

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**  
**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ**  
**Кафедра практичної психології та психодіагностики**

На правах рукопису

**В'ЮНКОВСЬКА ЖАННА ВОЛОДИМИРІВНА**

**ПРОФІЛАКТИКА ТА ПРОТИДІЯ**  
**ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ**

Спеціальність: 053 «Психологія»  
Освітньо-професійна програма «Практична психологія  
(психологічне консультування та психотерапія)»  
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

**ДУЧИМІНСЬКА ТАМАРА ІВАНІВНА,**  
кандидат психологічних наук, доцент кафедри  
практичної психології та психодіагностики

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ  
Протокол № \_\_\_\_\_  
засідання кафедри \_\_\_\_\_  
від \_\_\_\_\_ 2024 р.  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ Людмила Магдисюк

ЛУЦЬК – 2024

**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
Факультет психології  
Кафедра практичної психології  
та психодіагностики  
Освітній ступінь «Магістр»  
Спеціальність 053 Психологія  
Освітньо-професійна програма Практична психологія  
(психологічне консультування та психотерапія)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Завідувач кафедри**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_2023 року

**ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ)**  
**ЗДОБУВАЧУ ОСВІТИ**

В'юнковська Жанна Володимирівна

Тема роботи. Профілактика та протидія психоемоційного вигорання волонтерів.

Керівник роботи – Дучимінська Тамара Іванівна, кандидат психологічних наук, доцент.

Строк подання здобувачем роботи – 10.11.2024 року

Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи. Метою даної роботи є проведення теоретичного аналізу вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання волонтерів та шляхів його профілактики та протидії; проведення емпіричного дослідження та аналіз результатів; здійснення аналізу та інтерпретації результатів дослідження з метою виявлення кореляційних та зв'язків між змінними результатів емпіричного дослідження; складання психопрофілактичної програми, спрямованої на попередження появи симптомів психоемоційного вигорання волонтерів.

Дата видачі завдання 15.10.2023 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проєкту)	Строк виконання етапів роботи (проєкту)	Примітка
1	Перший етап дослідження ґрунтується на попередньому ознайомленні з темою та проблематикою кваліфікаційної роботи, визначенню напрямків дослідження, формулюванню мети та завдань, а також встановленню об'єкта, предмета та методів дослідження, перегляду та аналізу літературних джерел.	листопад 2023	
2	Другий етап становить вивчення теоретичних аспектів психоемоційного вигорання, дослідження основних чинників появи цього феномену, а також проведення аналізу основних тематичних складових з метою визначення траєкторії руху емпіричного дослідження.	грудень 2023 - червень 2024	
3	Третій етап дослідження містить в собі розробку, підготовку до проведення емпірично-діагностичного дослідження, також попередня перевірка методик на чіткість і зрозуміле сприйняття респондентами. Після цього проведення дослідження, інтерпретація та надання результатів за темою дослідження у вигляді діаграм, рисунків та таблиць.	червень - вересень 2024	
4	Четвертий етап дослідження містив в собі надання рекомендацій щодо використання психопрофілактичних та психотренінгових методів в програмі профілактики психоемоційного вигорання для волонтерів.	вересень - жовтень 2024	
5	П'ятий етап - остаточне оформлення роботи.	листопад 2024	

**Здобувач освіти** \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Керівник роботи** \_\_\_\_\_  
(підпис)  
**(проєкту)**

**В'юнковська Ж.В.**  
(прізвище та ініціали)

**Дучимінська Т.І.**  
(прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

**В'юнковська Жанна Володимирівна. Профілактика та протидія психоемоційного вигорання волонтерів.** – *Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.*

*Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.*

Психологічні аспекти діяльності українських організацій громадянського суспільства та волонтерських ініціатив в умовах війни не є широко дослідженими в питаннях соціально-психологічного благополуччя, особливо в межах екстремальних і особливих умов здійснення програмних і інших дій заради сприяння силам безпеки й оборони та допомоги постраждалим.

Дослідження присвячене вивченню психологічних чинників появи психоемоційного вигорання волонтерів та особливостей профілактики та протидії розвитку цього синдрому. З'ясовано сутність різних підходів до розуміння психоемоційного вигорання, основних методів та засобів дослідження цього явища. Проаналізовано взаємозв'язки між показниками психоемоційного вигорання та професійно значущими якостями особистості фахівця.

Встановлено зв'язки у масиві результатів емпіричної частини дослідження, які дозволяють із достатньою надійністю засвідчувати явища та тенденції синдрому психоемоційного вигорання. Отримані закономірності, встановлені причини та прогнози наслідків слугували підґрунтям складання програми профілактики цього явища у волонтерському середовищі.

Представлено програму профілактики та протидії психоемоційного вигорання волонтерів, яка передбачає надання психологічної допомоги з обов'язковим врахуванням психологічних труднощів, адаптаційних закономірностей психіки людини. Ефективна стрес-долаюча поведінка сприяє досягненню комфортного психологічного стану та психофізіологічного здоров'я волонтерів .

*Ключові слова:* психоемоційне вигорання, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень, стрес-долаюча поведінка, копінг-стратегії, профілактика психоемоційного вигорання.

## ANNOTATION

**Zhanna Viunkovska. Prevention and overcoming psycho-emotional burnout of volunteers.** – *Qualifying scientific work on manuscript rights.*

*Graduation qualification work for obtaining the Master's degree in specialty 053 «Psychology» - Lesya Ukrainka Volyn National University, Lutsk, 2024.*

The psychological aspects of the activities of Ukrainian civil society organizations and volunteer initiatives in the conditions of war are not widely researched in matters of social and psychological well-being, especially within the extreme and special conditions of the implementation of programmatic and other actions for the purpose of assisting the security and defense forces and helping the victims.

Graduation qualification work is devoted to the research of psychological factors of psycho-emotional burnout of volunteers and the features of prevention and countermeasures against the development of this syndrome. The essence of different approaches to understanding psycho-emotional burnout, the main methods and means of researching this phenomenon have been clarified. Interrelationships between indicators of psycho-emotional burnout and professionally significant qualities of the specialist's personality were analyzed.

Complex of results established in the empirical part of the research allows to testify sufficient reliability and trends of the psycho-emotional burnout syndrome. The obtained regularities, established causes and forecasts of consequences served as the basis for compiling a program for the prevention of this phenomenon in the volunteer surroundings.

The program for the prevention and countermeasures against psycho-emotional burnout of volunteers is presented. It involves providing psychological assistance with consideration of psychological difficulties and individual adaptive patterns. Effective stress-overcoming behavior contributes to the achievement of a comfortable psychological state and psychophysiological health of volunteers.

*Key words:* psycho-emotional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements, stress-overcoming behavior, coping strategies, prevention of psychoemotional burnout.

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b> .....	
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФЕНОМЕНУ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ</b> .....	
1.1. Сучасні наукові підходи до проблеми емоційного вигорання.....	
1.2. Основні чинники професійного вигорання та засоби його профілактики.....	
1.3. Особливості психоемоційного вигорання волонтерів в умовах війни.....	
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ</b>	
2.1. Контингент та методи дослідження.....	
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	
<b>РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПРОТИДІЇ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ</b> .....	
3.1. Обґрунтування змісту, методів та прийомів програми.....	
3.2. Техніки та вправи для подолання синдрому вигорання.....	
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Професійна діяльність є важливою складовою розвитку особистості. Система діяльності «людина-людина» часто супроводжується неконтрольованим стресом, який викликаний міжособистісним спілкуванням у професійній діяльності та впливом багатьох емоційних факторів, що впливають на працездатність людини. Це може призвести до стану професійного, психічного та фізичного виснаження, що може відобразитись в негативних наслідках та змінах.

Зростання інтересу до психічного та емоційного вигорання пов'язане зі збільшенням кількості працівників, які відчують втому та емоційне виснаження, так як це впливає на їхню продуктивність. Волонтери інтенсивно спілкуються з великою кількістю людей, що викликає нервово-психічне напруження, яке може проявлятися як емоційне виснаження. Тому дослідження особливостей цього синдрому, способів його профілактики та подолання є дуже важливими в сучасному контексті. Важливим є визначення методів дослідження, які уможливають профілактику та подолання психічного та емоційного вигорання.

Зазвичай науковці у своїх роботах роблять акцент на позитивних аспектах роботи з людьми. Проте, цілком очевидно, що така робота ставить високі вимоги, потребує надзвичайної відповідальності та супроводжується значними емоційними навантаженнями. Волонтерська діяльність потенційно містить в собі небезпеку складних переживань, котрі виникають у робочих ситуаціях, і високу ймовірність виникнення професійного стресу.

Волонтерська діяльність через її перенасиченість стресовими чинниками вимагає від фахівців стійких навичок саморегуляції, про що свідчать численні наукові розвідки (Л. Даниленко, Л. Карамушка, В. Орел, Т. Форманюк, А. Фурман, О. Чебикін, В. Ямницький, С. Maslach, W. Shaufeli та інші). Вона належить до найбільш емоційно насиченого типу професій.

У цьому контексті важливе місце у теоретичних та практичних

психологічних дослідженнях приділяється проблемі розвитку важливих для професії якостей людини (Н. Буртова, М. Молоканов, В. Панок, М. Савчин, Н. Чепелева). Це пов'язано з тим, що багато серйозних труднощів у волонтерській діяльності виникають не тільки через нестачу знань, умінь і навичок, а й через недостатній розвиток якостей особистості в сфері спілкування [33].

При оцінці якостей особистості, необхідних для професійної волонтерської діяльності, до них найчастіше відносять: емоційність, комунікабельність, ініціативність, впевненість у собі, оптимізм, соціальний та емоційний інтелект, емпатійність, рефлексивність, толерантність тощо. Звичайно, важко знайти людину, яка органічно поєднує в собі всі ці риси. Тому ці вимоги слід розглядати як певний еталон, що може слугувати загальним орієнтиром.

Незважаючи на актуальність проблеми, говорити про достатність наукового доробку щодо ментального здоров'я волонтерів та психологічної допомоги їм досить складно. Багатоскладовість діяльності українських організацій громадянського суспільства та волонтерських ініціатив в умовах війни не є широко дослідженими в питаннях соціально-психологічного добробуту, особливо в рамках екстремальних і особливих умов здійснення програмних і інших дій заради сприяння силам безпеки й оборони та допомоги постраждалим.

**Об'єкт дослідження** – психоемоційне вигорання як психологічний феномен.

**Предмет дослідження** – особливості психоемоційного вигорання волонтерів.

**Мета дослідження:** на основі теоретичного аналізу і емпіричного дослідження визначити особливості емоційного вигорання волонтерів та запропонувати шляхи його профілактики та протидії.

Для досягнення поставленої мети необхідно було вирішити наступні **завдання:**

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз проблеми дослідження.
2. Розробити програму емпіричного дослідження професійно важливих



якостей волонтерів, обґрунтувати етапи, вибірку, комплекс методів і психодіагностичних методик, що релевантні меті та завданням дослідження.

3. Виявити взаємозв'язки між показниками психоемоційного вигорання та деяких професійно значущих якостей особистості фахівця.

4. Виявити психологічні особливості емпатії та товариськості осіб з різним рівнем психоемоційного вигорання.

5. Окреслити шляхи подолання професійного вигорання волонтерів.

6. Розробити програму профілактики психоемоційного вигорання у волонтерів України.

**Методи дослідження.** У інтересах завдань дослідження використано комплекс наступних методів:

– теоретичних (аналіз, синтез, систематизація, порівняння), що призвели до аналітичного огляду автором набору напрацювань наукового та науково-теоретичного характеру в зазначеній проблемі;

– емпіричних у складі діагностики психічного вигорання у розрізі психоемоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень із встановленням особливостей здійснення волонтерської діяльності в інтересах постраждалого населення (анкетування);

– статистичних для здійснення математико-статистичної обробки емпірично отриманих даних.

**База дослідження:** Дослідження проводилось упродовж 2023-2024 років на базі факультету психології ВНУ імені Лесі Українки. Вибірку дослідження склали 60 осіб, які займаються волонтерською діяльністю.

**Практична значущість.** Отримані результати дослідження можуть бути використані в організаційних процесах розробки та впровадження нових, удосконалення наявних інституційних і позаінституційних заходів психоедукації, формування компетенцій елементарної психологічної допомоги у середовищі волонтерів і організацій громадянського суспільства, що працюють в умовах бойових дій в Україні. Комплекс психодіагностичних методик та психотренінгових вправ може бути використаний на лекційних та практичних заняттях з дисциплін «Реабілітаційна психологія», «Тренінг

психотерапевтичних навичок», а також під час проходження психоконсультативно-терапевтичної практики здобувачами освіти.

**Апробація результатів.** Основні положення та результати дослідження були представлені на I Міжнародній науково-практичній конференції «Scientific research: modern innovations and future perspectives» (м. Монреаль, Канада, 30 вересня-2 жовтня 2024 р.).

**Публікації.** Основні положення роботи викладені у публікації: В'юнковська Ж., Дучимінська Т. Характеристика психологічного вигорання: умови і фактори виникнення. Proceedings of the 1<sup>st</sup> International Scientific and practical Conference «Scientific research: modern innovations and future perspectives». С. 163-165.

**Структура та обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, 3 розділів, загальних висновків, списку використаних літературних джерел, таблиць і рисунків.

## РОЗДІЛ 1

# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФЕНОМЕНУ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

### 1.1. Сучасні наукові підходи до проблеми емоційного вигорання

Поступове розширення цінностей призводить до постійних змін потреб людини, а також трансформації особистого ставлення до досягнень і прагнень. Час досягнень характеризується тим, що планка стає все вищою, тоді як відновлювальному процесу віддається все менше уваги. Безжальна поведінка щодо себе призводить до такого стану, як психоемоційне вигорання.

Психоемоційне вигорання - це стан, який характеризується виснаженням, що супроводжується зниженням фізичної працездатності та емоційної інтенсивності, а також втратою радості у всіх аспектах життя. Сьогодні вигорання стає все більш поширеним явищем.

Слід розрізняти психічне та емоційне вигорання і перевтому. Перевтома відрізняється тим, що є фізіологічним станом організму і є результатом тривалої діяльності без відпочинку. Вона швидко минає за умови адекватного відпочинку. Емоційне вигорання, з іншого боку, характеризується насамперед емоційним виснаженням. Воно найчастіше зустрічається у людей, зайнятих у професіях типу «людина-людина», але поступово поширюється і на інші професії.

Поняття емоційного вигорання вперше ввів американський психіатр Герберт Фрейденбергер у 1974 році. Г. Фрейденбергер зауважив, що фахівці допоміжних професій, такі як лікарі, психологи та вчителі, з часом відчують емоційне виснаження. Іншими словами, їхня емоційна реакція на події, навіть важливі, знижується, вони стають байдужими до інших людей і до речей, які їх раніше цікавили.

За останнє десятиліття відбувся помітний сплеск інтересу до професійного вигорання як до психологічного явища. Така підвищена увага спостерігається

серед науковців, таких як В. Бойко, Н. Водоп'янова, О. Гнезділова, Н. Мальцева, В. Орел, Т. Ронгінська, Т. Форманюк, Л. Юр'єва та інші, а також серед зарубіжних авторів, таких як Н. J. Freudenberger [63], С. Maslach, W. Schaufeli [67], А. Pines [65].

Емоційне вигорання може мати різний ступінь вираженості [23]:

- *Легке.* Практично кожна людина в який-небудь момент відчувала симптоми вигорання. Виявлення ознак такого виснаження можливе при інтенсивному напруженні, здійсненні чого-небудь відносно масштабного. У такому випадку симптоматика схожа з перевтомленням. Включає в себе вигорання на рівні реакції; фізіологічну та психологічну відповідь організму на надмірне напруження: роздратованість, відсутність бажань, іноді може виникати порушення сну. При завершенні ситуації (через невеликий час) симптоматика самостійно зникає.

- *Хронічне.* При наявності хронічного (тривалого) напруження емоційне вигорання переходить на більш серйозний рівень. Стан характеризується емоційним виснаженням, постійною втомою, наявністю тілесних скарг, зниженням працездатності, погіршенням відносин з людьми та іншими симптомами. У цьому випадку частіше потрібна допомога фахівця для якісного та безпечного повернення до оптимального стану.

Причинами емоційного вигорання можуть бути збільшення навантаження на роботі; монотонна діяльність; суперечливі вимоги керівників; наявність розбіжностей у цілях; роз'єднаність співробітників; відсутність винагород; невідповідність оцінки діяльності її обсягу та якості тощо [2].

Синдром професійного вигорання був включений до Міжнародної класифікації хвороб 10-го перегляду - МКХ-10, а в 2021 році в МКХ-11 додали більш повне визначення цього синдрому. Він був внесений до класифікації не як хвороба, а як фактор, що впливає на стан здоров'я людини. Згідно з чинним визначенням ВООЗ, емоційне вигорання (перевтома) - це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не вдається успішно подолати.

За даними ВООЗ, існує три ознаки вигорання:

1. Мотиваційне або фізичне виснаження - це стан постійного фізичного знесилення, тоді як мотиваційна втома - це стан фізичної сили, але відсутності мотивації до завершення роботи. Мотиваційне виснаження пов'язане з творчою роботою, новими проектами, неприємними обов'язками тощо, які вимагають більшої мотивації, ніж виконання рутинних завдань. Наприклад, розуміння переваг роботи, яка може призвести до підвищення, заважає вкладати в неї всю свою енергію.

2. Зростаюча психічна віддаленість від професійних обов'язків, негативізм і цинізм у ставленні до роботи. Це проявляється як байдужість або опір роботі. Збільшення запізнень, збільшення часу на обід, відмова братись за нові завдання, затягування або відкладання стандартної роботи, або заміна її непотрібними завданнями.

3. Загальне зниження працездатності, що ускладнює виконання завдань, які раніше давалися легко [13].

Є і інші симптоми, які супроводжують вигорання. Є різні способи групування всіх супроводжуючих симптомів. Наприклад, їх можна поділити на три групи:

*Фізичні симптоми.* Це не лише постійне відчуття втоми, але і інші проблеми. Наприклад, зниження імунітету і часті захворювання, захворювання травного тракту, часті болі в спині, головні болі, проблеми зі сном: від порушення засипання до постійної сонливості.

*Психологічні симптоми.* Найяскравіший ознака вигорання - приглушення почуттів і емоцій як на позитивні, так і на від'ємні події. Наприклад, і в день народження близької людини, і при втраті великої суми грошей не буде сильних переживань, і оточуючим навіть може здатися, що людина відсторонена і мовляв не присутня. Може з'являтися відчуття байдужості, нудьги, пригніченості. Часто зникає інтерес до контакту з іншими людьми, з'являється ірраціональне відчуття страху на роботі і в групах людей, тривожність. Трапляється, що дратують незначущі події, те, що раніше не турбувало: наприклад, гавкіт сусідського пса стає дуже неприємним, хоча собака живе там кілька років.

*Поведінкові симптоми.* Робочий розклад може стати хаотичним,

виникають труднощі у прийнятті відповідальних рішень, прагнення перекласти відповідальність на інших або уникнути її будь-якими засобами. Людина, яка вигорає починає обирати рутинні завдання замість творчих або емоційно залучають, а також відчуває байдужість до результатів роботи - своєї і колективу. З'являються постійні переробки в будні і робота вихідними - це наслідок відмови від емоцій. Якщо людина регулярно проводить на роботі більше часу, ніж раніше, - це те, що на побутовій мові називається «зануренням в роботу від переживань».

Крім того, можуть з'явитися або зміцнитися залежності - виникнути вперше або повернутися після тривалої перерви. Або просто збільшуються дози: людина частіше або більше вживає алкоголь, палить, грає в комп'ютерні ігри. Може з'явитися раптова тяга до екстремальних видів спорту, оскільки людина прагне відчутися хоча б якісь емоції [18].

На думку К. Кондо феномен, відомий як «професійне вигорання», можна описати як стан нездатності адаптуватися до вимог робочого місця, спричинений надмірним навантаженням і незадовільними міжособистісними зв'язками. Це тлумачення узгоджується з авторським розумінням «вигорання», яке в першу чергу впливає на людей, які займаються альтруїстичною та емоційно вимогливою роботою з іншими. Напружений емоційний характер такої роботи призводить до значного виснаження психічної енергії, що призводить як до фізичного, так і до професійного виснаження. Прояв стресового «професійного вигорання» охоплює різні професії, що сприяє збільшенню сприйнятливості населення до цього стану. Відповідно, люди можуть відчувати такі симптоми, як тривога, розчарування, гнів, зниження почуття власної гідності, що супроводжується фізичними проявами, включаючи прискорене серцебиття, задишку, проблеми з травленням, головні болі, низький кров'яний тиск і порушення сну. Крім того, внаслідок цього явища часто виникають сімейні проблеми.

Сьогодні у психологічній науці розроблено численні моделі для пояснення та зображення феномену професійного вигорання.

Однофакторна модель вигорання (А. Пайнс, Е. Аронсон) [64].

На думку цих учених, вигорання – це стан фізичного, професійного та когнітивного виснаження, спричинений тривалим перебуванням у ситуаціях емоційного перевантаження. Виснаження є першопричиною (чинником), а інші прояви дисонансу в досвіді та поведінці вважаються наслідками. Варто зазначити, що ризик вигорання загрожує не лише представникам соціономічних професій [65].

Двофакторна модель (Д. Дірендонк, В. Шауфелі) [67].

Синдром вигорання спрощений до двовимірної конструкції, що складається з професійного виснаження та деперсоналізації. Перший компонент, який називається «емоційний», відноситься до скарг на особисте здоров'я, фізичне самопочуття, нервозність і емоційне виснаження. Другий тип - деперсоналізація - проявляється в зміні ставлення до хворого або до себе. Це називається «інсталяція».

Трифакторна модель К. Маслач та С. Джексона [33]. Синдром професійного вигорання - це тривимірна конструкція, яка включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Перший етап починається з придушення гострих почуттів і нових переживань, раптом виявляється: все начебто нормально, але в душі зникають позитивні емоції, з'являється якась відчуженість у стосунках з рідними; з'явиться відчуття незадоволеності.

Друга стадія характеризується нерозумінням оточення. Людина починає зневажливо відгукуватися про деяких колег. Спочатку ледь придушена відраза змінюється спалахами гніву проти них. Така поведінка професіоналів є несвідомим проявом самозахисту під час спілкування, що виходить за межі рівня фізичної безпеки.

На третій стадії притупляється уявлення про життєві цінності, «згущується» емоційне ставлення до світу, людина стає небезпечно байдужою до всього, навіть до власного життя. За звичкою така людина ще може зберігати зовнішню гідність і деякий спокій, але втрачає до всього інтерес, а в душі поселяється майже фізична байдужість.

Чотирифакторна модель (Б. Парман та Е. Хартман) [41].

У чотирифакторній моделі вигорання один із його елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або зниження особистісних досягнень) поділяється на два незалежні фактори.

Емоційне вигорання - це динамічний процес, який прогресує з часом і характеризується зростанням вираженості його симптомів. Наприклад, динамічна модель Б. Пармана та Е. Хартмана [41] описує розвиток процесу професійного вигорання як прояв трьох основних форм реакцій на організаційний стрес. Це фізіологічні реакції, що проявляються фізичними симптомами (фізичне виснаження); афективно-когнітивні реакції (емоційне та мотиваційне виснаження); поведінкові реакції, що виявляються в дезадаптації, людина дистанціюється від професійних обов'язків, її мотивація та продуктивність суттєво знижуються.

Відповідно до процесуальної моделі М. Буріша, розвиток синдрому вигорання проходить кілька стадій. Перш за все виникають високі енерговитрати - наслідок надзвичайно позитивного ставлення до професійної діяльності. У міру прогресування синдрому розвивається втома, яка поступово призводить до розчарування і втрати інтересу до роботи. Слід зазначити, однак, що початок синдрому вигорання варіюється від людини до людини і визначається відмінностями в емоційній і мотиваційній сферах, а також обставинами, в яких відбувається індивідуальна професійна діяльність.

В одному випадку вигорання проявляється як професійна деформація, що негативно позначається на діяльності, в іншому – як психологічний захисний механізм, що дозволяє регулювати психіку і захищати її від негативних емоцій [53].

Дж. Грінберг вважає, що емоційне вигорання слід розглядати як таке, що має п'ять ступенів і перебуває в динаміці. Автор на прикладі професійної діяльності педагогів розглядає емоційне вигорання наступним чином [42].

На усіх стадіях розвитку професійного вигорання його симптоми досить численні і можуть проявлятися по-різному. Дослідники цього феномену на сьогодні виділяють приблизно сто симптомів. К. Маслач умовно розділила симптоми професійного вигорання на фізичні, поведінкові та психологічні.



Фізичні симптоми виявляються у втомі, фізичному виснаженні, коливаннях ваги, проблемами зі сном, безсонні, суб'єктивно незадовільному стані здоров'я; доволі часто спостерігається надмірна пітливість, тремтіння, ускладнене дихання, задишка, нудота, запаморочення, стрибки артеріального тиску, дерматологічні захворювання, проблеми в роботі серцево-судинної системи.

Емоційні симптоми зазвичай виявляються у: «завмиранні» емоцій, з'являється песимістична налаштованість, цинізм і черствість стосовно навіть близьких людей; виникає апатія, втома, відчуття безпорадності, безнадійності; дратівливість, агресивність, відчуття фрустрації; тривога, посилення занепокоєння без помітних на те причин, нездатність концентрувати увагу; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; людина змінює систему цінностей - втрачає ідеали, виникає безнадійність, відчуття безсенсовості діяльності, втрачаються професійні перспективи; значно зростає власна деперсоналізація або ж деперсоналізація інших (люди стають безликими, втрачають індивідуальність); значно загострюється почуття самотності.

Серед поведінкових симптомів виокремлюють такі як значне підвищення імпульсивності в поведінці, нездатність витримувати фізичне навантаження, втрата апетиту та байдужість до їжі, постійне бажання зробити перерву, відпочити під час робочого дня; збільшується вживання тютюну, алкоголю, ліків, для якого людина знаходить виправдання; зростає ризик та частішають нещасні випадки (падіння, травми, аварії і тощо).

Інтелектуальний стан також зазнає змін під впливом професійного вигорання. Особистість втрачає інтерес до роботи, не цікавиться інноваціями у професії, шаблонно і стереотипно вирішує робочі завдання; у неї виникає стан нудьги, туги, апатії, втрачається інтерес до життя. Будь які інновації викликають цинічне ставлення або байдужість, людина уникає участі в професійних заходах, втрачає здатність до саморозвитку та самоосвіти, формально виконує роботу.

Окрім цих симптомів проявляються і соціальні симптоми: особистість втрачає інтерес до тих речей, які раніше її захоплювали - відпочинку, хобі; з'являється відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими, недостатньої або

відсутньої підтримки з боку сім'ї, друзів, колег. У людини немає часу, бажання та енергії для будь-якої соціальної активності; її соціальні контакти поступово звужуються і обмежуються лише роботою та сім'єю.

У дослідженнях В. Бойко детально розглянуто симптоми професійного вигорання. Автор співвідносить їх з фазами формування професійної деформації [3].

Перша фаза професійного вигорання - «напруга». Під час цієї фази з'являються такі симптоми як: 1) особливості переживання психотравмуючих ситуацій (на скільки особистість пропускає через себе травмуючі події); 2) незадоволеність собою; 3) відчуття загнаності в «глухий кут»; 4) надмірна некерована тривога або депресивні прояви.

Друга фаза - «резистенція» - має такі симптоми: 1) значна емоційна лабільність (неадекватне емоційне реагування); 2) емоційно-моральна дезорієнтація (особистість не може керувати своїми емоціями та дотримуватися морально-етичних норм); 3) включення режиму економії емоцій (особистість уникає ситуацій, в котрих треба проявити емпатію, підтримку, проявити емоції); 3) редукція професійних обов'язків та власних професійних досягнень. Упродовж третьої фази професійного вигорання - «виснаження» проявляються такі симптоми: 1) дефіцит або відсутність емоцій; 2) емоційна холодність та відстороненість; 3) деперсоналізація; 4) порушення, що мають психосоматичний та психовегетативний характер.

Отже, синдром професійного вигорання поєднує в собі симптоми, що проявляються у сфері тіла, психіки та соціальних зв'язків.

## **1.2. Основні чинники професійного вигорання та засоби його профілактики**

Вивчаючи чинники «професійного вигорання», вчені дійшли висновку, що це явище не пов'язане із соціальними умовами праці чи біографічними характеристиками, а залежить від психологічних особливостей особистості працівника. Психологічна специфіка «професійного вигорання» залежить не

тільки від зовнішніх чинників, а й від особистісного змісту мети діяльності та оцінки ситуації, в яку людина потрапляє. Таким чином, професійна діяльність може слугувати лише приводом для виникнення стану стресу. У той же час, справжня причина стресу криється в особистісних характеристиках людини - її світогляді, потребах, мотивах, цілях, стереотипах сприйняття, позиції в міжособистісних відносинах тощо.

Список стресорів дуже великий. Будь-який аспект професійного середовища може стати джерелом стресу, якщо людина відчуває, що він виходить за межі її можливостей. Тому можна виділити фактори, які сприяють виникненню професійного стресу та синдрому психоемоційного вигорання у волонтерів:

- інтенсивність відповідальності;
- дисбаланс між інтелектуальними та енергетичними витратами і моральною та матеріальною винагородою;
- напруженість і конфліктність у професійному середовищі;
- неадекватні умови для самовираження;
- монотонність діяльності;
- відсутність перспективи в роботі;
- неможливість «бачити» результати роботи;
- невирішені особистісні проблеми.

Тому до найпоширеніших чинників «вигорання» належать зовнішні чинники, що характеризують специфіку професійної діяльності, та внутрішні чинники, пов'язані з особистісними характеристиками професіонала. Крім того, до найпоширеніших ознак довготривалого стресу та вигорання відносять втому, нездужання, безсоння, негативне ставлення до роботи, незадоволеність роботою, нехтування обов'язками, поганий апетит, негативну самооцінку, пасивність, погану концентрацію уваги, нездатність дотримуватися дедлайнів, пошук відмовок, а не рішень та конфлікти на роботі. .

Враховуючи фактори, що впливають на виникнення «професійного вигорання», науковці пропонують щонайменше два рівні профілактики професійного вигорання - зовнішній та внутрішній. Щодо зовнішньої

профілактики професійного вигорання, то Л. Мардахаєв пропонує сконцентруватися на створенні найбільш оптимальних умов професійної діяльності з метою запобігання негативній професійній атрофії. Сприяння самовдосконаленню - підвищення професійної культури, особистої відповідальності за поведінку і самовираження, формування власного ставлення до професійної діяльності та її результатів; формування вміння знімати психічне напруження після закінчення професійної діяльності (не переносити професійні проблеми в сім'ю, стежити за тим, щоб сімейна ситуація не стала продовженням професійної діяльності); емоційний Переключення на емоційно сприятливі явища, що стимулюють розрядку; дотримання режиму праці та відпочинку [8, с. 218].

Водночас, на думку В. Петровича, більш важливим для профілактики вигорання є особистісний або «внутрішній» рівень: урізноманітнення змісту роботи, розробка нових проектів без зовнішнього тиску, підтримка як власного здоров'я, так і здоров'я оточуючих урізноманітнення соціальних контактів, наявність друзів і знайомих з інших сфер; професійний розвиток і самовдосконалення (обмін професійною інформацією з представниками інших служб дає відчуття ширшого світу, ніж той, що існує в межах конкретного колективу); розвиток здатності реалістично оцінювати співвідношення між своїми обов'язками і обов'язками своїх колег, участь у семінарах і конференціях, де можна презентувати результати своєї роботи; саморозвиток через групову роботу, участь у тренінгових клубах з використанням музикотерапії, ароматерапії, дитячої казкотерапії, бібліотерапії тощо) та хобі, які приносять задоволення [16, с. 134].

Індивідуальні чинники. Схильність молодих працівників до вигорання часто пояснюється психологічним шоком, який вони відчувають, коли стикаються з реальністю, котра не відповідає їхнім очікуванням.

У дослідженні професійного вигорання вчителів Л. Мітченко стверджує, що деякі молоді вчителі залишають школу протягом перших п'яти років професійного стажу. Бо класичний спосіб збереження ресурсів – це емоційне вигорання. Після 11-16 років вчителі набувають енергозберігаючих стратегій

своєї професійної діяльності. Кілька досліджень показали зв'язок між сімейним станом і виснаженням. Неодружені люди (особливо чоловіки) частіше відчувають вигорання, вони частіше відчувають виснаження, у порівнянні з розлученими чоловіки [26].

Як вважає Г. Макарова [22], такі змінні, як вік, сімейний стан, історія роботи не впливають на емоційне вигорання. При цьому у жінок сильніше, ніж у чоловіків, розвивається емоційне виснаження. Це пов'язано з відсутністю зв'язку між мотивацією (задоволенням від заробітної плати) та виникненням синдрому у жінок, хоча є зв'язок із важливістю роботи як мотивації до діяльності.

Особливо важливо вивчити зв'язок між індивідуальними характеристиками та вигоранням. Працівники, які мають активні стратегії стресостійкості та характеризуються особистою наполегливістю, мають менший ризик вигорання.

Існує тісний зв'язок між професійним вигоранням і локусом контролю (здатність брати відповідальність за власні життєві події і не приписувати їх іншим, обставинам, долі чи випадку).

Практично більшість досліджень на цю тему демонструють позитивний зв'язок між зовнішнім локусом контролю та компонентами вигорання [22].

Серед інших характерних рис особистісна тривожність найбільш тісно пов'язана з вигоранням. Як зазначає Т. Форманюк, людей з високою особистісною тривожністю відносить до «згораючих» трудоголівків [34].

На думку Л. Сушенцової, до професійного вигорання більше схильні люди, які люблять напружений темп життя, подолання труднощів, конкуренцію та потребу тримати все під контролем. Люди, яким не вистачає автономії («надмірно контрольована особистість»), частіше відчувають вигорання [8].

Г. Фрейденбергер описує «згораючих» людей як турботливих, гуманних, лагідних, захоплених ідеалістів, орієнтованих на людей, але також нестабільних, інтровертованих і з почуттям солідарності [42].

Е. Махер додає до цього списку домінантність, імпульсивність, сміливість, «бунтарство», сильний страх перед іншими, агресивність, низький рівень емпатії [41].

В. Бойко виділяє такі особистісні чинники, що сприяють розвитку професійного вигорання: емоційна холодність, інтенсивне переживання негативних ситуацій у професійній діяльності, слабка мотивація до емоційної віддачі [4].

З точки зору М. Борисової, провідну роль у розвитку професійного вигорання у представників соціономічних професій відіграють особистісно-психологічні фактори, особливо ціннісні орієнтації, мотивація, особливості емоційної сфери [2].

Зрозуміло, що особливістю цього підходу є розгляд ПВ як складової адаптаційних характеристик людини в ситуаціях нестабільності зовнішнього середовища, за рахунок особистісних характеристик суб'єкта діяльності.

Організаційний підхід наголошує на конкретних чинниках роботи та професійного середовища як детермінантах професійного вигорання, таких як характеристики організаційної структури, стиль роботи, тип управління тощо. У низці досліджень підкреслюють ключову роль факторів професійної діяльності у розвитку синдрому вигорання. Важливим у сфері дослідження професійного вигорання є ряд організаційних факторів розвитку професійного вигорання, таких як умови матеріального середовища, зміст роботи, соціально-психологічні умови діяльності (Ю. Віданова, Н. Водоп'янова, R. Burke, E. Hartman J. V. Perlman, Winnubst, та інші) [10].

На думку В. Ковальчука, вигоранню сприяють такі ознаки, як переживання надмірного стресу та напруги, вкладення значних особистих ресурсів у роботу, відсутність визнання чи позитивних оцінок. Інші чинники включають фізичну втому через брак відпочинку чи регулярного сну, роботу без підвищення кваліфікації чи професійного розвитку, а також напруженість і конфлікт у міжособистісних стосунках за відсутності підтримки з боку колег. Крім того, на вигорання може впливати емоційна інтенсивність і когнітивна складність спілкування.

До рольових факторів ризику вигорання належать рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним та особистісним зростанням, низький соціальний статус, обмежувальні стереотипи, що

перешкоджають творчій діяльності, відстороненість від референтної групи та негативне ставлення до гендерних ролей, що обмежує права та свободу особистості [21].

У підході, котрий називають інтерперсональним, розглядають міжособистісні стосунки фахівця з суб'єктами професійної діяльності, як основну причину професійного вигорання (В. Бойко, Н. Булатевич, М. Р. Leiter, С. Maslach, W. B. Schaufeli та ін.). Велика різноманітність стресорів призводить до різних реакцій-наслідків (Л. Мардер, С. Maslach, W. B. Schaufeli).

На думку В. Бойко, психоемоційне вигорання як «проміжна змінна» функціонує як механізм психологічного захисту, певною мірою захищаючи особистість від небажаних наслідків робочого стресу та забезпечуючи буфер між стресорами та «напруженнями» певних психічних процесів [4].

Один з напрямків цього підходу – трансакційний, полягає у виявленні зв'язку між вигоранням та індивідуальними стратегіями спілкування.

Комплексний аналіз досліджень на цю тему показує, що підвищений рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними методами управління стресом. І навпаки, особи, які активно борються зі стресом, відчувають нижчий рівень вигорання (Р. Лазарус, І. Нікольська та ін.). Цей підхід встановлює зв'язок між стратегіями подолання стресу, пов'язаного з роботою, та його впливом на людей та їх оточення. Він розглядає процес адаптації до стресу як динамічний процес, а емоційне вигорання виступає як супутнє явище [8].

На думку І. Акіндінова та А. Баканова, певні особистісні характеристики відіграють значну роль у розвитку вигорання у професіях, які передбачають безпосередню взаємодію з іншими. Ці характеристики включають консервативне мислення, емоційну нестійкість, низьку стресостійкість, низьку самооцінку, схильність відчувати провину, чутливість до критики, високий рівень самоконтролю, підвищену тривожність та емоційну чутливість. Крім того, люди цих професій можуть демонструвати суворе дотримання норм, сильне почуття обов'язку та відповідальності, дисципліновану поведінку, високу сумлінність і відчувати соціальну напругу. Вони також можуть проявляти підозрілість, дратівливість, зарозумілість, ревності, заздрість і

прямолинійність у спілкуванні з іншими. Крім того, вони можуть сильно покладатися на думку інших і проявляти інтровертні тенденції внаслідок свого темпераменту [1].

Тому серед особистісних характеристик, які сприяють розвитку професійного вигорання, автори чітко виділяють інтроверсію. В.Бойко та багато інших вчених вважають екстраверсію та інтроверсію одними з найважливіших факторів, що впливають на розвиток професійного вигорання у працівників комунікаційних професій.

На думку Г. Айзенка, інтроверсія характеризується низкою ознак. До них відносяться жорсткість, суб'єктивізм, скромність і гіперчутливість. Інтроверти сором'язливі та заглиблені в себе, не слідують раптовим імпульсам, люблять порядок, надійні, безпристрасні та орієнтовані на ідеї.

За Айзенком, екстраверсія характеризується товариськістю, імпульсивністю, соціабельністю, активністю, жвавістю, сприйнятливістю, збудливістю, спрямованістю на відчуття та емоції. Виразність екстраверсії і схильність до інтроверсії характеризують канали спілкування і визначають, зокрема, більш-менш активні контакти, які є частиною роботи в сфері послуг. Комунікативні здібності та навички можуть прискорити розвиток вигорання, якщо вони несумісні з вимогами роботи, або якось затримати розвиток синдрому професійного вигорання, якщо вимоги професії та комунікативні якості індивіда відповідають один одному. Серед досліджень впливу динамічних рис особистості (таких як гіперінтроверсія) на розвиток професійного вигорання є дослідження В. Бойко, Дж. Фрейденберг, К. Роджерс, М. Фрідман, Р. Розенман та інші [3; 4; 8; 22; 42].

Встановлено, що серед працівників комунікаційних професій особливо швидко «вигорають» інтровертні типи, особистісно-психологічні характеристики яких не відповідають професійним вимогам комунікаційних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії і схильні бути стриманими, сором'язливими, замкнутими та зосередженими на спеціалізованій діяльності. Вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт, не «переносячи» негативні переживання на зовнішнє середовище [8].



Експериментальне дослідження М. Борисової виявило достовірну кореляцію між психологічним вигоранням та індексом екстравертованості у працівників комунікаційних професій [2]. Ці зв'язки свідчать про те, що інтроверти, нетовариські та стримані люди особливо сприйнятливі до вигорання через такі фактори, як психічне та емоційне виснаження та особиста ізоляція.

Тут можна говорити про те, що виражена інтровертованість, котра характеризується спокоєм, схильністю до усамітнення, дистанційованістю у спілкуванні, прагненням до насиченої впорядкованості, не відповідає вимогам інтенсивної, пов'язаної з емоціями, з необхідністю активної комунікації професійної діяльності. Така невідповідність може призвести до професійного виснаження, психофізичного стомлення і прагнення зменшити кількість контактів, а через неможливість цього, особистісно віддалитися, відгородити себе від надмірного спілкування. О. Полуніна на основі аналізу впливу темпераментних особливостей на розвиток професійного вигорання виділяє бажаний особистісний профіль фахівців сфери послуг.

Автори описують особистісний профіль, який поєднує в собі високий рівень нейротизму та низький рівень екстраверсії, відкритості, схильності до схвалення та сумлінності як «небажаний» для представників службових професій. А протилежний особистісний профіль (низький нейротизм і високий рівень екстраверсії, відкритість, схильність до згоди, сумлінність) позначається як «бажаний» для роботи в сфері обслуговування. Співробітники такого профілю позитивно оцінюють характеристики своєї роботи та з ентузіазмом ставляться до своєї роботи.

М. Воробйова досліджувала вплив особистісних факторів на появу синдрому професійного вигорання та встановила, що всі три стадії взаємопов'язані і що різні риси особистості впливають на появу різних симптомів, особливо невпевненості в собі та виявила, що високий самоконтроль призводить до появи третьої стадії синдрому вигорання (виснаження).

М. Дмитрієва стверджує, що зв'язок між гіперінтроверсією та професійним вигоранням полягає в тому, що інтроверсія працівника сприяє розвитку вигорання, а формування симптомокомплексу вигорання, у свою чергу,

призводить до посилення інтроверсії, сприяє зниженню спонтанності особливо в комунікативній діяльності, спостерігається підвищена пасивність, зниження вольових якостей характеру [30].

### **1.3. Особливості психоемоційного вигорання волонтерів в умовах війни**

Соціальний інститут волонтерства добре описаний у наукових джерелах і визначає це явище як діяльність з власної доброї волі, що спрямована на суспільну користь. Такий вид діяльності також має мати ознаки непрофесійної зайнятості й неспрямованості на вирішення особистих, сімейних інтересів й інтересів пов'язаних осіб щодо отримання прибутку [27].

Поширення та застосування різноманітних форм волонтерства є повсюдним явищем для країн, не залежно від рівня їхнього економічного та культурного розвитку. Така діяльність класифікується різноманітними дослідниками в залежності від цілей (сфер діяльності), бенефіціарів, географії (місць застосування), часу залучення, інституціоналізації, інших характеристик [10; 27].

Ретроспектива волонтерства для України має коріння в історії громадянських рухів, зокрема, діаспорянських. Добровільні цивільні рухи та товариства в Україні тих, що допомагає в біді та нужді, мали виражене поширення в викликах бойових дій в часи I Світової війни і мали ознаки надання медичної (сестринської) допомоги та елементарного матеріального забезпечення переселенців і біженців [3].

На фоні формування культури та традицій українських організацій громадянського суспільства після 1991 року відбувалося становлення різноманітних форм самоорганізації для задоволення потреб спільнот і суспільства. Зокрема відбувалися унормування ведення волонтерської діяльності та поступова дерегуляція умов створення та діяльності організацій громадянського суспільства [17].

Функціями волонтерів поза реагувань на кризи було сприяння реалізації

локальних, місцевих, регіональних, загальноукраїнських і міжнародних ініціатив у багатьох галузях – спорт, здоровий спосіб життя, благоустрій, соціальний захист тощо [17]. Разом із тим, досвід, набутий у самоорганізації та здійснення проєктів, реалізації ініціатив і проведення заходів, накопичені соціальні зв'язки та ресурси дозволили організаціям громадянського суспільства бути форвардами в мобілізації суспільної відповіді на проблеми, ускладнення та катастрофи, на їхнє уникнення.

Так вітчизняні волонтери відігравали значну роль у додатковому матеріально-технічному й іншому забезпеченні Збройних Сил України, добровільних формувань, інших підрозділів, що діяли з оголошенням Антитерористичної операції (згодом – операції Об'єднаних Сил) через зовнішню агресію проти України [5; 10; 11]. Їхній внесок полягав у:

- наданні прямої матеріальної допомоги в частині речового та побутового забезпечення, харчування, продукування цього забезпечення;
- передачі будівельних матеріалів і господарського забезпечення для облаштування фортифікаційних і інженерних споруд, виготовленні підсобного устаткування;
- виготовленні або придбанні та передачі засобів подвійного або військового призначення;
- придбанні, переобладнанні й технічному обслуговуванні наземних транспортних і інших засобів, літальних апаратів, виготовленні та передачі засобів маскування;
- розробці управлінських і технологічних рішень;
- інструктуванні цивільного населення щодо підготовки заходів національного супротиву, виживання в умовах бойових дій;
- безпосередньому наданні парамедичної та медичної допомоги, евакуації, сприянні лікуванню, формуванні програм і заходів реабілітації для поранених;
- становленні державної політики роботи з ветеранами й особами з інвалідністю внаслідок війни [6];
- формуванні політики національної пам'яті щодо агресії проти України;

Оборонній реформі були присвячені кроки з боку адвокаційних напрямів діяльності громадських організацій, волонтерів, фокусом чого лишалися прозорість закупівель для Збройних Сил України, інших збройних формувань, боротьба з корупцією, осучаснення управління військом [10; 17].

Із повномасштабним вторгненням напрями діяльності волонтерських організацій України у питаннях сприяння обороні та по роботі з ВПО стали перевантаженими. До них додалася масова робота безпосередньо з особами, які перебувають у місцях обстрілів, руйнувань, бойових дій, переміщаються з окупації чи оточення, звільняються з полону тощо [3; 25; 30; 31].

Зважаючи на це волонтерське середовище лишається одним із тих суспільних інститутів, що мають сталий додатній рівень довіри населення.

Від початку повномасштабного вторгнення фіксується число залученого до волонтерства в Україні цивільного населення [3]. Також перший рік повномасштабного вторгнення призвів до аномального збільшення числа новоутворених в Україні громадських організацій.

Серед нових умов волонтерства, що вирізнялися від діяльності до 2022 року, називають: збільшення числа нових волонтерів, брак їхніх компетенцій у питаннях надання гуманітарної допомоги, допомоги Силам оборони й управління, різке збільшення ризиків і числа небезпек діяльності, значне збільшення об'ємів допомоги, ресурсів на їх опрацювання, необхідність інституалізації [3; 17].

Роль молоді в волонтерському рухові під час війни відзначається в ряді досліджень. Так, зафіксоване зростання числа молодих людей, які почали займатися волонтерством і зазначали про свою цінність допомоги країні [4].

Викликами волонтерства у війні в Україні зазначають: вітальні загрози, дискomунікації зацікавлених сторін, ускладнені процедури роботи з благодійною та гуманітарною допомогою, зокрема, такою, що імпортується, зменшення ресурсів, зокрема, тих, що залучаються, корупціогенні ризики та прояви, логістичні та транспортні бар'єри, вигорання та занижене розуміння населенням ролі волонтерів [3].

Психологічний портрет українських волонтерів на фоні повномасштабного

вторгнення розглядається рядом авторів. Зокрема, встановлено, що волонтери не залежно від виду діяльності мають вищі показники збудження, уникнення, депресії, тривоги, стресу, зосередженості на проблемі, зосередженості на емоціях, уникнення подолання, ніж волонтери Польщі, що допомагають постраждалому від вторгнення переміщеному населенню. Разом із тим рівні психологічного капіталу були в перших кращими [25].

Волонтерська діяльність, що чиниться у інтересах Сил оборони, є більш ризикованою для формування емоційного вигорання й, як наслідок, має підстави для розвитку психічних розладів, наприклад, депресивного реагування. Серед інших негативних наслідків волонтерської роботи зазначається про виникнення проявів фрустрації, стресу, криз і вигорання. Діючи в умовах крих і катастроф волонтери більше цінують своє життя та життя своїх сімей через особливості діяльності. Феномен непрямої травматизації серед волонтерів потребує подальших досліджень [30].

Волонтери, які безпосередньо надають допомогу постраждалим, схильні до професійного виснаження, втоми, психофізичних розладів і когнітивних розладів. Важливу роль у мотивах, задоволенні потреб особистостей займають *цінності*, які визначаються як моральні, соціальні або естетичні принципи, прийняті індивідом або суспільством як керівництво до того, що є хорошим (добром), бажаним або важливим [22].

У ряді робіт ціннісні орієнтації волонтерів концентрують у наступному наборі: застосування цінностей, набуття компетенцій та/або досвіду, підсилення професійних можливостей, побудова або усталення соціальних зав'язків або забезпечення особистісного розвитку, компенсація негативних явищ або складних життєвих обставин суб'єкта. Серед бар'єрів волонтерства називають: брак часу, відсутність інтересу, недостатній стан фізичного здоров'я [5; 30; 32].

Незважаючи на складні обставини й умови здійснення волонтерської діяльності особи й їхні організації, які є першими у неурядових викликах вирішення криз, лишаються сталим інститутом, який потребує стійкості, не тільки матеріальної, але й кадрової. А стійкість людей вимагає уваги до їхнього фізичного та психоемоційного стану.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

#### 2.1. Контингент та методи дослідження

Дослідження проводилось упродовж 2023-2024 років на базі факультету психології ВНУ імені Лесі Українки. Вибірку дослідження склали 60 осіб, які займаються волонтерською діяльністю. Вік досліджуваних – 23-62 роки.

Для дослідження було використано наступні методики:

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка.
2. Опитувальник «Професійне вигорання» (МВІ) К. Маслач та С. Джексона.
3. Фрайбурзький особистісний опитувальник (FPI).
4. Методика «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана (в адаптації Н. Сироти і В. Ялтонського).
5. Проективна методика «Людина під дощем» Є. Романової і Т. Ситько.

Методика *діагностики рівня емоційного вигорання*, розроблена В. Бойком спрямована на визначення рівня емоційного вигорання як набутого стереотипу професійної поведінки. Методика включає в себе 84 твердження, з якими респонденту пропонується погодитися (ствердна відповідь «так») або не погодитися (негативна відповідь «ні»). У межах методики функціонує ряд шкал, що мають різну ступінь вираженості і специфіку. До даних шкал відносяться такі, як «напруга», «резистенція» і «виснаження» (дані шкали є етапами розвитку стресу). Інтерпретація результатів психодіагностики даної методики здійснюється за допомогою підсумовування балів за окремими шкалами відповідно до ключа методики, причому показник вираженості кожного з діагностованих симптомів коливається в діапазоні від 0 до 30 балів. Симптоми з показником рівним 20 і більше балів відносяться до домінуючої фази в рамках всього синдрому емоційного вигорання. Далі здійснюється визначення ступеня вираженості кожного з етапів розвитку емоційного

вигорання – «напруга», «резистенція» або ж «виснаження».

Розглядаючи якісні та кількісні показники, розраховані за методикою для різних складових синдрому емоційного вигорання, психологи можуть дати досить змістовне пояснення проявам синдрому у людини та визначити індивідуальні та колективні заходи профілактики та психологічної корекції. За наведеними нижче питаннями В. Бойка можна інтерпретувати якісні дані:

- які симптоми домінують?
- які симптоми супроводжуються «виснаженням»;
- чи спричинене «виснаження» (якщо воно виявлене) фактом професійної діяльності, що входить до симптомів «вигорання», чи суб'єктивними факторами;
- які симптоми найбільше впливають на емоційний стан людини;
- в якому напрямку потрібно впливати на робоче середовище, щоб зняти нервову напругу;
- які ознаки та аспекти поведінки людини слід змінити, щоб «емоційне вигорання» не зашкодило їй самій, професійній діяльності чи партнеру?

**Опитувальник «Професійне вигорання» (МВІ) К. Маслач та С.Джексона [21].** Методика має на меті вивчити міру професійного вигорання. Опитувальник містить 22 твердження, що описують досвід, почуття та емоції, пов'язані з роботою. Респондентів просять оцінити ці твердження за шкалою від 0 (якщо вони ніколи не відчували на роботі нічого подібного до того, що описано в твердженні) до 6 (якщо вони відчувають щось подібне на роботі постійно і щодня). У цій методиці є три шкали: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження відчуття особистих досягнень.

*Емоційне виснаження* розглядається як основна складова «вигорання» і проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Симптомами є відчуття емоційної напруги або емоційної байдужості, вичерпаності власних емоційних ресурсів. Людина відчуває неможливість займатися роботою так, як вона це робила раніше. Часто з'являється відчуття емоційного замирання - «приглушеності»,

«притупленості» емоцій, можуть з'являтися симптоми депресії, можливі емоційні зриви.

Друга складова – *деперсоналізація* – проявляється в деформації стосунків з оточуючими людьми. З'являється тенденція до негативного, цинічного, бездушного ставлення до інших людей (клієнтів, колег по роботі, керівників). контакти характеризуються знеособленістю, формальністю. Негативні установки можуть спочатку бути прихованими, завуальованими, стримується внутрішнє роздратування. Проте з часом воно може виявлятися назовні у вигляді спалахів гніву та роздратування.

Третя складова «вигорання» – *редукція особистих досягнень* – може виявлятися у схильності негативно оцінювати себе, свої професійні досягнення і успіхи, вияві негативізму щодо фахових досягнень, власних компетентностей і можливостей, в редукуванні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків стосовно інших.

**Фрайбурзький особистісний опитувальник (FPI)** – це багатофакторний особистісний опитувальник, розроблений в першу чергу для прикладних досліджень, заснований на досвіді створення і використання таких відомих опитувальників, як 16PF і MMPI. Він має 12 шкал: невротичність, спонтанна агресивність, депресивність, дратівливість, товариськість, врівноваженість, реактивна агресивність, сором'язливість, відкритість, екстраверсія-інтроверсія, емоційна лабільність, маскуліність-фемінність. Загальна кількість запитань в опитувальнику – 114. Перше питання не входить ні в одну з шкал, так як має перевірочний характер. Шкали опитувальника I-IX є основними, або базовими, X-XII – похідними, інтегруючими.

*Шкала I – невротичність* – ця шкала характеризує рівень невротизації особистості. Високі оцінки відповідають вираженому невротичному синдрому астенічного типу із значними психосоматичними порушеннями (такими як, наприклад, головний біль, стукіт у скронях та пульсація у шиї, пришвидшене серцебиття, головокружіння, заніміння рук та ніг, брак повітря, відсутність апетиту, постійне відчуття напруги, неприємні відчуття у животі, труднощі із засинанням, підвищене потовиділення, неспокійні рухи



рукою або ногою, підвищена стомлюваність, млявість тощо).

*Шкала II – спонтанна агресивність* – високі оцінки за даною шкалою свідчать про підвищений рівень психопатизації (відсутність соціальної конформності, стриманості та виваженості тощо), що створює передумови для імпульсивної поведінки.

*Шкала III – депресивність* – дана шкала дає можливість діагностувати ознаки, характерні для психопатологічного депресивного синдрому (наприклад, відсутність життєрадісності, задоволення від життя, часті скарги на долю та на нещастя, відчуття пригніченості, які виникають безпідставно, знижений фон настрою, хвилювання, які виникають з приводу не лише реальних, але й можливих невдач, розсіяність, різкі зміни настрою, настирливі неприємні думки тощо). Високі оцінки за шкалою відповідають наявності цих ознак в емоційному стані, у поведінці, у ставленні до себе і до соціального середовища.

*Шкала IV – дратівливість* – дана шкала дозволяє судити про емоційну стійкість. Високі оцінки свідчать про нестійкий емоційний стан зі схильністю до афективного реагування. Так, людина, яка отримала високі оцінки за даною шкалою, схильна до швидкої втрати самовладання, надмірного переживання злості, люті, нестриманості у словах та діях у ситуаціях, коли вона дратується. Така людина може виявляти схильність до поспішної оцінки інших людей, до того, аби надміру швидко гніватись на інших людей тощо.

*Шкала V – товарицькість* – шкала, що характеризує як потенційні можливості, так і реальні прояви соціальної активності. Високі оцінки дозволяють говорити про наявність вираженої потреби в спілкуванні і постійної готовності до задоволення цієї потреби. Так, людина із високою оцінкою за даною шкалою надає перевагу розважатись у веселій компанії, легко знайомиться із новими людьми, з легкістю знаходить спільні теми для розмови. Для неї не складає труднощів налагодити контакт із потрібною людиною та дізнатись таким чином про неї те, що необхідно. Вона може брати активну участь в організації різного роду громадських заходів, має широке коло хороших знайомих, відзначається високим рівнем активності та

рухливості. Вона любить поговорити із іншими людьми, їй подобається бути у центрі уваги як у знайомій, так і у малознайомій компанії.

*Шкала VI – врівноваженість* – шкала, що відображає стійкість до стресу. Високі оцінки свідчать про гарну захищеність до впливу стрес-факторів звичайних життєвих ситуацій, що базується на впевненості в собі, оптимістичності та активності. Людина із високими показниками за даною шкалою легко ставиться до зауважень та критики, які стосуються виконаної нею роботи або її особисто, також вона адекватно реагує на негативне ставлення інших людей до неї.

*Шкала VII – реактивна агресивність* – високі оцінки свідчать про високий рівень психопатизації, що характеризується агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Так, людина із високими показниками за даною шкалою схильна застосовувати всі можливі засоби для досягнення бажаних цілей (навіть може вдаватися до фізичної сили для захисту власних інтересів), вона схильна виявляти недовіру до оточуючих її людей, їй важко пробачити завдану образу, вона схильна мститись за завдану як їй, так і її друзям кривду, може часто конфліктувати із оточуючими людьми.

*Шкала VIII – сором'язливість* – шкала відображає схильність до стресового реагування на звичайні життєві ситуації, що протікає за пасивно-оборонним типом. Високі оцінки за шкалою відображають наявність тривожності, скутості, невпевненості, наслідком чого є труднощі в соціальних контактах, людина легко ніяковіє, відчуває дискомфорт у ситуаціях, коли оточуючі звертають на неї багато уваги, коли опиняється у центрі уваги у компанії, вона відзначається нерішучістю, їй важко відмовити своїм знайомим, навіть якщо їхні прохання ідуть врозріз із її власними інтересами.

*Шкала IX – відкритість* – шкала дозволяє характеризувати ставлення до соціального оточення і рівень самокритичності. Високі оцінки свідчать про прагнення до довірливо-відвертої взаємодії з оточуючими людьми при високому рівні самокритичності. Оцінки за даною шкалою можуть в тій чи

іншій мірі сприяти аналізу ширості відповідей досліджуваного при роботі з даними опитувальником, що відповідає шкалам брехні інших опитувальників.

*Шкала X – екстраверсія-інтроверсія* – високі оцінки за шкалою відповідають вираженій екстравертованості особистості, низькі – вираженій інтровертованості. Так, виражена *екстравертованість* свідчить про те, що людина орієнтована у своїх проявах на зовнішній світ, на оточуючих. Для неї є характерним прагнення до спілкування із людьми, до уваги з боку оточуючих, участі у багатолюдних заходах, вечірках, публічних виступах тощо. Екстраверти отримують стимул до існування від зовнішнього світу – від дій, людей, місць та речей. Тривалі періоди бездіяльності, внутрішнього споглядання, самотності або спілкування тільки з однією людиною позбавляють їх відчуття сенсу життя. Тим не менше, навіть екстравертам необхідно чергувати періоди гарячкової активності з відпочинком. Натомість виражена *інтровертованість* свідчить про те, що людина орієнтована «на себе», її поведінка пов'язана із комфортною самотністю, внутрішніми роздумами і переживаннями, творчістю або спостереженням за процесом. Інтроверти стримані, педантичні, пунктуальні, небагатослівні, вони все ретельно обдумують, і тільки потім, можливо, вирішують вербалізувати інформацію. Завдяки своїй вдумливості, розважливості і спокою інтроверти люблять вникати в суть речей. Інтроверти черпають енергію зі свого внутрішнього світу ідей, емоцій і вражень. Вони «консервують» енергію. Зовнішній світ швидко викликає у них неприємні відчуття. Це може виявлятися в нервовості або, навпаки, в апатії. Інтроверти, здатні зрівноважувати свої енергетичні потреби, володіють стійкістю і завзятістю, можуть дивитися на речі незалежно, глибоко зосереджуватися і творчо працювати. Типовий інтроверт спокійний, віддалений від усіх, крім близьких людей, планує свої дії завчасно, любить порядок у всьому і тримає свої почуття під суворим контролем. Якщо екстраверту для комфорту необхідна присутність інших людей, то інтроверту комфортно працювати і на самоті.

*Шкала XI – емоційна лабільність* – високі оцінки вказують на

нестійкість емоційного стану, що виявляється в частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, недостатній саморегуляції, швидку емоційну реакцію на зміну ситуацій, обставин і партнерів, вільний вихід з одних емоційних станів і входження в інші. Занадто виражена лабільність емоцій може ускладнювати міжособистісні і групові стосунки, оскільки такі люди надто реактивні, імпульсивні, погано керують собою. Різке її вираження робить людину нездатною мати тверді погляди і переконання, симпатії та антипатії. Низькі оцінки можуть характеризувати не тільки високу стабільність емоційного стану як такого, але і хороше вміння володіти собою. Людина із низькими показниками за даною шкалою характеризується емоційною незворушністю, невразливістю, відсутністю бурхливих реакцій на емоційні подразники, ситуації, здатністю переборювати надмірне емоційне збудження під час складної діяльності. Така людина здатна гальмувати емоційні реакції, виявляти «силу волі», терплячість, наполегливість, самоконтроль, витримку.

*Шкала XII – маскуліність-фемінність* – високі оцінки свідчать про протікання психічної діяльності переважно за чоловічим типом, низькі – за жіночим. Так, людині із високими показниками за даною шкалою притаманні традиційно чоловічі особливості, такі як, наприклад, агресивність, прагнення до лідерства, раціональність, схильність до змагання, інструментальність (орієнтація на речі). У сфері цінностей вона в основному прагне до влади, цінує компетентність, майстерність і досягнення. Натомість для людини із низькими показниками за даною шкалою притаманні такі особливості, які традиційно вважаються жіночими: пасивність, слухняність, емоційність, схильність до кооперації, орієнтацію на людей, цінування любові, спілкування і краси тощо [21].

**Методика «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана (адаптація Н. Сирота і В. Ялтонський)** був призначений для діагностики домінуючих копінг-стратегій людини; Дж. Амірхан розробив індекс копінг-стратегій на основі факторного аналізу різних копінг-відповідей на стрес. Він виділив три групи копінг-стратегій: вирішення проблем, пошук соціальної підтримки та

уникнення. Індикатор копінг-стратегій вважається одним з найбільш вдалих інструментів для вивчення основних стратегій поведінки людини. Ідея опитувальника полягає в тому, що всі поведінкові стратегії, які формуються протягом життя людини, можна розділити на три великі групи:

Стратегія вирішення проблем - це активний поведінковий пошук, в якому людина намагається знайти можливі шляхи ефективного вирішення певної проблеми, використовуючи всі наявні особистісні ресурси.

Стратегія пошуку соціальної підтримки - це активний поведінковий пошук, за допомогою якого людина звертається за допомогою та підтримкою інших людей, таких як сім'я, друзі та близькі, щоб ефективно вирішити проблему.

Стратегія уникнення - це коли людина намагається уникнути контакту з реальністю, щоб уникнути вирішення проблеми. Уникнення може досягатися пасивними методами, наприклад, шляхом занурення у хворобу або вживання алкоголю чи наркотиків. Ця копінг-стратегія є основною в процесі формування дезадаптивної псевдокопінг-поведінки. Ця стратегія використовується тоді, коли особистісні та середовищні копінг-ресурси є недостатніми, а навички ефективного вирішення проблем відсутні. За своєю природою ця стратегія може бути як адекватною, так і неадекватною, залежно від ситуації, в якій перебуває людина, та наявних ресурсів. Найбільш ефективно використовувати всі три поведінкові стратегії залежно від ситуації.

Додатковою у дослідженні виступила **проективна методика «Людина під дощем»** –використовується для оцінки характеру і вольових якостей людини. Авторами цього проективного методу є Є. Романова і Т. Ситько. Вони виходили з того, що особисті ресурси і захисні механізми людини більш чітко і повно проявляються, коли вона стикається з несприятливою ситуацією, в даному випадку – дощем.

Відомо, що за усвідомлюваною частиною конфліктної ситуації часто прихована і несвідома динаміка, яка впливає на розвиток конфлікту. Часто трапляється так, коли неусвідомлений зміст усвідомлюється, то конфлікт вирішується сам собою. У цьому сенсі подібні методи можуть

використовуватися не лише як засоби діагностики, але і як засоби корекції. Графічні методи дають можливість людині проектувати реальність і по-своєму інтегрувати її. Малюнок значною мірою несе на собі відбиток особистості людини, її настрою, стану, відчуттів, переживань, стосунків і так далі. Методика «Людина під дощем» дає великий матеріал, який дозволяє оцінити поведінку людини під впливом символічного стресора (в даному випадку - дощу). Одним із ресурсів соціальної адаптації є здатність людини протистояти несприятливим впливам навколишнього середовища та стресам. У цій здатності задіяні різні психологічні механізми, такі як темперамент, воля, інтелект і самосвідомість. Крім того, потреба в безпеці та захисті стимулює формування конструктивних механізмів психологічного захисту. Психологічний захист є багатовимірним явищем. Захисні механізми дуже індивідуальні, іноді ірраціональні, а тому не завжди піддаються аналізу.

Для глибшого розуміння важливо подивитися на те, як люди «поводяться» під час дощу. Це дає можливість задіяти свої внутрішні ресурси (якщо сприйняття дощу яскраве) або знайти способи подолання життєвих труднощів (якщо людина бачить «сумну картину»).

Організація процедури тестування включала питання:

- Наскільки комфортно відчуває себе людина в цій ситуації?
- Що їй найбільше хочеться зробити?
- Дощ пішов несподівано або згідно з прогнозом?
- Людина була готова до того, що піде дощ, або для неї це несподіванка?
- Чи любите Ви дощ? Чому?
- Якщо людині під дощем погано, то чим їй можна допомогти?

Методика спрямована на діагностику сили Его, здатність людини долати труднощі. Також дозволяє виявити внутрішні ресурси і особливості захисних механізмів людини.

## 2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Для дослідження ступеня емоційного вигорання було застосовано методику «Діагностика ступеня емоційного вигорання» В. Бойка.

Дана методика дозволила виявити домінуючі симптоми професійного вигорання та встановити, що у волонтерів повністю або частково сформовані стадії професійного вигорання. У таблиці 2.1 наведено результати сформованості фаз професійного вигорання.

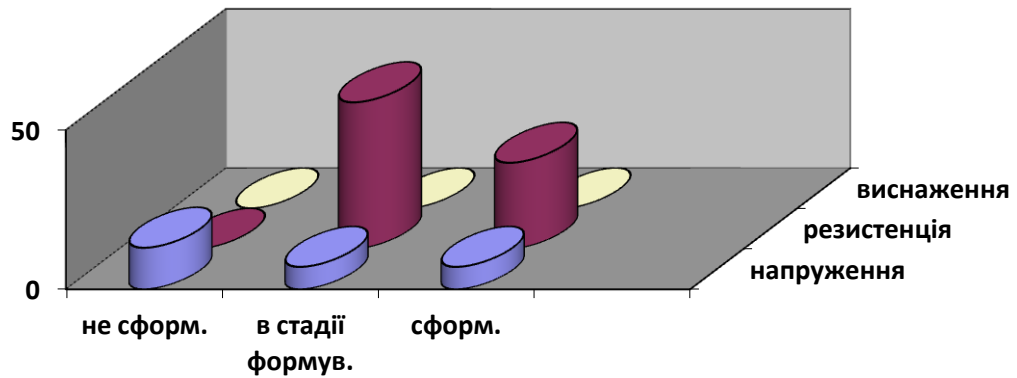
**Таблиця 2.1**

### **Сформованість фаз професійного вигорання (%)**

Фаза	Несформована	В стадії формування	Сформована
Напруження	11	4	7
Резистенція	0	48	29
Виснаження	0	0	0

З таблиці видно, що переважна більшість респондентів перебуває на стадії «спротиву» (48%). Повністю сформованою фаза «резистенції» є у 29%. Це свідчить про те, що власне опір підвищеному стресу починається з моменту появи тривалого стресу. Люди прагнуть, свідомо чи несвідомо, досягти психологічного благополуччя та зменшити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у їхньому розпорядженні засобів., що свідчить про потребу у профілактиці та психокорекції психоемоційного стану. Для досліджуваних, в яких виявлено сформований показник резистенції, характерно значне відчуття, що робота стала важчою, а що б виконати її потрібно прикладати все більше і більше зусиль.

Результати засвідчують, що повністю сформованого виснаження не помітно. Тобто для волонтерів є характерним: часткова втома, викликана власною професійною діяльністю; емоційне виснаження, що провокує розвиток захисних реакцій. Для унаочнення подаємо результати дослідження у вигляді діаграми (рис. 2.1).



**Рис.2.1. Сформованість фаз професійного вигорання**

За В. Бойком кожен з трьох компонентів професійного вигорання характеризується чотирма симптомами. Перший компонент – «напруження» – знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1.1 переживання психотравмуючих обставин;
- 1.2 незадоволеність собою;
- 1.3 «загнаність у кут»;
- 1.4 тривога й депресія.

Другий компонент – «резистенція» – характеризується надмірним такими симптомами, як:

- 2.1 неадекватне вибіркоче емоційне реагування;
- 2.2 емоційно-моральна дезорієнтація;
- 2.3 розширення сфери економії емоцій;
- 2.4 редукція професійних обов'язків.

Третій компонент – «виснаження» – виявляється у таких симптомах, як:

- 3.1 емоційний дефіцит;
- 3.2 емоційне відчуження;
- 3.3 особистісне відчуження (деперсоналізація);
- 3.4 психосоматичні та психовегетативні порушення.

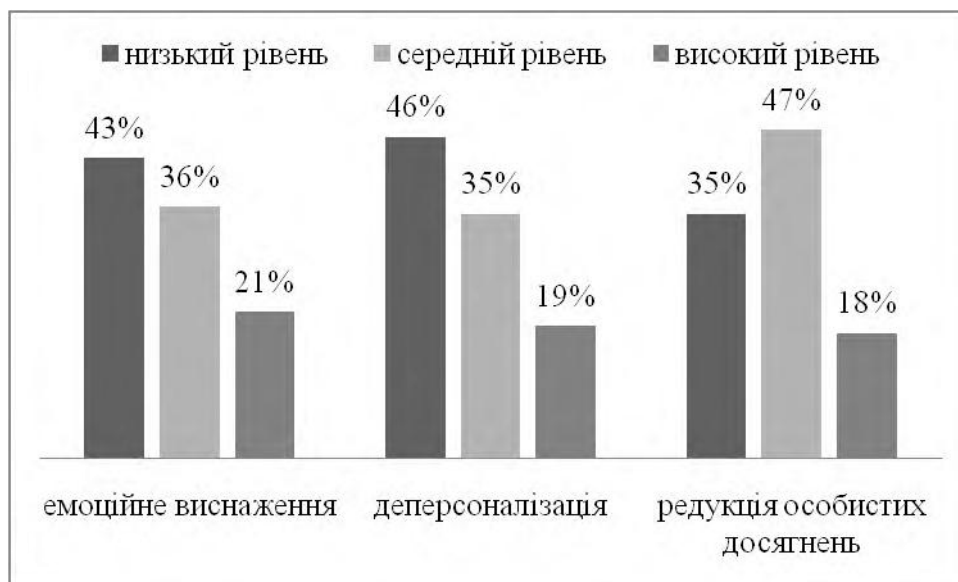
На основі проведеної діагностики за методикою В. Бойка було визначено, що серед основних симптомів професійного вигорання респондентів переважають такі симптоми: переживання психотравмуючих обставин (11 %),



тривога і депресія (10 %), неадекватне вибіркове емоційне реагування (29 %), розширення сфери економії емоцій (18 %), редукація професійних обов'язків (28%), психосоматичні та психовегетативні порушення (4 %). Тому в поведінці волонтерів спостерігається підвищена стомлюваність, апатія, дратівливість, почуття провини, сумніви в ефективності роботи, тривога, почуття заганості, конфлікти з колегами.

У процесі дослідження виявлено, що для досліджуваних волонтерів притаманні переважно низькі показники за шкалою емоційного виснаження (43 % досліджуваних) та деперсоналізації (46 % респондентів). У 47 % досліджуваних виявилися середні показники за шкалою редукації особистих досягнень (рис. 2.1).

Серед респондентів домінує середній рівень тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, середній рівень негативізму щодо професійних достоїнств і можливостей, середній рівень редукування власної гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків стосовно інших.



**Рис.2.2. Особливості складових емоційного вигорання волонтерів**

Подальший етап дослідження полягав у кластерному аналізі, в результаті якого досліджувані були поділені на три групи (рис. 2.3).

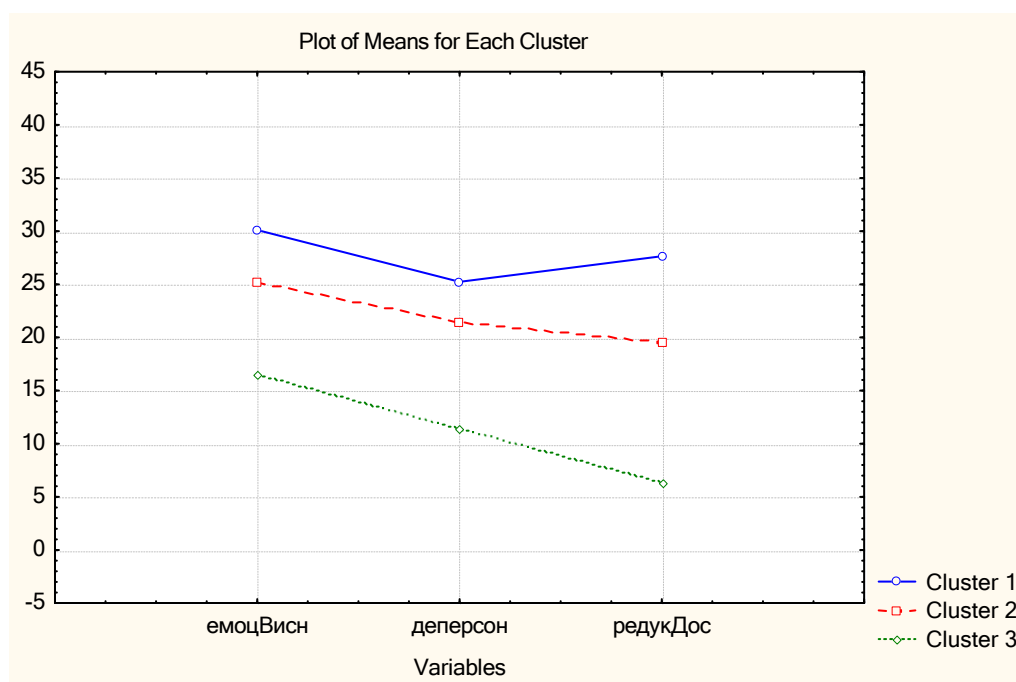
Перша група характеризується високим рівнем емоційного вигорання. Для них характерні високі показники за шкалами емоційного виснаження,

деперсоналізації та редукції особистих досягнень. До цієї групи увійшли 5 осіб. Серед проявів високого рівня вигорання знижений емоційний фон, байдужість або емоційне перенасичення. У такому випадку особистість відчуває значну емоційну напругу або емоційну байдужість, є відчуття виснаження власних емоційних ресурсів. Спостерігається завмирання та приглушеність емоцій, з'являються симптоми депресії.

При високому рівні вигорання деформуються стосунки з іншим людьми; з'являється негативне та цинічне ставлення до оточуючих; знеособлюються та формалізуються контакти; з'являється спочатку приховане, а потім очевидне роздратування. Окрім цього, є тенденція негативно себе оцінювати, редукуються особисті досягнення.

До другої групи – середній рівень емоційного вигорання – увійшли досліджувані, які мають середні показники за шкалами емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

До третьої групи – низький рівень емоційного вигорання – увійшло 19 осіб волонтерів. Ці досліджувані характеризуються низькими показниками за шкалами емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

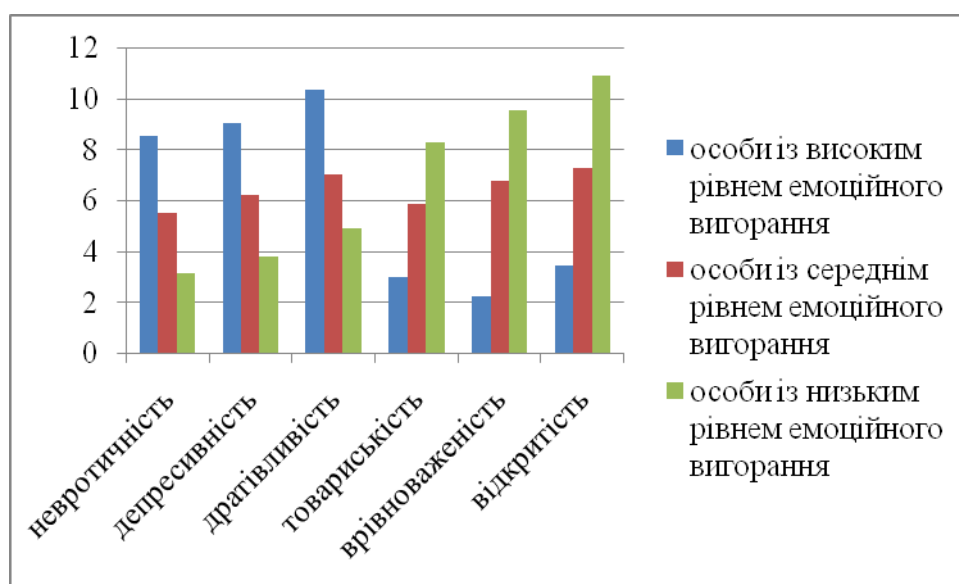


Умовні позначення: емоцВисн – емоційне виснаження, деперсон – деперсоналізація, редукДос – редукція особистих досягнень

**Рис. 2.3. Середні значення за кластерами**

У них підвищений фон настрою, вони емоційно розслаблені, мають відчуття ресурсності та включеності. Вони відчувають, що з легкістю можуть віддатись роботі із таким же ентузіазмом та із такою ж наснагою, як робили це колись. Для них характерне позитивне, емпатійне ставлення до інших людей, а їхні міжособистісні взаємини емоційно забарвлені та близькі. Вони позитивно сприймають себе, як професіонала, мають почуття власної гідності. Адекватно ставляться до своїх обов'язків.

Далі було здійснено порівняння досліджуваних волонтерів із високим, середнім та низьким рівнем емоційного вигорання та виявлено такі особливості. Досліджувані, що мали високий рівень емоційного вигорання мають найвищі показники за шкалами таких особистісних характеристик як невротичність ( $M=8,52$  при  $p \leq 0,005$ ), депресивність ( $M=9,05$  при  $p \leq 0,034$ ) та дратівливість ( $M=10,35$  при  $p \leq 0,036$ ); найнижчі показники виявилися за такими шкалами як товарицькість ( $M=3,00$  при  $p \leq 0,049$ ), врівноваженість ( $M=2,23$  при  $p \leq 0,028$ ) та відкритість ( $M=3,41$  при  $p \leq 0,014$ ) (Рис.2.2).



**Рис. 2.4. Порівняння особистісних особливостей осіб з різним рівнем емоційного вигорання**

Ці досліджувані мають виражений невротичний синдром астеничного типу, що супроводжується психосоматичними порушеннями (наприклад, головний біль, пришвидшене серцебиття, відчуття стукоту в скронях, сіпання очей,

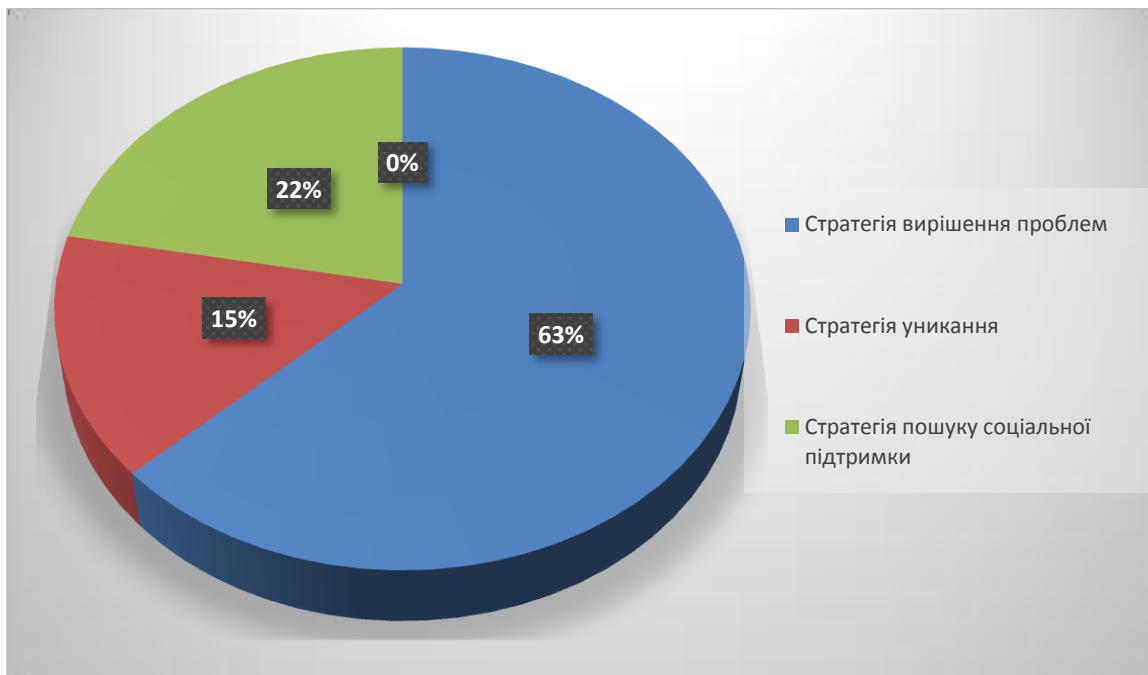
запаморочення, заніміння рук та ніг, нестача повітря, відсутність апетиту, постійне відчуття напруги, неприємні відчуття у животі, труднощі із засинанням, підвищене потовиділення, неспокійні рухи рукою або ногою, підвищена стомлюваність, млявість. Такі особи не виявляють життєрадісності, скаржаться на життя та обставини, почуваються пригніченими, тривожними без підстав, розсіяні, мають різкі зміни настрою, нав'язливі думки.

Для цієї групи характерний нестійкий емоційний стан, схильність афективно реагувати, швидко втрачати самовладання. Такі люди в ситуації, коли роздратовані, надмірно демонструють злість, лють, нестримані в словах та діях, швидко гніваються на людей, стереотипно їх оцінюють.

Узагальнюючи результати порівняння осіб із високим, середнім та низьким рівнем емоційного вигорання, можемо підтвердити припущення про те, що для досліджуваних волонтерів із високим рівнем емоційного вигорання характерні специфічні особистісні особливості у різних сферах життєдіяльності.

Для аналізу домінуючих копінг-стратегій волонтерів ми використали Індекс копінг-стратегій. Цей показник, на нашу думку, є однією з найбільш показових методик, оскільки дозволяє оцінити засоби, які використовуються досліджуваними для подолання стресових ситуацій. На його основі ми змогли з'ясувати, яким поведінковим стратегіям віддають перевагу більшість респондентів.

Аналіз результатів показав, що у 63 % респондентів переважає стратегія вирішення проблем (рис. 2.5). Це активна стратегія поведінки, при якій людина намагається знайти можливі шляхи ефективного вирішення певної проблеми, використовуючи всі наявні особистісні ресурси. Основою цього типу копінгу є реактивний, коли відповідь слідує як реакція на стресовий фактор. Передбачення та реагування на майбутні стресори фактично є проактивним та орієнтованим на майбутнє.



**Рис. 2.5. Середньогруповий розподіл домінуючих копінг-стратегій волонтерів**

На другому місці - стратегія пошуку соціальної підтримки, яку підтримали 22 % респондентів. Ця поведінкова стратегія є активною і передбачає звернення за допомогою та підтримкою до інших, таких як друзі, сім'я та інші значущі люди, з метою ефективного вирішення проблеми. Вони вважають, що не можуть залишитися наодинці зі своїми проблемами, що їм потрібне суспільство і що в цьому їхній «порятунок».

Досліджувані, для яких домінуючою копінг-стратегією є уникнення (15%), намагаються уникати контакту з навколишньою дійсністю різними способами, за будь-якої нагоди, щоб втекти і забути про вирішення проблем. Деякі респонденти уникають проблем у пасивний спосіб, наприклад, тікають у хворобу, часто вживаючи алкоголь.

Дійсно, стратегія уникнення є однією з типових поведінкових стратегій у формуванні дезадаптивної поведінки. Вона спрямована на те, щоб допомогти особам з низьким рівнем розвитку подолати або зменшити дистрес. Отже, використання цієї стратегії зумовлене відсутністю розвинених особистих ресурсів подолання труднощів та навичок активного розв'язання проблем. Однак вона може бути адекватною або неадекватною залежно від конкретної стресової ситуації, віку та стану ресурсної системи людини.

За нашими результатами, дійсно більша частка респондентів обирає стратегії вирішення проблем, які демонструють незалежність у подоланні труднощів. Розвиток стійкості та впевненості є важливим. Важливо також знати, що найефективнішим способом є використання трьох різних стратегій поведінки залежно від ситуації. У деяких випадках ви можете впоратися з труднощами самостійно, тоді як в інших вам може знадобитися підтримка інших. Ви також можете уникнути проблемних ситуацій, якщо заздалегідь подумаете про їхні негативні наслідки.

Аналізуючи малюнки за проективною методикою «Людина під дощем», можна переконатись, наскільки вони індивідуальні і відрізняються між собою. Як зазначалось вище, дощ є складною стресовою ситуацією, труднощами, будь-якими проблемами. Психологічний аналіз малюнків передбачає врахування деяких параметрів, які відображають досліджувані сфери внутрішнього світу респондентів. Інтерпретуючи малюнки кожного досліджуваного, враховувались основні моменти по критеріях (розташування на аркуші, стать, вік, наявність або відсутність одягу, опис «дрібниць» одягу, спотворення або відсутність елементів тіла, міміка), відповіді на питання, також сам учасник пояснював – вірні були результати діагностики чи ні, щось доповнював.

При аналізі малюнка респондента № 8 були відмічені наступні особливості: фігура дівчини розміщена по центру, у весь зріст, займає весь аркуш – це говорить про те, що неприємності сприяють мобілізації, роблять сильнішою і впевненішою. Постаць дуже впевнена та рішуча, складені руки ззаду вказують, що людина дуже впевнена в собі, вміє відстояти свої принципи та контролює свої емоції. Деяко хаотичний дощ, нерівномірний натиск та наявність калюж на землі, в яких стоїть жінка вказують на невирішені проблеми. Функція одягу - «захищати від зовнішніх ворогів». Традиційно парасольки, плащі та накидки зображуються на картинах «людей під дощем». Для людей природно носити захисне спорядження і продовжувати займатися своєю звичайною діяльністю. Однак велика кількість одягу і додаткових аксесуарів вказує на необхідність додаткового захисту, наприклад, капелюхів,

окулярів, макінтошів і черевиків. На малюнку немає парасольок, що свідчить про погані стосунки з батьками або про відсутність парасольок.

Парасолька є символічним зображенням захисту розуму від неприємних зовнішніх впливів. З точки зору інтерпретації образу, парасольку можна розглядати як відображення зв'язку між матір'ю та батьком, який символічно представлений в образі парасольки: купол - материнське начало, а ручка - батьківське. Досліджувані групи характеризуються міцними родинними зв'язками, наявністю батьківської підтримки та допомоги.

Малюнок досліджуваного № 16 дуже веселий, позитивний і яскравий. Дещо зміщений образ до верху символізує прагнення жінки до визнання, бажання зайняти гідне місце у суспільстві, досягнути більших висот. Збільшення віку «під дощем» (з 5 до 25 років) вказує на прагнення проявляти мудрість, зрілість в складних ситуаціях, а також може свідчити про потребу в підтримці, добрій пораді. Збільшення розміру ніг говорить про потребу в підтримці, потребу в опорі та спілкуванні. Хмаринка принесла очікування неприємностей з минулого, а веселка символізує мрію про досконалість. У головної героїні непропорційно велика голова і відсутня шия, що говорить про переконаність випробовуваного в значущості мислення, слабкий зв'язок між розумом і почуттями. Промальовані вії, сережки свідчать про демонстративність і підкреслюють прагнення людини зайняти гідне місце в суспільстві.

Малюнки учасника № 26, навпаки, мають дуже маленькі образи зміщені вгору і дещо вліво, що говорить, що працівник не задоволений своїм положенням, знецінює себе і спираються на минулий досвід, потребує підтримки і визнання. «Під дощем» людина ще зменшується, зникає шия, з'являється схематичність, кінцівки не промальовані – більшість символів свідчать про погану адаптацію до стресових ситуацій, слабкий зв'язок між тілом і розумом, уникнення відповідальності та зануреність у внутрішній світ.

На основі ретельного аналізу малюнків кожного досліджуваного, були отримані узагальнені результати. В експозиції спостерігаються явні відмінності. Майже половина досліджуваних (43 %) розмістили свій малюнок по центру. У

10% респондентів малюнок (фігура) перемістився у верхню частину аркуша. Це свідчить про схильність суб'єкта до відходу від реальності та втрати опори, а також про наявність захисних механізмів, таких як фантазії та часто не виправданий надмірний оптимізм. Нижній край аркуша (10 % респондентів) може свідчити про наявність депресивних тенденцій, тривожності, невпевненості в собі, пригніченості, нерішучості та страху. Зображення, зміщене вправо (7 % респондентів), вказує на людину, яка більше орієнтована на інших, хоче бути прикладом для наслідування для інших, має більший авторитет, втілює власні плани в життя, є активною та енергійною. Зміщення людини вліво відображено у 23 % респондентів і говорить про цінність отриманого досвіду, життєвих досягнень, орієнтація на минуле, недовіру, а інколи закритість до нового досвіду.

37 % респондентів змінили стать своїх героїв, що говорить про потребу в іншому стилі поведінки при стресових ситуаціях, про набуття іноді протилежним рис, які допомагають витримати зміни. Збільшення віку у 43 % говорить про стійкі адаптивні механізми адаптації до стресу, зменшення ж у 34%, навпаки, сигналізує про небажання стикатись з неприємностями і низький рівень протистояння стресу.

Оцінюючи характер написання малюнків, можна відзначити, що легкі лінії спостерігаються тільки у 7 % респондентів, що говорить про недолік енергії, скутість; 55 % респондентів мають нерівний натиск – імпульсивність, нестабільність, тривога; 10 % лінії з натиском – агресивність, владність, наполегливість, тривожність. Інші мають середній натиск. Контури фігури: невідривні лінії спостерігаються у 6 % респондентів – ізоляція; штрихування у 37 % – зона тривожності.

Дош - це перешкода, небажане явище, яке змушує людей закриватися і ховатися. Характер його зображення пов'язаний з тим, як люди сприймають складні ситуації. Лінії, що зображують дош, розкривають ставлення художника до навколишнього середовища. Збалансовані, рівні штрихи в одному напрямку вказують на збалансованість навколишнього середовища (37 % респондентів). Дезорганізовані штрихи вказують на неспокійне та нестабільне середовище



(40% респондентів). На деяких малюнках не було дощу або жодної краплі дощу. Хмари символізують очікування неприємностей (52 % малюнків). Калюжі символізують невирішені проблеми (30 % малюнків).

Підводячи підсумки, можна зазначити, що понад 50 % осіб, які займаються волонтерською діяльністю, схильні до стресів і потребують різноманітних механізмів захисту від несприятливих умов. Діагностуючи матеріал, ми бачимо, що сприйняття «дощу» значно варіюється. Респонденти передавали відчуття потоку складнощів, з якими належить впоратися, все те що «ллється» на них. У одних випадках, – це сильна злива, щільні грозові хмари, в інших – легкий літній дощик з проглядаючим сонцем та веселкою. Настрій героя під дощем наочно ілюструє, як автор малюнка ставиться до проблем, чи заставляють вони його сумувати, переживати, або навпаки, він з посмішкою дивиться в очі важкій ситуації, що склалась. Варто відмітити, що 87 % малюнків має позитивний фон і дрібні деталі, які вказують на те, що працівники мають власні ресурси справитись з труднощами. В той же час кожному на даний момент необхідна підтримка, допомога від близьких і авторитетних осіб, це передавалось завдяки елементам захисних механізмів – парасолька, верхній одяг, додаткові елементи малюнка у вигляді людей, лавок тощо.

Ця методика дозволила зібрати інформацію про стан, потреби, безпеки і захисту, а також потребу самоповаги, самоактуалізації і особистісного вдосконалення кожного волонтера.

Встановлені зв'язки у масиві результатів емпіричної частини дослідження дозволяють із достатньою надійністю говорити про явища та тенденції щодо такої частини психічного здоров'я, що визначається терміном емоційного вигорання. Отримані закономірності, встановлені причини та прогнози наслідків слугують підґрунтям запропонувати шляхи профілактики цього явища у волонтерському середовищі.

## РОЗДІЛ 3

# ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПРОТИДІЇ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

### 3.1. Обґрунтування змісту, методів та прийомів програми

Програма профілактики та протидії психоемоційного вигорання волонтерів передбачає дослідження та вибір шляхів і заходів, спрямованих на зняття виробничої напруги, покращення внутрішньої та зовнішньої професійної мотивації, дотримання балансу між професійною діяльністю та іншими сферами життя, між витраченими зусиллями та отриманим результатом. Окрім цього, важливою є специфічна організація професійної діяльності:

- волонтер не має бути сам на сам зі своєю особистою чи професійною проблемою, а має можливість звернутися за допомогою;
- свій досвід вирішення особистих і професійних проблем обговорювати у професійній спільноті для вчасної корекції;
- усвідомлене ставлення до власного життя та професійної діяльності, саморефлексія, та аналіз досвіду переживань у професійній діяльності;

Можливість подолати вигорання залежить від індивідуальних особливостей та стадії вигорання. На більш ранніх етапах можна впливати на розклад дня, навантаження на роботі, емоції та тіло. Але при наявності ознак більш пізніх стадій, варто звернутися до фахівців: лікарів, психотерапевтів або психологів [21].

Програма профілактики та протидії психоемоційного вигорання спрямована на гармонізацію психофізіологічного стану волонтерів через ефективний процес перебудови функціональних систем організму, сприяння якнайшвидшому і найменш болісному пристосуванню до нових умов і вимог реалій шляхом організованого та цілеспрямованого впливу на їхню психіку.

Крайні значення стресу, які проявляються в умовах війни, вимагають комплексного підходу до психологічної роботи з волонтерами. На сьогоднішній

день розроблено досить багато різноманітних методів та методик для подолання стресу, які умовно можна розділити на дві категорії: особистісні стратегії, які можуть бути застосовані щодо поведінки людини, та організаційні стратегії, методичне забезпечення яких спрямоване на мінімізацію напруги в середовищі перебування. Тому розвиток ефективних стратегій поведінки допомагає подолати негативні наслідки стресових ситуацій, зберегти себе від дезінтеграції та різноманітних розладів, створити основу для внутрішньої гармонії, високої працездатності, визначити успішність своєї професійної діяльності, а також зберегти власне здоров'я. Сучасна психологічна наука пропонує використовувати як основні методи підвищення стресостійкості:

1. Соціально-психологічні ресурси, що включає позитивне соціальне оточення; психологічну просвіту та розвиток психологічної культури особистості.

2. Особистісні ресурси, що включають активну мотивацію подолання стресу, позитивний розвиток Я-концепції, самоповагу, емоційно-вольові якості, позитивність і раціональність мислення, стан здоров'я та ставлення до нього як до самоцінності тощо.

3. Інформаційні та інструментальні ресурси, що включають здатність контролювати ситуацію, здатність до адаптації, інтерактивні техніки зміни себе та навколишньої ситуації тощо.

Нами виділено такі основні напрями профілактики та протидії психоемоційному вигоранню: мотивація до розвитку стресостійкості, яка передбачає прагнення підвищувати власну психологічну стійкість за допомогою різних технік та форм; забезпечення психологічними знаннями про стрес, його чинники, особливості реагування на стресові ситуації, їх наслідки тощо; оптимізація психологічного стану людини; розвиток вольових якостей особистості; формування вмінь орієнтуватися в стресовій ситуації, обирати адекватні способи реагування на стресові чинники; попередження виникнення стресових станів, що передбачає психоедукацію; формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі; налаштування особистості на позитивне мислення, що дає змогу знаходити оптимальний вихід із конфліктної

чи стресової ситуації, уникати чинники, які призводять до негативних емоційних станів, дає можливість контролювати ситуацію тощо.

Варто виділити основні методи профілактики стресу за допомогою ауторегуляції. Це релаксація, надання першої психологічної допомоги при гострому стресі, аутоаналіз особистого стресу тощо.

Одна з найбільш простих і діючих технік боротьби з професійним стресом - планування майбутнього. У багатьох випадках людина піддається стресу внаслідок недотримання цього основного правила. Якщо спланувати, які нові ситуації могли б відбутись і які екстрені заходи можуть бути використані в майбутньому, це допоможе підготуватись до непередбачених обставин. Можливість прогнозувати виникнення нових стресорів може різко зменшити їхній негативний вплив на власне здоров'я. Уникнути такого поширеного явища, як невроз, можна, якщо сформувати установки й уміння виходити зі стресових ситуацій з мінімальними втратами. З цією метою дослідники пропонують використовувати наступні психологічні техніки подолання стресу – динамічність установок. Людина з великим набором гнучких установок і достатньою кількістю цілей, володіє спроможністю замінити їх у випадку невдач і захищена краще від можливості виникнення стресової реакції, ніж людина, яка однозначно орієнтована на досягнення конкретного результату.

Необхідно вміти вміти об'єктивувати стресори. Суть цього методу полягає в умінні відрізнити невдачу від катастрофи, окремий промах від краху всіх життєвих планів. Іншими словами, це спроможність об'єктивно оцінювати те, що в першому своєму вираженні частіше всього уявляється катастрофічним або трагічним. Існує міра часу спілкування, вихід за межі якої може призвести не тільки до втрати конструктивного змісту, але й до конфліктів, і, як наслідок – до стресових ситуацій.

Науковці пропонують ще декілька перевірених практикою прийомів посилення стресостійкості: гуманізація конфлікту; прийом нарощування антистресорних можливостей; уміння виходити «за проблему»; принцип задоволення необхідним; принцип позитивного ставлення; створення оптимістичного фону для діяльності; контроль психофізіологічних змін, що не

усвідомлюються; прогнозування виникнення стресових ситуацій; установка на спокійне сприйняття неминучого; принцип «заощадження» емоцій [8].

Існує набір соціально-психологічних механізмів зниження напруженості, який пов'язаний з використанням прийомів «відходу» від напруженості шляхом «зниження» громадської і суб'єктивної значущості, значення самої ситуації. Іншою ефективною поведінковою стратегією під час протидії професійному стресу є хобі або будь-які інші приємні заняття. У той час, як подібні заходи можуть показатися спрощеними, ряд свідчень переконує, що вони дуже корисні. Результати досліджень вказують на те, що задоволення від приємно проведеного часу може підвищити спроможність справитись навіть з інтенсивним професійним стресом.

Ще одна стратегія подолання стресу – це розслаблення. Релаксаційні вправи містять у собі прийоми, що стимулюють глибоке розслаблення мускулатури. Таке розслаблення знижує тиск крові, нормалізує пульс і роботу інших тілесних функцій. Таким чином, використовуючи цю техніку в особливо напружений або неспокійний період, можна значно знизити вплив стресу на фізичне самопочуття.

Заслуговує на увагу метод «переключення», що рекомендує тимчасове усунення від складних, стресогенних проблем, через перенесення уваги на відпочинок, хобі, інтереси, заняття фізичними вправами тощо. Таке переключення полягає в умінні думати про що завгодно, крім емоціогенних обставин. Переключення потребує вольових зусиль, за допомогою яких людина намагається зосередити увагу на сторонні об'єкти і ситуації. Переключення пов'язане зі спрямованістю свідомості на цікаву справу (читання захоплюючої книги, перегляд фільму тощо) або на ділову сторону майбутньої діяльності. Як відзначають фахівці, переключення уваги з болісних роздумів на ділову сторону майбутньої діяльності, осмислення труднощів через їхній аналіз, уточнення інструкцій і завдань, уявне повторення майбутніх дій, зосередження уваги на технічних деталях завдання, а не на значимості результату, дає кращий ефект, ніж просто відволікання від майбутньої діяльності. Зниження значимості

майбутньої діяльності або отриманого результату здійснюється шляхом надання події меншої цінності або взагалі переоцінки значимості ситуації [8].

Структурно тренінгова програма профілактики та протидії психоемоційному вигоранню складається з чотирьох компонентів-етапів реалізації програми і передбачає індивідуальну та групову соціально-психологічну роботу з волонтерами.

Етап 1. «Соціально-психологічна корекція негативних проявів емоційної сфери».

Завдання:

- 1) опрацювання особистісної тривоги;
- 2) відреагування почуттів, зняття емоційних фіксацій на травми;
- 3) прийняття ситуації і себе в ній.

Етап 2 . « Корекція і збагачення соціально-адаптивного досвіду».

Завдання:

- 1) корекція стильових особливостей спілкування, освоєння стратегії співробітництва;
- 2) підвищення впевненості в собі;
- 3) зниження ескапізму і підвищення інтернальності;
- 4) переоцінка особистого досвіду дій у надзвичайних ситуаціях і його збагачення.

Етап 3. «Соціально-психологічна корекція мотиваційної сфери».

Завдання:

- 1) зниження схильності до ризику шляхом підвищення самооцінки, цінності власного життя та здоров'я;
- 2) корекція спрямованості особистості (з себе - на справу і співробітництво);
- 3) освоєння прийомів самоконтролю і самовдосконалення;
- 4) посилення мотиву досягнення успіху.

Етап 4. «Соціально-психологічна превенція соціальної дезадаптації і травматизації».

Завдання:

- 1) підвищення стресостійкості і нервово-психічної стійкості;
- 2) розвиток навичок і умінь для поведінки у кризовій ситуації;
- 3) планування майбутнього і підготовка до можливих утворень кризових ситуацій.

### **3.2. Техніки та вправи для подолання синдрому вигорання**

У контексті зазначеного логічною є думка про необхідність застосування психологічних та психофізіологічних методів впливу на особистість з метою зниження рівня емоційного напруження, нормалізації психічних станів і приведення їх до варіанту норми, що дасть змогу адекватно діяти в екстремальних умовах.

Можна зазначити, що безпосередньо перед виконанням завдань діяльності в особливих умовах та в процесі їх виконання в особистості, особливо непередготовленої, виникають емоційні переживання страху, викликані невизначеністю ситуації, до якої вона потрапляє, природною реакцією, яка є сигналом небезпеки, що викликає пасивно-захисну реакцію організму. Відреагування реакції залежить від низки індивідуально-психологічних факторів, які повинні не допустити виникнення неприйнятних для працівників негативних психогенних афективно-шочових реакцій гіпокінетичного та гіперкінетичного типів.

Група вправ цього методу переважно пов'язана з фізичними рухами та дихальними вправами. Їхня головна дія спрямовується на швидку нормалізацію психоемоційного стану. До вправ методу окремо нами введені та адаптовані під потреби екстремальних умов діяльності вправи десенсибілізації та переробки рухами очей (ДПРО).

Окремо для проведення екстреної психорегуляції нами пропонуються вправи психотерапевтичного методу десенсибілізації та переробки рухами очей, розроблені американським психотерапевтом Френсін Шапіро. В основу цього методу покладений природний процес рухів очей, що активізує внутрішній механізм нервової системи, спрямований на переробку травмуючої

інформації. Десенсибілізація та когнітивне переструктурування в цій техніці є додатковими продуктами адаптаційної переробки, що проходить на нейрофізіологічному рівні.

Нижче приведено способи самопомоги для відновлення емоційного балансу.

*Метод спокійного дихання:* Під час нападів паніки, тривоги та страху, важливо сконцентруватися на своєму диханні. Положіть руку на ділянку вашого шлунку. Під час вдиху розтягуйте ці м'язи повільно та спокійно, не зміщуючи грудної клітки та плечей. Потім затримайте подих на 10 секунд, рахуючи повільно до десяти. Якщо 10 секунд виявляються зависокими, почніть з 8 секунд. Після вдиху повільно видихніть. Потім вдихніть на трійку та видихніть на трійку, рахуючи повільно. Продовжуйте таке дихання, кожен вдих та видих по три секунди. Повторюйте це вправу, доки симптоми паніки не вщухнуть.

*Метод заземлення:* Щоб позбутися тривоги, страху чи паніки, зосередьте увагу на навколишньому середовищі. Подивіться навколо себе та знайдіть предмети одного кольору, порахуйте їх. Потім заплющіть очі та прислухайтеся до звуків навколо вас. Використовуйте спостереження та аналізуйте оточуюче середовище, описуючи в собі чи вголос все, що ви бачите в приміщенні чи за вікном. Покладіть руку на ділянку вище пупка, спостерігайте за диханням, потім легенько постукайте по цій ділянці. Покладіть руки на ребра з обох боків та відчуйте, як вони розширюються під час вашого дихання. Масажуйте ділянку зона «паніки», яка знаходиться між безіменним пальцем та мізинцем, щоб заспокоїтися.

*Відволікання уваги:* Щоб переключити свою увагу, пожуйте жувальну гумку або посмоктайте льодяник, зосереджуючи увагу на відчутті смаку. Якщо є можливість, зробіть собі теплий напій та тримайте чашку в руках, відчуваючи тепло, або просто потримайте долоні під струменем теплої води.

*Методи релаксації м'язів:* почнемо з лоба. Протягніть ваш лоб, напружуючи його протягом 15 секунд. Поступово відпускаємо напругу і фокусуємося на відчутті розслаблення, дихаючи спокійно.



Перемістимось до обличчя: стисніть м'язи щелепи протягом 15 секунд, а потім плавно розслабте їх, занурюючись в почуття розслаблення та дихаючи рівномірно. Тепер переводимо увагу на шию та плечі: підніміть плечі до вух і напружте їх протягом 15 секунд, а потім повільно відпускайте напругу, зосереджуючись на розслабленні м'язів. Переходимо до рук: стисніть обидві руки в кулаки та напружте їх повністю від плечей до кінчиків пальців протягом 15 секунд. Поступово відпускаємо напругу та насолоджуємося розслабленням. Сідниці: напружте м'язи сідниць на 15 секунд, а потім поступово знижуйте напругу і відчуваєте, як вона розсвіається. Тепер робимо це з ногами: напружте ноги протягом 15 секунд і потім поступово розслабте м'язи. Завершуємо релаксацію ступнями і пальцями ніг: набираємо напругу поступово, доки не відчуємо сильну напругу, тримаємо її протягом 15 секунд, а потім повільно відпускаємо м'язи і насолоджуємося розслабленням.

Залишайтеся зосередженими на спокої та рівномірному диханні. Якщо емоційна напруга не зникає, повторіть цей комплекс м'язової релаксації. Регулярна практика м'язової релаксації за методом Джейкобсона допоможе вам стати більш емоційно стійкими, подолати тривогу та страх. Фізичне розслаблення сприяє психологічному розслабленню. Ключовою є повна концентрація розуму на цьому процесі, а словесне самонавіювання, наприклад: «спокій огортає мене», «я з легкістю розслабляюсь», може бути в нагоді для досягнення цього стану.

*Методи словесної саморегуляції.* Вплив слів запускає свідомий та безпосередній вплив на психофізіологічні функції організму. Словесні вислови можна повторювати про себе чи вголос. Формулювати необхідні позитивні вислови самонавіювання потрібно у вигляді простих і коротких стверджень без частки «не». Наприклад, для самозаспокоєння можна використовувати такі вирази: «мої м'язи приємно розслаблені», «я відчуваю спокій», «я сама рівновага та спокій», «мій настрій легкий та спокійний»

*Робота з когнітивними спотвореннями та перетворення негативних думок (КІТТ).*

Мета цього завдання полягає в уникненні виникнення спотворених та

шкідливих думок з метою покращення особистої психологічної стійкості під час стресових ситуацій. Одним із ключових завдань полягає у виявленні ірраціональних думок та негативних переконань, які заважають нам впоратися зі стресом та розвивати навички заміни таких думок на позитивні та мотивуючі. Зазвичай негативні думки бувають двох основних типів:

- Думки, що посилюють тривогу та страх: «Все зі мною кінець, все пропало» «Я не зможу подолати це, не витримаю» або думки самозвинувачення: «Я невдаха» «У мене ніколи ніщо не виходить».
- Думки, які зменшують важливість ситуацій, які викликали стрес, і допомагають залишатися в стані стресу та безнадії: «Це для мене не важливо» «Щось розвіється само собою» «Мені байдуже до цього».

З погляду поширених когнітивних спотворень, існують такі характерні явища:

- Відкидання позитивного, коли ми схильні бачити тільки негативні аспекти життя, ігноруючи позитивні.
- Катастрофізація, яка виявляється в глибокому переконанні, що майбутні події обов'язково розвинуться погано.
- Читання думок, коли ми безпідставно вважаємо, що інші люди мають негативні думки про нас та реагують негативно.
- Завелике узагальнення, коли після одного невдачі ми вважаємо себе постійними невдачами або непрофесіоналами.

*Вправа для подолання емоційного напруження:* уявіть собі, що ви стоїте на великому ситечку з маленькими отворами. Це ситечко має магічну властивість пропускати крізь себе всі ваші психологічні негативні емоції та фізичний дискомфорт. Поступово це ситечко піднімається вгору, пропускаючи через себе всі ваші стресові відчуття та незручності. Ви відчуваєте, як усі ці негативні відчуття прикріплюються до ситечка та поступово залишають вас. Піднявшись від ніг до голови, ситечко очищає ваш розум від негативних думок і переживань. Тоді ситечко піднімається над вашою головою і освітлюється яскравим сонячним промінням, яке згоряє всі негативні відчуття та зникло. Сонце, що сяє над вашою головою, наповнює вас золотим світлом, забезпечуючи вас відновленням, спокоєм та більшою енергією.

*Вправа для зняття емоційного напруження:* уявіть собі, що ваші ноги розташовані на великій магічній сітці з мільйонами мікроскопічних отворів. Ця чарівна сітка має дивовижну здатність очищувати вас від негативних психологічних емоцій і фізичного дискомфорту. Помітіть, як ця сітка починає плавно підніматися вгору, проходячи крізь вас.

Відчуйте, як усі негативні відчуття, спричинені стресом, а також ваші фізичні незручності і біль, наче сміття, прилипають до цієї сітки та виходять з вас. Поступово піднімаючись вздовж вашого тіла, вона забирає з собою всі ваші емоційні та фізичні проблеми. Підходячи до вашої голови, сітка очищає ваш розум від негативних думок і переживань.

Тепер уявіть, що сітка піднялася вище вашої голови, і згори на неї припадає яскравий промінь сонця. Під його спекотним впливом сітка з усім зібраним негативом спалахує і зникає. На її місці лишається неймовірне світло сонця, яке наповнює всі ваші тіло і свідомість золотавим промінням. Тепер ви відчуваєте себе оновленими, спокійними і повними енергії.

*Психологічний метод «Дзеркало прийняття»:* 30 хвилин для покращення позитивного самосприйняття та унікальності під час стресу

Умови тривалого стресу, особливо внаслідок негативного впливу війни, часто призводять до зниження самооцінки та втрати віри в себе серед багатьох українців. Настає час депресивних проявів, які перешкоджають повноцінній соціалізації і розвитку особистості. У таких випадках надзвичайно корисним стає використання групової психологічної підтримки за допомогою методики «Дзеркало прийняття».

Учасники групи розділяються на пари, сідають один напроти одного і взявшись за руки, впускаються в особливий процес. Один із членів пари називає те, що він в собі не приймає або сприймає в негативному світлі, а інший, дивлячись в очі, ніжно відповідає: «Незалежно від усього, я все одно люблю тебе за це і приймаю тебе повністю таким, який ти є». Це дозволяє зменшити внутрішній конфлікт та зберегти позитивне самосприйняття. Далі, для зміцнення власної самооцінки, учасник називає одну із своїх сильних сторін, а інший відповідає: «Я люблю тебе за це». По завершенні цього етапу,

учасники обмінюються ролями та продовжують спілкування, підкреслюючи свою унікальність та цінність в парі.

*Варто дотримуватися також рекомендацій щодо ведення здорового способу життя.*

Щоб зменшити тривогу та кількість думок про роботу, знайдіть захоплення та хобі, які приносять вам радість. Якщо зараз немає таких захоплень, згадайте, що вам подобалося в дитинстві, чим любили займатися, і спробуйте повернутися до цього.

Підтримувати емоційний стан допомагає не тільки особиста творчість, але і сприйняття культури взагалі: виставки, театри, кіно. Але і тут важливо пам'ятати, що у складні періоди не повинно бути зайвих негативних емоцій: якщо після важкого тижня ви вибираєте фільм на вечір і вирішуєте переглянути жахи «для розслаблення», це додаткове навантаження на психіку, а не відпочинок.

Ведіть щоденник емоцій, щоб краще розуміти себе. Щоб краще розуміти і контролювати свої емоції, потрібно навчитися вчасно виявляти їх і розрізняти.

У цьому допоможе щоденник емоцій.

Суть щоденника емоцій: потрібно регулярно записувати хвилюючі ситуації, почуття та думки, що виникають в цей момент. Якщо вести щоденник постійно, то в результаті можна отримати карту емоцій, яка дає можливість побачити взаємозв'язок емоцій і ситуацій, виявити найбільш часті емоції, зробити висновки про власний емоційний фон та емоційні особливості і вплинути на це.

Щоденник емоцій - це простий і ефективний інструмент, який допомагає виявити закономірності в своїй поведінці, емоційних реакціях і визначити ситуації, які особливо сильно впливають на вас. При регулярній роботі з щоденником можна досягти швидкого і точного розпізнавання своїх емоцій, щоб впливати на них і прийти до більш стабільного стану [10].

Ознайомтеся з різними системами тайм-менеджменту. Наприклад, існують дуже жорсткі системи планування з таймером, такі як «метод

Pomodoro».

Якщо у вас протягом дня і тижня багато завдань з різних сфер, то можна спробувати метод GTD – техніку організації та контролю завдань. Послідовно змінюйте типи завдань протягом дня, щоб навантажувались різні відділи мозку. Але не виконуйте різні завдання в один момент часу: зміна контексту - дуже дорога операція для мозку, а багатозадачність вимагає більше концентрації та напруги [19].

Відокремте особистий час від роботи. Відмовтеся від робочих чатів та дзвінків у неробочий час. Придумайте невеликий ритуал, який дозволить переходити в режим відпочинку. Цей ритуал - ваш особистий спосіб сказати собі самому, що ви закінчили працювати, щоб переключитися на абсолютно інші завдання. Наприклад, ви можете діяти так:

1. Закрийте непотрібні вкладки в браузері, вимкніть всі робочі пристрої, відключіть сповіщення в робочих чатах.
2. Виділіть або проговоріть про себе, що важливого сьогодні було зроблено, що буде зроблено завтра і які проблеми виникли.
3. Проведіть трошки часу наодинці з собою і вже без думок про роботу, без соціальних мереж і гаджетів. Це може бути час, коли ви готуєте вечерю, виходите на пробіжку, йдете в душ, змінюєте одяг на домашній або просто нічого не робите.

Це приклад послідовних заходів, які один за одним переключають з робочого режиму на відпочинок. Якщо дотримуватися подібного плану регулярно, то переключатися буде все легше.

У боротьбі з вигоранням не існує універсальних порад, але, виходячи з практики, швидше відновлюються ті, хто займається відразу кількома сферами життя. Тобто важливо дбати не лише, наприклад, про емоційні симптоми, а й про фізичне здоров'я.

Займайтеся своїм фізичним здоров'ям. Важливо, що регулярний догляд за тілом та достатня фізична навантаження знижує ризик захворювань, в той час як підвищене навантаження несе додаткові ризики для здоров'я.

Щоб запобігти емоційному вигоранню, важливо правильно харчуватися.

Точний склад продуктів для здорового харчування залежить від особистих особливостей; ви можете розробити відповідну схему харчування разом з дієтологом чи нутриціологом.

Спілкування та професійні групи підтримки. Під час емоційного вигорання часто не має бажання спілкуватися, де потрібно відповідати якимось правилам або сильно емоційно залучатися, так як відсутній необхідний для цього емоційний ресурс. Одночасно з цим спілкування з друзями та близькими часто допомагає відновитися, почувати себе почутим і прийнятим, отже, в емоційно складні періоди можна частіше планувати такі зустрічі.

Ще один спосіб допомогти собі через спілкування - професійні групи підтримки. Деякі організації створюють і підтримують групи емоційної підтримки під керівництвом психологів.

Таким чином, емоційне вигорання - це реальна загроза фізичному та психічному здоров'ю. Воно визнане ВООЗ, хоча воно є загальною назвою для різних груп симптомів. Комплексного лікування вигорання зараз не існує, оскільки виникнення вигорання пов'язане з унікальним поєднанням зовнішніх і внутрішніх особливостей життя кожної людини. Тому залежно від стану людини варто підібрати методи роботи з симптомами вигорання, розпорядком життя та вивченням причин та запровадити практики, які покращують якість життя в різних областях: фізичній, інтелектуальній, психічній.

## ВИСНОВКИ

Аналіз теоретико-методологічної літератури з теми дослідження та результати емпіричного дослідження дозволили зробити наступні висновки:

Проведене узагальнення теоретико-емпіричних досліджень відповідно до мети дослідження дозволило розглядати емоційне вигорання як процес неоптимального пристосування фахівця до робочого стресу зі стадіями – напруження, резистенції та виснаження, результатом якого є психологічний стан, що характеризується виснаженням, деперсоналізацією та редукцією особистісних досягнень. Симптоми вигорання виявляються в динаміці. На початкових стадіях розвитку це може бути переживання психотравмуючих обставин, а при сильному розвитку, симптоми можуть ускладнюватися психосоматичними порушеннями.

Визначено, що визначальним чинником розвитку синдрому психоемоційного вигорання є відповідний набір індивідуально-особистісних якостей, які можна об'єднати в три блоки: 1) інтелектуальні (допитливість, рефлексивність, логічність і практичність розуму, критичність і нестандартність мислення тощо); 2) комунікативні (емпатія, комунікабельність, соціабельність, ефективна взаємодія, гуманістична спрямованість); 3) емоційно-мотиваційні (потреба в соціальних контактах, емоційна стабільність, дружелюбність, висока самооцінка і адекватний рівень домагань, уміння управляти собою тощо).

Результати емпіричного дослідження емоційного вигорання засвідчують, що у волонтерів спостерігається повна або часткова сформованість фаз професійного вигорання. Зокрема, 48 % досліджуваних знаходяться в стадії формування фази «резистенції». Повністю сформованою є фаза «резистенції» у 29% респондентів, тобто вони мають відчуття, що робота стала важчою, а щоб виконати її - потрібно прикладати все більше і більше зусиль.

Серед основних симптомів професійного вигорання респондентів переважають: переживання психотравмуючих обставин (11 %), тривога і депресія (10 %), неадекватне вибіркоче емоційне реагування (29 %), розширення сфери економії емоцій (18 %), редукція професійних обов'язків (28

%), психосоматичні та психовегетативні порушення (4 %). Тому в поведінці волонтерів спостерігається підвищена стомлюваність, апатія, дратівливість, почуття провини, сумніви в ефективності роботи, тривога, почуття загнаності, конфлікти з колегами.

Водночас для досліджуваних волонтерів притаманні переважно низькі показники за шкалою емоційного виснаження та деперсоналізації. У 47% досліджуваних виявилися середні показники за шкалою редукції особистих досягнень.

Варто зазначити, що досліджувані із високим рівнем емоційного вигорання мають високі показники за шкалами таких особистісних характеристик як невротичність, депресивність та дратівливість; найнижчі показники виявилися за такими шкалами як товариськість, врівноваженість та відкритість. Ці досліджувані мають виражений невротичні прояви, психосоматичні порушення; часто почуваються пригніченими, тривожними, мають різкі зміни настрою.

Аналіз параметру домінуючих копінг-стратегій дозволяє зробити висновок, що 63% досліджуваних волонтерів обирають стратегію вирішення проблем, яка засвідчує самостійність у подоланні труднощів. До стратегії пошуку соціальної підтримки схиляються 22 % респондентів. Стратегію уникання обирають 15 % досліджуваних.

Проективна методика «Людина під дощем» дозволила зібрати інформацію про емоційний стан волонтерів, відчуття безпеки і захисту, а також потребу самоповаги, самоактуалізації і особистісного вдосконалення кожного досліджуваного.

Встановлені зв'язки у масиві результатів емпіричної частини дослідження дозволяють із достатньою надійністю засвідчувати явища та тенденції синдрому психоемоційного вигорання. Отримані закономірності, встановлені причини та прогнози наслідків слугували підґрунтям складання програми профілактики цього явища у волонтерському середовищі.

Представлено програму профілактики та протидії психоемоційного вигорання волонтерів, яка передбачає надання психологічної допомоги з



обов'язковим врахуванням психологічних труднощів, адаптаційних закономірностей психіки людини. З метою розвитку ефективних стратегій стрес-долаючої поведінки необхідно гармонізувати особистість на когнітивному, емоційно-мотиваційному та поведінковому рівнях. Обов'язковим є проведення психопрофілактичних заходів щодо відновлення у волонтерів психофізіологічної рівноваги, навчання способам та прийомам, які дають змогу знижувати впливи стрес-факторів при виконанні професійної діяльності. Ефективна стрес-долаюча поведінка сприяє досягненню комфортного психологічного стану та психофізіологічного здоров'я волонтерів .

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж : Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 140 с.
2. Балабанова Л., Перелигіна Л. Технології відновлення соціально-психологічних ресурсів життєздатності особистості, яка переживає наслідки травматичних подій. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології: монографія. Т. 2. Харків, 2022. С. 110-126.
3. Білоус М. Синдром «професійного вигорання» у фармацевтичних працівників // Збірник матер. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, присвячений 50-літтю створення кафедри організації та економіки фармації Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького. Львів, 2014. С. 14-16.
4. Булатевич Н. Синдром емоційного вигорання / Автореферат Київ: 2004. 20 с.
5. Булах І. Психологічні чинники емоційного вигорання у майбутніх психологів. Київ, 2022. 67 с.
6. Величко А. Основні детермінанти емоційного вигорання особистості. Вісник Київського Ін-ту бізнесу та технологій. 2012. Вип. № 1 (17). С. 89.
7. Виклики та потреби волонтерського сектору: звіт. Київ: Ініц. сектор. підтримки громадянськ. сус-ва України, 2023. 24 с.
8. Вознюк Н. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. № 1-4. С. 167–176.
9. Волосевич І., Когут І., Жерьобкіна Т., Назаренко Ю. Вплив війни на молодь України. Київ: Аналіт. центр Cedoss, 2023. 77 с.
10. Вольфовська Т. Становлення інтерактивних умінь як психологічна проблема інтеграції особистості в суспільне життя // *Педагогіка і психологія*. 2002. №4. с. 64-74.
11. Галецька І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
12. Гапон Н., Худзічка-Чупала А. Соціально-психологічні аспекти дослідження

волонтерства: мотивація та організаційні очікування волонтерів. *Соціальна психологія. Юридична психологія*. 2023. 47. С. 171–175.

13. Главацька О. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45

14. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. P. 46–62.

15. Горбунова В., Савиченко О., Тичина І., Портницька Н. Посилення спроможності соціальних працівників здійснювати психосоціальну підтримку ветеранів та їх сімей з питань психічного здоров'я. Київ, 2022. 61 с.

16. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ : Главник, 2007. С. 3–25. Екстремальна та кризова психологія: термінологічний словник. Харків: ХНАДУ, НУЦЗУ, 2010. 291 с.

17. Завадська І., Палилюлько О. Допомога як стиль життя: психологічні аспекти волонтерської діяльності. *Інклюзія і суспільство*. 2022. 1. С. 47–55.

18. Зайчикова Т. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів: Методичні рекомендації. Київ - Рівне, 2003. 24 с.

19. Карамушка Л. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. Київ: ІНКІОС, 2005. 366 с.

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

21. Карпенко О. Професійне становлення соціального працівника: Навчально-методичний посібник. Київ: ДЦССМ, 2004. 164 с.

22. Кокун О., Мельничук Т. Резилієнс-довідник. Київ: Ін-т псих-ії ім. Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 25 с.

23. Корнев М. Проблема групи та особистості у соціальній психології. К., 2004. 104 с.

24. Коць М., Цвігун О. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. *Психологія: реальність і перспективи*. 2020. № 14. С. 125-129.

25. Лазос Г., Литвиненко Л. Психологічна підтримка волонтерів, що працюють

- з постраждалими. *Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій*. Київ, 2015. С. 121–141.
26. Магдисюк Л., Мельник А. Психологія життєвих криз та кризове консультування: навч.-метод. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 100 с.
27. Магдисюк Л., Федоренко Р. Медико-психологічне консультування: навч.-метод. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. 332 с.
28. Маркова М., Глаголич С. Стан психоемоційної сфери волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні бойових дій. *Медична психологія*. 2018. № 9. С. 93-100.
29. Мельник А., Магдисюк Л., Дучимінська Т. Патопсихологія та спецпрактикум з клінічної психодіагностики: навч.-метод. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2018. 152 с.
30. Максименко С. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
31. Максименко Ю., Маліненко Т. Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця з соціальної роботи // *Практична психологія і соціальна робота*. 2003. №10. с.43-48.
32. Маляр-Газда Н. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення // *Науково-практичний журнал для педіатрів та лікарів загальної практики – сімейної медицини*. 2015. № 3. С. 15–18.
33. Марута Н., Чабан О., Каленська Г. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
34. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
35. Мигович І. Формування системи підготовки і підвищення кваліфікації соціальних працівників: досвід, проблеми // *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. №1. 2004. с. 98-110.

36. Москаленко В. Соціальна психологія: Підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 624 с
37. Олійник І. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2017. № 1 (13). С. 118-125.
38. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. Київ, 2018. Т. 1. Заг. ред. Н. Пророк. 208 с.
39. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. Київ, 2018. Т. 2. Заг. ред. Л. Царенко. 240 с.
40. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. Київ, 2018. Т. 3. Заг. ред. Л. Гридковець. 236 с.
41. Падалка Г., Бікла О., Білоскурський А. Потреби та проблеми організацій громадянського суспільства в умовах війни: результати незалежного соціологічного опитування організацій громадянського суспільства. Київ : Фонд Східна Європа, 2023. 68 с.
42. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія : збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210.
43. Помиткіна Л. Психодинамічна неконгруентність особистості: діагностика, корекція та консультування: Монографія. Київ: Книжкове ви-во НАУ, 2007. 180 с.
44. Психологічні наслідки перебування рятувальників у зоні проведення антитерористичної операції. За заг. ред. Н. Оніщенко, О. Тімченка. Харків: НУЦЗУ, 2019. 174 с.
45. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій. За наук. ред. Т. Титаренко. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.
46. Стресові стани населення України в контексті війни: результати всеукраїнського опитування. *Інститут соціології НАН України*. 2023. 43 с.

47. Татенко В. Психологія впливу: суб'єктна парадигма // Наукові студії із соціальної та політичної психології . Зб. статей // за ред. Максименка С., Слюсаревського М. та ін. Вип. 3. с. 4-18.
48. Травматичні події: психологічна підтримка та самодопомога, довідник для фахівців і фахівчинь допоміжних професій соціальної сфери, які працюють з внутрішньо переміщеними особами та постраждалим населенням. *Рада Європи*. Київ, 2022. 92 с.
49. Чубук Р. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. Видання ЧДУ імені Петра Могили. 2012. Вип. 172. Т. 184. С. 102–105
50. Швалб Ю. Принципи та моделі психологічної експертизи // Практична психологія та соціальна робота. №1. 2000. с.22-25.
51. Шевчук В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». Габітус. 2020. № 17. С. 123–130
52. Шкраб'юк, В., & Білик, Д. (2020). Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*, 10 (86), 293-296. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60>
53. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Габітус. 2021. Вип. 25. С. 27–31.
54. APA Dictionary of Psychology. URL: <https://dictionary.apa.org/> (дата звернення: 29.12.2023).
55. Bekircan E., Usta G., Torpuş K., Kemal. The effect of psychological first aid intervention on stress and psychological resilience in volunteers participating in 2023 earthquakes centered in Kahramanmaraş, Turkey. *Current Psychology*. 2023. P. 1-11.
56. Caring for volunteers: a psychosocial support toolkit. Danish Red Cross, 2012. 72 p.
57. Miller D. Stress and Burnout in HIV. AIDS. 1996. Vol. 10 (supl.). P. 213–219.
58. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13 (1). P. 1–11.
59. Chudzicka-Czupała A., Chiang S.-K., Tan C., Hapon N., Żywiołek-Szeja M., Karamushka L., Paliga M., Dubniak Z., McIntyre R., Ho R. Association between

mental health, psychological characteristics, and motivational functions of volunteerism among Polish and Ukrainian volunteers during the Russo-Ukrainian War. *Scientific Reports*. 2023. 13. P. 1–12.

60. Greinacher A., Cranz A., Jenzer J., Nikendei A., Kottke R., Wiesbeck J., Friederich H.-C., Nikendei C. The psychological burden of volunteers in psychosocial emergency care – a qualitative interview study. *Current Psychology*. 2021. 41.

61. Lewis D. *The Management of Non-Governmental Development Organizations*. London: New Fetter Lane, 2001. 239 p.

62. *Mental health, human rights and legislation: guidance and practice*. Geneva: World Health Organization and the United Nations, 2023. 208 p.

63. Pessi A. The Octagon Model of Volunteer Motivation: Results of a Phenomenological Analysis. *Voluntas*. 2004. 15. P. 21–46.

64. Rodek P., Kucia K., Pastuszka A., Mędrala W., Kucia K. Kondycja psychiczna wolontariuszy w trakcie wojny w Ukrainie – badanie ankietowe. *Psychiatria Polska*. 2023. P. 1–15.

65. Shevchenko R. Specifics of Psychoprophylaxis and Correction in Overcoming the Phenomenon of Compassion Fatigue in Volunteers. *Problems of Modern Psychology*. 2023. 60. P. 185–205.

66. Stavroula L. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview / Stavroula L., Aditya J. // World Health Organization. 2010. 106 p.

67. Sundeen R., Raskoff S., Garcia M. Differences in perceived barriers to volunteering to formal organizations: Lack of time versus lack of interest. *Nonprofit Management and Leadership*. 2007. 17(3). P. 279–300.