

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка
Навчально-науковий інститут психології та соціальної роботи
Кафедра загальної, вікової та соціальної психології

Кваліфікаційна робота

освітнього ступеня «магістр»

на тему:

«ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ»

Виконала:

студентка II курсу

магістратури, 61 групи

053 Психологія

Мельник Вероніка Сергіївна

Науковий керівник:

канд. психол наук, доцент

Ляховець Лариса Олексіївна

Захищено з оцінкою _____

Голова ЕК:

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Чернігів 2024

Студент (ка)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота розглянута на засіданні кафедри

(назва кафедри)

протокол № _____ від « ____ » _____ 20__ року.

Студент (ка) допускається до захисту даної роботи в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
 РОЗДІЛ 1. ФЕНОМЕН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА.....	6
1.1. Емоційне вигорання: поняття, моделі, структура.....	6
1.2. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності представників допомагаючих спеціальностей.....	11
1.3. Специфіка емоційного вигорання у психологів-волонтерів	13
Висновки до першого розділу.....	18
 РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ.....	19
2.1. Вибірка та процедура дослідження.....	19
2.2. Методи та методики дослідження.....	19
2.3. Отримані результати та їх аналіз.....	22
2.4. Просвітницька лекція на тему «Способи профілактики емоційного вигорання у психологів-волонтерів».....	31
Висновки до другого розділу.....	41
 ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45
ДОДАТКИ.....	51

ВСТУП

Актуальність дослідження. Вивчення феномена емоційного вигорання у представників фасилітативних професій має не лише наукову, але й практичну значущість. Психологи-волонтери, що працюють у стресових умовах, надаючи підтримку людям, котрі потрапили у складні життєві ситуації, часто стикаються з великими емоційними та когнітивними навантаженнями. Це може призводити до розвитку емоційного вигорання та втоми від співчуття, що негативно впливає на їх професійну діяльність і психологічне благополуччя. Зокрема, в умовах війни, робота психологів-волонтерів супроводжується високим рівнем стресу та потребою в застосуванні специфічних стратегій саморегуляції.

Оскільки ця проблема набуває все більшої актуальності, важливо дослідити фактори, які сприяють розвитку емоційного вигорання серед психологів-волонтерів, а також способи профілактики та підтримки.

Об'єкт дослідження: феномен емоційного вигорання.

Предмет дослідження: особливості емоційного вигорання у психологів-волонтерів.

Мета дослідження: вивчення взаємозв'язку рівнів вираженості емоційного вигорання з окремими індивідуально-типологічними та соціально-психологічними параметрами особистості психологів-волонтерів.

Завдання дослідження:

1. Здійснити системний аналіз феномену емоційного вигорання, його структури, моделей у сучасних психологічних джерелах.
2. Визначити психологічні чинники та специфіку емоційного вигорання у спеціалістів допомагаючих професій.
3. Організувати і провести дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання з окремими індивідуально-типологічними та соціально-психологічними параметрами особистості психологів-волонтерів.

4. Провести математико-статистичний та якісний аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження.
5. Розробити план-конспект просвітницької лекції на тему: «Способи профілактики емоційного вигорання у психологів-волонтерів»

Теоретична основа дослідження включає трифакторну модель емоційного вигорання (Х. Маслач, С. Джексон), концепцію «залученості у роботу» (Ф. Шауфелі), а також дослідження психологічних чинників емоційного вигорання в професійній діяльності (Г. Фрейденбергер, Є. Ільїн). Окрему увагу приділено питанням психоемоційного стану психологів в умовах війни, зокрема, працям С. Білозерської, З. Крижановської та інших вітчизняних авторів, що досліджують вплив конфлікту на психічне здоров'я.

З метою реалізації окреслених завдань було використано комплекс методів: *теоретичні* (аналіз, узагальнення, систематизація і порівняння психолого-педагогічних джерел для визначення основних теоретичних положень); *емпіричні* (онлайн-анкетування за допомогою Google Forms); математико-статистичні (первинна статистика, кореляційний аналіз з використанням коефіцієнта лінійної кореляції Спірмена, обрахунок критерію U-Манна-Уїтні для двох незалежних вибірок, критерію Крускала-Уолліса для 3 та більше вибірок).

Діагностування рівня емоційного вигорання та індивідуально-типологічних й соціально-психологічних характеристик особистості психологів-волонтерів здійснювалося за допомогою наступних методик:

1. Авторська анкета для збору інформації про соціо-демографічні (стать, вік) та соціально-психологічні (рівень освіти, досвід у волонтерстві) чинники.
2. Опитувальник «Діагностика професійного вигорання» (Х. Маслач, С. Джексон).
3. Методика «Діагностика соціально-психологічних установок особистості у сфері мотивацій і потреб» (О. Потьомкіна).
4. «Індивідуально-типологічний опитувальник» (Л. Собчик).

5. «Опитувальник якості професійного життя для діагностики втоми від співчуття» (В.Н. Stamm, ProQOL).

Структура кваліфікаційної роботи зумовлена логікою дослідження і складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (42 найменування, з них 13 – англійською мовою), додатків.

Перший розділ присвячено теоретико-методологічному аналізу вивчення феноменів емоційного вигорання, його причин, структурних компонентів та моделей. Окремо розглянуто психоемоційні чинники, що впливають на розвиток вигорання у представників допомагаючих професій, зокрема психологів-волонтерів.

Другий розділ містить емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання серед психологів-волонтерів, а також аналіз взаємозв'язку між емоційним вигоранням і індивідуально-типологічними властивостями особистості.

Основний текст викладено на 44 сторінках (робота містить 9 таблиць). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 58 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ФЕНОМЕН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

1.1. Емоційне вигорання: поняття, моделі, структура

Незважаючи на те, що на сьогодні існує значна кількість досліджень цього феномену, термін «емоційне вигорання» не відноситься до чітко визначених понять в системі психологічних знань. У наукових працях використовуються різні варіанти перекладу англійського поняття «burnout»: «емоційне вигорання», «емоційне згорання», «емоційне перегорання». Зустрічаються також такі терміни, як «професійне вигорання» та «психічне вигорання». Така варіативність підкреслює складність повного розуміння цього поняття та відсутність єдиної концепції у психологічній науці [23].

Термін «емоційне вигорання» був вперше запроваджений американським психіатром Г. Фрейденбергером у 1974 році для опису специфічного стану виснаження, зниження мотивації та втрати відповідальності, які він спостерігав у собі та своїх колег, зайнятих інтенсивною професійною діяльністю.

Емоційне вигорання, за визначенням Г. Фрейденбергера, є станом поступового зниження емоційної та фізичної енергії, що характерний для представників соціально орієнтованих професій (медиків, психологів, педагогів, соціальних працівників тощо), які щоденно взаємодіють з людьми в умовах високої інтенсивності емоційних контактів та стресу. Така діяльність супроводжується значними емоційними затратами і, за умов хронічного впливу, може призводити до емоційного виснаження, фізичної втоми, втрати мотивації до роботи, зниження почуття власної цінності та значущості виконуваної діяльності, що ілюструється як процес «згорання» внутрішніх ресурсів [33].

Таким чином, емоційне вигорання слід розглядати як комплексний синдром, що проявляється в тривалому процесі психофізіологічного виснаження. Його виникнення зумовлюється специфікою професійної

діяльності, в основі якої лежить інтенсивне емоційне спілкування та взаємодія з іншими людьми. Враховуючи широту впливу цього феномену, його наслідки охоплюють не лише психологічний стан працівників, але й ефективність організації в цілому, оскільки вигорання безпосередньо впливає на зниження продуктивності, підвищення ризику професійних помилок та збільшення плинності кадрів [23].

У 1982 році соціальний психолог Х. Масlach запропонувала визначення емоційного вигорання як «синдрому фізичного та емоційного виснаження», що супроводжується зниженням самооцінки, формуванням негативного ставлення до професійної діяльності та втратою емпатії до клієнтів чи пацієнтів. Масlach виявила, що емоційне вигорання частіше розвивається у фахівців так званих «альтруїстичних професій», тобто тих, чия робота ґрунтується на постійному контакті з людьми та наданні їм допомоги. До таких професій відносяться лікарі, медичні сестри, соціальні працівники, педагоги та інші фахівці, які щодня виконують завдання, спрямовані на турботу про інших [38].

Х. Масlach акцентувала на зв'язку професійного вигорання зі специфікою роботи з людьми, що передбачає постійне емоційне залучення, високу відповідальність і швидке виснаження емоційних ресурсів без можливості їх повного відновлення. Це призводить до зниження здатності до емпатії, втрати співчуття до клієнтів або пацієнтів, погіршення якості професійної діяльності та підвищення ризику помилок. Термін «професійне вигорання», запропонований Х. Масlach, підкреслює вплив умов і специфіки професійної діяльності на розвиток цього синдрому [38].

В. Бойко розглядав емоційне вигорання як захисний механізм, що формується у межах психологічного захисту особистості. На його думку, цей феномен є способом адаптації до психотравмуючих факторів, з якими стикається людина в робочому середовищі, через часткове або повне блокування емоційних реакцій на ці стресові впливи. Бойко вважав, що

емоційне вигорання можна розглядати як набутий механізм, спрямований на збереження енергетичних ресурсів людини [15].

Вигорання допомагає індивіду уникнути емоційного виснаження, ефективніше розподіляючи енергію шляхом поступового зниження емоційного залучення. В умовах тривалого впливу стресу на роботі вигорання працює як своєрідний захист: блокуючи частину емоційних реакцій, працівник обмежує свої переживання, що допомагає уникнути надмірного психічного напруження. Однак, цей механізм є ефективним лише на короткій дистанції: з часом така «емоційна ізоляція» може привести до зниження мотивації, втрати задоволення від роботи та зменшення почуття причетності до професійних досягнень.

Таким чином, вигорання, за концепцією В. Бойка, можна розглядати як адаптивний механізм, що виникає як відповідь на психотравмуючі фактори в професійному середовищі. Проте, на відміну від інших захисних механізмів, вигорання поступово виснажує ресурс особистості й призводить до негативних наслідків для психологічного благополуччя та професійної ефективності працівника [15].

Сьогодні існує кілька моделей емоційного вигорання, які мають свої відмінності, переваги та недоліки.

Однофакторна модель акцентує увагу на виснаженні як основній причині вигорання. За нею, усі інші прояви, такі як апатія чи депресія, є наслідком виснаження. Її перевага – простота і фокус на попередженні перших ознак, однак вона недооцінює складність багатокomпонентного характеру вигорання.

Двофакторна модель виділяє емоційне виснаження і деперсоналізацію. Перша складова відображає накопичену втому, друга – відчуження та цинічне ставлення до інших. Перевагою є розуміння взаємозв'язку між внутрішнім станом і змінами у поведінці, однак модель не враховує вплив самооцінки.

Трифакторна модель включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Це найбільш поширений підхід, яскравими представниками якого є Х. Масlach та С. Джексон, що враховує і внутрішній стан, і професійні наслідки, однак її недоліком є менша деталізація окремих аспектів.

Чотирифакторна модель (Дж. Шваб) додає розширений аналіз одного з компонентів трифакторної моделі, що дозволяє точніше оцінити вплив професійного середовища та розрив між зусиллями і винагородою. Ця модель є більш деталізованою, але менш універсальною у застосуванні.

Таким чином, різні моделі дають змогу оцінити вигорання з різних перспектив, що важливо для вибору відповідної стратегії профілактики чи втручання [40].

Емоційне вигорання є багатовимірним психологічним явищем, яке охоплює як індивідуальні, так і організаційні аспекти діяльності та взаємодії людини в професійному середовищі. У сучасній науковій літературі емоційне вигорання розглядається не просто як тимчасовий стан втоми, а як складний процес, що має певні структурні компоненти та закономірності розвитку.

Таким чином, з часом феномен був деталізований, що дозволило визначити три головні його структурні компоненти: 1) емоційне та/або фізичне виснаження; 2) деперсоналізація (цинізм); 3) редукція професійних досягнень. Ці компоненти є ключовими ознаками синдрому емоційного вигорання [36; 37].

Емоційне виснаження — базовий компонент, який відображає виснаження фізичних, емоційних і психологічних ресурсів, спричинене тривалим стресом, інтенсивним робочим графіком і високим рівнем відповідальності. Це проявляється постійною втомою, почуттям спустошеності та складнощами у відновленні ресурсів, що суттєво знижує загальну працездатність і стійкість до навантажень.

Цинізм (деперсоналізація) — компонент, що характеризується відчуженням, негативним або байдужим ставленням до професійних

обов'язків, клієнтів чи колег. Людина втрачає професійні ідеали, демонструє розчарування та емоційну ізоляцію, що створює бар'єр у взаємодії з оточенням. У науковому дискурсі термін «деперсоналізація» уточнений як «цинізм», щоб уникнути плутанини з психіатричним поняттям.

Редукція професійних досягнень – аспект, що охоплює негативну самооцінку, незадоволеність своїми професійними досягненнями, відчуття некомпетентності та втрату мотивації до подальшої діяльності. Це супроводжується зниженням впевненості у власних можливостях, негативними очікуваннями від роботи та втратою орієнтирів у професійній сфері, що негативно впливає на якість роботи та взаємодію з клієнтами.

В. Шауфелі запропонував концепцію «залученості у роботу» як позитивну альтернативу професійному вигоранню, що відображає мотивуючий стан, який сприяє особистісному та професійному зростанню. Він виділив три ключові складники залученості [3; 41]:

Енергійність – високий рівень бадьорості та психічної стійкості, що забезпечує готовність докладати зусилля навіть у складних умовах, підтримуючи мотивацію та працездатність.

Самовідданість (ентузіазм) – глибока психологічна причетність до роботи, усвідомлення її значущості та натхнення, що протистоїть цинізму й відчуженню. Цей компонент сприяє позитивному ставленню до професійної діяльності та її тривалому задоволенню.

Поглинення діяльністю – стан повного зосередження на робочих завданнях, коли людина втрачає відчуття часу і повсякденних турбот, що стимулює прагнення до якісних результатів та професійної ефективності.

На нашу думку, ця концепція доповнює уявлення про професійне вигорання, пропонуючи розглядати роботу не лише як джерело стресу, але й як платформу для розвитку та психологічного благополуччя. Залученість у роботу сприяє формуванню адаптивних стратегій, які допомагають не тільки долати труднощі, але й отримувати задоволення від діяльності та досягати особистісного зростання. Отже, структурні компоненти емоційного вигорання

є важливими показниками як для вивчення цього феномену, так і для розробки дієвих стратегій його подолання. Розуміння специфіки кожного з компонентів допомагає побудувати більш ефективні інструменти профілактики та інтервенції, що сприятимуть створенню стійкого та підтримуючого середовища на робочому місці.

1.2. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності представників допомагаючих спеціальностей

Емоційне вигорання є складним явищем, яке виникає внаслідок впливу різноманітних факторів, включаючи характер роботи, індивідуальні особливості особистості та умови трудової діяльності. У роботах вітчизняних науковців робиться акцент на дослідження факторів, що викликають емоційне виснаження, і зазвичай виділяється дві великі групи:

1) особливості самої професійної діяльності або об'єктивні чинники: тривалий стан інтенсивного емоційного напруження, плутане планування та нестійка організація роботи, підвищене навантаження через додаткові обов'язки, несприятлива психологічна атмосфера та психологічні труднощі, що виникають у процесі роботи – всі ці аспекти створюють середовище, де фахівці зазнають значного стресу та емоційного навантаження;

2) індивідуальні характеристики особистості професіоналів або суб'єктивні чинники, серед яких: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтерналізація, низький рівень емпатії, етичні дефекти і дезорієнтація особистості [28].

Результати сучасних досліджень засвідчують, що найбільш схильними до емоційного вигорання є представники професій типу «людина-людина», які активно взаємодіють та спілкуються з іншими. Це можуть бути психологи, соціальні, медичні працівники, педагоги та інші фахівці, чий обов'язок передбачає безпосередній контакт з клієнтами або пацієнтами [11; 12; 13].

Г. Фрейденбергер вважає, що предиспозицією для виникнення синдрому емоційного вигорання у спеціалістів фасилітативних професій виступають певні риси особистості, зокрема такі: співчуття, ідеалізм у ставленні до роботи, мрійливість та наявність нав'язливих ідей. Це водночас може виступати механізмом психологічного захисту, коли емоції виключаються як реакція на психотравмуючі фактори [21; 33].

Є. Ільїн виділяє три основні групи чинників, які впливають на формування емоційного вигорання: особистісні, рольові та організаційні [19].

Особистісні фактори включають індивідуальні риси, що знижують здатність справлятися зі стресом: низька самоповага, схильність до ізоляції (інтроверсія), слабка емпатія, реактивність до стресу, авторитаризм, а також незадоволеність професією чи відсутність кар'єрного розвитку.

Рольові фактори виникають через суперечності у професійних обов'язках: конфлікт ролей, нечіткість завдань або надмірне навантаження, що призводять до підвищеної тривоги, розгубленості та емоційного виснаження.

Організаційні фактори стосуються професійного середовища. Вони включають несправедливу кадрову політику, перевантаження через ненормований графік, конфлікти з колегами, низьку підтримку керівництва, відсутність винагороди та роботу з емоційно складними клієнтами, що значно підвищує рівень стресу.

Ці фактори, окремо чи у взаємодії, формують ризики емоційного вигорання, знижуючи стійкість до стресу та мотивацію до праці. Формування емоційного вигорання є результатом багатфакторного впливу особистісних, рольових та організаційних чинників, що посилюють або послаблюють стійкість людини до професійного стресу.

Особистісні риси впливають на сприйнятливність до стресорів, рольові фактори підвищують напруження через невідповідність очікувань, а організаційні аспекти безпосередньо визначають рівень психологічного комфорту та підтримки на робочому місці. Комплексний підхід до аналізу та

впровадження заходів, орієнтованих на оптимізацію кожної з цих груп факторів, дозволяє ефективніше попереджати розвиток емоційного вигорання [29].

С. Хобфолл вніс важливий вклад у розуміння природи професійного вигорання через свою концепцію збереження ресурсів (Conservation of Resources, COR), яка визначає адаптаційні можливості людини у контексті її ресурсного забезпечення. Згідно з теорією COR, вигорання розглядається як поступовий процес хронічного стресу, під час якого людина постійно витрачає внутрішні та зовнішні ресурси, не отримуючи адекватного їх поповнення у вигляді соціальної підтримки, винагороди, поваги чи матеріального забезпечення. Така нерівновага між затраченими і отриманими ресурсами формує стійкий дисбаланс, який призводить до емоційного та фізичного виснаження [34].

У концепції COR ресурси поділяються на кілька основних категорій, кожна з яких є значущою для збереження психологічного благополуччя: матеріальні цінності та об'єкти; умови життя та роботи; соціальні зв'язки; фізичні та енергетичні характеристики; професійні уміння та психологічні ресурси.

Теорія збереження ресурсів пояснює механізм розвитку професійного вигорання через постійне зменшення або виснаження ресурсів.

Отже, як видно, існує величезна кількість факторів, які можуть сприяти виникненню емоційного вигорання. Згідно з різними концепціями, до них відносяться: об'єктивні та суб'єктивні чинники; особистісні, рольові та організаційні; а також внутрішні та зовнішні ресурси, як певні адаптаційні можливості до швидкого подолання стресу.

1.3. Специфіка емоційного вигорання у психологів-волонтерів

Розглянемо емоційне вигорання у психологів-волонтерів з урахуванням специфічних особливостей їх діяльності. У зазначеному контексті, постійне емоційне перенавантаження, що впливає з інтенсивного

спілкування з людьми, які пережили травматичні ситуації, може призвести до емоційного вигорання через поглиблення емпатії та накопичення власних емоційних навантажень. Це може бути пов'язано з феноменом емпатійного перенесення, коли психолог відчуває емоції та стан свого клієнта [12; 16], а також з феноменом втоми від співчуття, оскільки вже більш, ніж два роки, психологи, психотерапевти надають різноманітну професійно-орієнтовану допомогу особам, які переживають психотравму, внаслідок якої стикаються з проблемами ментального, емоційного та соматичного здоров'я, й потребують інтенсивної підтримуючої психологічної допомоги. Означений ступінь інтенсивної взаємодії з клієнтами і призводить до того, що професійні психологи та психотерапевти відчувають високій рівень втоми від співчуття [1; 35].

Додатковим чинником, що сприяє вигоранню, є ситуації стресу, де необхідно швидко та ефективно реагувати на емоційні та психологічні потреби інших осіб. У контексті діяльності психологів-волонтерів це можуть бути кризові ситуації, де необхідно вміло керувати емоціями як у себе, так і у своїх клієнтів [8; 17]. Необхідність підтримувати баланс між роботою та особистим життям також важлива, оскільки недостатній відпочинок та відновлення можуть спричинити перевтому та вигорання. Це може означати не тільки відпочинок, а й психологічну підтримку, яка допомагає зберегти емоційну стійкість у важкі часи [6; 26].

Важливо враховувати власні емоційні потреби для збереження психологічного благополуччя та запобігання емоційному вигоранню в професійній діяльності. Це може включати самопізнання, рефлексію, індивідуальну терапію або спілкування з колегами з метою поділитися досвідом та здобути підтримку у важкі моменти.

Діяльність психологів-волонтерів може супроводжуватися почуттям ізоляції, особливо в умовах, коли вони працюють із клієнтами з важкими життєвими ситуаціями, які складно обговорювати навіть із близькими людьми. Відсутність регулярного спілкування з колегами або супервізії

створює додатковий бар'єр, через який фахівці відчують себе відірваними від професійної спільноти. У результаті вони можуть втрачати впевненість у своїх силах, що посилює ризик професійного вигорання [7].

Основний рушійний фактор вигорання пов'язаний із суперечностями між ступенем залучення до роботи й отримуваною від неї віддачею [14; 15]. Зважаючи на те, що психологи-волонтери часто працюють в умовах, коли психологічна підтримка є одноразовою й не передбачає можливості отримання зворотного зв'язку і особливої віддачі, то саме цей фактор є першочергово порушеним.

Відсутність достатнього матеріального стимулу також можуть бути важливим чинником емоційного вигорання серед психологів-волонтерів. Оскільки багато волонтерських програм не передбачають належної фінансової винагороди, психологи часто виконують свою роботу без належного грошового забезпечення, що може призвести до почуття незадоволеності та розчарування. Відсутність гідної компенсації за великий обсяг роботи і емоційних витрат створює додатковий стрес, який посилює негативний вплив на психоемоційний стан. Тривала праця без фінансової підтримки може призвести до вигорання, адже це знижує рівень мотивації та відчуття цінності власного внеску в допомогу іншим [4].

На думку М. Буріша, вигорання проходить у своєму розвитку 6 фаз: 1) попереджальну; 2) фазу зниження рівня власної участі; 3) фазу емоційних реакцій; 4) фазу деструктивної поведінки; 5) фазу психосоматичних реакцій; 6) фазу розчарування [32].

Кожна з них позначається специфічними симптомами і, в результаті, може серйозно вплинути на особистість і професійну ефективність. Особливо актуальним це є для психологів-волонтерів, які часто працюють у стресових умовах, допомагаючи людям у кризових ситуаціях та відчуючи постійне емоційне навантаження. Розглянемо кожен фазу в контексті діяльності волонтерів (табл.1.3.1).

Табл. 1.3.1

Етапи розвитку емоційного вигорання за М. Бурішем у контексті діяльності психологів-волонтерів

	Фаза	Опис	Ключові симптоми	Наслідки для психологів-волонтерів
1	<i>Попереджальна фаза</i>	Сильна мотивація, бажання допомагати іншим, ігнорування ознак втоми.	Емоційне піднесення, надмірна активність, недостатній відпочинок.	Відсутність відновлення ресурсів створює передумови для розвитку вигорання.
2	<i>Фаза зниження рівня власної участі</i>	Зменшення ентузіазму, зниження емоційного відгуку, байдужість до роботи.	Виснаження, байдужість, зниження мотивації, відчуття недостатньої цінності зусиль.	Перші ознаки емоційного виснаження, зниження ефективності роботи.
3	<i>Фаза емоційних реакцій</i>	Поява негативних емоцій через розчарування у власній ефективності.	Розчарування, гнів, провина, тривожність, емоційна нестабільність.	Погіршення емоційного стану, зниження якості психологічної підтримки.
4	<i>Фаза деструктивної поведінки</i>	Вигорання проявляється у формі негативної поведінки.	Цинізм, агресія, віддаленість від клієнтів, байдужість до їхніх потреб.	Втрата довіри клієнтів, зниження ефективності допомоги, погіршення репутації.
5	<i>Фаза психосоматичних реакцій</i>	Виникнення фізичних симптомів через тривале емоційне напруження.	Головні болі, розлади сну, проблеми з травленням, зниження імунітету.	Фізичні прояви вигорання посилюють труднощі у виконанні професійних обов'язків.
6	<i>Фаза розчарування</i>	Глибоке розчарування у власних зусиллях, сумніви у значущості роботи.	Відчуття безглуздості, сумніви у власних здібностях, рішення припинити волонтерську діяльність.	Втрата віри у професійну діяльність, можливе завершення волонтерської роботи.

Розуміння фаз розвитку емоційного вигорання, запропонованих М. Бурішем, є критично важливим для забезпечення ефективної підтримки волонтерів, особливо тих, хто займається психологічною допомогою.

Небезпечним є також те, що вигорання може залишатися непоміченим на ранніх етапах, коли ще є можливість ефективно втрутитися. Психологи-волонтери часто ігнорують свої власні потреби, концентруючись на допомозі іншим, що тільки посилює проблему [2; 4].

Тому важливою є профілактика, регулярне використання технік саморегуляції, підтримка з боку колег і близьких, а також професійна супервізія. Це допоможе не тільки зберегти їхнє здоров'я та мотивацію, але й забезпечити високу якість психологічної допомоги.

Отже, тема емоційного вигорання у психологів-волонтерів залишається актуальною через їхню роботу у стресових умовах, спричинену наданням підтримки людям у складних ситуаціях, зокрема в умовах війни. Явище емоційного вигорання включає в себе симптоми емоційного виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень, а також включає в своєму розвитку 6 фаз: попереджальну; фазу зниження рівня власної участі; фазу емоційних реакцій; фазу деструктивної поведінки; фазу психосоматичних реакцій; фазу розчарування.

Висновки до першого розділу

Емоційне вигорання є складним і багатогранним явищем, що продовжує викликати інтерес дослідників та практиків, особливо в умовах зростання психологічного навантаження у волонтерів, які працюють у стресових ситуаціях, часто пов'язаних із допомогою постраждалим від війни.

Аналіз підходів до структури вигорання свідчить про наявність різних моделей, від найпростішої однофакторної до складних, багатокomпонентних концепцій, як трифакторна модель Х. Масlach і С. Джексона, яка визначає три ключові компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень.

Психологи-волонтери перебувають під впливом значного кола факторів, що сприяють виникненню вигорання. Вони можуть бути особистісними, рольовими або організаційними, і всі вони в комплексі знижують стійкість до стресу та емоційної напруги. Волонтери, які працюють у кризових умовах, зазнають серйозного навантаження через особливий характер своєї роботи, що включає частий контакт з людьми, які перебувають у стані сильного стресу або мають травматичний досвід.

Емоційне вигорання проявляється як поступовий процес, який проходить через низку стадій. Розвиток цього процесу є послідовним і включає шість фаз: від попереджальної, де волонтер ігнорує перші симптоми втоми, до фази розчарування, де робота сприймається як безглузда, і працівник втрачає задоволення від своєї діяльності.

Розуміння кожного компонента вигорання, а також факторів, що його викликають, дозволяє формувати комплексні програми підтримки волонтерів, які допомагають знизити ризик професійного виснаження та забезпечити стійкість до стресу.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Вибірка та процедура дослідження

Відповідно до цілей дослідження було досліджено анкети 69 осіб. До участі були залучені психологи, які займаються волонтерською діяльністю та надають психологічну допомогу клієнтам в рамках роботи благодійних організацій. В дослідженні брали участь представники та представниці таких організацій «Teenergizer», «La-Strada», «KrisenChat», «Дитяча Національна гаряча лінія», ГО «Дівчата».

Розглянемо соціально-демографічні показники вибірки. У дослідженні взяли участь випробувані віком від 19 до 46 років. Жінки становили 84% загальної вибірки, тоді коли чоловіків було опитано 16%. У дослідженні приймали участь психологи з різним стажем волонтерського досвіду. 49% осіб мають волонтерський досвід до 3х років, тоді як 51% працюють в цьому режимі від 4х років.

Дослідження проводилося онлайн, анонімно та добровільно, за допомогою сервісу «Google forms».

2.2. Методи та методика дослідження

Дослідження проводилося за допомогою чотирьох методик:

1. Діагностика професійного “вигорання” (Х. Масlach, С. Джексон);
2. Методика «Діагностика соціально-психологічних установок особистості у сфері мотивацій і потреб» (О. Потьомкіна);
3. Індивідуально-типологічний опитувальник Л. Собчик;
4. Опитувальник професійної якості життя для діагностики втоми від співчуття (за В.Н. Stamm (PROQOL)).

Для визначення рівня емоційного вигорання було використано методику **Х. Масlach та С. Джексона «Діагностика професійного вигорання»**. Опитувальник містить в собі 22 твердження та пропонує респондентам оцінити як часто в них виникають подібні почуття за такими

критеріями: «Ніколи», «Дуже рідко», «Деколи», «Часто», «Дуже часто», «Кожного дня». За результатами опитувальника отримуємо сумарний показник рівня емоційного вигорання. Шкали включають в себе три структурних компонента вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень [39].

- Емоційне виснаження: відображає ступінь фізичної та емоційної втоми, почуття виснаження від роботи.
- Деперсоналізація: характеризує ставлення до інших людей як до об'єктів, що супроводжується емоційною холодністю та цинізмом.
- Редукція особистих досягнень: вказує на зниження почуття професійної компетентності та особистісної ефективності.

З метою оцінки мотиваційних компонентів психологічного волонтерства було використано методику **«Діагностика соціально-психологічних установок особистості у сфері мотивацій і потреб» (О. Потьомкіна)**. Опитувальник включає в себе 2 шкали, кожна з яких включає 20 питань, на які респондент має відповісти «так» або «ні», залежно від тенденцій власної поведінки у зазначеній ситуації. Методика оцінює домінуючі соціально-психологічні установки. Шкала А оцінює такі показники як егоїзм/альтруїзм, натомість Шкала Б оцінює спрямованість людини на результат чи процес діяльності [25].

Для вивчення індивідуально-типологічних особливостей опитуваних ми використали **«Індивідуально-типологічний опитувальник» Л. Собчик**. Ця методика спрямована на виявлення основних рис характеру, визначення типу особистості та особливостей стилю міжособистісної взаємодії [10].

Опитувальник включає 91 твердження, на кожне з яких досліджуваний повинен відповісти «вірно» або «невірно», оцінюючи, наскільки описана ситуація чи характеристика відповідає його поведінці.

Інструмент містить дві оцінні шкали, які перевіряють щирість відповідей, а також вісім основних шкал для аналізу рис особистості:

- Шкала брехні: оцінює схильність до нещирості та прагнення виглядати в кращому світлі.
- Агравация: визначає бажання акцентувати увагу на труднощах свого характеру або особистісних проблемах.
- Екстраверсія: характеризує відкритість, комунікабельність і спрямованість на зовнішній світ.
- Спонтанність: відображає імпульсивність і схильність до непередуманих дій.
- Агресивність: проявляється у впертості, негативізмі та конфліктності.
- Ригідність: свідчить про консервативність, інертність у поглядах та небажання змін.
- Інтроверсія: вказує на спрямованість на внутрішній світ, схильність до роздумів і замкнутість.
- Сензитивність: характеризується емоційністю, схильністю до саморефлексії та втечі у світ фантазій.
- Тривожність: включає відчуття неспокою, страхи та боязкість.
- Лабільність: визначає емоційну та мотиваційну нестабільність, часту зміну настрою та підвищену чутливість.

Для оцінки задоволення від співчуття та вторинного травматичного стресу було використано **опитувальник професійної якості життя (за В. Н. Stamm (PROQOL))**. Методика складається з 30 тверджень. Досліджуваному пропонується оцінити за шкалою від 1 до 5 (де 1-ніколи, 5-дуже часто), свій досвід, як людини помічної професії. Опитувальник містить 3 шкали: задоволеність співчуттям, вигорання, вторинний травматичний стрес [42].

- Задоволеність співчуттям: визначає рівень задоволення та позитивних почуттів, які виникають у процесі допомоги іншим. Ця шкала показує, наскільки людина отримує емоційне піднесення від своєї роботи.

- Вигорання: відображає почуття виснаження, розчарування та зниження мотивації, що виникають унаслідок тривалого професійного навантаження.
- Вторинний травматичний стрес: оцінює ступінь емоційного та психологічного напруження, яке виникає через співчуття та допомогу людям, які переживають травматичні події.

2.3. Отримані результати та їх аналіз

Аналіз отриманих результатів за рівнем емоційного вигорання (опитувальник Х.Масlach) було здійснено окремо для психологів-волонтерів, що консультують від 0 до 3 років, та психологів з досвідом волонтерства більше 4 років. Загалом виявлені результати показали, що значна частина психологів-волонтерів першої та другої груп, мають достатньо високі показники за шкалами емоційне виснаження та деперсоналізація. Тоді як редукція особистих досягнень є менш вираженою для представників обох груп (Таблиця 2.3.1).

Таблиця 2.3.1

Рівень вираженості компонентів емоційного вигорання у психологів-волонтерів із різним стажем (за методикою Х. Масlach, С. Джексона)

	Рівень вираженості компонента		Психологи-волонтери	
			Досвід: до 3 р. (n=34)	Досвід: більше 4 р. (n=35)
1	Емоційне виснаження	Низький	20,6%	14,3%
		Середній	35,3%	34,3%
		Високий	44,1%	51,4%
2	Деперсоналізація	Низький	20,6%	20%
		Середній	26,5%	22,9%
		Високий	52,9%	57,1%
3	Редукція особистих досягнень	Низький	50%	34,3%
		Середній	26,5%	54,3%
		Високий	23,5%	11,4%
4	Рівень емоційного вигорання	Низький	29,5%	37,1%
		Середній	32,3%	25,8%

		Високий	38,2%	37,1%
--	--	---------	-------	-------

Отримані результати за опитувальником Х. Маслач дають нам зробити ряд висновків:

- Психологи з досвідом більше 4 років мають дещо вищі рівні емоційного виснаження та деперсоналізації, що може свідчити про накопичення стресу з часом.
- Психологи з досвідом до 3 років мають більше осіб з низьким рівнем редукції досягнень, що може вказувати на вищу мотивацію та більшу віддачу на початку кар'єри.
- Загалом, результати вказують на високий рівень емоційного вигорання та потребу в заходах з підтримки психологів, незалежно від їхнього досвіду волонтерської діяльності.

При обрахунку критерію U-Манна-Уїтні для двох вибірок (табл. 2.3.7; Додаток 1) підтвердилася нульова гіпотеза (оскільки всі значення $p \geq 0,05$). Хоча і були помічені деякі незначні відмінності розподілу результатів шкал серед груп вибірок, аналіз статистичних відмінностей свідчить про відсутність статистично значущої різниці між групами з різним досвідом волонтерської діяльності для кожного з рівнів емоційного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень, емоційне вигорання). Виходячи з цього, ми можемо зробити висновок, що досвід волонтерства не має значного впливу на рівні емоційного вигорання у цій вибірці.

Оскільки всі три шкали є структурними компонентами емоційного вигорання за Х. Маслач, то показники, отримані по трьом шкалам дозволили виділити загальний рівень емоційного вигорання у психологів, що займаються консультуванням на благодійній основі. Аналіз показників дозволяє надалі в роботі оцінювати групи респондентів з високим та низьким рівнем емоційного вигорання.

У подальшому дослідженні ми будемо оцінювати статистично важливі відмінності та зв'язки між двома групами психологів волонтерів. Перша група опитаних має низький рівень емоційного вигорання (23 особи; 36% від загальної вибірки), тоді як друга – високий рівень емоційного вигорання (26 осіб; 38% від загальної вибірки).

Діагностика соціально-психологічних установок особистості у сфері мотивацій і потреб показала деякі відмінності у провідних установках серед осіб із різним рівнем емоційного вигорання (Таблиця 2.3.2.).

Таблиця 2.3.2

**Вираженість соціально-психологічних установок у психологів-волонтерів із різним рівнем емоційного вигорання
(за методикою О. Потьомкіної)**

	Вираженість соціально-психологічних установок	Психологи-волонтери з низьким рівнем емоційного вигорання (n=23)	Психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання (n=26)
1	Альтруїзм	39,1%	53,8%
2	Егоїзм	60,9%	46,2%
3	Мотивація на процес діяльності	69,6%	38,5%
4	Мотивація на результат діяльності	30,4%	61,5%

Аналізуючи отримані результати, ми можемо побачити, що у психологів-волонтерів з високим рівнем емоційного вигорання частка осіб з вираженою альтруїстичною установкою є вищою порівняно з групою з низьким рівнем вигорання. Натомість, у психологів-волонтерів з низьким рівнем емоційного вигорання частка осіб з егоїстичною установкою є вищою.

Це може вказувати на те, що волонтери з високим рівнем альтруїзму можуть бути більш вразливими до вигорання, оскільки часто жертвують своїми ресурсами заради допомоги іншим, що призводить до емоційного виснаження, тоді як наявність помірного рівня егоїстичних установок може бути захисним фактором, оскільки такі люди більш схильні дбати про свої

власні потреби та встановлювати межі, що знижує ризик емоційного вигорання.

У психологів-волонтерів з низьким рівнем емоційного вигорання частка осіб, які орієнтовані на процес діяльності, є значно вищою, ніж у групі з високим рівнем вигорання, тоді як особи з високим рівнем емоційного вигорання більше спрямовані на результат діяльності.

Орієнтація на процес діяльності дозволяє більше зосереджуватись на самому процесі виконання роботи та отриманні задоволення від консультування, що може сприяти зниженню стресу і емоційного виснаження. Тоді як, сильна орієнтація на результат може створювати додатковий тиск і стрес, оскільки волонтери можуть відчувати сильну відповідальність за досягнення цілей, що підвищує ризик емоційного вигорання.

При застосуванні критерію Крускала-Уолліса (табл. 2.3.8, Додаток 1) було виявлено, що є статистично значущі відмінності ($p < 0,05$) у домінуючих установках між групами з різним рівнем емоційного вигорання. Тобто, можемо зробити висновок, що мотиваційна спрямованість особистості може впливати на вираженість емоційного вигорання у психологів-волонтерів.

Аналізуючи таблицю кореляційних зв'язків за Спірменом (табл. 2.3.13, Додаток 6), було встановлено слабкий позитивний кореляційний зв'язок ($r = 0,253$, $p \leq 0,05$) між рівнем емоційного вигорання та Шкалою Б (мотивація на процес/результат діяльності). Це може свідчити, що люди, орієнтовані на результат діяльності, мають вищий рівень схильності до емоційного вигорання. Орієнтація на результат часто супроводжується підвищеним тиском досягнення цілей, що може спричиняти емоційне виснаження та накопичення стресу в процесі діяльності.

В ході дослідження використовувався Індивідуально-типологічний опитувальник Л. Собчик, результати якого вказують на певні відмінності між групами опитаних (табл. 2.3.3.)

Таблиця 2.3.3

**Виразеність індивідуально-типологічних особливостей у психологів-волонтерів із різним рівнем емоційного вигорання
(за методикою Л. Собчик)**

	Рівень вираженості індивідуально-типологічних особливостей		Психологи-волонтери з низьким рівнем емоційного вигорання (n=23)	Психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання (n=26)
1	Інтроверсія	Низький	8,7%	7,7%
		Середній	34,8%	15,4%
		Помірний	56,5%	23,1%
		Високий	-	53,8%
2	Сензитивність	Низький	8,7%	-
		Середній	43,5%	30,8%
		Помірний	34,8%	34,6%
		Високий	13%	34,6%
3	Тривожність	Низький	8,7%	-
		Середній	13%	19,2%
		Помірний	47,8%	23,1%
		Високий	30,5%	57,7%
4	Лабільність	Низький	-	-
		Середній	30,5%	53,8%
		Помірний	21,7%	42,3%
		Високий	47,8%	3,9%
5	Екстраверсія	Низький	-	11,5%
		Середній	56,5%	57,7%
		Помірний	8,7%	26,9%
		Високий	34,8%	3,9%
6	Спонтанність	Низький	13%	-
		Середній	8,7%	23,1%
		Помірний	56,5%	65,4%
		Високий	21,7%	11,5%
7	Агресивність	Низький	-	-
		Середній	26,1%	26,9%
		Помірний	60,9%	69,2%
		Високий	13%	3,9%
8	Ригідність	Низький	4,3%	-
		Середній	60,9%	26,9%
		Помірний	34,8%	30,8%
		Високий	-	42,3%

У психологів із високим рівнем вигорання частіше спостерігається високий рівень інтроверсії, натомість для групи з низьким рівнем вигорання більш характерним є високий рівень екстраверсії. Висока інтроверсія може

вказувати на труднощі в соціальній взаємодії, тоді як екстраверсія може сприяти активному соціальному життю, що знижує ризик вигорання.

Психологи з високим вигоранням частіше мають високий рівень сензитивності. Це може пояснюватися тим, що висока чутливість до стресу та емоційних переживань може підвищувати ризик вигорання.

Високий рівень тривожності є досить характерним для респондентів обох груп. Підвищена тривожність сприяє швидшому виснаженню психологічних ресурсів та створює певні ризики для виникнення емоційного вигорання.

Отже, ми можемо побачити, що психологи з низьким вигоранням частіше мають високий рівень лабільності, тоді як у групі з високим вигоранням набагато частіше спостерігається високий рівень ригідності. Гнучкість у реагуванні на зміни може бути захисним фактором проти вигорання, тоді як жорсткість у мисленні та поведінці може ускладнювати адаптацію до стресових ситуацій.

Психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання демонструють більше рис, які пов'язані з підвищеною емоційною чутливістю, тривожністю, інтроверсією та ригідністю. Натомість група з низьким рівнем вигорання має більш виражені ознаки екстраверсії, лабільності та помірної сензитивності, що може бути їхнім захисним ресурсом у професійній діяльності.

За результатами тесту Крускала-Уолліса (табл. 2.3.9, Додаток 2) статистично значущі відмінності між групами з різними рівнями емоційного вигорання ($p \leq 0,05$) були виявлені за рівнями ригідності, інтроверсії, тривожності та лабільності.

Для інших властивостей (екстраверсія, спонтанність, агресивність, сензитивність) відмінностей між групами не виявлено.

Нами було використано опитувальник професійної якості життя (за В. Н. Stamm (PROQOL)), для оцінки втоми від співчуття у психологів-волонтерів, що мають високий рівень емоційного вигорання.

Таблиця 2.3.4

**Вираженість складових задоволеності професійною якістю життя
у психологів-волонтерів із різним рівнем емоційного вигорання
(за методикою В.Н. Stamm)**

	Рівень вираженості компонентів задоволеності професійною якістю життя		Психологи-волонтери з низьким рівнем емоційного вигорання (n=23)	Психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання (n=26)
1	Рівень задоволеності співчуттям	Низький	-	3,9%
		Середній	47,8%	76,9%
		Високий	52,2%	19,2%
2	Рівень вигорання	Низький	69,6%	30,8%
		Середній	30,4%	50%
		Високий	-	19,2%
3	Рівень вторинного травматичного стресу	Низький	60,9%	23,1%
		Середній	39,1%	76,9%
		Високий	-	-

Ми можемо побачити, що психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання мають нижчий рівень задоволеності співчуттям, більший рівень за шкалою вигорання та частіше стикаються з середнім рівнем вторинного травматичного стресу. Ці результати можуть пояснюватися впливом емоційного перевантаження, недостатньою підтримкою та ресурсами для самовідновлення, а також впливом вторинного травматичного стресу.

За результатами проведеного критерію Крускала-Уолліса (табл. 2.3.10, Додаток 3) було виявлено, що є статистично значущі відмінності ($p \leq 0,05$) за всіма шкалами між групами з різним рівнем емоційного вигорання. Ми можемо зробити припущення, що емоційне вигорання впливає на рівень задоволеності співчуттям та рівень вторинного стресу.

Розгляд результатів кореляційного аналізу (за коефіцієнтом непараметричної міри залежності Спірмена) дозволяє виявити взаємозв'язки між ключовими показниками, що характеризують емоційний стан, і рівнем

професійного вигорання психологів-волонтерів (табл. 2.3.12, Додаток 5). Розглянемо основні результати.

Таблиця 2.3.5

Взаємозв'язок показників вираженості складових емоційного вигорання та задоволеності рівнем якості професійного життя у психологів-волонтерів

<i>Компоненти емоційного вигорання</i> (методика Х. Маслач, С. Джексон)	<i>Компоненти якості проф. життя</i> (методика В.Н. Stamm) / <i>Сила кор. зв'язків</i>	
	<i>Задоволеність співчуттям</i>	<i>Вторинний стрес</i>
<i>Рівень емоційного виснаження</i>	-0,462***	0,402***
<i>Рівень деперсоналізації</i>	-0,455***	—
<i>Рівень редукції особистих досягнень</i>	-0,527***	—
<i>Рівень емоційного вигорання (загальний)</i>	-0,309***	0,323**

Усі компоненти емоційного вигорання – *емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень* – мають статистично значущий обернений взаємозв'язок із *задоволеністю співчуттям* ($r = -0,462$; $-0,455$; $-0,527$ при $p \leq 0,001$). Зростання рівня вигорання знижує здатність психологів відчувати задоволення від своєї роботи, пов'язаної зі співчуттям до клієнтів. Це може призводити до зниження ефективності роботи та емоційного виснаження. Негативний зв'язок між редукцією особистих досягнень та задоволеністю співчуттям свідчить про те, що психологи, які почуваються менш ефективними у своїй роботі, менш задоволені її результатами.

Втрата почуття професійної ефективності може демотивувати та погіршувати загальну якість життя, пов'язану з професійною діяльністю

Загальний рівень вигорання та емоційне виснаження, корелюють із *рівнем вторинного травматичного стресу*. Частий контакт із клієнтами, які переживають травматичні події, підвищує емоційне навантаження на волонтерів і сприяє розвитку вторинного травматичного стресу. Це, своєю чергою, посилює відчуття вигорання.

Кореляції досвіду роботи з іншими показниками не є статистично значущими. Тривалість волонтерської діяльності має мінімальний вплив на рівень вигорання, що може свідчити про важливість інших факторів.

Було проведено кореляційний аналіз (за Спірменом), задля виявлення взаємозв'язку між емоційним вигоранням та індивідуально-типологічними властивостями (табл. 2.3.11, Додаток 4).

Таблиця 2.3.6

Взаємозв'язок рівня емоційного вигорання із індивідуально-типологічними особливостями у психологів-волонтерів

<i>Індивідуально-типологічні особливості</i> (методика Л. Собчик)	<i>Рівень емоційного вигорання</i> (методика Х. Маслач, С. Джексон) / <i>Сила кореляційних зв'язків</i>
<i>Екстраверсія</i>	-0,245*
<i>Ригідність</i>	0,440***
<i>Інтроверсія</i>	0,393***
<i>Сензитивність</i>	0,251*
<i>Лабільність</i>	-0,356**

Аналізуючи таблицю кореляційних зв'язків між рівнем емоційного вигорання та різними рисами особистості, можна зробити наступні висновки:

Встановлено слабкий обернений кореляційний зв'язок ($r = -0,245$, $p \leq 0,05$) між *рівнем емоційного вигорання та екстраверсією*. Це свідчить, що більш екстравертовані особистості можуть мати меншу схильність до емоційного вигорання. Екстраверти часто залучені до активного соціального життя, що може слугувати джерелом емоційної підтримки та допомагати знижувати ризик вигорання.

Натомість було виявлено статистично значущий позитивний зв'язок ($r = 0,393$, $p \leq 0,001$) між *емоційним вигоранням та інтроверсією*. Інтровертовані люди, мабуть, більш схильні до емоційного вигорання. Інтроверти, як правило, схильні до саморефлексії та уникання соціальної взаємодії, що може посилювати стресові переживання та сприяти розвитку емоційного вигорання.

Було виявлено статистично значущий позитивний кореляційний зв'язок ($r = 0,440$, $p \leq 0,001$) між *емоційним вигоранням та ригідністю*, як рисою особистості. Це може вказувати на те, що більш ригідні особистості мають вищий ризик емоційного вигорання. Ригідні особистості важко адаптуються до змін та стресових умов, що може сприяти накопиченню емоційного напруження і збільшенню ризику вигорання.

Також встановлено помірний негативний зв'язок ($r = -0,356$, $p \leq 0,01$) між *емоційним вигоранням та лабільністю*. Це означає, що чим вищою є лабільність, тим нижчим може бути рівень вигорання. Емоційно лабільні люди здатні легше виражати свої почуття та переживання, що допомагає знижувати психологічний тиск і, відповідно, рівень емоційного вигорання.

Є слабкий позитивний зв'язок ($r = 0,251$, $p \leq 0,05$) між *емоційним вигоранням та сензитивністю*. Це свідчить, що більш чутливі люди частіше можуть відчувати емоційне вигорання. Люди з високою сензитивністю глибше сприймають критику, конфлікти чи невдачі, що може призводити до більшого емоційного виснаження в професійній діяльності.

Результати аналізу вказують, що рівень емоційного вигорання значною мірою може бути пов'язаний з певними рисами особистості. Екстраверсія має захисний ефект, знижуючи ризик емоційного вигорання завдяки соціальній активності та підтримці. Натомість інтроверсія, ригідність та сензитивність виступають факторами ризику, оскільки вони сприяють посиленню стресу, труднощам адаптації та емоційному виснаженню. Лабільність, як риса особистості, допомагає знижувати рівень вигорання, сприяючи ефективному емоційному вираженню та адаптації до стресу.

2.4. Просвітницька лекція на тему «Способи профілактики емоційного вигорання у психологів-волонтерів»

Мета лекції. *Навчальна:* ознайомити з поняттям емоційного вигорання, його симптомами, причинами, наслідками та способами профілактики. *Розвивальна:* формувати вміння аналізувати власний

психоемоційний стан, розвивати навички саморегуляції та використання технік профілактики. *Виховна:* сприяти усвідомленню важливості турботи про психічне здоров'я та відповідального ставлення до власного емоційного стану.

Міжпредметні зв'язки: загальна психологія, психологія стресу, педагогіка, психотерапія.

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедійна презентація.

Організація заняття: привітання, перевірка присутності учасників, створення комфортної атмосфери для навчання.

Мотивація: підкреслити значущість розуміння емоційного вигорання, зокрема для психологів-волонтерів, які часто працюють у стресових умовах. Обговорити користь знання способів профілактики для підтримки ефективності та психоемоційної стабільності.

План

1. Поняття, причини та симптоми емоційного вигорання.
2. Наслідки емоційного вигорання для професійної діяльності та особистісного життя.
3. Способи профілактики та техніки саморегуляції.

Активізація розумових здібностей: бесіда про важливість профілактики емоційного вигорання для збереження продуктивності та психічного здоров'я.

Самостійна робота: скласти перелік власних «ресурсів» для відновлення (наприклад, види діяльності, які приносять задоволення; люди, які підтримують; техніки релаксації тощо).

Домашнє завдання: обрати одну з технік профілактики емоційного вигорання та практикувати її протягом тижня; занотувати спостереження за змінами у власному емоційному стані.

Література:

1. Астремська І. В. Супервізія: профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги: монографія. Миколаїв: Видавництво ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с.
2. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. Вип. 10. С. 105-112.
3. Міщенко М.С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів. *Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія: Психологія*. 2015. Вип. 57. С. 30-33.
4. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості*. 2018. Вип. 18. №11. С. 226-244.
5. Сибірня Р. І., Януш Н. М. Специфіка роботи психологів у час війни. Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та поствоєнної реабілітації: матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції (25 жовтня 2024 року). Львів, 2024. С. 357-360
6. Цюприк А., Федорович С. Профілактика емоційного вигорання студентів-психологів. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2019. Вип. 1. С. 160-170.

Зміст лекції

1. Поняття, причини та симптоми емоційного вигорання

Емоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що виникає внаслідок тривалого стресу на роботі чи в особистому житті. Уперше термін «емоційне вигорання» (burnout) був запропонований американським психіатром Гербертом Фрейденбергом у 1974 році, який описав цей феномен серед працівників медичних установ.

Емоційне вигорання зазвичай проявляється через втрату інтересу до професійної діяльності, зниження продуктивності, а також фізичну і психічну втому.

Причини емоційного вигорання можуть бути пов'язані як з особистісними характеристиками людини, так і з її професійним середовищем. Розуміння цих факторів дозволяє краще аналізувати ризики виникнення вигорання.

Таблиця 2.4.1

Фактори емоційного вигорання

Категорія причин	Фактори
<i>Особистісні фактори</i>	• Перфекціонізм. • Залежність від зовнішніх оцінок. • Низька самооцінка. • Нездатність ефективно управляти стресом. • Нездатність балансувати між роботою та особистим життям. • Відсутність часу для відпочинку та відновлення.
<i>Соціальні чинники</i>	• Конфлікти в колективі. • Відсутність підтримки від колег чи близьких. • Емоційна ізоляція.
<i>Професійні обставини</i>	• Надмірне робоче навантаження. • Нечіткість посадових обов'язків. • Низький рівень винагороди за роботу. • Відсутність перспектив професійного розвитку. • Постійний тиск з боку керівництва або клієнтів.
<i>Емоційне навантаження</i>	• Постійна необхідність емоційної залученості в роботі (професії типу "людина-людина").

➤ Запитання до учасників:

Які причини, на вашу думку, найбільше актуальні для вашої професії?

Як би ви оцінили свою особисту здатність долати стрес?

Х. Маслач виділила три ключові компоненти емоційного вигорання, які яскраво демонструють симптоматику цього стану:

Емоційне виснаження:

- Постійна втома, апатія.
- Почуття безпорадності та тривожності.

Деперсоналізація:

- Цинізм та байдужість до інших.
- Відчуття ізольованості та дистанційованості у спілкуванні.

Редукція професійних досягнень:

- Втрата інтересу до роботи.
- Переконавання, що зусилля марні, а досягнення недооцінені.
- Запитання до учасників:

Чи спостерігали ви ці симптоми у себе або своїх колег?

Як ви зазвичай справляєтеся з почуттям виснаження?

2. Наслідки емоційного вигорання для професійної діяльності та особистісного життя

Емоційне вигорання має серйозні наслідки, які проявляються на трьох рівнях: професійному, особистісному та соціальному.

Таблиця 2.4.2

Наслідки емоційного вигорання

Рівень наслідків	Наслідки
<i>Професійний</i>	• Зниження продуктивності • Втрата професійного інтересу • Погіршення відносин у колективі • Ризик професійної деградації
<i>Особистісний</i>	• Депресія, підвищена тривожність, зниження самооцінки. • Фізичне виснаження • Сімейні конфлікти • Ризик саморуйнування
<i>Соціальний</i>	• Ізоляція • Погіршення якості соціальних зв'язків • Соціальна пасивність

➤ Запитання до аудиторії:

Як, на вашу думку, емоційне вигорання може вплинути на кар'єру чи особисте життя?

У волонтерів емоційне вигорання набуває особливої специфіки, оскільки їхня професійна діяльність часто пов'язана з високими емоційними витратами та інтенсивними переживаннями, що можуть виникати під час допомоги людям у кризових ситуаціях. Під час військового конфлікту, волонтери особливо часто працюють у стресових умовах, стикаються з трагедіями, соціальними проблемами, потребами людей, що знаходяться в скрутному становищі. Це може стати значущим джерелом емоційного напруження.

Психологічно волонтери можуть бути піддані значному стресу через емоційну інтенсивність їхньої діяльності. При цьому волонтери, як правило, не отримують належної підтримки або відновлення для себе, тому ризик емоційного вигорання може значно збільшуватися.

Також, психологи-волонтери часто працюють у виснажливих умовах: обмежений час, великі фізичні та емоційні навантаження, висока відповідальність за тих, кому надається допомога. У таких умовах волонтери можуть відчувати «вигорання» на різних етапах, від втоми до глибокого емоційного виснаження, коли навіть найменші ситуації викликають відчуття безнадійності.

Як наслідок вигорання, ефективність волонтерської діяльності також може знижуватися. Волонтери можуть ставати менш чутливими до потреб інших, що безпосередньо впливає на якість наданої допомоги. Вони можуть втратити інтерес до діяльності, що раніше приносила задоволення, або відчувати себе не в силах ефективно допомогти, що веде до ще більшого емоційного виснаження.

Інший наслідок — це втрата мотивації. Відомо, що багато волонтерів починають свою діяльність із сильним бажанням допомагати і змінювати світ

на краще. Однак тривала емоційна напруга та відсутність належної підтримки можуть призвести до зниження цього ентузіазму, що в кінцевому підсумку може привести до припинення волонтерської діяльності або переходу до менш емоційно важких завдань.

Зі збільшенням емоційного вигорання волонтери можуть відчувати соціальну ізоляцію, зменшення емоційної підтримки від родини та друзів, а також конфлікти на роботі чи в особистих стосунках через виснаження та постійний стрес. Це може спричинити відчуття безпорадності та самотності.

Загалом, емоційне вигорання у волонтерів є серйозною проблемою, яка потребує уваги і належної підтримки з боку організацій, що залучають їх до роботи, а також психоемоційної підтримки на індивідуальному рівні. Важливо забезпечити волонтерів ресурсами для відновлення, організовувати тренінги з саморегуляції та профілактики стресу, а також надавати їм можливість для регулярного відпочинку та рефлексії.

➤ Запитання до учасників:

Як ви ставитеся до встановлення особистих кордонів у професійній діяльності?

Які способи підтримки себе чи колег у кризових ситуаціях здаються вам ефективними?

3. Способи профілактики та техніки саморегуляції

Профілактика вигорання передбачає активну роботу з власними ресурсами, умінням управляти стресом та розподіляти завдання так, щоб зберегти життєву енергію і мотивацію. Ці вправи допоможуть вам краще розуміти власні емоції, навчитися знаходити підтримку у колег та близьких, а також знайти рівновагу між роботою і відпочинком. Це необхідно для того, щоб вчасно впоратися з ознаками вигорання та запобігти його розвитку.

Вправа: «Розподіл завдань»

Інструкція: Складіть список усіх завдань, які вам потрібно виконати. Поділіть їх на групи: завдання, які можна делегувати, і ті, що потрібно виконати самостійно. Делегуйте ті, що не вимагають вашої особистої участі. Таким чином, виконання цієї вправ може допомогти вам уникнути перевантаження.

Вправа: «Визначення власних ресурсів»

Інструкція: Уважно перегляньте таблицю особистих ресурсів (табл. 2.4.3, Додаток 7). Визначте та выпишіть, які саме ресурси допомагають вам легше справлятися зі щоденним стресом та допомагають стабілізувати ваш психоемоційний стан (наприклад, фізичні ресурси – щоденні прогулянки на свіжому повітрі). Подумайте, які ресурси вам потрібно розвивати і як ви можете їх використовувати для підтримки свого благополуччя.

Вправа «Вчимося відмовляти»

Інструкція: Складіть список ситуацій, коли Вам було важко відмовити, і подумайте, як можна було б відмовити так, щоб це не зашкодило вашій репутації або відносинам. Попрактикуйтеся у конструктивних способах відмови, які не викликають відчуття провини.

Вправа: «Встановлення пріоритетів»

Інструкція: Щодня записуйте три найважливіші завдання на день, обираючи між терміновими та важливими справами. Переконайтеся, що кожне завдання має чіткий час на виконання та встановлені межі.

Вправа: «Збереження балансу»

Інструкція: Створіть розклад на тиждень, у якому враховано час для роботи, відпочинку, фізичних навантажень та особистих справ. Перевірте, чи є баланс, і коригуйте, якщо відчуваєте дисбаланс у часі для роботи та відпочинку.

Вправа «Знайди свою точку опори»

Інструкція: Під час складних часів важливо мати точку опори — місце чи людину, з якою можна відновити баланс. Це може бути спілкування

з близькими, медитація, прогулянка на природі чи заняття улюбленим хобі. Знайдіть для себе своє «безпечне місце» для відновлення сил.

Вправа «Щоденник позитивних моментів»

Інструкція: Ця вправа сприяє фокусуванню на позитивних подіях та емоціях, навіть у важкі часи. Запишіть щодня 3 моменти, за які ви вдячні або що принесли радість.

Щоденні правила для ефективної підтримки психоемоційного стану та розвитку резилієнтності до стресу:

1. Фізична активність:

Регулярна фізична активність — це один з найефективніших способів знизити рівень стресу та покращити фізичний стан. Фізичні вправи активують вироблення ендорфінів, гормонів, які відповідають за відчуття радості та задоволення. Знайдіть 15-20 хвилин щодня для таких занять. Це може бути прогулянка на свіжому повітрі, легкий біг, заняття йогою або будь-яка інша форма активності, яку ви обираєте. Важливо, щоб фізичні вправи приносили задоволення та не перевантажували організм. Це дозволить вам підтримувати фізичну форму, зменшити напругу в тілі та покращити емоційний стан.

2. Майндфулнес і медитація:

Майндфулнес (усвідомленість) — це практика, яка допомагає зосередитися на поточному моменті, не оцінюючи його і не піддаючи критиці. Щоденна практика медитації дає можливість заспокоїти розум, знизити рівень тривоги та покращити емоційну стабільність. Для початку достатньо виділити 5-10 хвилин на день. Закрийте очі, зосередьтеся на своєму диханні та спостерігайте за своїми думками, не реагуючи на них. Це допоможе вам навчитися бути більш спокійними та уважними до себе, що особливо важливо в умовах стресу чи емоційного вигорання.

3. Техніки дихання:

Глибоке дихання є потужним інструментом для заспокоєння нервової системи і зниження рівня тривоги. Однією з простих, але ефективних технік є метод глибокого дихання, коли ви вдихаєте через ніс на рахунок 4, затримуєте дихання на рахунок 4, а потім видихаєте через рот на рахунок 6. Повторіть цю вправу 5 разів, щоб відчути розслаблення та зниження напруги. Регулярне виконання цієї техніки може допомогти зберігати емоційну рівновагу та зменшити вплив стресових ситуацій.

4. Планування відпочинку:

Планування часу для відпочинку є важливим кроком у запобіганні вигорання. Визначте для себе конкретний час для відпочинку, хобі або спілкування з природою. Це може бути кілька годин на тиждень або навіть короткі щоденні перерви для прогулянок чи релаксації. Регулярне відновлення енергії допомагає знижувати рівень стресу, а також покращує продуктивність на роботі та в особистому житті.

➤ Запитання до аудиторії:

Які з перелічених методів ви вже використовуєте у своєму житті?

Як ви плануєте свій час, щоб уникнути перевантаження?

Ефективна профілактика емоційного вигорання потребує усвідомленого підходу до власного життя, вміння керувати стресом та ресурсами, а також збереження балансу між роботою і відпочинком. Запропоновані вправи та техніки саморегуляції допомагають краще розуміти свої потреби, управляти завданнями, фокусуватися на позитивних моментах та вчасно відновлювати енергію.

Використання цих методів сприяє збереженню емоційної стабільності, зменшенню рівня стресу та підвищенню особистої і професійної ефективності. Регулярне застосування технік саморегуляції дозволяє уникати перевантаження та зберігати внутрішню гармонію навіть у складних життєвих ситуаціях.

Висновки до другого розділу

Дослідження підтвердило, що значна частина психологів-волонтерів демонструє високі показники емоційного виснаження та деперсоналізації. Натомість редукція особистих досягнень є менш вираженою серед обох груп незалежно від досвіду волонтерства.

Порівняння психологів з досвідом до 3 років та понад 4 роки не виявило статистично значущих відмінностей у рівнях емоційного вигорання, через що можна зробити висновок, що досвід волонтерства не має значного впливу на рівні емоційного вигорання у цій вибірці.

Психологи з високим рівнем емоційного вигорання частіше мають орієнтацію на результат діяльності, тоді як у психологів з низьким рівнем вигорання домінує орієнтація на процес. Сильна фокусованість на досягненні результату можуть підвищувати ризик вигорання через емоційне виснаження та додатковий тиск.

Кореляційний аналіз показав, що риси особистості, такі як екстраверсія, лабільність, інтровертність, ригідність та сензитивність, впливають на рівень емоційного вигорання. Соціальна активність та емоційна гнучкість сприяють зниженню вигорання, тоді як чутливість, інтроверсія та негнучкість збільшують ризик емоційного виснаження.

Психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання демонструють нижчий рівень задоволеності співчуттям та підвищений рівень вторинного травматичного стресу.

Результати підтверджують необхідність розробки програм підтримки для психологів-волонтерів, спрямованих на зниження рівня вигорання, підвищення задоволеності професійною діяльністю та адаптацію до стресових умов.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного теоретико-емпіричного дослідження особливостей емоційного вигорання у психологів-волонтерів ми можемо зробити такі висновки:

1. Емоційне вигорання є складним психічним станом, що виникає внаслідок тривалого емоційного навантаження та стресу, яке переживають люди, які працюють в умовах високої емоційної напруги, таких як волонтери, що надають допомогу постраждалим від війни. Це явище характеризується поступовим виснаженням ресурсів особистості, зниженням професійної ефективності та емоційним відстороненням від роботи. Емоційне вигорання проявляється у трьох основних компонентах: емоційному виснаженні, деперсоналізації та редукції професійних досягнень, як визначено в трифакторній моделі Х. Масlach і С. Джексона.

2. Психологи-волонтери стикаються з різноманітними факторами, що сприяють виникненню вигорання. До них відносяться як особистісні риси волонтера, так і рольові та організаційні чинники, такі як велика емоційна напруга від роботи з людьми, які пережили травму, та недостатня підтримка в організаціях, де працюють волонтери. Ці фактори значно знижують стійкість до стресу та емоційну напругу, що сприяє розвитку вигорання.

Емоційне вигорання проходить кілька стадій, починаючи з попереджальної фази, коли волонтер не помічає перших ознак втоми, і закінчуючи фазою розчарування, коли робота вже не приносить задоволення, а волонтер відчуває себе виснаженим.

3. Аналіз результатів проведеного дослідження дозволив виявити:

3.1. Приблизно однакову частку опитаних з високим і низьким *рівнем емоційного вигорання* (36% – низький рівень і 38%);

3.2. Відсутність статистично значущої різниці у проявах емоційного вигорання у психологів із різним досвідом волонтерської діяльності.

4. Виявлено *взаємозв'язок* між рівнями емоційного вигорання та наступними індивідуально-типологічними й соціально-психологічними параметрами особистості психологів-волонтерів:

4.1. Чим вищим є рівень емоційного вигорання, тим вираженішою є мотиваційна установка на результат діяльності та прояви вторинного травматичного стресу. Натомість, зі збільшенням рівня емоційного виснаження, редукції професійних досягнень та емоційного вигорання знижується рівень задоволеності співчуттям.

4.2. Зростання таких індивідуально-типологічних характеристик, як ригідність, інтроверсія та сензитивність, супроводжується підвищенням рівня емоційного вигорання. Водночас із підвищенням лабільності та екстраверсії рівень емоційного вигорання знижується.

5. Встановлено *особливості особистісних та соціально-психологічних аспектів* прояву емоційного вигорання у психологів-волонтерів з різними рівнями його вираженості, зокрема:

5.1. Психологи-волонтери з високим рівнем емоційного вигорання частіше мотивовані до досягнення результату; тоді як респонденти з низьким рівнем вигорання більше спрямовані власне на сам процес діяльності.

5.2. Психологам-волонтерам з високим рівнем емоційного вигорання притаманніший високий рівень інтроверсії, сензитивності та ригідності; а респондентам з низьким рівнем вигорання – високий рівень екстраверсії та лабільності.

5.3. Опитані з високим рівнем емоційного вигорання мають вищу вираженість ознак вторинного стресу і нижчу задоволеність від співчуття.

5.4. Показники за рівнем тривожності є високими для представників обох груп. Також немає статистично значущої відмінності між показниками двох вибірок за рівнем агресивності та спонтанності, обидві характеристики виражені помірно для обох груп.

6. На основі проведеного дослідження, було розроблено просвітницьку лекцію для психологів, які займаються волонтерською

діяльністю, на тему: «Способи профілактики емоційного вигорання у психологів-волонтерів».

У лекції висвітлено поняття феномену, фактори ризику та наслідки для професійної діяльності представників фасилітативних професій; надано перелік практичних рекомендацій і технік для стабілізації психоемоційного стану, зменшення впливу стресових ситуацій та відновлення балансу між роботою та відпочинком.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у детальному вивченні специфічних факторів, які впливають на розвиток емоційного вигорання у волонтерів, які працюють у кризових умовах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук О. Роль дисфункційних когнітивних схем у патогенезі коморбідних афективних порушень в осіб з соціальною тривогою та соціальною фобією. *Психологічні перспективи*. 2023. №42. С. 10-23. DOI: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2023-42-avr> (дата звернення: 05.12.2024)
2. Беспалова К.О. Мотиваційні аспекти волонтерства: досвід західних країн. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2012. №2. С. 67- 71.
3. Білозерська С. Особливості емоційного вигорання волонтерів в умовах війни. *Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та поствоєнної реабілітації: матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (27 жовтня 2023 року)*. Львів, 2023. С. 28-32.
4. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами: посібник. Київ, 2021. 164 с.
5. Босько В. Теоретичний аналіз проблеми профілактики емоційного вигорання екстремальних психологів. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2022. Вип. 3. №1. С. 20-29. URL: <http://dcpn.nuczu.edu.ua/images/2022-1/3-20-29.pdf> (дата звернення 05.12.2024)
6. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.04. Київ, 2004. 20 с.
7. Варгата О., Дубицька, І. Стресостійкість як важлива якість волонтерів в умовах війни. *Materials of XIX International scientific and practical conference «Modern Trends are the Driving Force of Scientific Progress» (April 17-19, 2024)*. Lisbon, 2024. P. 248-252. URL: https://isu-conference.com/wp-content/uploads/2024/04/Modern_trends_are_the_driving_force_of_scientific_progress_April_17_19_2024_Lisbon_Portugal.pdf#page=249 (дата звернення 05.12.2024)

8. Гребенюк О., Білоус О. Теоретичні основи дослідження емоційного вигорання у волонтерів. *Conference Proceedings of the 3rd International Scientific Conference. Economic and Social-Focused Issues of Modern World* (November 17 – 18, 2020, Bratislava, Slovak Republic). Bratislava, 2020. С. 202-205.

9. Грига І., Брижовита О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. *Наукові записки*. Т. 7. С. 67-74.

10. Данильченко Н.О., Вертель А.В. Психодіагностика практикум. Суми: Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2012. 144 с.

11. Дьоміна Г. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2021. Т. 32. Вип. 71. №4. С. 28-34. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sntnvusp_2021_32%2871%29_4_7 (дата звернення: 05.12.2024)

12. Журавльова Л. П. Концептуалізація генези та розвитку емпатії людини. *Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Серія: генетична психологія, медична психологія*. 2009. Вип. 10. №13. С. 352-363.

13. Зайчикова Т. Чинники прояву та передумови формування синдрому "професійного вигорання" у вчителів. *Науковий часопис національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. 2020. Вип. 11. С. 57-66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_012_2020_11_7 (дата звернення: 05.12.2024)

14. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.

15. Керик О. Професійне вигорання та прояви вторинної травми у фахівців системи «людина-людина». *Проблеми гуманітарних наук. Серія «Психологія»*. 2013. Вип. 31. С. 64-72 URL: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi->

bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Pgn_ps_2013_31_8.pdf (дата звернення 05.12.2024)

16. Коломієць Т. В. Особливості емпатійної міжособистісної взаємодії в юнацькому віці. *Наукові записки Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2015. Вип. 26. С. 23-31.

17. Крижановська З. Ю. Особливості психоемоційної сфери психологів, які працюють з наслідками травматичного досвіду. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Психологія»*. 2023. Вип. 4. С. 19-23. DOI: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2023.4.4> (дата звернення 28.10.2024)

18. Лазос Г. П. Фактори ризику виникнення негативних емоційних станів у волонтерів психологів/психотерапевтів. *Актуальні проблеми психології. Т.3.: Консультативна психологія і психотерапія*. 2017. Вип. 13. С. 130-152. URL: https://lib.iitta.gov.ua/711158/1/zbirka_2017.pdf#page=130 (дата звернення 28.10.2024)

19. Малишева К. Синдром професійного вигорання психотерапевта: роль особливостей клінічних взаємовідносин. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2002. Т. 4. Ч. 3. С. 134-139.

20. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання у працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Медична газета «Здоров'я України»*. 2019. №3. С. 2-7.

21. Міщенко М.С. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів. Умань: ВПЦ «Візаві», 2016. 236 с.

22. Моцонелідзе І., Слюсар І. Емоційне вигорання: історія, сучасний стан та перспективи досліджень в органах внутрішніх справ України. *Проблеми загальної та педагогічної психології: збірник наукових праць*

інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПНУ. 2006. Т. 12. Ч .2. С. 159-166.

23. Наумова В. Ю. Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В.Г.Кременя, Ю.В.Ковбасюка. Київ: Основа, 2014. 496 с.

24. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Т. 11. Вип. 18. С. 226-244.

25. Пляка Л.В., Огарь С.В. Психодіагностичний комплекс з вивчення особистості студента: практ. посібник. Харків: НФаУ, 2016. 124 с.

26. Титаренко Т.М., Дворник М.С. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій: практ. посіб. *Національна академія педагогічних наук України*. Кропивницький: Імекс-ЛТД. 2019. Вип. 17. 220 с.

27. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: монографія / за наук. ред. А.В. Фурмана. Тернопіль: ТНЕУ, 2015. 220 с.

28. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування та корекція: навч. посіб. Київ: «Професіонал», 2007. 544с

29. Шкраб'юк В., Білик, Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. 2020. Вип. 10. №86. С. 293-296. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60> (дата звернення: 05.12.2024)

30. Bakker A., Heuven E. Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management*. 2006. Vol. 13. No. 4. P. 423-440. URL: file:///C:/Users/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C/Desktop/%D0%92%D

0%B0%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D0%B5/5%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81/eng/article_arnold_bakker_142.pdf (дата звернення 28.10.2024)

31. Bocheliuk V., N. Zavatska, Y. Bokhonkova, M. Toba, N. Panov. Emotional Burnout: Prevalence Rate and Symptoms in Different. *Socio-Professional Groups Journal of Intellectual Disability. Diagnosis and Treatment*. 2020. No.8. P. 33-40. URL: file:///C:/Users/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C/Desktop/%D0%92%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D0%B5/5%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81/eng/Emotional_Burnout_Prevalence_Rate_and_Sy.pdf (дата звернення 28.10.2024)

32. Burisch M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor and Francis, 1993. P. 75-93.

33. Freudenberger H.J. Staff Burnout. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159-165.

34. Hobfoll S.E., Freedy J. Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York : Taylor and Francis, 1993. P. 115-133.

35. Kabunga J.A., Disiye M. Compassion Fatigue among Counsellors: Burden of Caring. *LAB Lambert, Academic publishers*. 2014. P. 34-35.

36. Maslach C., Leiter M.P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. Vol. 15. №2. P. 103-111. DOI: 10.1002/wps.20311

37. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397-422.

38. Maslach C.M. Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*. 2003. Vol. 12. P. 189-192.

39. Maslach S., Jackson S. E., Leiter M. P. Burnout Inventory Manual. *Palo Alto*. California: Consulting Psychological Press, Inc., 1996. 685 p.
40. Pines A., Aronson E. Career Burnout: causes and cures. New York: Free Press, 1988. 68 p.
41. Schaufeli W., Bakker A. UWES. Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual. Utrecht, Netherlands: Utrecht University, 2004. 60 p. URL: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf (дата звернення: 05.12.2024)
42. The proQOL measure. URL: <https://proqol.org/proqol-measure> (дата звернення: 05.12.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця 2.3.7

Статистические критерии^а

	Рівень емоційного виснаження	Рівень деперсоналізації	Рівень редукції особистих досягнень	Рівень емоційного вигорання
U Манна-Уитни	539,500	573,500	559,500	562,000
W Уилкоксона	1134,500	1168,500	1154,500	1192,000
Z	-,725	-,287	-,461	-,421
Асимп. (двухсторонняя)	знач.,468	,774	,645	,674

а. Группирующая переменная: Досвід роботи волонтером

Таблиця 2.3.8

Статистические критерии^{а,б}

	Шкала А	Шкала Б домінуюча установка
Н Крускала-Уоллеса	7,286	6,493
ст.св.	2	2
Асимп. знач.	,026	,039

а. Критерий Краскала-Уоллиса

б. Группирующая переменная: Рівень емоційного вигорання

Додаток Б

Таблиця 2.3.9

Статистические критерии^{a,b}

	Рівень екстраверсії	Рівень спонтанності	Рівень агресивності	Рівень ригідності
Н Крускала-Уоллеса	5,212	,269	1,029	13,700
ст.св.	2	2	2	2
Асимп. знач.	,074	,874	,598	,001

а. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная: Рівень емоційного вигорання

Статистические критерии^{a,b}

	Рівень інтроверсії	Рівень сензитивності	Рівень тривожності	Рівень лабільності
Н Крускала-Уоллеса	11,195	4,534	10,536	8,621
ст.св.	2	2	2	2
Асимп. знач.	,004	,104	,005	,013

а. Критерий Краскела-Уоллиса

b. Группирующая переменная: Рівень емоційного вигорання

Додаток В

Таблиця 2.3.10

Статистические критерии^{a,b}

	Рівень задоволеності співчуттям	Рівень вигорання	Рівень вторинного травматичного стресу
Н Крускала-Уоллеса	17,186	12,348	7,128
ст.св.	2	2	2
Асимп. знач.	<,001	,002	,028

а. Критерий Краскала-Уоллиса

б. Группирующая переменная: Рівень емоційного вигорання

Додаток Г

Таблиця 2.3.11

Кореляції										
		Рівень емоційного виорання	Рівень екстраверсії	Рівень спонтанності	Рівень агресивності	Рівень ригідності	Рівень інтроверсії	Рівень сензитивності	Рівень тривожності	Рівень лабільності
Ро Спирмена	Рівень емоційного виорання	Коефіцієнт кореляції	1,000	-.245*	-.056	-.057	.440**	.393**	.251*	.198
		знач. (двухстороння)		.043	.648	.641	<.001	<.001	.038	.102
	Рівень екстраверсії	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	-.245*	1,000	.223	.183	.007	-.421**	-.046	-.233
		знач. (двухстороння)	.043		.066	.132	.007	.001	.707	.387**
	Рівень спонтанності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	-.056	.223	1,000	.246*	.317**	.048	-.109	-.092
		знач. (двухстороння)	.648	.066		.042	.008	.693	.375	.453
	Рівень агресивності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	-.057	.183	.246*	1,000	.070	-.161	-.168	.122
	Рівень ригідності	знач. (двухстороння)	.641	.132	.042		.565	.186	.166	.320
		N	69	69	69	69	69	69	69	69
	Рівень інтроверсії	Коефіцієнт кореляції	.440**	.007	.317**	.070	1,000	.108	-.179	.031
		знач. (двухстороння)	<.001	.957	.008	.565		.377	.142	.803
	Рівень сензитивності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	.393**	-.421**	.048	-.161	1,000	.048	.157	-.273*
		знач. (двухстороння)	<.001	<.001	.693	.186		.696	.198	.023
	Рівень тривожності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	.251*	-.046	-.351**	-.168	.048	1,000	.257*	.183
		знач. (двухстороння)	.038	.707	.003	.142	.696		.033	.132
	Рівень лабільності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	-.356**	.387**	-.092	-.094	-.268*	-.273*	.183	1,000
		знач. (двухстороння)	.003	.001	.453	.442	.026	.023	.132	
	Рівень тривожності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	.198	-.233	-.109	.122	.031	.157	1,000	-.105
		знач. (двухстороння)	.102	.054	.375	.320	.803	.198	.033	.392
	Рівень лабільності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	.003	.001	.453	.442	.026	.023	.132	
		знач. (двухстороння)	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
	Рівень лабільності	N	69	69	69	69	69	69	69	69
		Коефіцієнт кореляції	.003	.001	.453	.442	.026	.023	.132	

*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухстороння).

**. Корреляция значима на уровне 0,01 (двухстороння).

Додаток Д

Таблиця 2.3.12

Кореляції										
Рo Спирмена	Рівень емоційного виснаження	Рівень деперсоналізації	Рівень редукції особистих досягнень	Рівень емоційного вигорання	Рівень задоволеності співчуттям	Рівень вигорання	Рівень вторинного травматичного стресу	Досвід роботи волонтером		
Рівень деперсоналізації	Коефіцієнт кореляції	1,000	,643**	,370**	,572**	-,462**	,472**	,402**	,088	
	знач. (двухстороння)	.	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	,472	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
	Коефіцієнт кореляції	,643**	1,000	,479**	,575**	-,455**	,411**	,183	,035	
Рівень редукції особистих досягнень	знач. (двухстороння)	<,001	.	<,001	<,001	<,001	<,001	,133	,777	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
	Коефіцієнт кореляції	,370**	,479**	1,000	,552**	-,527**	,410**	,084	,056	
	знач. (двухстороння)	,002	<,001	.	<,001	<,001	<,001	,492	,648	
Рівень емоційного вигорання	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
	Коефіцієнт кореляції	,572**	,575**	,552**	1,000	-,309**	,379**	,323**	-,051	
	знач. (двухстороння)	<,001	<,001	<,001	.	,010	,001	,007	,677	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
Рівень задоволеності співчуттям	Коефіцієнт кореляції	-,462**	-,455**	-,527**	-,309**	1,000	-,543**	-,048	-,170	
	знач. (двухстороння)	<,001	<,001	<,001	,010	.	<,001	,698	,162	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
	Коефіцієнт кореляції	,472**	,411**	,410**	,379**	-,543**	1,000	,247**	,210	
Рівень вигорання	знач. (двухстороння)	<,001	<,001	<,001	,001	<,001	.	,041	,083	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
	Коефіцієнт кореляції	,402**	,183	,084	,323**	-,048	,247**	1,000	,071	
	знач. (двухстороння)	<,001	,133	,492	,007	,698	,041	.	,562	
Досвід роботи волонтером	N	69	69	69	69	69	69	69	69	
	Коефіцієнт кореляції	,088	,035	,056	-,051	-,170	,210	,071	1,000	
	знач. (двухстороння)	,472	,777	,648	,677	,162	,083	,562	.	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	

** . Кореляція значима на рівні 0,01 (двухстороння).

* . Кореляція значима на рівні 0,05 (двухстороння).

Додаток Е

Таблиця 2.3.13

Корреляції			Рівень емоційного вигорання	Шкала А	Шкала Б домінуюча установка
Ро Спирмена	Рівень емоційного вигорання	Коефіцієнт кореляції	1,000	,109	,253*
		знач. (двухстороння)	.	,372	,036
		N	69	69	69
	Шкала А	Коефіцієнт кореляції	,109	1,000	,038
		знач. (двухстороння)	,372	.	,756
		N	69	69	69
	Шкала Б домінуюча установка	Коефіцієнт кореляції	,253*	,038	1,000
		знач. (двухстороння)	,036	,756	.
		N	69	69	69

*. Корреляція значима на рівні 0,05 (двухстороння).

Таблиця визначення особистих ресурсів

Таблиця 2.4.3

Тип ресурсу	Перелік ресурсів	Спосіб використання ресурсу
<i>Емоційні ресурси</i>	Спокій, здатність до самоконтролю, оптимізм, внутрішня гармонія	Використовувати для збереження емоційної рівноваги під час стресу.
<i>Соціальні ресурси</i>	Друзі, родина, колеги, підтримка групи чи спільноти	Підтримка та взаємодія з близькими людьми, спільне вирішення проблем.
<i>Фізичні ресурси</i>	Енергія, здоров'я, фізична активність	Займатися спортом, правильно харчуватися, відпочивати для відновлення сил.
<i>Інтелектуальні ресурси</i>	Знання, навички, досвід	Використовувати для прийняття рішень та вирішення складних задач.
<i>Духовні ресурси</i>	Вірування, внутрішні принципи, цінності	Використовувати для підтримки стійкості в складних ситуаціях.
<i>Творчі ресурси</i>	Креативність, здатність до вирішення проблем	Використовувати для пошуку нових рішень та подолання труднощів.
<i>Часові ресурси</i>	Вміння управляти часом, організованість	Планувати і розподіляти час так, щоб мати можливість відпочивати та знижувати стрес.