкреслено внесок ранніх теорій, таких як "Ієрархія потреб" Маслоу та двофакторна теорія Герцберга, а також більш сучасних моделей, таких як "Модель попиту на роботу - ресурси" та

"Теорія збереження ресурсів". Було виявлено різні фактори, що впливають на задоволеність роботою в соціальній роботі, зокрема навантаження, рольовий конфлікт, невизначеність ролі, організаційна підтримка, баланс між роботою та особистим життям, а також стосунки з колегами та керівниками. Крім того, досліджено унікальні виклики, з якими стикаються соціальні працівники в умовах воєнного часу, такі як схильність до травм, дефіцит ресурсів і підвищений рівень стресу. Визначено зв'язок між задоволеністю роботою та благополуччям у контексті умов воєнного часу, підкреслено потенційні наслідки низької задоволеності роботою для психічного здоров'я соціальних працівників, вигорання та намірів звільнитися з роботи. Представлено низку методологічних підходів до вивчення задоволеності роботою в соціальній роботі, включаючи опитування, інтерв'ю, фокус-групи та кейс-стаді, кожен з яких має свої сильні та слабкі сторони залежно від дослідницького питання та контексту. Цей розділ слугує міцним фундаментом для подальшого дослідження, зосереджуючись на розумінні факторів, що впливають на задоволеність роботою серед соціальних працівників в умовах воєнного часу. Він забезпечує основу для розробки методології дослідження та постановки дослідницьких питань.

## РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1 Час і місце проведення дослідження

Дослідження проводилося у місті Києві, Україна, протягом періоду з лютого 2023 року по травень 2023 року. Цей період був вибраний з урахуванням доступності учасників дослідження та можливостей проведення інтерв'ю.

Інтерв'ю з респондентами проводились у різних форматах, що залежали від розташування респондента, зручності каналу комунікації для нього та його можливості виділити достатню кількість часу на участь у дослідженні. Враховуючи сучасні технології та потреби респондентів, були використані різні канали зв'язку, такі як телефонні дзвінки, відеоконференції за допомогою платформи Zoom, Google Meet, а також особисті зустрічі.

Вибір різних каналів комунікації дозволяв забезпечити зручність для респондентів та знизити можливі перешкоди щодо участі у дослідженні. Кожен респондент мав можливість обрати той спосіб спілкування, який відповідав його особистим уподобанням та можливостям.

Усі інтерв'ю, за згодою кожного з респондентів, були записані на диктофон для подальшого аналізу та створення транскриптів. Записи інтерв'ю були збережені в безпечному та конфіденційному середовищі, забезпечуючи конфіденційність інформації та захист прав респондентів.



## **2.2 Етапи проведення дослідження**

Дослідження відбувалось у 3 етапи: планування і підготовка, збір даних, аналіз даних і формулювання висновків.

На першому етапі планування були визначені цілі дослідження, розроблені дослідницькі питання та вибрана методологія дослідження. Тривалість планування становила приблизно 2 тижні, на даному етапі був проведений аналіз літератури з питань, що стосуються дослідження. Також були розроблені інструменти дослідження, зокрема, гайд опитувальника для респондентів.

На етапі збору даних були проведені напів-структуровані інтерв'ю з соціальними працівниками. Інтерв'ю проводились у різних месенджерах, залежно від можливостей та зручності кожного респондента.

Після завершення збору даних, був проведений аналіз зібраних інтерв'ю. Дані були кодовані, категоризовані та інтерпретовані з метою виявлення ключових тем та патернів. На основі аналізу даних, були сформульовані висновки.

## **2.3 Процедура проведення дослідження**

Для забезпечення належного проведення дослідження була розроблена детальна процедура, яка включала в себе послідовність етапів, які повпливали на репрезентативність та забезпечили правильний органічний вектор дослідження.

Отримання етичного дозволу було важливим кроком у дослідженні. Було здійснено всі необхідні дії та процедури для забезпечення етичності та захисту прав та добробуту респондентів.

Оцінка потенційних ризиків була проведена з метою ідентифікації можливих небезпек, які можуть виникнути для респондентів у процесі їх участі у дослідженні. Було розглянуто всі можливі аспекти, включаючи фізичні, психологічні та соціальні ризики.

Рекрутинг респондентів в дослідженні був проведений за допомогою стратегії прикладного вибіркового підходу. Для залучення соціальних працівників до участі в дослідженні, було встановлено співпрацю з різними соціальними службами та організаціями.

Критерії включення до вибіркової групи враховували:

- досвід роботи в сфері соціальної роботи/на посаді соціального працівника
- перебування на посаді соціального працівника
- готовність прийняти участь в дослідженні, доступність для співбесіди.

Під час рекрутингу контакт із потенційними респондентами встановлювався за допомогою різних комунікаційних каналів, таких як телефонні дзвінки, електронна пошта та особисті зустрічі.

Потенційним учасникам дослідження пояснювалися цілі та значення дослідження, забезпечувалася конфіденційність та захист особистих даних, а також висловлювалася подяка за їх можливу участь.

Кожен учасник дослідження мав можливість добровільно прийняти рішення про участь і надавав письмову згоду на свою участь в дослідженні. Застосовувалися заходи для забезпечення конфіденційності та анонімності отриманих даних, що дозволило зберегти приватність респондентів.

Під час планування та підготовки інтерв'ю було розроблено детальний гайд опитувальника (див. Додаток А). Цей гайд був розроблений з урахуванням цілей дослідження та дослідницьких питань, що дозволило забезпечити єдність та консистентність під час збору даних.

Питання для інтерв'ю, були ретельно підготовлені з метою отримання необхідної інформації для вирішення поставлених дослідницьких питань. Питання були сформульовані таким чином, щоб стимулювати респондентів до розкриття їхніх думок, переживань та досвіду у сфері соціальної роботи. Також було враховано етичні аспекти під час розробки питань, забезпечуючи повагу до приватності та конфіденційності респондентів.

Кожне інтерв'ю було заплановано та організовано заздалегідь, з урахуванням зручного часу для респондента. Було забезпечено конфіденційність та приватність інтерв'ю, дотримуючись етичних норм та заходів для захисту особистої інформації респондентів.

Кожне інтерв'ю, за згодою кожного респондента, було записано на диктофон з метою подальшого аналізу та створення транскрипту. Інформація, отримана з інтерв'ю, була використана тільки з дозволу респондентів та за умови забезпечення анонімності та конфіденційності їхніх відповідей. Загалом, запис інтерв'ю був важливою складовою частиною дослідження, яка дозволила зберегти і точно відтворити розмови з респондентами та забезпечити надійність та достовірність отриманих даних.

Після завершення запису та транскрибування інтерв'ю, зібрані дані були піддані процесу аналізу та інтерпретації.

Спочатку було проведено кодування, що означало призначення кодів або міток для ідентифікації тематичних або концептуальних одиниць у тексті транскрипту. Це дозволяло систематизувати дані та знайти спільні зв'язки та шаблони. Далі, дані були категоризовані, що означало їх групування за спільними характеристиками або темами. Цей процес допоміг у виявленні ключових тем, трендів та патернів, які простежувалися в розмовах з респондентами. Важливі фрагменти та

цитати були виділені та використовувалися для підкріплення аргументів та формулювання висновків.

## **2.4 Методи та інструменти дослідження**

Для досягнення цілей дослідження був обраний розвідувальний дизайн. Оскільки дослідження має якісний характер, для збору необхідних даних було використано якісні методи дослідження.

Головним методом збору даних було напівструктуроване інтерв'ю. Цей метод надав можливість отримати глибокі та докладні відповіді від респондентів. Напівструктуровані інтерв'ю дозволили поставити загальні запитання, а водночас залишити простір для розгорнутих відповідей респондентів. Опитувальник був розроблений відповідно до напівструктурованого підходу, щоб забезпечити консистентність та структурованість інтерв'ю.

Опитувальник напівструктурованого інтерв'ю був використаний як основний інструмент дослідження. Опитувальник складався з 3 блоків: 1 – соціально-демографічні характеристики, 2 – задоволеність роботою, 3 – рефлексія на рахунок задоволеністю роботою (див. Додаток А).

Використання опитувальника напівструктурованого інтерв'ю дало можливість отримати ретельні та розгорнуті дані, які були використані для аналізу, інтерпретації та висновків у дослідженні.

## **2.5 Характеристики вибірки дослідження**

В результаті в дослідженні прийняли участь люди, які мають досвід у соціальній роботі і представляють різні області.

Таблиця 2.5.1 Характеристика респондентів

№	Вік	Стать	Сімейний стан	Місце/регіон проживання
1	27	Жіноча	Незаміжня	Київ
2	31	Чоловіча	Неодружений	Київ
3	25	Чоловіча	Неодружений	Київ
4	23	Жіноча	Розлучена	Одеса
5	37	Жіноча	Заміжня	Львів
6	24	Чоловіча	Неодружений	Кропивницький
7	22	Жіноча	Незаміжня	Київ
8	32	Жіноча	Незаміжня	Чернігів
9	22	Жіноча	Незаміжня	Київ
10	23	Жіноча	Незаміжня	Київ
11	28	Чоловіча	Одружений	Київ
12	35	Чоловіча	Неодружений	Київ
13	46	Чоловіча	Неодружений	Київ
14	29	Чоловіча	Неодружений	Київ
15	23	Жіноча	Заміжня	Львів
16	25	Жіноча	Заміжня	Кропивницький
17	24	Жіноча	Незаміжня	Львів

18	26	Жіноча	Незаміжня	Рівне
19	35	Жіноча	Заміжня	Рівне
20	32	Жіноча	Незаміжня	Луцьк

В Таблиці 2.5.1 описано групу з 20-ти респондентів, серед яких 12 жінок і 8 чоловіків, віком від 22 до 46 років з різних регіонів України.

Таблиця 2.5.2 Характеристика респондентів

№	Освіта	Посада/роль	Досвід роботи в соціальній роботі	Організація/сфера діяльності
1	Вища освіта (бакалавр "соціальна робота")	Менеджерка проектів	7 років	Товариство ЧХ України
2	вища освіта	Адміністратор подільського товариства ЧХ	1 рік	Подільська районна організація "Товариство ЧХ в Україні"
3	вища освіта	"Фахівець із соціальної роботи"	8 років	Товариство ЧХ України
4	вища освіта(бакал	"Фахівець	2 роки	Товариство ЧХ України

	авр "соціальна робота")	із соціальної роботи"		
5	вища освіта	Керівник подільської районної організації "Товариство ЧХ в Україні"	15 років	Подільська районна організація "Товариство ЧХ в Україні"
6	вища освіта "філософія"	Менеджер проекту	1 рік	ГО "Принцип"
7	вища освіта	Кейсменеджер	1 рік	ГО "Принцип"
8	вища освіта(бакал авр "соціальна робота")	Кейсменеджер	8 років	ГО "Принцип"
9	вища освіта(бакал авр "соціальна робота")	Менеджерка	3 роки	Анонімна організація з питань надання гуманітарної допомоги
10	вища освіта(бакал авр	Менеджерка	1 рік	Анонімна організація з питань надання гуманітарної допомоги

	"соціальна робота")			
11	вища освіта	Менеджер проектів	5 років	ГО «Ліга соціальних працівників України»
12	вища освіта	Менеджер проектів	10 років	ГО «Ліга соціальних працівників України»
13	вища освіта(бакал авр "соціальна робота")	Керівник відділу по роботі з партнерами	24 роки	ГО «Ліга соціальних працівників України»
14	вища освіта(бакал авр "соціальна робота")	Соціальний працівник	5 років	Благодійний фонд "Рокада"
15	вища освіта(бакал авр "соціальна робота")	Соціальний працівник	2 роки	Анонімна організація
16	вища освіта(бакал авр	Соціальний працівник	1 рік	ГО «Ліга соціальних працівників України»



	"соціальна робота")			
17	вища освіта(бакал авр "соціальна робота")	Кейсменеджер	2 роки	Анонімна організація
18	вища освіта	Соціальний працівник	2 роки	Благодійний фонд "Рокада"
19	вища освіта	Соціальний працівник	9 років	Благодійний фонд "Рокада"
20	вища освіта	Соціальний працівник	7 років	Анонімна організація

Таблиця 2.5.2 описує рівень освіти і досвід респондентів. Всі респонденти мають вищу освіту, 10 з них – освіту соціального працівника. Досвід роботи від 1 року до 15. Частина респондентів давали відповідь про місце роботи, а саме – 15, п'ятеро не вказали організацію, в якій працюють.

## 2.6 Етичні засади та труднощі дослідження

Під час проведення дослідження було дотримано високих стандартів етики дослідницької практики. Враховуючи характер дослідження з

людьми, були вжиті заходи для забезпечення конфіденційності, приватності та добробуту респондентів.

Основні етичні засади, що дотримувалися під час дослідження, включали:

1. Згоду респондентів. Перед початком дослідження респонденти отримали докладну інформацію про цілі та процедуру дослідження. Вони мали право відмовити в участі або відкликати свою згоду в будь-який момент без будь-яких наслідків.
2. Конфіденційність і анонімність. Були застосовані заходи для забезпечення конфіденційності та анонімності отриманих даних. Респонденти були забезпечені гарантією, що їхні індивідуальні дані будуть оброблені конфіденційно і використовуватись лише для наукових цілей.
3. Захист від потенційних ризиків. При плануванні та проведенні дослідження були враховані потенційні ризики для респондентів. Були вжиті заходи безпеки для мінімізації можливих негативних наслідків або дискомфорту для учасників.

Проте, під час дослідження також виникали деякі труднощі, з якими довелося зіткнутися:

1. Обмежений доступ до респондентів.
2. Довіра та співпраця респондентів.
3. Аналіз складних інформаційних матеріалів.

Незважаючи на труднощі, виконання дослідження з дотриманням етичних засад було надзвичайно важливим для забезпечення надійності, валідності та значущості отриманих результатів. Дотримання етичних норм дало можливість отримати цінні інсайти та сприяло довірі та усвідомленості учасників дослідження.

## 2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять

У рамках цього дослідження було проведено концептуалізацію та операціоналізацію понять, що стосуються задоволеності роботою серед соціальних працівників у контексті воєнного часу.

Поняття "задоволеність роботою" було концептуалізовано як стан позитивних емоцій, задоволення та задоволення від виконання професійних обов'язків та роботи в цілому. Операціоналізація цього поняття включала вимірювання рівня задоволеності роботою за допомогою опитувальника, який оцінює різні аспекти роботи, такі як взаємодія з колегами, баланс між роботою та особистим життям, професійний стрес, організаційна підтримка, можливі травми, спровоковані війною та інші.

Поняття "фактори, що впливають на задоволеність роботою" було концептуалізовано як зовнішні та внутрішні чинники, які мають вплив на задоволеність роботою соціальних працівників. Операціоналізація цього поняття передбачала ідентифікацію та вимірювання конкретних факторів, таких як розмір зарплати, робоче навантаження, підтримка керівництва, можливості для професійного розвитку та інші.

Крім того, поняття "самопочуття, продуктивність та психологічний стан" було концептуалізовано як стан емоційного та психічного благополуччя соціальних працівників, а також їхню робочу ефективність. Операціоналізація цього поняття передбачала вимірювання самопочуття за допомогою вимірювання продуктивності роботи та оцінку психологічного стану через питання про рівень стресу, втоми та задоволення від роботи.

Концептуалізація та операціоналізація цих понять дозволяють нам отримати конкретні дані та вимірювання, що сприяють більш точному та

об'єктивному аналізу задоволеності роботою у соціальних працівників в умовах воєнного часу.

## РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 3.1 Мотивація до роботи та розуміння поняття « задоволеності роботою»

Респондентам було запропоновано відповісти на питання щодо того, що спонукало їх обрати саме такий фах як соціальна робота.

Відповіді можна умовно розділити на кілька мотиваційних блоків:

#### 1. Допомога людям.

*"Я обрала цю роботу, тому що хочу допомагати людям і змінювати їхнє життя на краще"* (Респондент 1). Така мотивація вказує на бажання допомагати людям, які опинилися в складних ситуаціях, поліпшувати їхню якість життя.

#### 2. Місія та сенс життя і праці.

*«Я можу бути корисною!.»* (Респондент 15). *"Обравши цю роботу, я хотіла мати можливість впливати на життя людей і сприяти їхньому самовдосконаленню"* (Респондент 8). Деякі респонденти вважають, що соціальна робота дає можливість внести позитивні зміни в життя інших людей і допомогти їм знайти свій шлях до самореалізації.

#### 3. Призначення, відповідність внутрішнім мотивам і потягам.

*"Ця робота обрала мене. Ще з дитинства я відчувала потяг до того, щоб бути поруч з людьми, які потребують допомоги"* (Респондент 9). Респонденти з дитинства відчують бажання бути поруч з людьми, які потребують допомоги, і вважають, що робота може привнести позитивні зміни в життя інших.

Відповіді респондентів свідчать про те, що багато хто обрала роботу в соціальній сфері через бажання допомагати і внести позитивні зміни в

життя інших людей. Для таких фахівців важливо відчувати, що їхня робота має сенс і має можливість впливати на життя людей. Респонденти обрали соціальну роботу, оскільки вони вірять, що їхні знання та навички можуть допомогти важливій сфері, зокрема, допомозі військовим або вразливим групам населення. Вони відчують, що можуть бути корисними для суспільства.

3 респондентів зазначили, що обрали роботу в соціальній сфері через випадкові обставини або через те, що робота обрала їх.

2 респондентів, відповідаючи на питання про найбільш важливий аспект роботи, зазначають співпрацю з іншими та розвиток навичок. *"Найбільш важливим в моїй роботі є співпраця з колегами, розвиток навичок, а також емпатія й терпіння, які дозволяють мені розуміти потреби людей та ефективно реагувати на них"* (Респондент 1). *"Для мене найважливішим у роботі є співпраця з колегами та партнерами, розвиток організації та реалізація проектів, які забезпечують краще життя для наших клієнтів"* (Респондент 5).

Ці відповіді підкреслюють значення спільної роботи зі співробітниками, навчання та вдосконалення навичок.

Також, 3 респондентів найбільш важливим аспектом роботи визначають ефективність допомоги. *"Найважливішим у моїй роботі вважаю ефективність допомоги та підтримка клієнтів у складних ситуаціях. Це те, що приводить до відчуття задоволеності роботою"* (Респондент 2). *"Найбільш важливим ... є співпраця з людьми, які потребують підтримки, та впровадження програм, які забезпечують їх соціальний захист і благополуччя"* (Респондент 13). *"Найбільш важливим ... є забезпечення підтримки та допомоги людям, які зіткнулися зі складними життєвими ситуаціями, зокрема біженцям та внутрішньо переміщеним особам"* (Респондент 4).

Одна відповідь респондента виділяє важливість такої роботи для суспільства в цілому, можливість впливати на системи. *"Для мене найбільш важливим є вплив на систему та суспільство в цілому. Я розумію, що одноосібна допомога клієнтам важлива, але я також впевнена у важливості змін в цілому у системі"* (Респондент 10).

Ці відповіді вказують на значення емпатії та бажання внести позитивні зміни на більш широкому рівні. Отже, в основному, респонденти керуються такими цінностями, коли обирають роботу: реалізація себе як помічника, реалізація цінностей, важлива роль в суспільстві, можливість бути корисним іншим людям.

Мотивація у виборі роботи пов'язана з тим, який сенс респонденти вкладають в поняття «задоволеність роботою». Багато респондентів також відзначають особливе значення співпраці з колегами, розвитку у мотивації обрати фах – соціальна робота.

Відповіді респондентів на питання про задоволеність роботою можна узагальнити таким чином:

#### 1. Видимі результати роботи.

14 респондентів вказують, що задоволеність роботою для них визначається відчуттям внесення позитивного вкладу в життя людей, з якими вони працюють, та можливістю відслідковувати результатів своєї допомоги і підтримки.

#### 2. Розвиток та професійне зростання.

9 респондентів відзначають, що задоволеність роботою вони пов'язують з своїм особистим та професійним розвитком.

#### 3. Баланс роботи та особистого життя.

Для 12 респондентів важливими аспектами задоволеності роботою є здатність мати результативну роботу і мати достатньо часу для відпочинку. А також – отримувати належну заробітну плату.

#### 4. Вплив на суспільство та соціальну систему.

5 респондентів визначають задоволеність роботою через вплив на соціальну систему та громадськість, бачачи позитивні зміни в житті людей і сприяючи соціальній справедливості.

5. Сенс та внутрішня мотивація.

Для інших 12 респондентів задоволеність роботою визначається відчуттям сенсу та задоволенням від своєї професійної діяльності, а також спостереженням позитивних змін у житті та благополуччю клієнтів.

Узагальнюючи, можна сказати, що для більшості респондентів задоволеність роботою тісно пов'язані з мотивацією, яка спонукала їх на вибір професії. Тобто поняття «задоволеності роботою» розкривається через можливість реалізувати свої уявлення про професію, про себе, про сенс життя і роботи з людьми.

Фахівці часто визначають, що задоволеність роботою пов'язана з тим, наскільки чітко визначені у працівників професійні обов'язки.

17 респондентів визначили, що їхні обов'язки зрозумілі, вони чітко знають, що очікується від них у їхній роботі.

4 респондента зауважили, що окрім визначених обов'язків вони повинні забезпечувати додаткові функції - координацію допомоги клієнтам, забезпечення своєчасної інформації та ресурсів, а також взаємодію з іншими відділами або колегами. Такі аспекти не визначаються окремо, але є частиною роботи.

3 респондентів вказують, що хоча їхні посадові обов'язки можуть бути визначені, вони стикаються з незадоволенням керівництва, заробітна плата не є достатньою, організаційна підтримка практично відсутня, що суттєво впливає на їхню задоволеність роботою.



Загалом, відповіді на запитання про зрозумілість посадових обов'язків показують, що більшість респондентів мають досить чітке розуміння своїх обов'язків.

19 респондентів відзначають, що очікування з боку керівництва та колег щодо їхньої роботи в більшості випадків є зрозумілими і чітко вираженими: *"Мої посадові обов'язки та очікування з боку керівництва та колег щодо моєї роботи достатньо зрозумілі для мене. Це допомагає мені ефективно організовувати свою роботу, а також сприяє задоволеності від своєї роботи."* (Респондент 15) Інший респондент підкреслює: *"Розподіл ролей в організації чітко визначений, і я знаю свої посадові обов'язки."* (Респондент 8).

У той же час, 5 респондентів вказують на можливі виклики. Наприклад, один з них зазначає: *"Часом моїй команді може бути важко зрозуміти повний обсяг моєї роботи, особливо коли стикаємось зі складними ситуаціями або вимагається додатковий час та ресурси. Проте, я стараюся відкрито спілкуватися зі своїм керівництвом та колегами, щоб уникнути непорозумінь та побудувати ефективне співробітництво."* (Респондент 14).

Загалом, 19 респондентів вважають, що очікування з боку керівництва і колег щодо їхньої роботи є зрозумілими і чітко вираженими, але деякі виклики можуть виникати в складних ситуаціях, які потребують додаткового спілкування та взаєморозуміння.

20 респондентів відзначають, що розуміння задач і функцій є важливим фактором, який впливає на їхню задоволеність роботою, що розуміння посадових обов'язків і очікувань з боку керівництва і колег допомагає їм бути впевненими у своїй роботі та підвищує рівень задоволеності, чіткість і конкретність завдань дозволяє їм ефективно організовувати свою роботу,

спрямовувати зусилля на досягнення поставлених цілей та бачити результати своєї праці.

Один з респондентів особливо зазначив, що вплив війни на роботу підвищив рівень стресу та навантаження, що негативно впливає на його задоволеність роботою (Респондент 12). Проте, він також вказує, що відчуття відповідальності як соціального працівника залишає його мотивованим працювати.

18 респондентів відзначають, що вони в цілому задоволені своєю роботою. Вони висловлюють позитивне ставлення до своєї професійної діяльності та виявляють емоційне задоволення від неї.

### **3.2 Робоче навантаження**

Важливим фактором, який впливає на задоволеність роботою є робоче навантаження. 14 респондентів зазначають, що працюють у режимі 5/2, з робочим днем з 9 ранку до 6 вечора. Один із респондентів стверджує: *"Ми працюємо в будні дні з понеділка по п'ятницю з 9 ранку до 6 вечора"* (Респондент 2).

6 респондентів зазначають, що вони займаються плануванням роботи та розробкою індивідуальних планів допомоги та соціальних програм. Один з респондентів розповідає: *"Ми регулярно звітуємо про свою діяльність та ефективність роботи, а також забезпечуємо дотримання необхідних процедур та норм"* (Респондент 11). 4 респондентів зазначають, що вони взаємодіють з іншими організаціями та установами. Один з респондентів розповідає: *"Ми плідно співпрацюємо з лікарнями, школами та правоохоронними органами для надання повноцінної соціальної допомоги"* (Респондент 16).

12 респондентів зазначають, що воєнний конфлікт призводить до збільшення робочого навантаження. Один з респондентів наводить таке свідчення: *"Під час війни ми стикаємося з більшим обсягом роботи, допомагаємо постраждалим та надаємо екстрену підтримку"* (Респондент 6).

Ці загальні риси робочого навантаження респондентів дають уявлення про роботу респондентів, включаючи комунікацію з клієнтами, планування, звітність, співпрацю з іншими організаціями та вплив війни на робоче навантаження.

13 респондентів стверджують, що навантаження у їх найближчих колег подібне до їхнього. Наприклад, респондент 2 заявив: *"Навантаження моїх найближчих колег подібне до мого, оскільки ми всі працюємо над спільними цілями та завданнями"*. Також респондент 4 зазначив: *"... деякі з моїх колег можуть мати додаткові обов'язки або спеціалізації в роботі з певними групами населення або проблемами"*.

6 респондентів вказали на наявність різних спеціалізацій та відповідальностей, але при цьому зазначили, що навантаження все ж подібне. Наприклад, респондент 3 зазначив: *"У моїх найближчих колег робоче навантаження є схожим, хоча кожен з нас має свою спеціалізацію та відповідає за різні аспекти роботи"*.

4 респондента вказали, що навантаження може різнитися в залежності від проектів або посадових обов'язків. Наприклад, респондент 1 зазначив: *"Не можу зазначити, що навантаження подібне. Скоріше, ми просто працюємо на різних проектах. Деся навантаження менше, деся більше. Все залежить від проекту та напряму."*

Загалом, відповіді респондентів свідчать про те, що хоча навантаження у найближчих колег може мати деякі відмінності в спеціалізації, обов'язках чи проектах, воно все ж схоже у багатьох аспектах, особливо коли йдеться про спільні цілі та завдання.

Аналізуючи відповіді респондентів на питання про зміни у робочому навантаженні з початком воєнних дій, можна виділити кілька основних тенденцій.

18 респондентів підкреслили зростання робочого навантаження з початком воєнних дій. Вони зазначають, що попит на допомогу зріс, а кількість клієнтів, яким потрібна підтримка, значно збільшилася. Наприклад, респондент 2 зазначив, що *"з початком воєнних дій робоче навантаження значно збільшилося, оскільки потреби людей зросли, а кількість клієнтів, яким потрібна допомога, також збільшилася"*. Респондент 4 також відзначив, що його *"робоче навантаження значно зросло через збільшення кількості біженців та внутрішньо переміщених осіб, яким потрібна допомога"*.

Крім того, відповіді свідчать про зміну характеру роботи та збільшення вимог до професійних навичок. Респонденти зазначили, що їм довелося пристосовуватися до нових обставин та змінювати підхід до виконання завдань. Вони також відзначили більше фізичного та емоційного навантаження. Наприклад, респондент 8 зазначив, що *"початок воєнних дій суттєво змінив робоче навантаження, збільшивши вимоги до наших навичок та знань, а також до додаткового психологічного навантаження"*.

3 респондентів також зазначили збільшення співпраці з іншими гуманітарними організаціями та службами безпеки. Респондент 10 відзначив, що *"ми стали більше співпрацювати з іншими гуманітарними організаціями та службами безпеки, щоб забезпечити необхідну допомогу та підтримку"*.

Отже, з початком воєнних дій робоче навантаження зросло для 18 респондентів. Вони стикнулися з більшим попитом на допомогу, змінами в характері роботи та збільшеними вимогами до навичок та знань. Також вони відзначили необхідність більшої співпраці з іншими гуманітарними організаціями та службами безпеки для забезпечення ефективної допомоги.

12 респондентів визнали, що мають до певної міри вплив на своє робоче навантаження. Вони використовують різні стратегії, щоб контролювати його та забезпечити баланс між роботою та особистим життям. Наприклад, респондент 15 зазначив, що *"ділить свої обов'язки з колегами, встановлює пріоритети та розподіляє час між різними проектами"*. Респондент 6 також зазначив, що *"ділить свій час між проектами, планує роботу та користується допомогою колег"*. Ці стратегії дозволяють респондентам краще контролювати своє робоче навантаження і забезпечувати ефективне виконання обов'язків.

Аналіз відповідей респондентів демонструє, що кількість робочих завдань, збільшення обсягу роботи і рівня відповідальності прямо впливає на задоволеність роботою. Разом з тим, мотивація надавати допомогу і бути корисними під час війни певним чином вирівнюють ситуацію і створюють можливість для балансу.

### **3.3 Стосунки та взаємодія з колегами та керівниками**

Аналізуючи відповіді респондентів щодо їх стосунків з колегами та керівниками, можна виділити деякі спільні тенденції.

- Позитивні стосунки з колегами. 13 респондентів відзначають, що мають гармонійні та дружні стосунки з колегами та керівниками. Вони цінують підтримку, співпрацю, взаємопідтримку, відкритість,

можливість обговорювати ідеї та думки, а також професіоналізм та відповідальність своїх колег.

- **Нейтральні стосунки.** 4 респондента описують стосунки з колегами та керівниками як нейтральні. Вони співпрацюють та допомагають один одному, але спілкування зазвичай обмежується робочими питаннями. Однак вони також цінують професіоналізм та бажання допомагати людям.
- **Складні стосунки.** 3 респондентів зазначають складні стосунки з керівниками. Вони відмічають недостатню залученість керівників до роботи з клієнтами, прийняття рішень, не враховуючи думки та досвід співробітників, а також надмірне втручання в роботу. Ці фактори можуть створювати напруженість та впливати на задоволеність роботою.

Загалом, 17 респондентів мають позитивні або нейтральні стосунки з колегами та керівниками, відзначають підтримку, співпрацю, взаємопідтримку та відкритість у спілкуванні. Однак, 3 респондентів відчують напруженість через незгоди, конфлікти або недостатню взаємодію. Ці питання можуть бути вирішені шляхом відкритого спілкування, пошуку компромісу та залучення керівництва до роботи зі співробітниками.

Згідно з отриманими відповідями, стосунки в колективі мають суттєвий вплив на задоволеність роботою респондентів. 16 респондентів вказують на позитивну кореляцію між добрими стосунками в колективі та їхнім рівнем задоволеності роботою. Вони підкреслюють, що наявність дружнього, підтримуючого середовища створює комфорт і підвищує мотивацію до праці. Наприклад, респондент 8 відзначив: *"Добрі стосунки в колективі позитивно впливають на мою задоволеність роботою. Взаємопідтримка, співпраця і позитивна робоча атмосфера стимулюють*

*мене до кращих результатів. Коли відносини в колективі є гармонійними і взаємозалежними, я відчуваю себе більш мотивованою та задоволеною своєю роботою."*

Інший респондент підкреслив, що стосунки в колективі мають великий вплив на їхню ефективність та самооцінку: *"Хороші стосунки з колегами позитивно впливають на мою задоволеність роботою, адже вони створюють приємну робочу атмосферу та сприяють ефективному вирішенню проблем. Однак, незадовільні стосунки з керівництвом негативно впливають на мій рівень задоволеності роботою, оскільки це може призвести до невдалого рішень та проблем у роботі з клієнтами."* (Респондент 17). Ці відповіді демонструють, що сприятливі стосунки в колективі, зокрема взаємопідтримка, співпраця та дружня атмосфера, сприяють підвищенню задоволеності роботою респондентів. Такі відносини можуть стимулювати мотивацію, збільшувати ефективність та сприяти професійному розвитку.

Аналіз відповідей респондентів на питання про вплив стосунків та взаємодії з колегами та керівниками на їхню задоволеність роботою показав, що цей аспект має значний вплив на роботу та ставлення до своєї професії. 13 респондентів підкреслюють позитивний вплив гармонійних, дружніх та підтримуючих стосунків з колегами. Вони відзначають, що такі стосунки сприяють створенню комфортного та співробітничого середовища, що підвищує їхню мотивацію, продуктивність та задоволеність роботою. 16 респондентів також зазначили, що стосунки з керівниками впливають на їхню робочу задоволеність. Позитивна взаємодія, довіра та підтримка з боку керівництва стимулюють їхню мотивацію, розвиток та забезпечують відчуття цінності як членів команди. Проте відсутність гармонії та проблемні стосунки в колективі можуть негативно впливати на задоволеність роботою респондентів. Конфлікти,

незгоди та недружні стосунки створюють напружену атмосферу, яка може підірвати мотивацію, енергію та продуктивність. Отже, результати вказують на важливість позитивних та сприятливих стосунків та взаємодії з колегами та керівниками для задоволеності роботою. Це може сприяти підвищенню мотивації, продуктивності та розвитку респондентів у професійній сфері.

### **3.4 Організаційна підтримка**

Загальний аналіз відповідей респондентів на питання про організаційну підтримку у виконанні професійних обов'язків свідчить про різні досвіди та сприйняття підтримки з боку організацій.

14 респондентів вказують на позитивний досвід підтримки, де організація надає необхідні ресурси, навчання та можливості для професійного розвитку. Наприклад, респондент 1 зазначає, що їх організація підтримує, надаючи необхідні ресурси, навчання та можливості для професійного розвитку. Респондент 12 відзначає, що в основному отримує доступ до навчань та семінарів, що сприяють розвитку їх професійних навичок та знань.

Однак, 4 респондентів відчують недостатню організаційну підтримку у своїй роботі. Вони вказують на відсутність розуміння керівництвом складності роботи та недостатність необхідних ресурсів для ефективного виконання обов'язків. Наприклад, Респондент 3 зазначає, що не відчуває достатньої організаційної підтримки в роботі та вважає, що керівництво не надає необхідних ресурсів та навчання, що могло б допомогти їм у розвитку професійних навичок. Загалом, відповіді свідчать про наявність як позитивного, так і негативного досвіду організаційної підтримки.



15 респондентів відзначають наявність необхідних ресурсів, навчання та розвиток, що сприяють їх професійному зростанню. Однак, 5 респондентів вказують на проблеми з доступом до ресурсів та недостатність підтримки з боку керівництва. Такі відповіді можуть вказувати на потребу в подальшому вдосконаленні системи організаційної підтримки для працівників.

8 респондентів відзначають моральну підтримку, яку вони отримують від колег. Це включає допомогу у подоланні стресу та викликів (Респондент 11) і підтримку у вирішенні складних ситуацій або незрозумілих питань шляхом обміну досвідом та спільного знаходження оптимальних рішень (Респонденти 2, 4, 7, 9, 14, 18, 20). Деякі респонденти вказують, що ця підтримка позитивно впливає на їх задоволеність роботою і сприяє покращенню якості надання послуг (респонденти 3, 4).

Також відповіді свідчать про інші форми підтримки, які респонденти отримують. Деякі з них отримують підтримку від організації у вигляді гнучкого графіка роботи, що допомагає забезпечити баланс між роботою та особистим життям (респондент 5). Декілька респондентів зазначають підтримку у вирішенні складних завдань та ситуацій, а також спільну роботу над проектами (респонденти 3, 8). Деякі організації надають можливості взаємодії, обміну досвідом та розвитку мереж співпраці (респонденти 13, 15).

Також відповіді свідчать про наявність культури співпраці та підтримки, включаючи систему наставництва та регулярні зустрічі команди (респонденти 6, 10). Загалом, відповіді свідчать про те, що 15 респондентів отримують підтримку від організації та колег. Це сприяє покращенню комфортної робочої атмосфери, співпраці, обміну досвідом і вирішенню проблем. Однак, слід зазначити, що відповіді представляють

думки обмеженої групи респондентів і можуть не відображати загальної ситуації у всіх організаціях.

Загальний аналіз відповідей респондентів на питання про вплив наявних ресурсів та підтримки на задоволеність роботою показує, що ці аспекти мають значний вплив на респондентів. 19 респондентів відзначають, що наявні ресурси та підтримка позитивно впливають на їх задоволеність роботою. Вони вказують, що це допомагає їм ефективно виконувати свої обов'язки, розвиватися професійно і відчувати впевненість у своїй роботі. Вони також відзначають, що це стимулює їх мотивацію та бажання допомагати клієнтам або виконувати поставлені цілі (респонденти 4, 6).

5 респондентів вказують на недостатність ресурсів та підтримки і відзначають, що це негативно впливає на їх задоволеність роботою. Вони зазначають, що це створює додаткові перешкоди для виконання обов'язків та негативно впливає на якість надання послуг клієнтам (респонденти 16, 19).

Один респондент відмітив, що більша матеріальна підтримка та збільшення заробітної плати б дало йому змогу краще доглядати за своїми хворими батьками та забезпечити себе та свою сім'ю (респондент 2).

Узагальнюючи, відповіді респондентів показують, що наявні ресурси та підтримка мають значний вплив на їх задоволеність роботою. Коли респонденти мають достатньо ресурсів та отримують підтримку, вони відчують себе впевнено, мотивовано і здатними ефективно виконувати свої обов'язки. Однак, недостаток ресурсів та підтримки може негативно впливати на їх роботу і задоволеність.

Наявні ресурси та підтримка позитивно впливають на задоволеність роботою 15 респондентів. Вони сприяють ефективному виконанню

обов'язків, розвитку професійних навичок та відчуттю впевненості в своїх здібностях. Наявність достатніх ресурсів та підтримки стимулює мотивацію та бажання респондентів допомагати клієнтам або досягати поставлених цілей. Недостатність ресурсів та підтримки негативно впливає на задоволеність роботою, що вказують 19 респондентів. Вона створює додаткові перешкоди для виконання обов'язків та може вплинути на якість надання послуг. 2 респонденти відзначають, що більша матеріальна підтримка та збільшення заробітної плати б дали їм змогу краще забезпечити себе та свою сім'ю.

Організації повинні забезпечити своїх працівників необхідними ресурсами, включаючи матеріальні, інформаційні та технічні засоби, а також створити сприятливе робоче середовище, що сприяє підтримці та співробітництву. Це допоможе підвищити задоволеність роботою працівників і забезпечити більшу продуктивність та якість роботи.

### **3.5 Баланс між роботою та особистим життям**

Аналізуючи відповіді респондентів на питання про підтримку балансу між роботою та особистим життям, можна виділити деякі спільні тенденції:

- 12 респондентів зазначають, що виділяють час для себе, своїх захоплень та сім'ї. Вони розуміють важливість самопіклування і часу, проведеного з близькими людьми.
- 6 респондентів зазначають, що збалансувати роботу та особисте життя є складним завданням через велику кількість роботи та зайнятості. Однак вони намагаються знайти час для своїх інтересів та проводити якісний час з родиною та друзями.

- 15 респондентів зазначають, що воєнні дії та їх вплив на їхню професійну діяльність ускладнюють підтримку балансу між роботою та особистим життям. Вони намагаються знайти час для себе та своїх близьких, щоб зарядитися енергією та підтримувати емоційний баланс.
- 7 респондентів використовують планування свого часу, встановлюють межі між роботою та особистими потребами, регулярно відпочивають, займаються фізичними вправами та проводять час з родиною та друзями.
- 4 респондентів наголошують на важливості створення розкладу, в якому враховані час для відпочинку, сімейних справ, занять хобі та спілкування з близькими. Вони також встановлюють межі і навчаються керувати своїм часом.

Узагальнюючи, баланс між роботою та особистим життям для респондентів є важливим аспектом їхнього благополуччя. Вони використовують різні стратегії, такі як планування часу, встановлення меж, самопіклування, проведення часу з родиною та друзями, заняття хобі і відпочинок, щоб підтримувати баланс між роботою та особистим життям.

Відповіді респондентів вказують на те, що умови воєнного часу мають значний вплив на їх баланс між роботою та особистим життям.

15 респондентів зазначили, що збільшене робоче навантаження, психологічний тиск і невизначеність, пов'язані з воєнними діями, чинять тиск, через який складніше виділяти час для себе і своїх близьких. Це призводить до виснаженості, втрати мотивації та відчуття стресу, що негативно впливає на задоволеність роботою.

10 респондентів зазначили, що намагаються знайти способи адаптації і підтримувати баланс навіть у таких умовах. Вони використовують підтримку колег та рідних, встановлюють професійні межі, намагаються

приділяти час для відпочинку та саморозвитку, знаходити способи релаксації і психологічної підтримки.

Умови воєнного часу мають негативний вплив на баланс між роботою та особистим життям для усіх респондентів. Збільшене робоче навантаження, психологічний тиск та незвичайний режим роботи призводять до складнощів у виділенні часу для себе, сім'ї та відпочинку. Ресурси для виконання професійних обов'язків можуть стати менш доступними, що створює додатковий стрес та виснаженість. Проте, 7 респондентів зазначають, що намагаються знайти способи адаптації до цих умов та зберігати баланс. Вони звертаються до підтримки колег, родини та друзів, а також вчать знаходити час для відпочинку, саморозвитку та релаксації. 12 респондентів підкреслюють важливість позитивного впливу своєї роботи на життя людей і зосереджуються на цьому аспекті, що допомагає зберегти мотивацію та задоволеність роботою. Однак, необхідно відзначити, що для 4 респондентів негативний вплив умов воєнного часу на баланс між роботою та особистим життям залишається суттєвим. Постійна напруга, перевантаження та нестабільність можуть призводити до відчуття виснаженості, втрати мотивації та зниження радості від професійної діяльності. У цілому, вплив умов воєнного часу на баланс між роботою та особистим життям є складним, і респонденти знаходять різні шляхи адаптації.

### **3.6 Професійний стрес, можливі травми, спровоковані війною**

8 респондентів зазначили, що війна внесла корективи у їхні плани та загальне життя, – *"У моїй роботі я стикаюся з професійними стресами, зокрема через війну. Вона внесла свої корективи у наші плани та в цілому життя."* (Респондент 6). *"Зі своєї професійної діяльності я стикаюся з*

*рядом стресів, таких як високе робоче навантаження, недостатні ресурси для виконання обов'язків, низька заробітна плата та відсутність підтримки від керівництва. Воєнні дії лише підсилюють ці стреси."* (Респондент 2).

5 респондентів вказали на емоційне навантаження, пов'язане з роботою з людьми, які постраждали від війни, – *"Моя робота включає працю з ветеранами війни та постраждалими людьми. Це надзвичайно емоційно вимагаюча робота, яка часто супроводжується співпереживанням та стресом через те, що я стикаюся зі стражданням інших людей."* (Респондент 14). *"Оскільки я працюю в галузі гуманітарної допомоги, війна суттєво вплинула на фінансування наших проектів. Це створює додатковий стрес та нестабільність в нашій роботі."* (Респондент 7)

3 респондентів зазначили, що війна створює фізичні загрози та небезпеку для їхньої професійної безпеки.

Професійний стрес асоційований з війною включає в себе часту зміну робочих планів та життя, високе робоче навантаження, емоційне навантаження та співпереживання, фінансову нестабільність, фізичну безпеку та загрози. Ці фактори можуть спричиняти психологічний та емоційний стрес, а також впливати на загальне благополуччя та якість життя респондентів, які працюють у військових конфліктах.

Аналізуючи відповіді респондентів на питання про ситуацію професійного стресу, найбільше пов'язану з війною, можна виділити кілька ключових тематик:

- Стрімкий зріст страждань та втрат людей. Деякі респонденти зазначили, що найбільш важкими моментами для них є спостереження за стражданням та втратами людей, зокрема тих, які проживають у регіонах окупації або їх родичів. Ці емоційно виснажливі ситуації створюють сумнів та «розривають

серце»респондентів, такі ситуації вимагають великих емоційних зусиль і можуть бути виснажливими.

- Висока відповідальність та невпевненість в майбутньому. 6 респондентів відзначили, що ситуація професійного стресу пов'язана з відчуттям відповідальності за долю людей, які потерпають від війни. Респонденти почувають невпевненість в тому, що можуть зробити достатньо для полегшення їхньої ситуації, і це може призводити до емоційного виснаження та безпорадності.
- Обмежені ресурси та складність роботи. 9 респондентів відзначили, що воєнний час призводить до обмеженості ресурсів та перешкод у наданні повноцінної допомоги. Це створює ситуацію, коли респонденти не можуть задовольнити всі потреби та відчують розчарування та безпорадність.
- Вплив на молодих людей та дітей. 7 респондентів зазначили, що одні з найскладніших ситуацій пов'язаних з війною, це спостереження за впливом війни на молодих людей та дітей. Бачити, як вони втрачають дитинство та стикаються зі страхом та травмами, викликає почуття безпорадності та важкості у роботі з ними.

### **3.7 Застосування стратегій подолання стресу.**

12 респондентів надають перевагу поєднанню різних стратегій для боротьби з травмою та стресом. Основними методами, які вони згадують, є релаксаційні техніки, спілкування з близькими та психологами, фізичні вправи та заняття улюбленими хобі. 5 респондентів зазначили використання різних технік релаксації, таких як дихальні вправи, медитація та йога, для зменшення стресу та покращення самопочуття. 12 респондентів відзначили важливість спілкування з родиною та друзями як

засіб підтримки. 4 респондентів вказали на те, що звертаються за консультаціями та підтримкою психологів. Це є для них важливим ресурсом допомагає у розумінні своїх емоцій, травм та розвитку резилієнс.

11 респондентів зазначили, що фізична активність, така як спорт або фізичні вправи, допомагає їм зняти напруження і заспокоїти розум. 8 респондентів наголосили на важливості проведення часу з улюбленими заняттями та хобі, як засобу відпочинку та розвантаження. Боротьба з травмою та стресом є індивідуальним процесом, і кожен респондент має свої власні стратегії та підходи. Проте, загальні тенденції включають використання релаксаційних технік, спілкування з близькими, консультування психолога, фізичну активність та зайняття улюбленими заняттями.

13 респондентів підкреслили, що їх здатність долати стрес позитивно впливає на їх задоволеність роботою. Наприклад, один з респондентів зазначив: *"Я працюю в службі підтримки клієнтів, і стресові ситуації виникають щодня. Але завдяки своїм навичкам управління стресом, я вмію заспокоювати нервових клієнтів і знаходити раціональні рішення. Це допомагає мені відчувати себе задоволеним і давати якісну підтримку."* (Респондент 14). Респонденти також наголошували, що контроль над стресом і травмою допомагає їм бути більш продуктивними і зосередженими на своїх обов'язках. Наприклад, один з респондентів розповів: *"Я працюю в медичному закладі, і тут часто зустрічаються складні та емоційно виснажливі ситуації. Але завдяки технікам зняття стресу, я можу зберегти ясний розум і зосередженість у надзвичайних обставинах. Це допомагає мені ефективно працювати та давати пацієнтам найкращу можливу допомогу."* (Респондент 6)



Водночас, 4 респондентів відзначали, що незважаючи на їх уміння долати стрес, негативні фактори, пов'язані з війною, все ще впливають на їх задоволеність роботою. Наприклад, один з респондентів розповів: *"Я працюю в гуманітарній організації, що надає допомогу в зоні конфлікту. Незважаючи на мої навички управління стресом, війна і страждання, з якими я стикаюся щодня, важко не впливають на мою мотивацію та емоційний стан."* (Респондент 9).

Враховуючи відповіді респондентів, видно, що здатність керувати стресом має великий вплив на задоволеність роботою. Це дозволяє респондентам бути продуктивними, зосередженими, підтримувати інших та запобігати вигоранню. Також вона сприяє позитивному сприйняттю роботи та досягнень. Однак, важливо пам'ятати, що існують ситуації, коли негативні фактори можуть впливати на задоволеність навіть при наявності навичок управління стресом.

Відповіді респондентів показали, що професійний стрес, пов'язаний з війною та можливими травмами, має серйозний вплив на працівників, що працюють у зонах конфлікту. Респонденти розповіли про високий рівень стресу, тривоги та емоційного навантаження, з якими вони стикаються щодня. Вони також вказали на психологічні та емоційні наслідки, такі як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), втома, вигорання та низький рівень задоволеності роботою. У той же час, 12 респондентів розповіли про свої стресові стратегії та навички управління стресом, які допомагають їм протистояти цим негативним наслідкам. Вони зазначили, що здатність керувати стресом дозволяє їм бути більш ефективними, продуктивними та зосередженими на своїх професійних обов'язках. Також вона сприяє збереженню енергії, запобіганню вигоранню та підтримує їх позитивне ставлення до роботи. Однак, важливо підкреслити, що війна та

страждання, пов'язані з нею, залишаються важкими факторами, які негативно впливають на задоволеність роботою. Навіть при наявності навичок управління стресом, негативні наслідки війни можуть залишатися відчутними. Тому, враховуючи цей контекст, важливо розглядати можливість надання психологічної підтримки та ресурсів для працівників, які працюють у воєнних конфліктах, щоб допомогти їм краще управляти стресом та зберегти своє психічне здоров'я та задоволеність роботою.

## ВИСНОВКИ

Задоволеність роботою є значним феноменом, який привертає увагу багатьох дослідників у сучасному світі. Вивчення задоволеності роботою дозволяє краще розуміти, як працівники сприймають та оцінюють свою професійну діяльність. В умовах воєнного часу, задоволеність роботою набуває особливого значення. Працівники соціальної сфери, що працюють у зонах конфлікту, стикаються зі складними викликами, невизначеністю та стресом. В цьому контексті задоволеність роботою стає суттєвою частиною впливу на професійний стрес.

Для усіх респондентів робота має велике значення, оскільки вона здійснює позитивний вплив на життя людей. Задоволеність роботою учасників дослідження прямо залежить від відчуття значущості своєї діяльності і впливу, який вони здійснюють на життя інших людей.

Задовільна заробітна плата та забезпечення ресурсів для виконання роботи є одним з вагомих факторів, які впливають на задоволеність роботою.

Робоче навантаження, стосунки з колегами і керівниками та можливість розвиватися професійно для третини фахівців є значущою мотивацією працювати соціальними працівниками і впливають на задоволеність роботою.

Усі учасники вказують на те, що розуміння своїх посадових обов'язків, функцій та очікувань з боку керівництва і колег має вплив на задоволеність роботою. Чітке знання і розуміння свої обов'язків допомагає їм бути впевненими у своїй роботі та підвищує рівень задоволеності.

Ресурси та підтримка, надані організацією та колегами, мають великий вплив на задоволеність роботою. Їх наявність сприяє ефективному виконанню обов'язків, розвитку професійних навичок та впевненості у

своїх здібностях. 75% респондентів зазначають, що мають необхідні ресурси в своїх організаціях.

Серед факторів, які негативно впливають на задоволеність роботою виділяють невідповідне велике робоче навантаження, або різкі зміни у навантаженні; рольовий конфлікт, робота в умовах високої емоційної напруги, вторинний травматичний стрес та втома від співчуття.

Фахівці виділили ряд умов, які дозволяють долати професійний стрес і відновлювати задоволеність роботою: організаційна підтримка, баланс між роботою та особистим життям, позитивні стосунки з колегами та керівниками, можливості для професійного розвитку, незалежність у прийнятті рішень.

Робота у умовах війни пов'язана з додатковим тиском, різким збільшенням навантаження на кожного працівника, необхідністю стикатись з травмами клієнтів, колег, власними, проте врівноважується тим, що соціальні працівники здійснюють важливу місію і допомагають іншим.

Для усіх учасників баланс між роботою та особистим життям є важливим аспектом їхнього благополуччя. Респонденти використовують різні стратегії, щоб підтримувати цей баланс, такі як планування часу, встановлення меж, самопіклування та проведення часу з родиною та друзями.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40(1), 65-73.
2. Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
3. Dekel, R., & Baum, N. (2010). Intervention in a shared traumatic reality: A new challenge for social workers. *British Journal of Social Work*, 40(3), 789-806.
4. Greene, T. (2017). Social work in a time of war: Serving in the military during the Iraq and Afghanistan Wars. *Social Work*, 62(1), 27-34.
5. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.  
<https://doi.org/10.1037/h0054346>
6. Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
7. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.  
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
8. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.  
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

9. Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. (2019). Daily job crafting and momentary work engagement: A self-determination and self-regulation perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 112, 417-430.

10. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328

<https://psycnet.apa.org/doi/10.1108/02683940710733115>

11. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

[https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

12. Bride, B. E. (2007). Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 52(1), 63-70.

<https://doi.org/10.1093/sw/52.1.63>

13. Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C., & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: How do they do it? *Child & Family Social Work*, 12(2), 182–191.

<https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x>

14. Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.

15. Tosone, C., Nuttman-Shwartz, O., & Stephens, T. (2012). Shared trauma: When the professional is personal. *Clinical Social Work Journal*, 40(2), 231-239.

<https://psycnet.apa.org/doi/10.1007/s10615-012-0395-0>

16. Dekel, R., & Baum, N. (2010). Intervention in a shared traumatic reality: A new challenge for social workers. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1927–1944.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp137>

17. Greene, T. (2017). The role of personal resilience in the experience of secondary traumatic stress among child protection social workers. *The British Journal of Social Work*, 47(5), 1312-1330.
18. McLennan, V. (2018). Social work practice in conflict environments: The role of the United Nations in Afghanistan. *International Social Work*, 61(2), 250-263.
19. Cohen, K., & Collens, P. (2013). The impact of trauma work on trauma workers: A metasynthesis on vicarious trauma and vicarious posttraumatic growth. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 5(6), 570-580.

<https://doi.org/10.1037/a0030388>

20. Hernández, P., & Almeida, R. (2010). A critical exploration of social workers' role in times of war and military occupation. *Journal of Comparative Social Welfare*, 26(2), 121-132.
21. Bell, H., Kulkarni, S., & Dalton, L. (2003). Organizational prevention of vicarious trauma. *Families in Society*, 84(4), 463–470.  
<https://doi.org/10.1606/1044-3894.131>
22. Cacciatore, J., Thieleman, K., Osborn, J., & Orłowski, K. (2014). From compassion fatigue to resilience: The role of beneficial organizational factors. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 24(8), 931-948.
23. Lizano, E. L., & Mor Barak, M. E. (2012). Workplace demands and resources as antecedents of job burnout among public child welfare workers: A longitudinal study. *Children and Youth Services Review*, 34(9), 1769–1776.

<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2012.02.006>

24. Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). Designing and conducting mixed methods research.

## ДОДАТКИ

### Додаток А. Гайд опитувальника для респондентів

Добрий день!

Мене звати Віталій, я студент Національного університету

«Києво-Могилянська академія».

Я проводжу дослідження на тему «Задоволеність роботою у соціальних працівників в умовах війни».

Завдання дослідження - з'ясувати рівень задоволеності соціальними працівниками професійною діяльністю, роботою.

Ви потрапили у вибірку дослідження, адже являетесь соціальним працівником професійної направленості.

Ми будемо дотримуватись принципу конфіденційності, всі відповіді будуть проаналізовані в узагальненому вигляді.

Орієнтовна тривалість опитування – 30-40 хв.

Під час опитування, буде використовуватися диктофон, для того, щоб зафіксувати інформацію максимально точно.

Ви можете відмовитись відповідати на запитання, якщо забажаєте.

Дякую!

#### 1. Соціально-демографічна інформація

Вік

Стать

Сімейний стан

Місце\регіон проживання

Освіта

Посада/роль



Досвід роботи в соціальній роботі

Організація\сфера діяльності

## 2. Задоволеність роботою

(Визначення задоволеності роботою)

Розкажіть, будь ласка, чому ви обрали цю роботу?

Що ви вважаєте найбільш важливим в своїй роботі?

Як Ви визначаєте задоволеність роботою (для себе)?

1 Розкажіть, будь ласка, про свої робочі обов'язки

Розподіл ролей

Чи достатньо зрозумілими для вас є ваші посадові обов'язки? Чи

достатньо зрозумілими є очікування з боку керівництва і колег щодо вашої роботи?

Якщо так, то як це впливає на вашу задоволеність роботою?

В. Робоче навантаження

Чи можете Ви описати своє типове робоче навантаження?

Навантаження у ваших найближчих колег подібне до вашого?

Як воно змінилося з початком воєнних дій?

Чи можете ви впливати на ваше робоче навантаження? Якщо так – яким чином?

як це впливає на вашу задоволеність роботою?

Е. Стосунки та взаємодія з колегами та керівниками

Чи можете Ви описати Ваші стосунки з колегами та керівниками? ( що ви цінуєте найбільше? Що вас напружує найбільше?)

Як стосунки в колективі\на роботі впливають на Вашу задоволеність роботою?

#### D. Організаційна підтримка

Яким чином ваша організація підтримує вас у виконанні професійних обов'язків?

Чи отримуєте ви іншу підтримку від організації? Колег? Розкажіть про це більше

Як наявні ресурси та підтримка впливають на вашу задоволеність роботою?

#### F. Баланс між роботою та особистим життям

Як Ви підтримуєте баланс між роботою та особистим життям?

Як умови воєнного часу вплинули на Ваш баланс між роботою та особистим життям, і як це впливає на Вашу задоволеність роботою?

#### G. Професійний стрес, можливі травми, спровоковані війною

З якими професійними стресами ви стикаєтесь?

Яка ситуація професійного стресу у вас найбільше пов'язана з війною?

Чи можете ви поділитися своїм досвідом боротьби з травмою та стресом?

Як це (стрес і уміння його долати) впливає на вашу задоволеність роботою?

Які фактори найбільше впливають на вашу задоволеність роботою?

### 3. Рефлексія на рахунок задоволеністю роботою

Чи можете ви визначити наскільки змінилась ваша задоволеність роботою за час повномасштабного вторгнення?

Чи могли б ви порекомендувати які дії/заходи тощо можна здійснювати, щоб підвищувати рівень задоволеності роботою соціальних працівників ?

Чи є щось, що ми не згадали під час нашого інтерв'ю, що Ви хотіли б додати?