МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0533-з-2
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Пілютіна Ірина Вікторівна
Керівник: к.пед.н. менеджер
«Space Запоріжжя» Остапенко Л.В.
Рецензент: Кушнір Є.О., к.психол.н.,
викладач кафедри психології

Запоріжжя

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра педагогіки та психології освітньої діяльності
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
«____»_____2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Пілютіній Ірині Вікторівні

1. Тема роботи: Психологічні аспекти емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій

керівник роботи Остапенко Л.В., к. пед. н.

затверджена наказом ЗНУ від «24» вересня 2024 року № 1446-с

2. Термін подання студентом роботи: «24» 09 2024 року № 1446-с

3. Вихідні дані до роботи: аналіз психолого-педагогічної літератури, матеріали практик

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати підходи вітчизняних та зарубіжних вчених до поняття «емоційне вигорання»; визначити психологічні особливості волонтерської діяльності; розкрити специфіку прояву емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій; емпірично дослідити особливості вираженості синдрому емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій; виявити взаємозв'язок емоційного вигорання з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

5. Перелік графічного матеріалу:4 рисунка та 1 таблиця з результатами дослідження.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Остапенко Л.В.		
Розділ 1	Остапенко Л.В.		
Розділ 2	Остапенко Л.В.		
Висновки	Остапенко Л.В.		

7. Дата видачі завдання: _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	листопад	виконано
2	Робота над вступом	грудень	виконано
3	Написання першого розділу	січень-березень	виконано
4	Написання другого розділу	квітень-серпень	виконано
5	Написання висновків	вересень	виконано
6	Оформлення роботи	жовтень	виконано
7	Проходження нормоконтролю	листопад	виконано
8	Рецензування	листопад	виконано
9	Захист	грудень	

Студент _____ І.В. Пілютіна

Керівник роботи _____ Л.В. Остапенко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 77 сторінок, 4 рисунка, 1 таблиця, 57 джерел.

Мета дослідження: вивчити психологічні аспекти емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій та експериментально дослідити взаємозв'язок цього явища з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Об'єкт дослідження: феномен емоційного вигорання.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів громадських організацій.

Гіпотеза дослідження: рівень емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій залежить від їх особистісних характеристик, зокрема, емоційна стабільність та самоконтроль впливають на уникнення емоційного вигорання.

Методи дослідження: аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація, інтерпретація даних – що дозволили проаналізувати наукову літературу з вивчення проблеми емоційного вигорання та психологічних особливостей професійної діяльності волонтерів громадських організацій; бесіда, методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка, особистісний опитувальник Р. Кетнлла 16PF; кореляційний (критерій t-Стьюдента) аналіз.

Наукова новизна дослідження: розширено теоретичні уявлення про емоційне вигорання у волонтерів громадських організацій; встановлено взаємозв'язок між емоційним вигоранням та особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Галузь використання: волонтерські організації.

ВИГОРАННЯ, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, СТРЕС, ВИСНАЖЕННЯ, ВОЛОНТЕР, ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ.

SUMMARY

Piliutina I. V. Psychological Aspects of Emotional Burnout in Volunteers of Public Organizations.

The qualifying work consists of Iintroduction, 2 Chapters, Conclusion, References (57 items, 3 of foreign origin). The qualifying work volume is 77 pages long, 64 of them – main text. There are 1 table and 4 illustrations.

In the qualification work, the psychological aspects of emotional burnout among volunteers of public organizations are theoretically summarized and empirically investigated. Emotional burnout is a complex psychological phenomenon that is studied both in Ukrainian and foreign scientific circles. Its main manifestations are emotional exhaustion, depersonalization and a decrease in professional achievements.

The purpose of the study: to study the psychological aspects of emotional burnout in volunteers of public organizations and to experimentally investigate the relationship of this phenomenon with the personal characteristics of volunteers of public organizations.

The research tasks:

– to analyse the approaches of domestic and foreign scientists to the concept of “emotional burnout”;

– determine the psychological features of volunteering;

– to reveal the specifics of the manifestation of emotional burnout in volunteers of public organizations;

– to empirically investigate the peculiarities of the emotional burnout syndrome in volunteers of public organizations;

– to identify the relationship between emotional burnout and the personal characteristics of volunteers of public organizations.

The object of research: the phenomenon of emotional burnout.

The subject of the study: psychological features of emotional burnout of volunteers of public organizations.

Chapter 1 “Theoretical principles of emotional burnout in volunteers of public organizations” the essence of the concept of “emotional burnout” was revealed, the psychological features of volunteering were analysed, the specifics of the manifestation of emotional burnout among volunteers of public organizations were determined.

Part 2 “Empirical study of psychological aspects of emotional burnout in volunteers of public organizations” the peculiarities of the expression of the syndrome of emotional burnout among volunteers of public organizations were investigated, the relationship between emotional burnout and the personal characteristics of volunteers of public organizations was established.

Key words: burnout, emotional burnout, professional burnout, stress, exhaustion, volunteer, volunteer activity.

ЗМІСТ

ВСТУП……. 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ……... 11
1.1. Поняття «емоційне вигорання» у вітчизняних та зарубіжних дослідженнях…….. 11
1.2. Психологічні особливості волонтерської діяльності…….. 25
1.3. Специфіка прояву емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій……... 40
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ…… 48
2.1. Методика й організація проведення дослідження……... 48
2.2. Особливості вираженості синдрому емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій……..... 53
2.3. Взаємозв’язок емоційного вигорання з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій……. 64
ВИСНОВКИ……..…….. 69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……... 72

ВСТУП

Війна в Україні, внесла суттєві зміни в життя суспільства та вплинула на кожен аспект соціальної сфери. У цей складний час волонтерський рух став однією з найважливіших сил, яка допомагає військовим, переселенцям, постраждалим від воєнних дій, і громадянам загалом. Волонтери виконують надзвичайно важливі завдання, стикаючись з постійними емоційними та фізичними навантаженнями, що робить їх уразливими до явища емоційного вигорання.

Актуальність дослідження зумовлена значним збільшенням кількості людей, залучених до допомоги під час війни, а також високим рівнем стресу і виснаження, з яким вони стикаються. Волонтери, щодня маючи справу з наслідками воєнних дій, часто перебувають у стані емоційного перенапруження, яке може призвести до емоційного вигорання. Це явище негативно впливає на їхню працездатність, мотивацію та психічне здоров’я.

Проблема емоційного вигорання серед людей, зайнятих у соціально значущій діяльності вивчається як вітчизняними так і зарубіжними науковцями. Серед дослідників, які вивчали це питання, слід відзначити праці С. Бержо, О. Бойко, О. Главацької, Л. Карамушки, А. Костюк, О. Мирошніченко, Н. Мойсеєвої, Н. Оніщенко, Л. П’янківської, С. Смірнова, що досліджували емоційне вигорання у соціальних працівників, педагогів, правоохоронців, психологів та медичних працівників. Зарубіжні вчені, такі як К. Маслач і М. Лейтер, розробили класичну модель вигорання, яка включає три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Проте, дослідження емоційного вигорання серед волонтерів громадських організацій, особливо в умовах війни, залишається недостатньо дослідженим. В сьогоднішніх умовах зростає важливість вивчення саме психологічних аспектів цього феномена, адже волонтери виконують роботу у надзвичайно важких і

часто небезпечних умовах, стикаючись з наслідками людських страждань, травм, втрат, що значно підвищує ризик розвитку емоційного вигорання.

Мета дослідження: вивчити психологічні аспекти емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій та експериментально дослідити взаємозв'язок цього явища з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Об'єкт дослідження: феномен емоційного вигорання.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів громадських організацій.

Гіпотеза дослідження: рівень емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій залежить від їх особистісних характеристик, зокрема, емоційна стабільність та самоконтроль впливають на уникнення емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати підходи вітчизняних та зарубіжних вчених до поняття «емоційне вигорання».
2. Визначити психологічні особливості волонтерської діяльності.
3. Розкрити специфіку прояву емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій.
4. Емпірично дослідити особливості вираженості синдрому емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій.
5. Виявити взаємозв'язок емоційного вигорання з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація, інтерпретація даних – що дозволили проаналізувати наукову літературу з вивчення проблеми емоційного вигорання та психологічних особливостей професійної діяльності волонтерів громадських організацій;
- емпіричні: бесіда, методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка, особистісний опитувальник Р. Кетнлла 16PF;

- кореляційний (критерій t-Стьюдента) аналіз.

Наукова новизна дослідження:

- розширено теоретичні уявлення про емоційне вигорання у волонтерів громадських організацій;

- встановлено взаємозв’язок між емоційним вигоранням та особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що виявлено взаємозв’язок між емоційним вигоранням та особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Результати дослідження можуть бути застосовані в консультаційній діяльності для організацій, які працюють з волонтерами, що сприятиме зниженню ризиків емоційного вигорання та забезпечить підтримку волонтерів на рівні організаційних структур.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Поняття «емоційне вигорання» у вітчизняних та зарубіжних дослідженнях

Стрес – реальність сучасного життя. Вигорання є однією з форм професійного стресу і стало значною проблемою сучасного суспільства, оскільки веде до серйозних руйнівних наслідків для суспільства, організацій, міжособистісних та сімейних відносин через психічні та поведінкові зміни.

Синдром емоційного вигорання як предмет соціально-психологічних досліджень знаходиться в центрі розгляду низки дослідників як зарубіжних (С. Джексон, Дж. Еделвіч, М. Ляйтер, К. Маслач, Е. Пайнс, Х. Фішер, Х. Фройденберг, К. Чернісс, В. Шауфелі), так і вітчизняних (І. Головська, В. Боська, В. Дудяк, Ю. Жогно, Т. Зайчикова, М. Корольчук, Н. Назарук, Л. П’янківська, Л. Тищук, О. Якимчук та ін.).

На сьогоднішній день існує досить велика кількість визначень синдрому емоційного вигорання.

Термін «емоційне вигорання» було запропоновано в 1974 році американським психіатром Гербартом Фройденбергом для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному контакті з клієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги [40].

Найчастіше синдром вигорання призводить до особистісних змін у спілкуванні з людьми. За словами Г. Фрейденбергера, «група ризику складається з людей, які тривалий час працювали без емоційної підтримки, що виявляється у подяці, похвалі, позитивних відгуках та інших теплих словах співробітників та керівників» [56]. Розчарування, яке зазнає цей працівник,

може бути надзвичайно згубним для його працездатності та мотивації до розвитку. Як правило, цей співробітник втрачає в ефективності і стає менш успішним. З моменту відкриття Г. Фрейденбергером минуло понад п’ятдесят років, і, звичайно ж, були виявлені й інші причини вигоряння. Проте всі вони пов’язані з важливим критерієм: чи може людина розвиватися на своїй роботі. Якщо людина не бачить цієї можливості, вона ризикує стати дуже сприйнятливою до емоційного стресу, що надалі призведе до вигорання.

Одним із перших дослідників синдрому вигорання стала Крістіна Маслач, яка разом із С. Джексоном розробила та опублікувала у 1981 році методику для вимірювання цього синдрому [7]. Вчені розглядали вигорання як «відповідну реакцію на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень». Центральне місце у цій тріаді займає емоційне виснаження.

Емоційне виснаження проявляється у відчутті спустошення, емоційної перенапруги, виснаження власних ресурсів. Може виникати відчуття приглушеності емоцій, емоційного отупіння.

Як зазначають науковці «деперсоналізація проявляється у цинічному, бездушному ставленні до членів сім’ї, друзів, співробітників, клієнтів чи інших суб’єктів діяльності. Міжособистісне спілкування стає формальним та знеособленим. Людина ніби намагається заощадити свої почуття, не співпереживати, не виявляти емпатії, а ставиться до співрозмовника як до об’єкта, навмисне не помічаючи в ньому живу людину з її проблемами та слабкостями» [48].

Редукція персональних досягнень, своєю чергою, розкривається як «знецінення своєї діяльності, у відчутті безглуздості, незадоволеності роботою, своїми професійними успіхами та досягненнями. Часто це призводить до зниження професійної самооцінки, байдужості до роботи. Інші симптоми вигорання включають апатію, відчуження і байдужість у міжособистісних відносинах» [46]. Також необхідно відзначити при формуванні вигорання

погіршення пам’яті.

Розвиток певних уявлень про емоційне вигорання на ранніх етапах наукового та практичного вивчення відбувався шляхом цілеспрямованого накопичення описів супутніх та характерних симптомів. Більшість психологічних досліджень були суто емпіричними і здебільшого не намагалися дати якесь теоретично узагальнене та ємне визначення. Дослідники вигорання Т. Кокс та А. Гріффітс у свою чергу виділяють близько 150 специфічних симптомів, які пов’язують безпосередньо з емоційним вигоранням [39]. В першу чергу, до них відносяться афективні симптоми: постійний смуток, часта плаксивість, депресія, тривога і мінливість настрою, хронічне виснаження психологічних ресурсів, різні когнітивні симптоми – почуття приреченості і безнадійності, недовіри, цинічність, ригідність колег та підопічних, певна схильність до стереотипного мислення та поведінки. Найчастіше це супроводжується типовими, характерними для емоційного вигорання, стресовими проблемами зі здоров’ям: частим головним болем, нудотою, раптовим і періодично повторюваним запамороченням, занепокоєнням без особливої причини і безсоння. Мотиваційні симптоми, характерні для людей, які зазнали впливу синдрому, включають зникнення головних вроджених людських мотивацій: старанності, ентузіазму, інтересу до роботи та життя. На противагу цьому виникає відчуття розчарування, незадоволеності, ризику можливої відставки.

У зарубіжній психологічній літературі у 80-ті роки було опубліковано понад тисячу робіт, присвячених емоційному вигоранню. Але представлені дослідження у цих працях мали описовий характер. Провідний фахівець із дослідження емоційного вигоряння К. Маслач вказувала на те, що «професійна діяльність людини, що відноситься до системи «людина – людина», є різною. Спільним є те, що людина перебуває у безпосередньому контакті з іншими людьми, а тривалий час підтримувати контакт досить важко» [12].

Найбільш докладно і повно емоційне вигорання та його симптоми розглядаються в зарубіжній психологічній літературі як «результат хронічного

стресу на робочому місці, терміни «стрес» та «вигорання» нерідко вживаються як синоніми» [29].

Ось про що говорить Т. Кокс: «Для того, щоб помістити вигорання у ширший соціальний та культурний контекст, ми маємо дещо розширити наші рамки, включивши до них професійний стрес. Професійний стрес – це більш загальний термін, який стосується будь-якого негативного досвіду, пов'язаного з впливом, викликаним дисбалансом між вимогами до роботи та здатністю працівника реагувати. Коли вимоги до роботи надто високі, щоб упоратися з ними, швидше за все виникнуть стресові реакції. Вигорання вважається особливим типом тривалого професійного стресу, який є результатом, зокрема міжособистісних вимог на роботі. Традиційно професійний стрес дослідження проводяться переважно у промислових умовах, тим самим ігноруючи людські послуги, тоді як для вигоряння вірно протилежне» [2].

Серед симптомів, що найчастіше зустрічаються, сукупно відомих як феномен вигорання, значне місце займають саме стресові прояви. Однак можна з упевненістю сказати, що стрес пояснює лише частину проявів емоційного виснаження, а також явища деперсоналізації та редукції професійного задоволення.

Т. Кокс пише: «Щоб зрозуміти очевидне зростання професійного стресу і раптову появу і величезну популярність вигорання, ми повинні враховувати не тільки фактори, пов'язані з роботою, але й соціальний, культурний та ідеологічний контекст, що змінюється. Розглядаються сім попередніх чинників, які б пояснили широке поширення професійного стресу і які б підготували грунт для вигорання. Звісно, ці чинники взаємопов'язані і діють незалежно один від одного. Так чи інакше, всі ці чинники є аспектами глобального процесу економічних, соціальних та культурних перетворень, який торкнувся суспільства в цілому» [3].

Психологи Е. Едельвіч і А. Бродський описують вигорання як «процес краху ілюзій». Автори визначають емоційне вигорання в професіях типу «людина-людина» як «прогресуючу втрату, властивого людям цих професій,

ідеалізму, а також енергетичні втрати». Дослідники дійшли висновків, що «шляхетні устремління у гіпертрофованій їх формі від початку гарантують майбутнє розчарування» [55].

У розумінні А. Ленглі емоційне вигорання постає як один із видів депресії, що виникає без травматизації та органічних порушень лише через часткову втрату життєвих цінностей. На його думку, вигорання починається з моменту, коли робота втрачає свою внутрішню цінність, відбувається так зване відчуження. Діяльність не несе ніякої цінності, а стає просто засобом досягнення мети. Синдром виникає, на думку А. Ленглі, «під час виконання повсякденної одноманітної роботи» [57]

К. Маслак та М. Лейтер у свою чергу називають синдром емоційного вигорання «ерозією душі» особистості. «Воно є ерозією в цінностях, настрої та волі – ерозію людської душі» [10].

Зазначимо, що узагальнено всі зарубіжні теоретичні методи та підходи до визначення синдрому емоційного вигоряння зводяться до трьох основних:

- індивідуально-психологічний підхід, де за основу причин прояву емоційного вигорання взято протиріччя між завищеними від роботи очікуваннями та реальністю;

- соціально-психологічний, в якому як основні причини розвитку синдрому вказується специфіка роботи в комунікативній сфері, що характеризується великим обсягом поверхневих контактів, що навантажують психіку, з різними людьми;

- організаційно-психологічний, де серед найбільш значущих причин – брак незалежності та одночасно підтримки, конфлікти ролей, невідповідний чи недостатній зворотний зв’язок від керівництво тощо.

Незважаючи на безліч теоретичних та практичних досліджень, поняття «емоційне вигоряння» досі залишається нечітким у галузі психології. Різні вчені та автори використовують різні варіанти перекладу англійського слова «burnout», такі як «професійне вигоряння» (Л. Карамушка, Т. Ронгінська, Л. Юр’єва), «емоційне згорання» (Т. Форманюк, Т. Яценко), «емоційне

перегорання» (В. Від), «емоційне вигоряння» (В. Дудяк, О. Коноплицька, Н. Самікіна) та «психічне вигоряння» (Н. Водоп'янова, О. Рукавішніков). Проте, незважаючи на схожість між термінами «емоційне вигоряння» та «професійне вигоряння», існує низка відмінностей. Вважається, що терміни емоційного чи психічного вигоряння мають ширше значення, оскільки вони охоплюють як професійну сферу, так й усі аспекти життя і діяльності [36].

Особливість вигорання як процесу полягає в тому, що воно розвивається поступово, непомітно для людини та її симптоми можуть проявитися через кілька років [23]. Механізми вигорання невідомі – дискутується кілька можливих гіпотез, у тому числі через погіршення сну з подальшим посиленням ментального та фізичного виснаження [35]. При тривалому розвитку емоційного вигорання виникають не лише психологічні проблеми (депресія, підвищена дратівливість, нездатність розслабитися, сексуальні проблеми, порушення сну, проблеми з концентрацією уваги, пам'яттю), а також супутні їм соматичні захворювання (головні та м'язові болі, нервові тики, запаморочення, нудота, розлад апетиту, захворювання шлунково-кишкового тракту (виразки), ослаблення імунітету та застуди). Вигорання також є фактором ризику для захворювань серцево-судинної системи [54].

Розвиток вигорання як синдрому відбувається через такі стадії:

1. Реакція актуалізації стресу – постійна дратівливість і тривога, інсомнія, неуважність, зменшення частоти серцевих скорочень, головний біль і утрудненість у концентруванні уваги.

2. Економія енергії: соціальна відстороненість, цинічність у відносинах, уразливість, апатія, відстрочка, зменшення сексуального потягу.

3. Виснаження: хронічний смуток, сум, пригніченість, депресія, проблеми у шлунково-кишковому тракті, розумова та фізична втома, головний біль, суїцидальна поведінка.

Ці стадії проходять зазвичай послідовно, але дуже важливо, що процес може бути зупинений на будь-якій стадії [25]. Тому і у зв'язку з тим, що формування вигорання відбувається протягом тривалого проміжку часу, одним

із першочергових завдань досліджень є раннє виявлення симптомів для запобігання подальшому погіршенню здоров'я.

За визначенням В. Бойка, емоційне вигорання – механізм психологічного захисту у вигляді повного чи часткового відключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Це набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки, що є виявом професійної деформації особистості. Науковець розглядає вигорання як динамічний процес, що виникає поетапно відповідно до механізму розвитку стресу, і який проходить 3 фази: тривожної напруги, резистенції та виснаження [7].

У процесі життєдіяльності людини набувається емоційне вигорання. І саме цим воно відрізняється від інших форм емоційної ригідності. Емоційна ригідність у своїй основі має органічні причини, саме властивості нервової системи, психосоматичні порушення, ступінь рухливості емоцій.

На думку Г. Залевського «ригідність» може виступати як одна з характеристик синдрому емоційного вигорання та має динаміко-змістовну природу. Таким чином, можна говорити, що ригідність вказує на труднощі, які відчуває особистість, що самоактуалізується. А також про те, що не спрацьовують психологічні механізми [16].

Деякі дослідники розглядають синдром емоційного вигорання як одновимірну конструкцію. «Емоційне вигорання – це стан фізичного та психічного виснаження, що спричинений тривалим перебуванням у емоційно перевантажених ситуаціях» [34].

Основною складовою емоційного вигорання є емоційне виснаження, яке проявляється в загальному зниженні емоційного фону або прояви емоційної втоми і байдужості. Емоційний світ людини наповнюється такими почуттями як незахищеність, пригніченість, відсутність бажань, страх помилок, страх неконтрольованих ситуацій, страх здатися недостатньо досконалим.

До ознак вигорання можна віднести такі:

- перша стадія – згладжується гострота почуттів та переживань; начебто все нормально, але нудно і порожньо на душі; зникають позитивні емоції,

з’являється деяка відстороненість у відносинах із членами сім’ї; виникає тривожність, незадоволеність; прийшовши додому, людина все частіше відчуваєте бажання сказати: «не лізьте до мене, дайте спокій!»;

- друга стадія – зневажливі відгуки у колі колег про деяких з них; відкритий прояв ворожості, антипатії, роздратування;

- третя стадія – байдужість до всього, навіть до свого життя; втрата інтересу до чого б там не було, холодна байдужість»[45].

На формування «синдрому вигорання» може впливати незадоволення потреб людини, які розглядаються як «внутрішні істотні сили, які спонукають до здійснення певної діяльності».

Дослідження у психології проблем вигоряння ведуться давно. Такі терміни як «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «професійне вигорання» використовуються рівноправно, не робляться відмінності. Т. Форманюк спочатку було запроваджено поняття «емоційне згорання». На її думку, у цьому синдромі найпершим є симптом емоційного виснаження. Надалі саме емоційним виснаженням запускаються інші симптоми. Багато дослідників говорять про те, що «професійне вигорання» проявляється саме у професійній сфері. І здебільшого, пов’язане із ставленням людини до роботи [37].

На сьогоднішній день найпоширеніший термін – це «психічне вигорання», оскільки вказує на те, що вигорання торкається сфери психічного і всієї особистості в цілому. Багато авторів зазначають, що найбільш популярним вважається термін «психічне вигорання», але точнішим є термін «емоційне вигорання».

Останнім часом багато говорять та пишуть про таке явище, як професійне вигоряння. У вітчизняній літературі це поняття з’явилося порівняно недавно, хоча за кордоном цей феномен виявлено та активно досліджується вже чверть століття.

Явище вигорання «проявляється у вигляді цілого ряду симптомів, які утворюють так званий синдром професійного вигорання» [54].

Незадоволення особистісних потреб у професійній реалізації може

спричинити виникнення «професійного вигорання».

Традиційно як кінцеві результати синдрому професійного вигорання розглядається зниження наступних показників: ефективність діяльності, задоволеність працею, ідентифікація себе з організацією, зацікавлене ставлення до праці, стану здоров'я.

Емоційне професійне вигорання є «набутою професійною поведінкою, що дозволяє людині економно дозувати і витрачати енергетичні та емоційні ресурси» [15].

На розвиток цього синдрому впливають зовнішні та внутрішні фактори.

До зовнішніх факторів відносять хронічну напружену психоемоційну діяльність, пов'язану з інтенсивним спілкуванням та емоціями; завищені норми контингенту; нечітку організацію та планування діяльності; підвищену відповідальність за виконувані функції; психологічно некомфортну атмосферу професійної діяльності; психологічно складний контингент. Внаслідок впливу цього чинника людина вдається до економії емоційних ресурсів, тобто до емоційного ігнорування конфліктних ситуацій.

До внутрішніх чинників відносять схильність до емоційної ригідності. Емоційне вигорання виникає швидше у тих, хто більш стриманий. Кожна напружена ситуація у професійній діяльності залишає у таких людей глибокий слід у душі, викликає інтенсивне співпереживання, безсоння. Поступово емоційні ресурси виснажуються і виникає потреба берегти їх, вдаючись до механізмів психологічного захисту. У людей імпульсивних, емоційно гнучких, чуйних, розвиток симптомів вигорання проходить повільніше.

Найбільш схильні до вигоряння ті, хто реагує на напружені ситуації агресивно, нестримно. До «згоряючих» відносять і «трудоголіків» – тих, хто вирішив повністю присвятити себе роботі та працювати до самозабуття.

Особистісні показники людей, які приходять у професію, як і характер професійної діяльності, грають найважливішу роль у формуванні синдрому емоційного вигорання.

«Вигорання – це результат невідповідності між особистістю та роботою.

Збільшення цієї невідповідності підвищує ймовірність виникнення вигорання» [51]

Важливо відзначити, що автори статей та робіт з емоційного вигорання говорять про нього неоднозначно. В одному випадку як про професійну деформацію, яка негативно відбивається на професійній діяльності людини, а в іншому – як про механізм психологічного захисту, який дозволяє регулювати психіку та захищати її від негативних емоційних впливів.

Провівши огляд чинників, які впливають на розвиток вигорання, ми можемо дійти висновку, що численні дослідження цих чинників не дали відповіді на питання, що є головним у виникненні цього явища. Вирішення цих проблем особливо важливе, перш за все, для розробки заходів щодо запобігання вигоранню.

Вітчизняні дослідники в ході дослідження феномена вигоряння використовували такі терміни як: «емоційне вигорання», «емоційне згоряння», «перегорання», «психічне вигорання», «професійне вигорання».

Для вітчизняної психології синдром «вигорання» здебільшого досліджується з погляду педагогічної діяльності.

У дослідженні Т. Колтунович наведені психологічні умови, що сприяють корекції професійного вигорання вихователів закладів дошкільної освіти. Дослідниця визначила психологічні фактори, що викликають професійне вигорання, серед яких значне проявлення захисних механізмів, таких як «заміщення», «проекція», «витіснення», а також преобладання мотивації уникнення невдач, зниження очікуваної позитивної оцінки з боку оточуючих, зниження самоповаги, аутосимпатії, самооцінювання, впевненості в собі, екзистенційного наповнення життя, підвищення рівня невротичності, особистісної тривоги, перфекціонізму тощо. Відповідно до висновків Т. Колтунович, «професійне вигорання веде до зростання мотивації досягнення успіху, емоційної нестабільності, спонтанної та реактивної агресивності, ситуативної тривожності, депресивності, дратівливості і сором’язливості, а також активного використання емоційно орієнтованих стратегій копінгу.

Динаміка професійного вигорання у вихователів залежить від сили впливу цих психологічних чинників та їх структурних особливостей» [24].

А. Погрібна ґрунтовно досліджувала копінгову поведінку захисту як детермінант емоційного вигорання у педагогів закладів інтернатного типу, що працюють з дітьми, які мають інтелектуальні вади. В її дослідженні виявлено психологічну специфіку емоційного вигорання у цій категорії педагогів, що характеризується вираженою фазою резистенції, яка спостерігається на фоні однакової інтенсивності фаз напруги та виснаження. «Авторка також вивчила взаємозв'язок дезадаптивних форм механізмів захисту з виникненням та симптомами емоційного вигорання вчителів, а також особливості їх копінгової поведінки, яка виявляється у спотворенні та фальсифікації сприйняття дійсності, а також у застосуванні переважно незрілих, але високоефективних механізмів психологічного захисту. Крім того, учасники дослідження використовують пасивні стратегії, орієнтовані на емоційне регулювання, в умовах недостатності ресурсів для ефективного копінгу» [42].

У своїй роботі Л. Бегун-Трачук розробила та теоретично обґрунтувала умови, що сприяють запобіганню професійному вигоранню у майбутніх педагогів мистецьких дисциплін. Дослідниця встановила, що «до особистісних характеристик, які можуть призводити до професійного вигорання зазначених викладачів, належать підвищений рівень тривожності, схильність до інтроверсії, значна нормативність у поведінці, прояви демонстративності та рівень хвилювання перед виступами» [2].

Ю. Жогно досліджував психологічні особливості емоційного вигорання педагогів. У своїй роботі він вивчав емоційне вигорання вчителів, визначав фактори, що сприяють розвитку синдрому, і пропонував шляхи його профілактики. Дослідження акцентувало увагу на причинах вигорання через професійне навантаження, емоційну напругу та труднощі у взаємодії з учнями та колегами [18].

На сьогодні феномен емоційного вигорання вивчено не тільки в умовах педагогічної діяльності. Так В. Босько досліджував емоційне вигорання в

екстремальних психологів [7]; В. Демидюк вивчав психологічні чинники запобігання та подолання емоційного вигорання військовослужбовців в умовах довготривалих збройних конфліктів [15].

Дослідження Л. П'янківської зосереджено на емоційному вигоранні курсантів МВС України. Вона досліджувала профілактичні та корекційні методи боротьби з вигоранням у системі освіти для майбутніх поліцейських, підкреслюючи важливість психологічної підготовки до стресових ситуацій та особливих умов професійної діяльності [37].

Вивченню емоційного вигорання медичних працівників присвячені роботи О. Маляр-Газда. У її статтях особлива увага приділяється медичному середовищу, де постійні стреси та відповідальність за життя людей сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання. Дослідниця розробила рекомендації щодо профілактики та подолання вигорання в медицині, наголошуючи на важливості емоційно-психологічної підтримки [30].

Н. Теренда аналізував емоційне вигорання серед волонтерів, що працюють в умовах кризових ситуацій, зокрема, під час війни. Її робота спрямована на вивчення специфічних факторів стресу, пов'язаних з гуманітарною допомогою, і розробку заходів для підтримки психологічного благополуччя волонтерів [17].

І. Брецко провела дослідження основних характеристик психоемоційного вигорання, зосереджуючи увагу на специфіці розвитку підлітків, які зазнали депривації. У своїй роботі вона порівняла особливості емоційного вигорання між підлітками, які навчаються в інтернатах, і тими, хто відвідує загальноосвітні школи. Авторка розробила програму профілактики та корекції, що стосується генетично-психологічних аспектів, спрямовану на підтримку підлітків, що переживають депривацію, щоб допомогти їм подолати негативні наслідки емоційного вигорання [8].

В більшості наукових досліджень зазначено, що явище емоційного вигорання має негативний вплив на суб'єктивну якість життя індивіда, а також на його відчуття задоволеності соціальним статусом, роботою, психологічним і

фізичним благополуччям, а також на відпочинок.

Як вітчизняні так і зарубіжні дослідники вважають, що синдром емоційного вигорання найбільше поширений серед працівників так званих допоміжних професій.

Узагальнюючи сказане вище, резюмуємо, що синдром емоційного вигоряння – це головним чином проблема психології праці. У психології насамперед прийнято пов'язувати синдром вигорання з професійною діяльністю.

Сьогодні синдром емоційного вигорання відносять до феноменів особистісної деформації. Найчастіше він розвивається в людей, які за своєї професійної діяльності багато спілкуються з іншими людьми, причому від якості спілкування часто залежить ефективність їх діяльності. Тому синдром вигорання часто розглядають як реакцію на стреси у міжособистісній комунікації.

Найчастіше синдром емоційного вигорання розвивається у лікарів, педагогів, психіатрів, медичних сестер, соціальних працівників, практикуючих психологів, психотерапевтів. Зараз коло професій схильних до синдрому значно розширилося. Список поповнився менеджерами, поліцейськими, політиками, працівниками пенітенціарної служби, працівниками торгівлі та страхування та іншими, тобто тими професіями, які є соціальними чи комунікативними. Робота осіб зазначених професій характеризується високою емоційною насиченістю, когнітивною складністю та різноманітністю спілкування. Вона вимагає постійного особистого внеску при встановленні довірчих відносин та вміння управляти міжособистісним спілкуванням у напружених ситуаціях. При цьому емоційна насиченість контактів може бути не завжди високою, але вона обов'язково є присутньою, що призводить до її постійного, хронічного впливу.

Досі не визначено місце вигорання серед таких класичних психологічних понять як: особистість, діяльність, психічні властивості, психічні процеси. Також звернемо увагу на той факт, що немає єдиної концепції, яка пояснила б синдром емоційного вигорання. Впливаючи особистість професіонала,

вигорання сприяє прояву деяких функціональних закономірностей. Ці закономірності мають «наскрізний» характер і виявляються на всіх рівнях організації особистості. Для деяких сфер особистості є специфічними [49]. Таким чином, вигоряння проявляється у всіх сферах особистості, таких як: когнітивна, мотиваційна, сфера відношення особистості до професійної діяльності.

На сьогоднішній день велика кількість досліджень синдрому вигорання сходяться в тому, що: «…стан емоційного, психічного та фізичного виснаження, яке розвивається як результат невирішеного стресу на робочому місці і носить хронічний характер» [43].

Отже, незважаючи на різні підходи авторів до розуміння синдрому емоційного вигорання, цей психологічний феномен є індивідуальним спотворенням, що виникає в результаті емоційно складних або напружених відносин як у системі «людина-людина», так і «людина – професія». Емоційне вигорання на професійному рівні визначається як відповідь організму на постійний вплив професійних стресів та перевантажень. Спочатку індивід починає відчувати дисатифікацію від своєї роботи, потім йому стає важко справлятися з негативними стрессогенними ситуаціями та фізіологічними реакціями, що може призвести до повного виснаження.

Більшість зарубіжних і вітчизняних учених сходяться на думці, що емоційне вигорання – це процес поступово наростаючої втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що виявляється в симптомах емоційного та психофізіологічного виснаження, втрати інтересу та задоволення від роботи, а також в особистому усуненні. Цей стан сприймається як наслідок хронічного стресу на робочому місці.

Існуючі теорії пояснення виникнення синдрому вигорання можна умовно поділити на два основні підходи: один акцентує увагу на особистісних якостях людини, а інший – на організації праці та умовах роботи.

Емоційне вигорання є комплексним психологічним феноменом, який досліджується як в українських, так і в зарубіжних наукових колах. Його

основними проявами є емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійних досягнень. Це явище стає дедалі більш актуальним у різних професійних сферах.

Дослідження зарубіжних вчених показують, що вигорання є не лише наслідком інтенсивної емоційної роботи, але й часто пов’язане з невідповідністю між ресурсами, які має працівник, та вимогами, що ставляться перед ним.

В українських дослідженнях емоційне вигорання розглядається як наслідок тривалого стресу на робочому місці, пов’язаного з високим рівнем емоційної залученості та відповідальності. Вітчизняні вчені підкреслюють значення соціальних і професійних умов, які можуть посилювати ризик розвитку цього феномену, та надають рекомендації щодо профілактики вигорання через підвищення рівня психологічної підтримки.

Таким чином, вітчизняні та зарубіжні дослідження підтверджують спільність механізмів розвитку емоційного вигорання, хоча деякі аспекти, такі як вплив соціально-економічних умов, можуть різнитися. Основними напрямами досліджень залишаються вивчення факторів, що спричиняють вигорання, його наслідків для психічного здоров’я та розробка методів профілактики та корекції. Все це свідчить про необхідність подальшого дослідження емоційного вигорання у різних професійних групах, особливо серед волонтерів, які працюють у кризових умовах.

1.2. Психологічні особливості волонтерської діяльності

У сучасних умовах волонтерська діяльність є однією з основних форм прояву соціальної активності людини. Цей феномен дедалі частіше стає об’єктом досліджень різних галузей наукового знання. Волонтерська діяльність, її особливості, її вплив на особистість, мотиви цієї діяльності вивчаються в педагогіці, психології, соціології та інших науках.

Численні наукові міркування про волонтерську діяльність основний

акцент розставляють на її мотивації та особистісних сенсах волонтера.

Повноцінна волонтерська діяльність виконує кілька функцій:

- на загальному рівні: інтегративну, стабілізуючу, стимулюючу, нормоутворюючу;

- на особистісному рівні: пізнавальну функцію, функцію самопізнання, соціалізації, самоствердження [26].

Волонтерська діяльність – це широке коло діяльності, що включає традиційні форми взаємодопомоги та самодопомоги, офіційне надання послуг та інші форми громадянської участі, які здійснюються добровільно на благо широкому загалу без розрахунку на грошову винагороду. Волонтер (від англ. volunteer) – у дослівному перекладі – «доброволець», який за покликом серця безоплатно займається соціально значущою діяльністю та усвідомлює своє значення для суспільства [27].

Волонтерська діяльність є важливою складовою соціального життя, особливо під час криз, катастроф і військових конфліктів.

Серед існуючих визначень «волонтера» як найточніші та найповніші можна виділити такі:

- волонтер – це людина, яка добровільно надає свої послуги не через будь-які матеріальні чи фінансові спонукання і не за соціальними, економічними чи політичними мотивами, а на переконання, що її діяльність принесе користь людині, суспільству;

- волонтер – це той, хто добровільно бере участь у будь-якій справі;

- волонтер – це людина, яка добровільно та безкорисливо пропонує свої послуги на регулярній чи періодичній основі для принесення користі вразливим людям [6].

Волонтерська діяльність – це форма соціального служіння, що здійснюється за вільним волевиявленням громадян, спрямована на безкорисливе надання соціально значущих послуг на місцевому, національному або міжнародному рівнях, а також сприяє особистісному зростанню та розвитку громадян (добровольців), що виконують цю діяльність [26].

Волонтерство як ідея соціального служіння є майже настільки ж давнім, як і поняття «соціум». У суспільстві завжди знаходилися люди, для яких способом самореалізації, самовдосконалення, зв'язку та спілкування з іншими людьми була праця на благо тієї спільноти, в якій цій людині довелося народитися і жити.

Добровольчі ініціативи поширюються майже на будь-яку сферу людської діяльності: роботу з соціально беззахисними категоріями людей (інвалідами, людьми похилого віку, багатодітними сім'ями), роботу в неформальній освіті, спрямованій на інтеркультурне спілкування, миротворчість, вирішення конфліктів, екологічний захист та ін. Волонтери та їх організації залучаються до добровольчих проектів на підставі особистого рішення, ініціативи та впевненості у завданнях та ідеалах добровольчості. Добровольці не є «дешевою робочою силою», їхня ініціатива та енергія залучаються до роботи за власним добровільним бажанням і є каталізуючим елементом у роботі всього проекту [11].

З урахуванням того факту, що волонтерська діяльність має добровільну та неоплачувану основу, цілком природно виникає питання про мотивацію, про те, що спонукає людину безкорисливо надавати допомогу нужденним.

Американський автор П. Дріггерс у своїй книзі «Managing Library volunteers» виділяє такі основні мотивуючі фактори:

1) Лідерство. Залежно від характеру особистості волонтера він вибирає собі вид діяльності відповідно до своїх інтересів та потреб, іншими словами, ту діяльність, яка у його виконанні буде найбільш результативною.

2) Бажання допомагати іншим як прагнення повернути суспільству борг.

3) Різноманітність видів діяльності. Молода мама може знайти небагато часу, який не витрачається на її дітей та інші обов'язки вдома, для волонтерства, коли діти перебувають під наглядом. Так само людина, яка наглядає за літніми пацієнтами або інвалідами протягом сорока годин на тиждень, може працювати волонтером з метою перерви в її повсякденній діяльності.

4) Набуття та удосконалення трудових навичок. Волонтер може мати бажання набути навичок роботи з комп'ютером, або вдосконалити комунікативні навички, або більш активно практикуватися у своїй професійній сфері, що може бути реалізовано ресурсами волонтерської діяльності.

5) Особистісне зростання. У житті багатьох людей настає період, коли вони перестають самовдосконалюватись, не бачать можливості самореалізації. У такому разі волонтерство надає їм широке коло обов'язків і завдань, вирішуючи які, людина вдосконалює себе як особистість [13].

В процесі своєї діяльності при виконанні суспільно-корисної роботи людина відчуває значущість свого існування, у неї підвищується рівень відповідальності, виявляються милосердя, самовідданість. Служіння пов'язане з необхідністю спілкування з великою кількістю різних людей та комунікативні навички в цьому випадку необхідні. У такому спілкуванні волонтер отримує, як винагороду, різнобічний та різноманітний досвід.

Фахівці, у сфері психології дедалі більше виявляють інтерес до вивчення даного феномена і ставлення щодо нього. Існує низка труднощів в ідентифікації волонтерів, необхідні методологічні засади діяльності добровольця, виділення його базових особливостей та знаходження моделі волонтера.

Волонтерство відоме як в Україні, так і в інших країнах світу. Волонтери беруть участь у ліквідації наслідків природних катастроф, надають допомогу постраждалим від техногенних аварій, займаються підтримкою голодних дітей у країнах, що розвиваються, і надають допомогу жертвам сексуального та трудового рабства.

З початку збройного конфлікту у 2014 році волонтерство в Україні набуло особливої значущості, особливо під час повномасштабного вторгнення у 2022 році. Це явище можна розглядати як форму благодійності, яку регулює Закон України від 19 квітня 2011 року № 3236-VI «Про волонтерську діяльність». Відповідно до цього закону, волонтером може стати особа, яка досягла чотирнадцятирічного віку. Волонтерська діяльність здійснюється на добровільній основі, орієнтована на соціальне благо і не має комерційної мети,

при цьому вона може набувати різних форм, мати різні часові рамки та націлюватися на різноманітні категорії населення [44].

Волонтери мають ряд психолого-емоційних особливостей, наявність яких допомагає їм успішно займатися волонтерською діяльністю. Волонтер повинен бути психологічно налаштований на конкретну соціальну роботу, бути готовим до зустрічі з труднощами, реально зважувати власні можливості, вміти прийняти рішення в різних ситуаціях, що виникають в ході обраної діяльності.

Виділимо важливі психологічні здібності, властивості особистості та характеру волонтера:

- емпатія – здатність розуміти емоції, почуття, настрій іншої людини;
- комунікабельність – здатність до ефективного спілкування та взаємодії, вміння встановлювати контакт з іншими людьми, створювати довірчі відносини;
- вольові процеси – ініціативність, активність, особистісне самоврядування;
- організаторські здібності – лідерські та виконавські якості характеру;
- відповідальність – здатність діяти систематично та організовано, брати відповідальність за свою роботу;
- здатність працювати в команді – вміння розподіляти та ділитися відповідальністю;
- розвиток професійних здібностей: володіння знаннями, які треба донести до людини, та вміння їх правильно передати;
- здатність до самоаналізу, саморефлексії;
- розвиток пізнавальних процесів: пам’ять, увага, спостережливість, уява, мовлення, мислення та ін.;
- стресостійкість – здатність контролювати свої емоції під час роботи;
- наявність чіткої позиції стосовно шкідливих звичок та вміння сказати їм «ні». Волонтер повинен сам мати тверду позицію щодо того, що він пропагує.

Важливо відзначити й головні цінності волонтерської діяльності, яких

має дотримуватись волонтер.

До цінностей волонтерської діяльності відносяться:

- оптимізм (позитивне ставлення до життя);
- соціальна відповідальність;
- соціальні навички – самостійне ухвалення рішень;
- доброта/небайдуже ставлення;
- цінність людського життя («ми приймаємо тебе таким, яким ти є, і ти приймай інших!»);
- цінності здорового способу життя;
- гордість, що ти волонтер;
- цінність участі [38].

Участь людей різного віку у волонтерській діяльності дозволить їм не лише розширити свої соціальні зв'язки та застосувати свої знання та досвід, накопичені за роки життя, а й активно реалізувати себе як керівник або звичайний учасник, підвищити свою значущість як на рівні сім'ї, так і всього суспільства в цілому.

Волонтери стикаються з низкою психологічних процесів, що виникають у зв'язку з природою їхньої діяльності, особливо в кризових ситуаціях. Ці процеси значно впливають на їхній емоційний стан, мотивацію, стійкість і загальну ефективність. Виділимо та охарактеризуємо їх.

1. Одним із ключових процесів, із якими стикаються волонтери, є інтенсивна емоційна залученість. Постійна робота з людьми, які перебувають у критичних умовах, вимагає значної емпатії та здатності співпереживати. Однак надмірна емоційна залученість може призвести до емоційного виснаження, коли ресурси співчуття поступово вичерпуються. Волонтери можуть переживати вторинну травматизацію, коли вони починають відчувати стрес і тривогу, подібні до тих, кого вони підтримують.

Волонтерська діяльність часто потребує безпосередньої взаємодії з постраждалими, що підвищує рівень емпатії. Емпатія є важливим психологічним механізмом, завдяки якому волонтери здатні розуміти та

співпереживати емоційним станам інших людей. Однак постійний емоційний контакт із травмованими або важкохворими людьми може спричинити так звану емпатійну втому – стан, при якому здатність співпереживати починає негативно впливати на психічне здоров'я самого волонтера [41].

Постійна емоційна включеність також може призводити до емоційного виснаження, коли волонтер відчуває втому через те, що його емоційні ресурси вичерпуються. Емоційне виснаження є однією зі складових емоційного вигорання, яке може виникати при тривалому перебуванні у стресових умовах без належного відпочинку та психологічної підтримки.

Крім того, волонтери часто стикаються з ситуаціями, в яких їхня допомога має обмежений вплив на загальний стан постраждалих або не дає негайних результатів. Це може призводити до фрустрації та відчуття безсилля, що ще більше підсилює емоційне навантаження.

Постійний контакт з чужими стражданнями також може викликати явище, відоме як вторинна травматизація. Це відбувається, коли волонтер починає відчувати симптоми, схожі на ті, що переживають люди, яким він допомагає. Вторинна травматизація підсилює емоційне виснаження і може призвести до серйозних психічних наслідків, якщо не вжити заходів для профілактики.

Для запобігання негативним наслідкам емоційної залученості важливо надавати волонтерам психологічну підтримку. Це можуть бути тренінги з управління стресом, навчання методам емоційної регуляції або створення умов для регулярного відпочинку. Соціальна підтримка з боку колег і громадських організацій також є важливим фактором для зниження емоційного навантаження і профілактики вигорання.

Як бачимо, висока емоційна залученість є центральним психологічним компонентом волонтерської діяльності, який може як позитивно, так і негативно впливати на психічний стан волонтерів. Баланс між емоційною залученістю та особистою психологічною стійкістю є критично важливим для збереження ефективності та здоров'я волонтерів.

2. Волонтерська діяльність часто пов’язана з екстремальними умовами, підвищеним рівнем стресу та емоційними навантаженнями, що вимагає від волонтерів розвинених навичок психологічної стійкості і здатності адаптуватися до стресу. Ці якості допомагають волонтерам зберігати емоційну рівновагу та ефективно виконувати свої обов’язки, незважаючи на інтенсивний психологічний тиск.

Психологічна стійкість – це здатність людини справлятися зі стресовими та кризовими ситуаціями без руйнівних наслідків для психічного здоров’я. У волонтерській діяльності ця якість має важливе значення, оскільки волонтери постійно стикаються з непередбачуваними труднощами, такими як фізична небезпека, емоційне напруження та соціальна ізоляція.

Психологічна стійкість дозволяє волонтерам зберігати баланс між емоційною залученістю і необхідністю дистанціюватися від емоційно важких подій. Це запобігає емоційному вигоранню та дозволяє волонтерам діяти ефективно навіть у надзвичайних умовах.

Адаптація до стресу є ще однією важливою якістю, яка допомагає волонтерам успішно справлятися з викликами. Адаптивність означає здатність швидко реагувати на зміни, підлаштовувати свої дії та поведінку до нових умов. Волонтери часто працюють у непередбачуваних і нестабільних умовах, де плани можуть змінюватися миттєво, а ресурси – бути обмеженими.

Здатність адаптуватися до нових умов і справлятися зі стресом дозволяє волонтерам залишатися ефективними навіть у надзвичайних ситуаціях, таких як природні катастрофи, військові конфлікти або гуманітарні кризи. Ця навичка допомагає їм уникати психологічного виснаження і зберігати високу мотивацію навіть у складних обставинах [52].

Психологічна стійкість не є вродженою якістю, вона розвивається протягом життя і формується під впливом як особистісних факторів, так і зовнішніх умов. Дослідження показують, що ключовими факторами, які сприяють розвитку стійкості, є:

1) Підтримка з боку соціального оточення: наявність колег, друзів або

близьких, які можуть надати емоційну підтримку, допомагає волонтерам легше переживати стресові ситуації.

2) Позитивне мислення: волонтери, які вміють зосереджуватися на позитивних аспектах своєї роботи та досягненнях, рідше стикаються з емоційним вигоранням.

3) Навички стрес-менеджменту: вміння керувати своїм стресом, за допомогою технік релаксації, медитації або фізичної активності, є важливими для збереження стійкості.

4) Існує кілька стратегій, які волонтери можуть використовувати для подолання стресу та збереження психологічної стійкості:

5) Когнітивне переосмислення: це здатність бачити стресові ситуації з позитивного боку, використовуючи їх як можливості для зростання і розвитку. Наприклад, волонтери можуть розглядати труднощі як виклики, що допомагають розвивати їхні навички і підвищувати компетенції.

6) Планування та організація роботи: ефективне управління часом і ресурсами дозволяє волонтерам уникати перевантаження, знижує рівень стресу.

7) Емоційна регуляція: навчання волонтерів методам контролю своїх емоцій, такими як медитація, дихальні практики або когнітивно-біхевіоральні техніки, допомагає зменшити рівень стресу [27].

Для розвитку стійкості та адаптації до стресу важливу роль відіграють регулярна рефлексія та психологічна підтримка. Волонтери, які можуть аналізувати свій досвід і обговорювати його з колегами чи психологами, краще розуміють свої емоційні реакції на стрес і навчаються знаходити ефективні стратегії його подолання. Такі практики дозволяють їм залишатися ефективними і підтримувати внутрішню рівновагу.

Психологічна стійкість і здатність адаптуватися до стресу є ключовими для успішної діяльності волонтерів у кризових ситуаціях. Ці якості допомагають їм не лише зберігати ефективність у складних умовах, але й захищають їхнє психічне здоров’я від негативних наслідків хронічного стресу та емоційного вигорання. Розвиток стійкості можливий через соціальну

підтримку, саморегуляцію та рефлексію, що дозволяє волонтерам залишатися стійкими навіть у найбільш кризових умовах.

3. Одним із центральних психологічних процесів, що підтримує волонтерів у їхній діяльності, є мотивація, яка часто ґрунтується на почутті корисності і самореалізації. Для багатьох волонтерів головним рушієм є внутрішнє бажання допомогти іншим, бачити позитивні зміни у житті підопічних та відчувати свою значущість у суспільстві. Це формує стійку мотивацію навіть у стресових умовах, а також стає ключовим фактором психологічної стійкості.

Основною формою мотивації для багатьох волонтерів виступає альтруїзм – бажання допомогти іншим, не очікуючи матеріальної вигоди. Волонтери часто керуються внутрішнім почуттям соціальної відповідальності і моральним обов'язком перед тими, хто потребує підтримки. Альтруїстична мотивація не лише зміцнює емоційне задоволення від праці, а й допомагає волонтерам долати труднощі та стреси, пов'язані з їхньою діяльністю.

Такі люди часто відчувають, що їхня робота має глибоке соціальне значення, і це підвищує їхню самооцінку та відчуття власної цінності. Вони бачать свій внесок у поліпшення ситуації, що стає джерелом внутрішнього задоволення і стимулює їхню активність.

Почуття корисності у волонтерів виникає, коли вони бачать реальні результати своєї діяльності – полегшення страждань, підтримку в кризових ситуаціях, допомогу у вирішенні проблем людей, які опинилися у скрутних умовах. Це почуття зміцнює мотивацію волонтерів, дає їм сили продовжувати свою діяльність і допомагає справлятися з емоційними навантаженнями [9].

Коли волонтери бачать позитивні зміни в житті тих, кому вони допомагають, їхня мотивація досягає найвищої точки. Це почуття власної корисності стає джерелом позитивного зворотного зв'язку, підвищуючи рівень задоволення від своєї роботи. Наприклад, коли волонтер бачить, як його зусилля допомагають дітям або постраждалим від катастроф, це відчуття спонукає його продовжувати працювати навіть у складних умовах.

Волонтерська діяльність часто стає не тільки способом реалізації моральних цінностей, але й можливістю для самореалізації. Через виконання важливих завдань волонтери можуть розвивати свої навички, набувати нові компетенції, а також формувати лідерські та організаторські здібності [21]. Це сприяє особистісному зростанню і зміцнює почуття власної компетентності, що є важливим аспектом їхньої довготривалої мотивації.

Багато волонтерів зазначають, що через свою роботу вони отримують можливість реалізувати свої соціальні потреби, що допомагає їм відчувати себе частиною чогось більшого. Це формує сильне почуття задоволення від власної значущості та зміцнює внутрішній моральний компас.

Вирішальну роль у підтримці мотивації відіграє позитивний зворотний зв’язок від людей, яким допомагає волонтер або від керівників і колег. Вдячність і визнання з боку підопічних не лише зміцнюють почуття корисності, але й підсилюють внутрішнє відчуття цінності виконуваної роботи. Така форма визнання допомагає волонтерам краще розуміти значення своїх дій, що є потужним стимулом для продовження діяльності.

Зворотний зв’язок створює емоційну винагороду, яка компенсує виснажливу роботу і підтримує високу мотивацію навіть у найважчих умовах. Коли волонтер бачить, що його робота цінується і допомагає іншим, це підсилює його бажання продовжувати свою діяльність.

Соціальне визнання від колег, керівництва та суспільства також є важливим фактором мотивації. Коли волонтер відчуває, що його робота підтримується оточуючими, це зміцнює його соціальну ідентичність і підвищує відчуття власної значущості. Участь у волонтерських програмах також може допомогти людям зміцнити свої соціальні зв’язки, що підвищує рівень задоволення від роботи.

Мотивація волонтерів, яка ґрунтується на альтруїзмі та почутті корисності, є важливою складовою їхньої психологічної стійкості та ефективності. Почуття власної значущості, самореалізація через допомогу іншим та позитивний зворотний зв’язок зміцнюють їхню мотивацію,

допомагаючи їм долати емоційні та фізичні труднощі, пов’язані з волонтерською діяльністю..

4. Психосоціальна підтримка виступає важливим компонентом у волонтерській діяльності, оскільки волонтери часто працюють у стресових та емоційно складних умовах. Відсутність належної підтримки може призвести до емоційного вигорання, вторинної травматизації та зниження мотивації. Психосоціальна підтримка включає не лише емоційне підкріплення, але й соціальну взаємодію з колегами, керівниками та професіоналами, які можуть надавати як психологічну допомогу, так і допомогу в організації роботи [5].

Один з ключових аспектів психосоціальної підтримки – це психологічна допомога, спрямована на профілактику та подолання емоційного вигорання. Волонтери, які працюють у кризових умовах, таких як гуманітарні катастрофи чи військові дії, часто стикаються з важкими емоційними переживаннями, включаючи почуття безсилля, провини або тривоги.

Психологічна підтримка може включати індивідуальні чи групові консультації з психологами, які допомагають волонтерам краще розуміти свої емоції, знаходити способи їх регуляції та ефективно боротися зі стресом. Такі консультації дозволяють зменшити ризик вторинної травматизації та емоційного виснаження.

Групова підтримка, як правило, включає групи рефлексії або обговорення досвіду з іншими волонтерами. Це надає можливість відкрити власні переживання, розповісти про труднощі та отримати зворотний зв’язок, що допомагає краще переживати стресові ситуації [53].

Соціальна підтримка з боку колег є не менш важливим аспектом психосоціальної допомоги. Волонтери, які працюють у команді, мають можливість спільно вирішувати проблеми, обговорювати робочі виклики та надавати один одному емоційну підтримку. Колеги стають джерелом емоційного розвантаження, допомагають волонтерам відчувати себе частиною спільноти, що значно знижує рівень ізольованості та стресу.

Спільна робота також дозволяє ефективно розподіляти обов’язки, що

зменшує індивідуальне навантаження і сприяє кращому психічному благополуччю. Підтримка з боку колег також включає мотиваційний аспект: волонтери, які працюють у середовищі, де цінується і визнається їхній внесок, почуваються більш залученими і менш схильними до емоційного виснаження.

Важливу роль у підтримці волонтерів відіграють також громадські організації, в яких вони працюють. Організаційна підтримка включає не лише забезпечення необхідних ресурсів для роботи, таких як матеріальна база або логістична підтримка, але й психологічне забезпечення [33].

Організації можуть надавати тренінги зі стрес-менеджменту, які навчають волонтерів методам управління стресом, розвитку стресостійкості та емоційної регуляції. Це дозволяє волонтерам краще підготуватися до роботи в екстремальних умовах і допомагає знижувати ризик розвитку емоційного вигорання. Організаційна підтримка також може включати систему визнання і винагороди, яка сприяє мотивації волонтерів та підвищенню їхнього почуття корисності.

Для збереження психологічного балансу волонтерів важлива підтримка з боку сім’ї та близьких людей. Можливість поділитися з близькими своїми переживаннями і отримати емоційну підтримку з боку рідних допомагає волонтерам перезавантажуватися після важких завдань. Сім’я надає безпечний простір для відновлення емоційної рівноваги та забезпечує волонтерам почуття стабільності, що необхідне для продовження їхньої діяльності.

Окрім зовнішньої підтримки, важливою є самопідтримка та рефлексія. Волонтери повинні вміти самостійно аналізувати свої емоційні стани, вчасно виявляти симптоми стресу або перевтоми та вживати заходів для свого відновлення. Це можуть бути техніки саморефлексії, де волонтер аналізує свій досвід, що допомагає краще усвідомлювати свої емоції та ставлення до роботи. Рефлексія сприяє розвитку психологічної стійкості та допомагає волонтерам не лише уникати емоційного вигорання, але й ставати більш свідомими щодо своїх внутрішніх ресурсів.

Психосоціальна підтримка є критично важливим елементом у збереженні

психічного здоров’я волонтерів. Вона включає психологічну, соціальну та організаційну допомогу, а також підтримку з боку близьких людей. Волонтери, які отримують належну підтримку, здатні краще справлятися з викликами своєї діяльності, знижуючи ризик емоційного вигорання і підвищуючи свою ефективність та задоволення від праці.

5. Одним із значних психологічних викликів, з якими стикаються волонтери, є конфлікт між особистими інтересами та моральними обов’язками. Волонтери часто працюють у ситуаціях, коли їхні моральні принципи та обов’язки перед іншими можуть суперечити їхнім власним потребам, бажанням або інтересам. Це створює складний внутрішній конфлікт, що може впливати на емоційний стан, мотивацію та ефективність діяльності [33].

Волонтери відчувають сильне почуття моральної відповідальності за допомогу іншим. Їхня діяльність базується на принципах альтруїзму, коли допомога людям у важких ситуаціях є основним мотивом. Це часто призводить до того, що волонтери ставлять потреби підопічних вище за власні інтереси.

Цей моральний обов’язок може вимагати від волонтера пожертвувати своїм особистим часом, відпочинком, а іноді навіть здоров’ям. Багато волонтерів відчувають, що їхня діяльність є важливішою за їхні особисті потреби, що викликає внутрішній конфлікт між бажанням допомагати і необхідністю дбати про себе.

Волонтери, які беруть на себе відповідальність за допомогу іншим, можуть відчувати психологічний тиск, особливо в умовах кризи. Вони часто опиняються у ситуаціях, коли доводиться приймати рішення, що можуть безпосередньо впливати на життя інших людей. Це створює високе емоційне навантаження, коли волонтер може відчувати, що не має права відмовитися від виконання завдання або піти на відпочинок.

Такі ситуації можуть виникати, коли ресурси для допомоги обмежені, а кількість підопічних велика. Волонтер може опинитися перед дилемою: чи продовжувати працювати на межі можливостей, ризикуючи власним здоров’ям, чи припинити роботу і залишити людей без допомоги.

Волонтерська діяльність часто вимагає особистих жертв. Це можуть бути фінансові втрати, оскільки волонтери часто працюють безкоштовно, або часові обмеження, коли волонтери жертвують власним часом, який вони могли б присвятити сім'ї або іншим особистим справам. Такий конфлікт між особистими і волонтерськими обов'язками може викликати емоційне виснаження і негативно впливати на баланс між роботою та особистим життям.

У ситуаціях, коли волонтерська діяльність стає надмірно інтенсивною, з'являється ризик, що волонтер може втратити здатність до самовідновлення, що призводить до емоційного вигорання. Це вимагає від волонтерів уміння правильно керувати своїм часом і ресурсами, щоб уникнути постійного конфлікту між допомогою іншим і власними потребами.

Волонтери можуть відчувати почуття провини, якщо вони не можуть виконати всі свої обов'язки або не можуть допомогти всім, хто цього потребує. Це особливо актуально під час війни в Україні, коли обсяг роботи перевищує можливості волонтера [47]. Внутрішній конфлікт між бажанням допомогти всім і фізичними обмеженнями призводить до відчуття безпорадності та фрустрації.

Постійне почуття провини може спричинити емоційне виснаження, оскільки волонтери починають вважати, що їхні зусилля недостатні або що вони не виконують свій моральний обов'язок у повній мірі. Це може призвести до зниження мотивації і навіть до того, що волонтер почне дистанціюватися від роботи, щоб уникнути цих негативних емоцій.

Важливо, щоб волонтери могли знайти баланс між особистими інтересами та моральними обов'язками. Це включає не лише вміння адекватно оцінювати свої можливості, але й здатність розуміти, коли необхідно зробити перерву для відновлення емоційних і фізичних ресурсів. Організації, які працюють з волонтерами, повинні створювати умови для підтримки такого балансу, надаючи доступ до психологічної підтримки та відпочинку.

Підтримка з боку керівників і колег, регулярна рефлексія та відкриті обговорення допомагають волонтерам усвідомити, що вони не зобов'язані вирішувати всі проблеми самостійно. Це знижує ризик емоційного виснаження

і допомагає волонтерам краще справлятися з конфліктами між особистими та моральними інтересами.

Конфлікт між особистими інтересами та моральними обов'язками є серйозним викликом для волонтерів, оскільки він може викликати стрес, емоційне виснаження і почуття провини. Для зниження негативних наслідків цього конфлікту волонтери повинні навчитися знаходити баланс між допомогою іншим і турботою про себе. Це включає як особисті зусилля волонтерів, так і підтримку з боку організацій, яка допомагає їм краще керувати своїм часом, ресурсами і емоційним станом.

6. Одним з найбільш поширених психологічних процесів, із якими стикаються волонтери, є емоційне вигорання. Постійна робота в умовах підвищеного стресу та тиску призводить до вигорання, яке характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистої ефективності. Волонтери можуть відчувати втому, зниження мотивації та апатію, що впливає на їхню здатність продовжувати виконувати обов'язки [50].

Таким чином, психологічні характеристики волонтерської діяльності поєднують у собі елементи альтруїзму, емоційної залученості, високої соціальної відповідальності та стійкості до стресу. Волонтери, працюючи у складних умовах, мають бути здатними адаптуватися до швидко змінюваних ситуацій, підтримувати емоційну рівновагу та знаходити ресурси для самовідновлення.

1.3. Специфіка прояву емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій

Специфіка роботи волонтера багато в чому визначається відмінними рисами професії, орієнтованої на взаємодію з людьми. У цьому цілком закономірно, що до професій типу «людина – людина» висуваються досить високі вимоги. Важливо, що це стосується не лише професійного рівня волонтерів, а й їхніх психологічних навичок. При цьому варто відзначити, що

ця умова особливо важлива на сьогодні.

Волонтерство є невід'ємною частиною суспільства. Воно вважається складним явищем, яке поєднується з емоційними та моральними дилемами. Емоції добровольців мають вирішальне значення для їхньої діяльності. Однак їхньому вивченню приділяється не так багато уваги як мікрорівневій характеристиці. З одного боку це відбувається через те, що суспільство очікує від волонтерів позитивних емоцій, і їхнє дослідження вважається не потрібним, з іншого боку тому що емоції насправді складні, оскільки сполучаються з турбулентностями соціальної сфери, в якій волонтери ці емоції конструюють.

В процесі виконання своєї діяльності, особливо під час надання допомоги, волонтер «проживає» з людиною його труднощі та може відчувати прояви синдрому емоційного вигорання. Таким чином, природним результатом виснаження енергетичних ресурсів волонтера стає емоційне вигорання, яке проявляється у почуттях спустошеності та втоми, зумовлених особливостями професійної діяльності [31].

Особливо важкою стала діяльність волонтерів після початку повномасштабної військової агресії проти України. Надання допомоги людям, які постраждали від війни, перетворюється на дуже складне завдання.

У цих умовах продуктивна робота волонтера з різними категоріями людей вимагає повної самовіддачі, що іноді може призводити до свідомого чи несвідомого поглинання негативних психогенних переживань клієнтів, впливаючи на поведінку та особистість самого волонтера та сприяючи виникненню власних психоемоційних труднощів, що зрештою може призвести до емоційного вигоряння [1].

Емоційне вигоряння або емоційне виснаження – це одна із захисних реакцій організму, який знаходиться в тривалій напрузі або стресі. Емоційне вигорання є серйозним психологічним станом, що виникає в результаті хронічного стресу та перевантаження емоційними і фізичними навантаженнями, особливо в умовах, коли людина постійно відчуває відповідальність за інших. У волонтерській діяльності цей синдром є особливо

поширеним, оскільки волонтери часто працюють в екстримальних умовах, де потреба в допомозі перевищує наявні ресурси. Емоційне вигорання негативно впливає як на психічне, так і на фізичне здоров'я волонтерів, знижуючи їхню ефективність і мотивацію [22].

Як правило, волонтер не відразу усвідомлює, що саме з ним відбувається. Він відчуває роздратування, підвищену тривогу, агресію. Погіршується працездатність, турбують часті головний біль, погіршуються апетит та сон. Виникає відчуття безпорадності, безнадійності, притупленості почуттів, зникає почуття співпереживання людям. Розвивається негативне ставлення до праці та людей, із якими необхідно стикатися по роботі.

До психологічних аспектів емоційного вигорання прийнято відносити: негативний настрій на професійне зростання; підвищення дратівливості та агресії, бурхливе реагування на події, що відбуваються; стійке відчуття хвилювання та безпричинного занепокоєння, різке зниження самооцінки, невдоволення собою; пасивність, нудьга, апатія, зниження емоційних реакцій, відчуття пригніченості. Можливі зловживання алкоголем та цигарками, переїдання або повна відсутність апетиту, неможливість виконання головних завдань через концентрацію уваги на дрібних проблемах тощо.

Професійна діяльність волонтера має низку характеристик, що дозволяють її визначати як потенційно афектогенну. Вона включає цілу сукупність соціально-психологічних компонентів, що сприяють емоційному вигорянню фахівців.

Встановлено, що типовими для волонтерів громадських організацій симптомами емоційного вигорання є «неадекватне виборче емоційне реагування» та «редукція професійних обов'язків», що виражаються у зниженні якості та обсягів професійної діяльності.

Емоційне вигорання у волонтерів громадських організацій є складним і багатофакторним процесом, який виникає під впливом як внутрішніх, так і зовнішніх факторів.

Одним із найважливіших факторів виступає інтенсивна емоційна

залученість волонтерів до роботи з клієнтами. Постійне співпереживання, емоційна підтримка постраждалих та взаємодія з людьми, які зазнали значних втрат, створює емоційне навантаження, що поступово призводить до емоційного виснаження.

Наступним важливим фактором емоційного вигорання можна визначити вторинну травматизацію, яка виникає внаслідок постійного контакту волонтерів із травмованими людьми. Волонтери починають відчувати ті ж самі симптоми, що й ті, кому вони допомагають, що викликає серйозні психологічні проблеми, такі як тривога, депресія або посттравматичний стресовий розлад (ПТСР). Це підсилює емоційне виснаження та знижує здатність волонтерів продовжувати свою діяльність на високому рівні [17].

Не менш важливими факторами можна вважати високий рівень відповідальності та моральний тиск, які можуть призводити до почуття безпорадності та фрустрації. Волонтери часто відчувають відповідальність за вирішення великих соціальних проблем, проте обмежені ресурси, як матеріальні, так і людські, значно ускладнюють їхню роботу. Це створює постійний психологічний тиск і може призводити до відчуття, що їхні зусилля не мають реального впливу.

Розвитку емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій сприяють недостатня соціальна підтримка з боку колег та організацій, а також нестача особистого часу для відпочинку та відновлення. Якщо волонтер не має доступу до ресурсів для підтримки свого психічного здоров’я, таких як психологічні консультації або групова підтримка, це значно підвищує ризик емоційного виснаження [32].

Розбіжність між очікуваннями волонтерів та реальністю діяльності, а також непередбачуваний графік роботи та постійна відсутність часу на відпочинок створюють ситуації хронічного стресу та перевантаження. Волонтери можуть втрачати мотивацію, якщо їхні зусилля не приносять швидких результатів або не відповідають їхнім моральним очікуванням.

Обмежені ресурси, як матеріальні, так і людські, також є важливим

чинником вигорання. Коли волонтер не має необхідних інструментів чи можливостей для ефективної допомоги, він починає відчувати себе безсилим, що призводить до зниження мотивації та зростання емоційного тиску.

Волонтерська діяльність може бути непрогнозованою, і результати зусиль волонтерів не завжди видно або негайно досяжні. Це може спричинити фрустрацію та відчуття безрезультатності своєї роботи. Коли волонтер докладає значних зусиль, але не бачить очевидних позитивних змін або відчуває, що його дії недостатньо цінують, це сприяє виснаженню мотивації та емоційних ресурсів [4].

Емоційне вигорання у волонтерів громадських організацій не виникає швидко – воно розвивається поступово і проходить декілька етапів:

1. Етап емоційного виснаження.

Емоційне виснаження є одним з перших і найпомітніших симптомів емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій. Волонтери часто стикаються з ситуаціями, де постійно мають допомагати людям, які переживають страждання, втрати або інші серйозні життєві труднощі. Постійне занурення в ці емоційно важкі ситуації поступово призводить до хронічної втоми, яка не проходить навіть після відпочинку. Це виснаження проявляється як на емоційному, так і на фізичному рівні, коли волонтери втрачають енергію і стають байдужими до своєї діяльності.

2. Етап деперсоналізації. Під час проходження цього етапу волонтер починає емоційно відходити від клієнтів яким він допомагає та починає, сприймати їх не як особистостей з особливими почуттями та потребами, а як об’єкти, що потребують допомоги. Так проявляється захисний механізм психіки, який виникає внаслідок надмірного емоційного тиску і допомагає волонтеру дистанціюватися від роботи. Проте деперсоналізація може негативно впливати на якість допомоги, оскільки волонтер втрачає емпатію та мотивацію працювати з клієнтами.

3. Етап зниження професійної ефективності. На останньому етапі волонтер втрачає впевненість у своїх можливостях та починає думати, що його

зусилля не приносять конкретного результату. Це викликає почуття безпорадності та фрустрації, що призводить до зниження мотивації. Волонтери можуть відчувати, що їхня діяльність є марною та нікому не потрібною, і це викликає у них відчуття безпорадності та знижує їхню самооцінку та впевненість у своїх здібностях.

Емоційне вигорання у волонтерів громадських організацій має певні характерні риси, які відрізняють його від вигорання в інших професійних галузях. Це явище розвивається через хронічний стрес, інтенсивну емоційну залученість та роботу в умовах нестачі ресурсів, що в сукупності призводить до психологічного та фізичного виснаження.

Виділимо основні симптоми емоційного вигорання волонтерів громадських організацій. Симптоми емоційного вигорання можна умовно розділити на три групи:

1) Емоційні симптоми. До цих симптомів відносяться: почуття хронічної втоми, апатії, зниження мотивації до діяльності, емоційна нестабільність, тривожність, дратівливість. Волонтери можуть відчувати відчуження від підопічних і навіть від самого процесу роботи.

2) Фізичні симптоми. Це хронічна втома, безсоння, головний біль, зниження імунітету, проблеми з травленням. Емоційне вигорання часто супроводжується фізичним виснаженням, оскільки тіло і психіка працюють на межі можливостей.

3) Когнітивні симптоми. До них належать: труднощі з концентрацією, зниження здатності до прийняття рішень, втрата творчого підходу до вирішення завдань. Волонтери можуть почати сумніватися у своїй компетентності та професійних навичках, що знижує їхню продуктивність.

Важливою характеристикою емоційного вигорання є наявність психосоматичних симптомів. Волонтери, які переживають вигорання, можуть стикатися з проблемами зі здоров’ям, такими як хронічна втома, головні болі, порушення сну, шлунково-кишкові розлади та інші фізичні симптоми, що пов’язані з постійним стресом і напругою [32].

У багатьох волонтерів на пізніх стадіях емоційного вигорання виникає психологічна ізоляція. Вони починають відчувати себе самотніми, навіть працюючи в команді. Ізоляція може бути результатом відчуття, що їхні колеги або керівники не розуміють їхніх емоційних проблем або не надають достатньої підтримки. Це призводить до посилення депресивних настроїв та відчуття відірваності від оточення.

Часто волонтери відчувають почуття провини за те, що вони не можуть допомогти всім, хто цього потребує. Це почуття, у поєднанні з високими моральними очікуваннями від своєї роботи, може викликати емоційне виснаження та відчуття безпорадності. Волонтери можуть почати сумніватися у важливості своєї діяльності та її результатах, що підсилює негативний емоційний стан [14].

Наслідки емоційного вигорання волонтерів громадських організацій можуть бути надзвичайно серйозними – від хронічної втоми і втрати мотивації до розвитку психологічних розладів, таких як депресія та тривожні стани. Тому важливо забезпечити волонтерів підтримкою на всіх етапах їхньої діяльності – від професійної підготовки до регулярних психологічних консультацій.

До основних наслідків емоційного вигорання волонтерів громадських організацій можна віднести:

1. Зниження ефективності діяльності. Волонтери втрачають здатність працювати на високому рівні, що впливає на якість допомоги, яку вони надають.

2. Психологічні проблеми. Емоційне вигорання може призвести до розвитку депресії, тривожних розладів, а також до відчуття постійної безпорадності та втрати мотивації.

3. Соціальна ізоляція. Вигорання може викликати відчуження не лише від підопічних, але й від колег та рідних, що призводить до ізоляції та проблем у міжособистісних стосунках.

4. Відмова від подальшої волонтерської діяльності. У випадку серйозного вигорання волонтери можуть вирішити повністю припинити свою діяльність,

що є втратним як для самих волонтерів, так і для організацій, у яких вони працюють

Емоційне вигорання є серйозним викликом для волонтерів громадських організацій. Без належної підтримки та стратегії саморегуляції це явище може призвести до серйозних психологічних та фізичних проблем.

Таким чином, до основних особливостей прояву емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій нами віднесено: емоційне виснаження, яке характеризується постійною втомою і зниженням мотивації до роботи через тривале емоційне навантаження; деперсоналізацію, коли волонтер втрачає емпатію до підопічних і починає сприймати їх як об’єкти допомоги, а не як особистості; зниження особистої ефективності, коли волонтер відчуває, що його зусилля не приносять очікуваних результатів, що знижує самооцінку та посилює відчуття безпорадності.

Крім того, важливу роль у емоційному вигоранні волонтерів громадських організацій відіграють психосоматичні симптоми, такі як фізична втома, головний біль, порушення сну та інші стресові реакції організму. Психологічна ізоляція також є суттєвим аспектом, коли волонтери почуваються відірваними від своїх колег або близьких через неможливість поділитися своїми емоціями. Останнім важливим елементом є почуття провини і безпорадності, коли волонтери відчувають, що не можуть зробити достатньо для вирішення проблем тих, кому вони допомагають, що лише підсилює емоційне виснаження і сприяє розвитку депресивних станів. Ці особливості потребують уваги, оскільки без належної підтримки та допомоги вигорання може призвести до серйозних психологічних проблем та відмови від подальшої волонтерської діяльності.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1. Методика й організація проведення дослідження

Дослідження проводилося на базі волонтерського центру Запорізького національного університету БО БФ «Молодь Майбутнього» та запорізького гуманітарного центру «Завжди разом». В дослідженні взяли участь 24 волонтери громадських організацій віком від 28 до 46 років.

Мета дослідження: експериментально дослідити взаємозв’язок емоційного вигорання з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій.

Для реалізації мети дослідження було використано бесіду, методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка, опитувальник Р. Кетнлла 16PF, кореляційний (критерій t-Стьюдента) аналіз.

Метод бесіди базується на отриманні психологічної інформації про психічні стани та поведінку досліджуваних волонтерів через усну комунікацію. Ключовою перевагою цього підходу є можливість налагодження особистого контакту з людьми, які є об’єктами вивчення. Цей метод дозволяє глибше зрозуміти нюанси їхнього емоційного фону та реакцій у різних ситуаціях, надаючи цінні дані для аналізу. Завдяки вербальному спілкуванню дослідник може не лише ставити запитання, але й спостерігати за невербальними сигналами, що також важливо в контексті оцінки психічного стану. Таким чином, дослідницька бесіда не лише формує базу для збору інформації, а й сприяє створенню довірливої атмосфери, що підвищує якість отриманих відомостей.

Методика діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойка призначена

для діагностики рівня прояву синдрому, виявлення окремих симптомів та визначення ступеня їхньої вираженості. Метою методики є діагностика ступеня прояви психологічних захистів, вкладених у приглушення чи повне виключення емоцій у відповідь на вплив стресу, що виникає у процесі професійної діяльності.

Методика є опитувальником, що містить 84 питання, за відповідями на які можна скласти характеристику для фахівця за 12 шкалами, згрупованими за трьома стадіями вигоряння, кожна з яких проявляється у вигляді 4-х симптомів:

1) Фаза напруження.

Наявність напруження виступає провісником розвитку та пусковим механізмом розвитку синдрому емоційного вигоряння. Тривога і напруга включають такі симптоми: переживання травмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття безнадійності, занепокоєння і депресію.

2) Фаза резистентності.

Виділення цієї фази в окрему фазу дуже умовно. При усвідомленні присутності тривожної напруги індивід схильний уникати впливу емоційних факторів та обмежити ступінь емоційних реакцій як виборчого емоційного реагування.

3) Фаза виснаження.

Для даної фази характерно зниження загальної енергетичної активності та суттєве послаблення нервової системи: емоційний дефіцит, емоційна дистанція, особистісна дистанція (деперсоналізація), психосоматичні та вегетативні прояви.

Запропонована методика показує докладну картину емоційного вигорання. Насамперед потрібно звертати увагу на окремі симптоми. Шкала виразності проявів кожного з представлених симптомів показує результат від 0 до 30 балів:

- 9 балів і менше – симптом не виявлений;
- 10-15 балів – симптом, що розвивається;
- 16 і більше – симптом проявився.

Показники з оцінкою 20 і більше є домінуючими на стадії або в цілому синдрому емоційного вигорання.

Ця методика дозволяє побачити основні симптоми «вигорання». Зазначимо також, що у кожній фазі розвитку стресу виділяються домінуючі симптоми.

Наступним кроком в інтерпретації результатів дослідження є розуміння та інтерпретація всіх показників кожної із фаз розвитку синдрому емоційного вигорання. За кожним із цих показників можлива оцінка в діапазоні від 0 до 120 балів. Використовуючи кількісні показники, можна оцінити рівень прояву кожної з фаз:

- 36 і менше балів – фаза не сформувалася;
- 37-60 балів – фаза в стадії формування;
- 61 і більше балів – фаза сформована.

На основі показників, розрахованих для різних стадій розвитку синдрому емоційного вигорання, можна широко охарактеризувати особистість, а також розробити індивідуальні заходи щодо зниження ступеня прояву синдрому емоційного вигоряння.

Шістнадцятифакторний особистісний опитувальник (Р. Кеттел) призначений для оцінки 16 факторів особистості та є реалізацією підходу до її дослідження на основі характеристик [28].

Опитувальник дозволяє оцінити факторну структуру особистості та проаналізувати цілісний профіль особистості, при інтерпретації якого керуються ступенем виразності кожного фактора, особливостями їхньої взаємодії, а також нормативними даними. Отримані результати виражаються у шкалі стенів з мінімальним значенням 1 бал, максимальним 10 балів та середнім 5,5 бала. Представленість результатів у стенах дає можливість одразу визначити достовірне загострення тих чи інших особистісних особливостей, що відображають як конституційні риси особистості, так і цілісне реагування особи на зміну внутрішнього стану та зовнішнього соціально-психологічного оточення.

Нами аналізувалися 16 факторів першого порядку та 4 найбільш вживані фактори другого порядку (F1, F2, F3, F4). Особистісні фактори позначаються літерами латинського алфавіту, мають «побутові» (загальнодоступні визначення) та «технічні» (призначені для фахівців та тісно пов'язані з науково встановленим значенням фактора) назви. Фактори мають позитивний та негативний полюс, які виділені умовно і не мають ні етичного, ні психологічного сенсу.

Фактори першого порядку:

Фактор A – «замкнутість – товариськість».

Фактор B – «низький інтелект – високий інтелект».

Фактор C – «емоційна нестійкість – емоційна стійкість».

Фактор E – «підпорядкованість – домінантність».

Фактор F – «стриманість – експресивність».

Фактор G – «низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки».

Фактор H – «нерішучість – сміливість».

Фактор I – «жорстокість – чутливість».

Фактор L – «довірливість – підозріливість».

Фактор M – «практичність – мрійливість».

Фактор N – «прямолінійність – дипломатичність».

Фактор O – «спокій – тривожність».

Фактор Q1 – «консерватизм – радикалізм».

Фактор Q2 – «конформізм – нонконформізм».

Фактор Q3 – «низький самоконтроль – високий самоконтроль».

Фактор Q4 – «розслабленість – напруженість».

Фактори другого порядку:

F1 – «екстраверсія – інтроверсія».

F2 – «тривожність – пристосованість».

F3 – «витончена емоційність – реактивна урівноваженість».

F4 – «незалежність – покірність».

Відповіді заносяться у спеціальний опитувальний бланк, а потім обраховуються за допомогою спеціального ключа. Відповідність з ключем відповідей «а» і «с» оцінюється 2 балами, відповідей «в» – 1 балом. Виключенням є фактор В – тут будь-яка відповідність відповіді з ключем дає 1 бал. Сума балів за кожною групою запитань дає в результаті значення фактора. Таким чином, максимальна оцінка за кожним фактором – 12 балів, за фактором В – 8 балів, мінімальна оцінка – 0 балів.

Значення факторів другого порядку можна підрахувати на основі факторів першого порядку за спеціальними формулами (у формули підставляються значення стенів) [19].

На основі якісного і кількісного аналізу змісту особистісних факторів і їх взаємозв'язку можуть бути виділені такі блоки факторів:

Інтелектуальні особливості – фактори B, M, Q1

Емоційно-вольові особливості – фактори C, G, I, O, Q3, Q4.

Комунікативні властивості і особливості міжособистісної взаємодії – фактори - F, H, F, E, Q2, N, L.

Симптомо-комплекси:

I+D+C – афективна поведінка;

E+ – схильність до агресії;

G- – асоціальна, аморальна поведінка;

J+ – схильність до правопорушень групового характеру;

O+Q+C-F – схильність до алкоголізації.

Важливим аспектом нашого дослідження було встановлення кореляційних зв'язків між професійно важливими якостями особистості волонтерів громадських організацій, які було отримано за допомогою шістнадцятифакторного особистісного опитувальника (Р. Кеттел) та рівнем емоційного вигорання досліджуваних, який було визначено за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко.

Оцінка достовірності відмінностей проводилася з використанням критерію t-Стьюдента.

2.2. Особливості вираженості синдрому емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій

Розглянемо результати нашого дослідження кожної з методик.

Підрахувавши результати, отримані під час обробки даних із використанням методики В. Бойко, ми перевели їх у відсотки та представили у вигляді діаграми. На рисунку показаний рівень сформованості різних фаз емоційного вигоряння у волонтерів громадських організацій.

Згідно результатів, представлених на рисунку 2.1., можна відзначити, що у великої частки волонтерів (33,3%) синдром емоційного вигорання проявився. У 37,5% волонтерів синдром емоційного вигоряння перебуває на стадії розвитку. Волонтерів синдром вигоряння у яких не проявився виявлено менше всього – 29,2%.

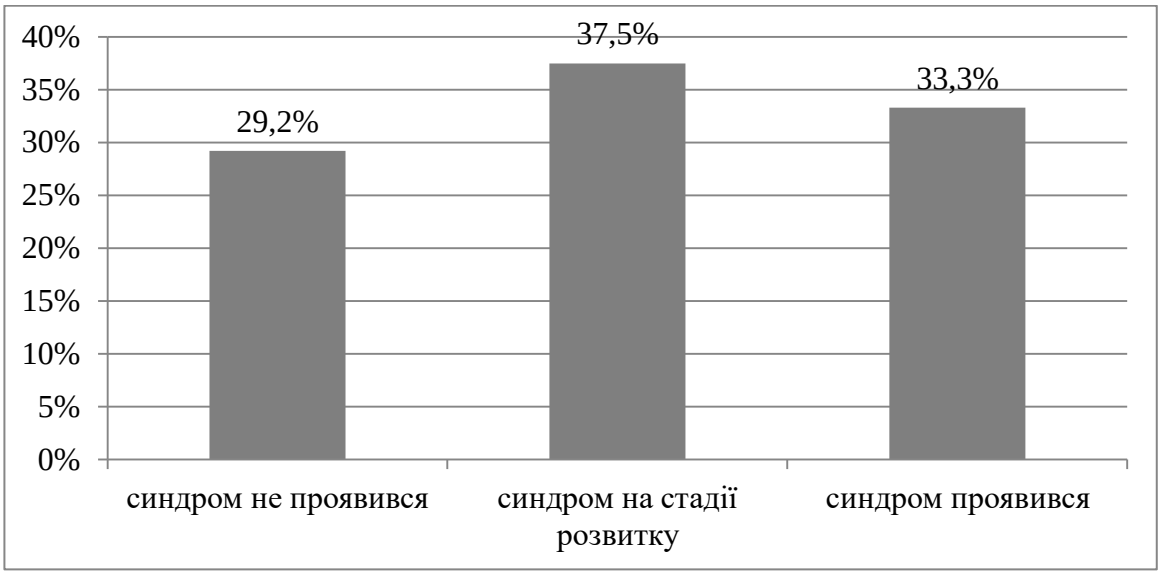


Рис. 2.1. Прояв синдрому емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій

У цілому по групі досліджуваних волонтерів ознаки синдрому емоційного вигорання різного ступеня вираженості мали 83,3%, що оцінювалося за наявністю тих, що розвиваються або тих, що проявилися фаз синдрому. Превалювали у картині синдрому емоційного вигорання серед волонтерів симптоми фази «резистенція». Це проявляється неадекватним емоційним

реагуванням на людей, які потребують допомоги, відсутністю емоційної залученості та контакту з цими людьми, втратою здатності до співпереживання постраждалим, втомою, що веде до редукції професійних обов'язків та негативного впливу роботи на особисте життя.

У досліджуваних також досить виражене переживання психотравмуючих обставин (фаза «напруження»), що проявляється відчуттям фізичних чи психологічних навантажень, напруги на роботі, наявністю конфліктів із керівництвом, колегами, іншими людьми.

Виражену фазу «виснаження» мали декілька волонтерів, що виявлялося негативним ставленням до роботи з людьми, емоційним виснаженням, психосоматичними та психовегетативними порушеннями.

Розглянемо ступінь прояву окремих фаз.

Тривожний психоемоційний стан виявлено у 20,8% волонтерів – у них сформована фаза «напруження» (рис. 2.2.). Даний стан виникає під тривалим впливом різних психотравмуючих факторів або їх посиленням. Таким чином, можна говорити про те, що їхнє професійне життя наповнене великою кількістю стресових та конфліктних ситуацій. Ще в 29,2% респондентів фаза напруження перебуває у стадії формування. Ми можемо прогнозувати, що якщо не зменшиться інтенсивність і кількість психотравмуючого впливу, то у цих волонтерів дана фаза проявиться остаточно.

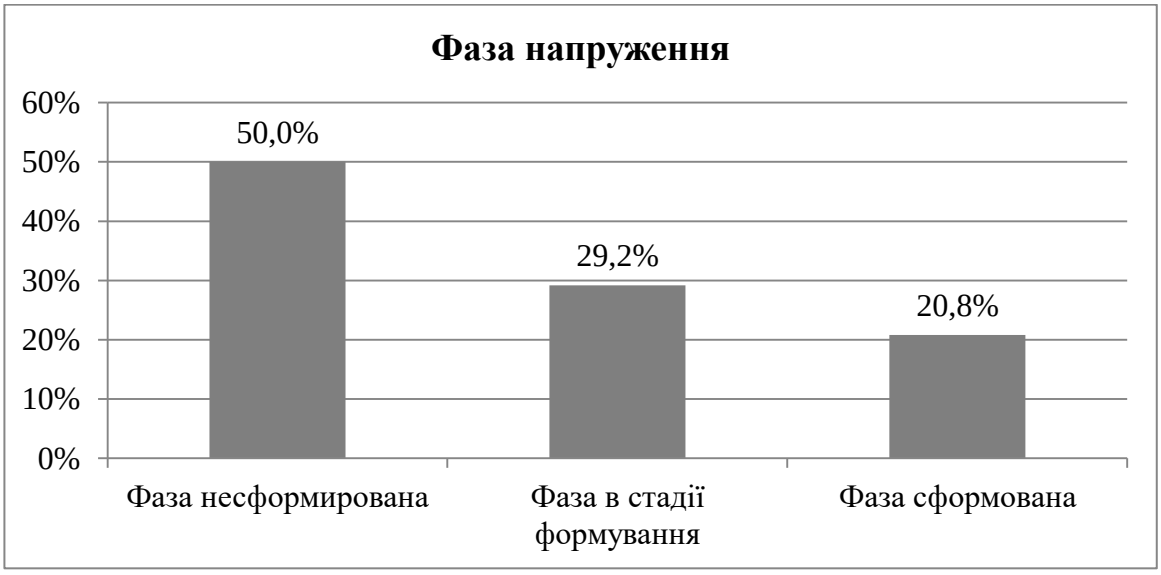


Рис. 2.2. Ступінь прояву фази «напруження»

Що стосується окремих симптомів, що свідчать про емоційне вигорання або ризик його розвитку, то можна відзначити наступне. У майже половини волонтерів відзначається симптом переживання обставин, два волонтера відчувають незадоволеність собою та один – «загнаність у клітину», третина досліджуваних відчувають тривогу та депресію.

У більшості волонтерів зі сформованим синдромом емоційного вигоряння виявлено фазу «резистенції» (рис. 2.3.). Це показник того, що їм властива висока виразність опірності та розвиток різних психологічних захистів. Аналізуючи стадію резистенції можна говорити, що окремі симптоми цих психологічних захистів виявлені в такий спосіб. 54,2% респондентів перебувають у режимі економії емоцій, дані волонтери обмежують емоційну віддачу у спілкуванні та професійній діяльності за рахунок вибіркового реагування. У них виявлено симптом неадекватного реагування. У 16,7% відзначається симптом емоційно-моральної дезорієнтації. У 41,6% волонтерів відзначається прояв психологічних захистів поза професійної сфери. Замкненість волонтерів громадських організацій продовжується і вдома, вони відчувають втому від спілкування з людьми. У цих досліджуваних виявили сформований симптом розширення сфери економії. Ще 37,5% досліджуваних відзначають редукцію професійних обов'язків.

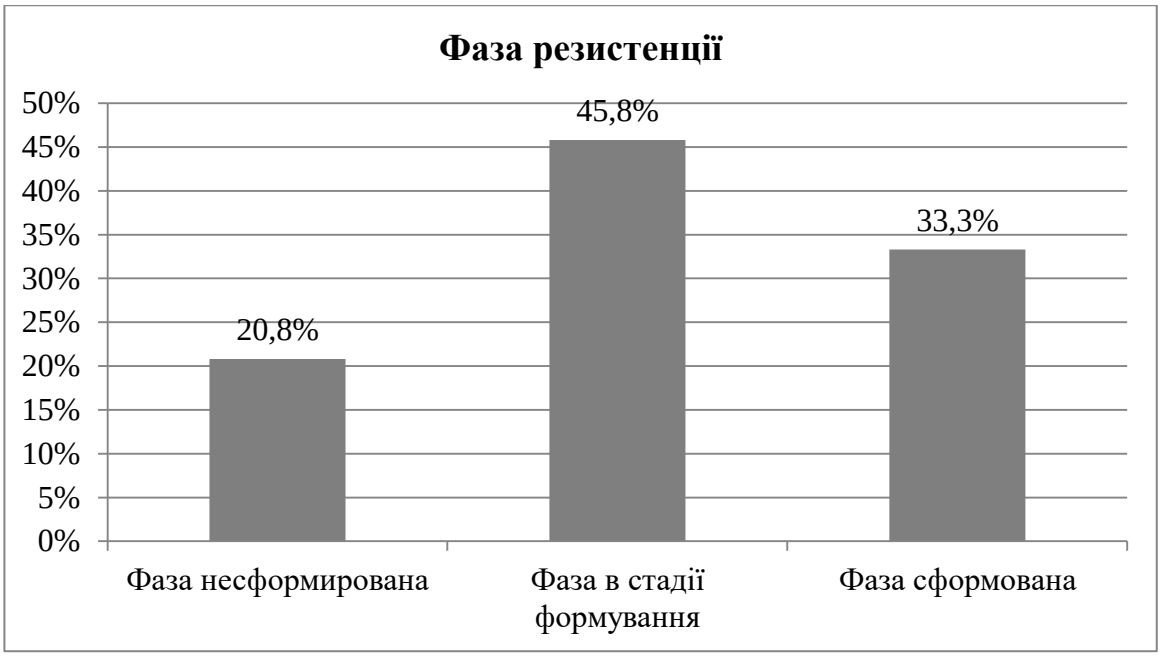


Рис. 2.3. Ступінь прояву фази «резистенції»

Зниження емоційного тонусу, виснаження психічних ресурсів, ослаблення нервової системи виявлено в 4 волонтерів – ми говоримо про фазу «виснаження» (рис. 2.4.). У 25,0% досліджуваних волонтерів фаза виснаження, за результатами методики, перебуває у стадії сформованості. Емоційний дефіцит відчувають 5 волонтерів, емоційну відстороненість продемонстрували 2 досліджуваних, особистісну відстороненість виявлено у 2 волонтерів та психосоматичні порушення спостерігаються у 3 волонтерів громадських організацій.

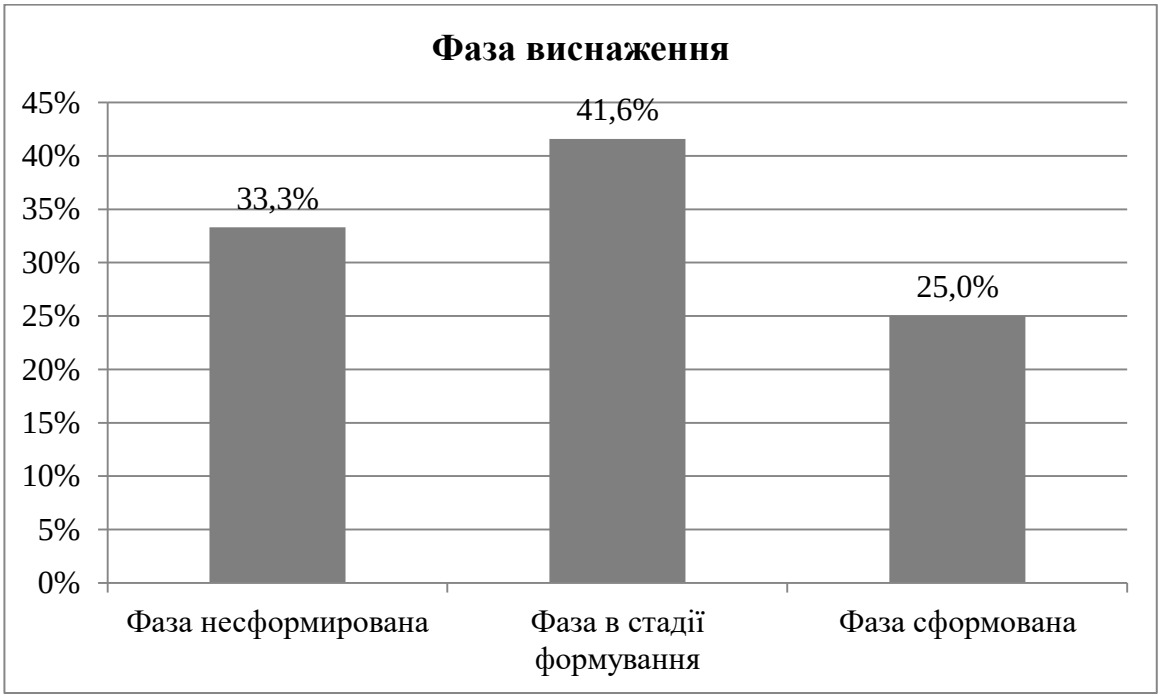


Рис. 2.4. Ступінь прояву фази «виснаження»

Шістнадцятифакторний особистісний опитувальник (Р. Кеттел).

З метою визначення індивідуально-психологічних особливостей особистості волонтерів громадських організацій було проведено дослідження за допомогою 16- факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла. На основі результатів тестування серед 24 волонтерів громадських організацій розподіл показників за кожним фактором був оцінений як низький, середній або високий (табл. 2.1).

Розглянемо результати, а також їх значення для характеристики волонтерів громадських організацій.

Таблиця 2.1

Відсоткові значення рівнів вираженості показників за методикою 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла

Фактори	Низькі показники	Середні показники	Високі показники
A	33,3%	37,5%	29,2%
B	25,0%	54,2%	20,8%
C	37,5%	45,8%	16,7%
E	20,8%	62,5%	16,7%
F	29,2%	58,3%	12,5%
G	4,2%	66,7%	29,2%
H	16,7%	54,2%	29,2%
I	25,0%	66,7%	8,3%
L	8,3%	41,6%	50,0%
M	12,5%	70,8%	16,7%
N	25,0%	62,5%	12,5%
O	29,2%	58,3%	12,5%
Q1	12,5%	70,8%	16,7%
Q2	16,7%	54,2%	29,2%
Q3	12,5%	58,3%	29,2%
Q4	20,8%	66,7%	12,5%
F1	12,5%	54,2%	33,3%
F2	25,0%	62,5%	12,5%
F3	16,7%	54,2%	29,2%
F4	8,3%	58,3%	33,3%

Фактори першого порядку:

1. Фактор А – «замкнутість – товариськість».

Низькі показники виявлено у 33,3% волонтерів. Ці досліджувані є більш замкнутими, схильними до відстороненості у соціальних контактах, менш відкритими до емоційної взаємодії. Вони можуть віддавати перевагу роботі

наодинці або у тісному колі знайомих. Середні показники продемонстрували 37,5% досліджуваних Більшість волонтерів має збалансовану схильність до спілкування. Вони можуть працювати як в команді, так і самостійно, зберігаючи комфорт у соціальних ситуаціях. Високі показники встановлено у 29,2% волонтерів. Ці волонтери є товариськими, відкритими, емоційно залученими. Вони легко знаходять спільну мову з іншими, що допомагає їм ефективно працювати в команді та надавати підтримку.

2. Фактор B – «низький інтелект – високий інтелект».

Низькі показники (25,0%) мають волонтери, які орієнтуються більше на конкретні та практичні рішення, менш схильні до аналізу абстрактних понять. Середні показники (54,2%) свідчать про середній рівень здібності до абстрактного мислення та розв’язання складних задач. Високі показники (20,8%) виявлені у волонтерів з високим інтелектом, які мають гарні аналітичні здібності, легше вирішують абстрактні проблеми.

3. Фактор C – «емоційна нестійкість – емоційна стійкість».

Низькі показники (37,5%) виявлено у волонтерів, які емоційно нестабільні, схильні до тривоги та стресу. Середні показники виявлено у 45,8% досліджуваних. Цих волонтерів можна охарактеризувати як збалансованих особистостей, які можуть контролювати свої емоції в стресових ситуаціях, але не завжди. Високі показники (16,7%) показали волонтери з високою емоційною стійкістю, здатні справлятися з великим психологічним навантаженням.

4. Фактор E – «підпорядкованість – домінантність».

Низькі показники (20,8%) авиявлено у волонтерів, які більш схильні до співпраці, покірності, часто приймають пасивну роль у стосунках. 62,5% волонтерів продемонстрували середні показники. Вони вміють адаптувати свою поведінку залежно від ситуації – можуть бути як лідерами, так і підлеглими. Високі показники (16,7%) виявлено у волонтерів, які є домінантними, часто проявляють лідерські якості, виявляють ініціативу та контролюють ситуацію.

5. Фактор F – «стриманість – експресивність».

Волонтери з низькими показниками (29,2%) за цим фактором більш стримані, спокійні, схильні уникати зайвої емоційної експресії. Волонтери з середнім рівнем експресивності (58,3%) можуть проявляти емоції, але вміють і контролювати їх. Високі показники виявлено у 12,5%) досліджуваних. Це експресивні, енергійні особи, які активно проявляють свої емоції в соціальній взаємодії.

6. Фактор G – «низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки».

Низькі показники показав лише один волонтер (4,2%). Такі люди схильні до мінливості, легко залишають розпочату справу, недобросовісні, егоїстичні, вони не прикладає зусиль до виконання суспільних вимог і культурних норм, зневажають моральні цінності, заради власної користі та можуть вдатися до нечесності й обману. Середні показники визначено у 66,7% волонтерів з середнім рівнем контролю над своїми почуттями – зазвичай їхня поведінка відповідає нормам, але іноді емоції можуть брати верх. Високі показники виявлено у 29,2% досліджуваних. Цим волонтерам властиві такі характеристики, як відповідальність, дисципліна, чесність та стійкість до моральних переконань. Вони є справжніми людьми честі не лише через те, що це вигідно в певних обставинах, а тому, що дотримуються своїх принципів інакше не можуть. У своїй діяльності вони виявляють точність і уважність, віддають перевагу порядку, дотримуються встановлених правил, навіть коли ті можуть здаватися формальними. Високий рівень сумлінності і свідомості зазвичай поєднується з хорошим самоконтролем та прагненням до пропагування загальнолюдських цінностей, іноді навіть попри власні егоїстичні амбіції.

7. Фактор H – «нерішучість – сміливість».

Низькі показники (16,7%) виявлені у волонтерів які мають гіперчутливу нервову систему, що характеризує їх бурхливу реакцію на будь-яку загрозу. Це більш обережні люди, повільні та стримані у прояві своїх почуттів, схильні

уникати ризикованих соціальних ситуацій. Середні показники (54,2%) притаманні людям з помірною сміливістю, які здатні адаптувати свою поведінку залежно від обставин. Високі показники (29,2%) свідчать про несприйнятливість до загрози, сміливість, потяг до ризику та гострих почуттів. Волонтери з високими показниками демонструють вміння вільно встановлювати контакти, не відчувають труднощів у спілкуванні, не розгублюються при зустрічі з непередбаченими обставинами, швидко забувають про невдачі.

Фактор I – «жорстокість – чутливість».

Волонтери з низькими показниками (12,5%) більш раціональні та менше схильні до емоційних переживань. Середні показники (66,7%) спостерігаються у волонтерів, які мають здатність проявляти чутливість, але не дозволяють емоціям впливати на їхні дії. Високі показники (20,8%) виявлено у волонтерів, які характеризуються високою емоційною чутливістю та схильні до співчуття та турботи про інших.

9. Фактор L – «довірливість – підозріливість».

Волонтери у яких виявлено низькі показники (25,0%) вважають всіх людей добрими і хорошими, відкрито розповідають про себе навіть незнайомим людям, просто довіряють їм свої заповітні мрії і матеріальні цінності. Легко уживаються з іншими, безтурботні, не заздрісні, піклуються про своїх товаришів, не намагаються конкурувати з ними, виділитися, звернути на себе увагу. Середні показники (66,7%) притаманні більш збалансованим особистостям, які довіряють іншим, але можуть бути обачливими у взаєминах.

Волонтери, які продемонстрували високі показники (8,3%) ставляться до інших із недовірою та підозрою. Вони часто шукають приховані мотиви, не вірять оточуючим і підозрюють навіть близьких друзів у можливій нечесності. У соціальних групах ці люди віддають перевагу самотності, дбають лише про власні інтереси, відчувають заздрість до досягнень інших і вважають, що їх недооцінюють, приділяючи мало уваги визнанню власних результатів. У взаємодії з людьми вони можуть проявляти впертість, бути дратівливими і не

витримувати конкуренції, не піддаються впливу інших і скептично оцінюють моральні мотиви чужих дій. Таким чином, їхнє сприйняття світу і людей у ньому формується під впливом недовіри та образи, що може ускладнювати взаємодію з оточуючими..

10. Фактор M – «практичність – мрійливість».

Низькі показники (12,5%) притаманні людям більш практичним, врівноваженим, зосередженим на реальності та таким, що добре розуміються на життєво важливих речах. Волонтери з середніми показниками (70,8%) здатні поєднувати реалістичний підхід і уяву. Високі показники (16,7%) характерні для осіб із розвинутою уявою, з абстрактністю мислення, вигадників, фантазерів, які орієнтуються лише на власні бажання, не звертають уваги на щоденні справи й обов'язки. Їх поведінка виділяється ексцентричністю і своєрідністю.

11. Фактор N – «прямолінійність – дипломатичність».

Низькі показники (25,0%) вказують на прямолінійність, іноді грубість та нетактовність, а також на брак здатності ясно думати, розуміння та соціальної адаптації. Зазвичай це наївні та відкриті особистості, які люблять спілкуватися та проводити час в компанії, віддають перевагу простим радощам життя. Вони не здатні адекватно оцінювати мотиви поведінки інших, ставляться до всього з довірою, швидко захоплюються загальними інтересами. Із сентиментальністю та вразливістю, вони не можуть контролювати свої емоції за допомогою логіки, не вміють хитрувати, а їхня поведінка є природною, прямолінійною та дещо грубуватою. Середні показники (62,5%) характеризують людей з помірною здатністю до дипломатії, які можуть бути відвертими, але можуть адаптувати свої висловлювання залежно від ситуації. Волонтери з високими показниками за цим фактором (12,5%) відрізняються холоднокровністю, обачністю та проникливістю. Вони вміють зберігати спокій і діяти логічно, не піддаючись емоційним сплескам, і можуть аналізувати ситуацію, виходячи з раціональних міркувань. Ці особистості завжди поводяться коректно та ввічливо, демонструючи дистанцію та стриманість у своїх вчинках. Перш ніж вжити

будь-які заходи, вони з холодним розумом оцінюють можливі варіанти, майстерно розбудовуючи свої дії. Вони скептично ставляться до різних закликів і девізів, воліючи ухилятися від відкритих конфліктів та виявляти складні та хитрі підходи, підкреслюючи свою схильність до інтриг та витончених маніпуляцій.

12. Фактор O – «спокій – тривожність».

Низькі показники (29,2%) демонструють життєрадісні, впевнені у собі люди, які рідко переживають через незначні проблеми та знаходять цікаве і нове для себе у повсякденних справах. Середні показники (58,3%) спостерігаються у волонтерів з помірним рівнем тривожності, які зазвичай зберігають спокій, але в деяких ситуаціях можуть переживати. Високі показники (12,5%) свідчить про домінування тривожно-депресивного настрою. Ці люди часто чимось стурбовані, мають пригнічений настрій, часто мають погані передчуття, не впевнені у своїх можливостях. Серед інших відчувають себе незатишно і невпевнено.

13. Фактор Q1 – «консерватизм – радикалізм».

Низькі показники (12,5%) характерні консервативним волонтерам, які більше прив’язані до традицій та не люблять змін, не приймають іншої точки зору, схильні до повчань та порад. Більшість досліджуваних мають середні показники (70,8%). Це особи з гнучким мисленням, які здатні до змін, але не відкидають традицій. Волонтери з високими показниками (16,7%) є радикальними, відкритими до нових ідей і змін, легко змінюють свою точку зору, стримано сприймають інші погляди та ідеї, критично мислять, толерантні до суперечностей і незрозумілостей.

14. Фактор Q2 – «конформізм – нонконформізм»

Волонтери з низькими показниками (16,7%) це конформісти, які дотримуються загальноприйнятих правил, у своїй поведінці орієнтуються на групову думку та демонструють потребу у постійній підтримці і порадах. Середні показники (54,2%) спостерігаються у осіб з помірним рівнем незалежності, які можуть як дотримуватись норм, так і виходити за їхні межі.

Високі показники (29,2%) властиві нонконформістам, які поводяться незалежно, прагнуть самостійно приймати рішення.

15. Фактор Q3 – «низький самоконтроль – високий самоконтроль».

Низькі показники виявлено у 12,5% волонтерів. Ці показники вказують на слабку волю, низький рівень самоконтролю і імпульсивну поведінку. Середні показники (58,3%) встановлено у волонтерів, які зазвичай контролюють себе, але в певних ситуаціях можуть дозволити емоціям впливати на їхні рішення. Високі показники (29,2%) свідчать про високий рівень самоконтролю, організованість. Ці люди завжди планують свої дії та поведінку, наполегливо долають перешкоди, цілком усвідомлюють соціальні вимоги й намагаються їх досконало виконувати.

16. Фактор Q4 – «розслабленість – напруженість».

У волонтерів з низькими показниками (20,8%) на перший план виступає слабкість або відсутність прагнень і бажань. Ці люди байдужі до успіхів і невдач, незворушні, зазвичай розслаблені та менш схильні до стресу, задоволені будь-яким станом справ, не намагаються чогось досягнути. Середні показники (66,7%) виявлено у волонтерів, які підтримують баланс між напругою та розслабленням залежно від ситуації. Високі показники (12,5%) демонструють високий рівень внутрішньої напруги, збудження, схильність до стресу та тривоги. Для цих показників також характерні емоційна неврівноваженість із перевагою зниженого настрою, дратівливість та нетерплячість, що пов’язано із великою кількістю потреб, які не знайшли задоволення.

Фактори 2 порядку:

1. F1 – «екстраверсія – інтроверсія».

Високі бали за фактором визначено у 33,3% волонтерів, що свідчать про їх екстраверсію. Середні показники виявлено у 54,2% досліджуваних. Низькі бали виявлено у 12,5% волонтерів, яких можна охарактеризувати як самодостатню людину, яка схильна уникати контактів та часто відчуває дискомфорт у спілкуванні.

F2 – «тривожність – пристосованість».

Високі оцінки виявлено у 12,5% волонтерів, яких можна визначити тривожними, з утрудненою адаптацією до змін середовища. 62,5% волонтерів продемонстрували середні показники. Низькі показники виявлено у 25,0%. Ці люди здатні швидко пристосовуватися до соціальних та побутових умов.

F3 – «витончена емоційність – реактивна урівноваженість».

Високі значення (29,2%) притаманні особистостям підприємливим, рішучим та гнучким. Середні показники продемонстрували 54,2% досліджуваних волонтерів. Низькі значення (16,7% волонтерів) демонструють сензитивність та легку вразливість людини.

F4 – «незалежність – покірність».

Високі показники виявлено у 33,3% волонтерів. Їх можна охарактеризувати як відважних, різких, тих, що обирають ситуації, де можна проявити ініціативу. Середні показники визначено у 58,3% досліджуваних. Низькі показники продемонстрували лише двоє волонтерів (8,3%). Ці люди пасивні, залежні від групи та потребують сторонньої підтримки.

Отже, отримані результати за методикою Р. Кеттелла показують, що більшість волонтерів громадських організацій мають середній рівень показників за більшістю факторів. Це свідчить про емоційну та соціальну збалансованість, здатність адаптуватися до різних ситуацій, але при цьому є певні волонтери, які потребують додаткової підтримки для роботи з емоційною напругою або соціальною взаємодією.

2.3. Взаємозв’язок емоційного вигорання з особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій

Для виявлення взаємозв’язку особистісних характеристик із емоційним вигоранням волонтерів громадських організацій нами було проведено аналіз кореляційних зв’язків між показниками опитувальника В. Бойка та шкалами 16-факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла.

В ході дослідження нами були сформовані дві групи волонтерів: 1 група - з несформованим синдромом емоційного вигоряння та 2 група – з різко вираженим вигорянням. Між виділеними групами не існувало достовірних відмінностей за статтю, віком, стажем роботи.

Таким чином, у порівнюваних групах були достовірні відмінності в більшості з досліджених особистісних характеристик. Встановлено, що помірний кореляційний зв'язок з емоційним вигорянням мали фактори C, E, H, L, O, Q1, Q3, Q4, F1, F2.

Значення фактора С в першій групі наближалися до позитивного полюсу (емоційна стійкість, сила «Я»), а у другій групі – до негативного (емоційна нестійкість, слабкість «Я»). Фактор С також негативно корелював з більшістю ознак вигоряння, але особливо з тривогою та депресією ($r=-0,53$, $p<0,01$), особистісною відстороненістю (тобто деформація відносин з іншими людьми, негативні, часом цинічні установки та почуття стосовно клієнтів) ($r=-0,49$, $p<0,01$). Дослідниками було показано, що низька емоційна стійкість є найбільш загальною складовою більшості психопатологічних відхилень: неврозів, психопатій, алкоголізму та ін. Високі значення фактора С у першій групі свідчать про малу схильність до вигорання у людей спокійних, які вміють себе «тримати в руках», наполегливих і завзятих.

До розвитку синдрому емоційного вигорання більш схильні люди з низькими значеннями фактору Е, тобто. конформні, залежні, які не вміють відстояти свою точку зору, не вірять у себе та свої здібності, обережні та доброзичливі. Причому даний фактор найбільш пов'язаний із тривожно-депресивним компонентом вигорання.

Фактор Н негативно корелював із синдромом емоційного вигорання. Тобто, боязкі, сором'язливі, стримані у вираженні своїх почуттів волонтери більш схильні до вигорання. Люди з низьким значенням фактора Н схильні гостро реагувати на будь-яку загрозу. У літературі наголошується, що позитивні значення фактора Н є важливими для успішності у тих видах діяльності, де необхідно вміти протидіяти втомі при роботі з людьми та

витримувати емоційні навантаження [19].

Фактор L позитивно корелював з емоційним вигорянням, особливо з показником психосоматичних та психовегетативних порушень (r=0,51, p<0,01). Тобто, схильні до розвитку емоційного вигоряння особи з більш високими оцінками за фактором L (підозрілі, недовірливі, ревниві, які не терплять конкуренції, що скептично належать до моральних мотивів поведінки оточуючих). Цих людей також вирізняє високий рівень тривожності та занепокоєння. Р. Кеттел припустив, що фактор L треба розглядати як потрібний метод особистісного захисту від тривожності, як різновид компенсуючої поведінки. Слід зазначити, що у першій групі значення фактора L можна охарактеризувати як низьке, тобто, що виходить за межі середньостатистичної норми (4-7 стіна). Такі люди терпимі, довірливі, поступливі, легко вживаються в колективі, не прагнуть конкуренції.

Фактор О позитивно пов’язаний з емоційним вигоранням, особливо зі шкалами тривожності та депресії (r=0,53, p<0,01), психосоматичних та психовегетативних порушень (r=0,53, p<0,01). Таким чином, волонтери схильні до почуття провини, з домінуючим тривожно-депресивним фоном настрою, обов’язкові, чутливі до зауважень схильні до розвитку вигорання. Для людей з високими значеннями даного фактора характерна іпохондричність. У першій групі значення даного фактора також нижче середніх значень, що характерно для людей життєрадісних, впевнених в успіхах та своїх можливостях.

Фактор Q1 помірно негативно корелював з тривогою та депресією (r=-0,51, p<0,01), психосоматичними та психовегетативними порушеннями (r=-0,42, p<0,01). Тобто більш схильні до вигорання, і в першу чергу тривожно-депресивної симптоматики, соматизації люди консервативні, ригідні, схильні до моралізації та настанов.

Фактор Q3 негативно корелював з емоційним вигоранням, у першій групі значення даного фактора можна розцінити як високі (високий самоконтроль поведінки, контроль бажань). Особистості з поганим самоконтролем (особливо над бажаннями), зі слабкою волею, які не вміють організувати свій час та

порядок виконання справ, більш схильні до вигорання. Фактор Q3 вимірює ступінь усвідомлення індивідом соціальних вимог та рівень розуміння бажаної картини соціальної поведінки.

Фактор Q4 помірно позитивно корелював з емоційним вигоранням особливо зі шкалами тривоги та депресії ($r=+0,54$, $p<0,01$), психосоматичних та психовегетативних порушень ($r=+0,54$, $p<0,01$). Високі оцінки за цим фактором свідчать про напруженість, збудження, характерну емоційну нестійкість з величезним переважанням зниженого настрою. У першій групі значення даного фактора нижче середніх значень, що характерно для людей незворушних, задоволених будь-яким станом справ, що не прагнуть досягнень і змін.

З факторів другого порядку найбільше значення відведено фактору F2 (тривожність), що у цій ситуації постає як показник особистісного рівня тривожності. Він мав позитивні кореляційні зв'язки з більшістю симптомів вигорання, особливо зі шкалою тривоги та депресії ($r=+0,55$, $p<0,01$), психосоматичних та психовегетативних порушень ($r=+0,54$, $p<0,01$). Факторні компоненти тривожності можуть бути розбиті на фактори, що описують емоційні переживання негативного характеру (H, L, O, Q4), та фактори контролю над емоціями та поведінкою (C, Q3). При синдромі емоційного вигорання задіяні обидва компоненти.

Фактор F1, що негативно корелює з емоційним вигоранням, можна пояснити як спрямованість особистості на зовнішні події або внутрішні переживання. У теорії Р. Кеттела інтроверсія сприймається як результат соціального гальмування, обумовленого нездатністю контактувати з людьми.

З наведених даних видно, що з показниками емоційного вигорання корелюють особистісні риси волонтерів, пов'язані з високим ступенем тривожності (низька емоційна стійкість, боязкість, підозрілість, схильність до почуття провини, імпульсивність, фрустрованість). Протилежні полюси цих особистісних рис, а також внутрішній локус контролю, сердечність, доброта, домінантність, практичність, гнучкість, соціабельність, екстраверсія, незалежність можуть відігравати захисну роль при хронічному

психоемоційному стресі.

Встановлена взаємозумовленість особистісних показників та хронічного стресу (результатом якого є вигорання). Так, нестійкі та тривожні манери поведінки можуть бути симптомом дистресу, який загострює риси особистості, пов’язані з тривожністю.

Таким чином, професійна діяльність волонтерів громадських організацій несе потенційну загрозу розвитку синдрому емоційного вигорання (понад 80% досліджуваних мають різного ступеня вираженості ознаки синдрому вигорання).

Особистісні риси емоційної нестійкості, конформності, боязкості, підозрілості, схильності до почуття провини, консерватизму, імпульсивності, напруженості, інтроверсії, а також локус контролю мають значення у формуванні синдрому емоційного вигорання.

Психопатологічні структури синдрому емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій багато в чому ґрунтуються на особистісній тривожності.

Найбільш тісний зв’язок визначається між особистісними рисами та тривожно-депресивним компонентом вигорання.

З’ясовано, що волонтери з несформованим синдромом емоційного вигорання (1 група) мають вищі показники емоційної стабільності, самоконтролю, екстраверсії та самодостатності, що допомагає їм легше справлятися зі стресом. У волонтерів з різко вираженим емоційним вигоранням (2 група) визначено високий рівень тривожності, напруженості та чутливості, що посилює їхню вразливість до емоційного виснаження та деперсоналізації.

Таким чином, гіпотеза дослідження про те, що рівень емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій залежить від їх особистісних характеристик, зокрема, емоційна стабільність та самоконтроль впливають на уникнення емоційного вигорання повністю підтвердилася.

ВИСНОВКИ

У роботі теоретично узагальнено та емпірично досліджено психологічні аспекти емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій.

Аналіз результатів проведеного дослідження дав змогу сформулювати такі висновки:

1. Проведений теоретичний аналіз наукових підходів до поняття «емоційне вигорання» показав, що емоційне вигорання – це процес поступово наростаючої втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що виявляється в симптомах емоційного та психофізіологічного виснаження, втрати інтересу та задоволення від роботи, а також в особистому усуненні.

Емоційне вигорання є комплексним психологічним феноменом, який досліджується як в українських, так і в зарубіжних наукових колах. Його основними проявами є емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійних досягнень.

Дослідження зарубіжних вчених показують, що емоційне вигорання є не лише наслідком інтенсивної емоційної роботи, але й часто пов’язане з невідповідністю між ресурсами, які має працівник, та вимогами, що ставляться перед ним. В українських дослідженнях емоційне вигорання розглядається як наслідок тривалого стресу на робочому місці, пов’язаного з високим рівнем емоційної залученості та відповідальності. Вітчизняні вчені підкреслюють значення соціальних і професійних умов, які можуть посилювати ризик розвитку цього феномену.

2. Волонтерська діяльність – це широке коло діяльності, що включає традиційні форми взаємодопомоги та самодопомоги, офіційне надання послуг та інші форми громадянської участі, які здійснюються добровільно на благо широкому загалу без розрахунку на грошову винагороду

Психологічними особливостями волонтерської діяльності визначено: високу емоційну залученість, співпереживання, альтруїзм і схильність до

самопожертви, оскільки волонтери часто працюють з людьми, які потребують підтримки, розуміння та емпатії. Такі фактори, як інтенсивна робота з людьми, підвищений рівень відповідальності, обмеженість ресурсів та інколи вторинна травматизація, створюють ризики для розвитку емоційного вигорання.

3. Вивчення специфіки прояву емоційного вигорання у волонтерів показало, що, окрім загальних ознак, цей синдром має особливі риси в даній групі. Волонтери, зокрема, частіше стикаються з емоційним виснаженням, яке характеризується постійною втомою і зниженням мотивації до роботи через тривале емоційне навантаження. Специфічним для них є також посилення деперсоналізації, коли волонтер втрачає емпатію до підопічних і починає сприймати їх як об’єкти допомоги, а не як особистості. Ще однією особливістю виступає зниження особистої ефективності, коли волонтер відчуває, що його зусилля не приносять очікуваних результатів, що знижує самооцінку.

Важливу роль у прояві емоційного вигорання волонтерів громадських організацій відіграють психосоматичні симптоми, такі як фізична втома, головний біль, порушення сну та інші стресові реакції організму. Психологічна ізоляція також є суттєвим аспектом, коли волонтери почуваються відірваними від своїх колег або близьких через неможливість поділитися своїми емоціями. Ці особливості потребують уваги, оскільки без належної підтримки та допомоги емоційне вигорання може призвести до серйозних психологічних проблем та відмови від подальшої волонтерської діяльності

4. За результатами емпіричного дослідження було встановлено, що ознаки синдрому емоційного вигорання різного ступеня вираженості мали 83,3% досліджуваних волонтерів, внаслідок чого вони часто відчували втомленість, неможливість повноцінного відновлення, підвищену або надмірну роздратованість і тривожність, наявність песимістичних настроїв та прояви байдужості до багатьох сфер життя.

Дослідження підтвердило, що волонтери мають значні ризики розвитку емоційного вигорання, зокрема за рахунок високого рівня емоційного виснаження та фрустрації. Використання 16-факторного особистісного

опитувальника Р. Кеттелла дозволило виявити, що значна частина волонтерів має середні та високі показники за шкалами тривожності, напруженості та чутливості, що вказує на схильність до стресу. Зібрані дані також свідчили про зниження емоційної стійкості та соціальної підтримки у частини волонтерів, що посилює прояви синдрому емоційного вигорання.

5. В ході виявлення взаємозв’язку між емоційним вигоранням і особистісними характеристиками волонтерів громадських організацій було підтверджено статистичну значущість виявлених відмінностей між двома групами волонтерів за певними особистісними факторами.

З’ясовано, що волонтери з несформованим синдромом емоційного вигорання (1 група) мають вищі показники емоційної стабільності, самоконтролю, екстраверсії та самодостатності, що допомагає їм легше справлятися зі стресом. У волонтерів з різко вираженим емоційним вигоранням (2 група) визначено високий рівень тривожності, напруженості та чутливості, що посилює їхню вразливість до емоційного виснаження та деперсоналізації.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що рівень емоційного вигорання у волонтерів громадських організацій залежить від їх особистісних характеристик, зокрема, емоційна стабільність та самоконтроль впливають на уникнення емоційного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова Ю. Симптоми емоційного вигорання: як волонтерам піклуватися про своє психічне здоров'я під час війни. *ТСН. Здоров'я*. 2022. URL: https://tsn.ua/zdorovya/simptomi-emociynogo-vigorannya-yak-volonteram-pikluvatisya-pro-svoye-psihichne-zdorov-ya-pid-chas-viyni-2042071.html.

2. Бегун-Трачук Л. О. Дослідження професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці. *Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі*. 2020. № 5. С. 128-133.

3. Бегун-Трачук Л. О. Педагогічні умови запобігання професійному вигоранню майбутніх викладачів мистецьких дисциплін : дис. … д-ра філос. : 015. Мукачево, 2021. 198 с.

4. Близнюк Т. П., Собакар М. В. Ризики у волонтерській діяльності під час війни в Україні. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. № 2. URL: http://ujae.org.ua/ryzyky-u-volonterskij-diyalnosti-pid-chas-vijny-v-ukrayini/.

5. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. Київ : Відділ соціального служіння УГКЦ, 2021. 164 с.

6. Бондаренко З. П. Організація волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу : дис. … канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2008. 247 с.

7. Босько В. І. Профілактика емоційного вигорання в екстремальних психологів методами самопізнання і самодопомоги Н. Пезешкіана : дис. … д-ра філос. : 053. Харків, 2023. 270 с.

8. Брецко І. І. Особливості психоемоційного вигорання підлітків в умовах сімейної депривації : дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2015. 215 с.

9. Вайнілович Н. А. Чинники формування мотивації людини до здійснення волонтерської діяльності. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія.*

Соціологія. Право. 2012. № 2 (14). С. 53-59.

10. Водянка Л. Д., Суховецька Д. А., Занюк А. А. Поняття емоційного вигорання та його профілактика. *Економічна наука. Інвестиції : практика та досвід*. 2022. № 3. С. 49-53.

11. Волонтерський рух в Україні : тенденції розвитку / Р. Х. Вайнола та ін. Київ : Академпрес, 1999. 112 с.

12. Волошко Л. Б., Лапенко Т. Г. Особливості професійного вигорання викладача вищого навчального закладу. *Альянс наук : учений – ученому*. 2013. URL: http://www.confcontact.com/2013-alyans-nauk/pe5_voloshko.htm.

13. Голуб В. Л. Волонтерська діяльність в системі взаємовідносин держави та суспільства : дис. … канд. пед. наук : 25.00.01. Київ, 2016. 247 с.

14. Грига І., Брижовата О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. *Наукові записки.* 1999. Т. 7. С. 67-74. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/92d466ec-c53e-4bed-bf80-9defcaa94d9c/content.

15. Демидюк В. М. Психологічні чинники запобігання та подолання емоційного вигорання військовослужбовців в умовах довготривалих збройних конфліктів : дис. … д-ра філос. : 053. Острог, 2023. 238 с. URL: https://www.oa.edu.ua/doc/dis/demydiuk_dis.pdf.

16. Думбрава О. П. Психологічні особливості впливу психічної ригідності на професійне вигорання офіцерів. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2020. Vol. VIII (91). URL: https://seanewdim.com/wp-content/uploads/2021/05/Psychological-features-of-the-influence-of-mental-rigidity-on-the-professional-burnout-of-officers-O.-P.-Dumbrava.pdf.

17. Емоційне вигорання у волонтерів: (на прикладі Рівненської області) / Н. О. Теренда та ін. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2024. № 2 (100). С. 44-49.

18. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2009. 249 с.

19. Збірник методик діагностики лідерських якостей курсантського, сержантського та офіцерського складу : метод. посіб. / О. М. Кокун. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2012. 433 с.

20. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Психологічні особливості волонтерської діяльності у сучасній Україні : мотиваційний аспект. *Науковий вісник мну імені В. О. Сухомлинського. Психологічні науки*. 2015. № 2 (5). С. 40-46.

21. Калениченко Р. А. Волонтерство в соціальній роботі : навч. посіб. Київ : КиМУ, 2008. 86 с.

22. Колесник О. Як не вигоріти у волонтерстві : поради з досвіду. *Українська правда*. 2023. URL: https://life.pravda.com.ua/columns/ 2023/04/21/ 253866/.

23. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Івано-Франківськ, 2016. 352 с.

24. Колтунович Т. А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес». *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. 2014. Вип. 31, т. III (11). С. 142-151.

25. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигоряння працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

26. Крапівіна Г. О. Волонтерство : інноваційна форма соціально-трудових відносин та нестандартна форма зайнятості. *Вісник Донецького університету економіки та права*. 2013. № 1. С. 70-78.

27. Круцюк О. В. Індивідуально-психологічні та мотиваційні особливості особистості як чинники діяльності волонтера : дис. … канд. психол. наук : 19.00.01. Київ, 2019. 230 с.

28. Лемак М. В., Петрище В. Ю. Методичне видання психологу для роботи. Діагностичні методики. Ужгород : Вид-во Олександри Гаркуші, 2012.

616 с.

29. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Психологічні науки*. 2021. Вип. 10. С. 105-112

30. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 44-47.

31. Маркова М. В., Глаголич С. Ю. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. *Psychological Journal*. 2018. № 2 (12). С. 50-66.

32. Мельниченко С. Особливості психічного здоров'я волонтерів залежно від напрямків їхньої діяльності. *Modern strategies of global scientific solutions* : Collection of abstracts of the V International scientific and practical conference (Stockholm, December 27–29, 2023). Stockholm, Sweden, International Scientific Unity, 2023. P. 349-353.

33. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посіб. / за ред. Т. Л. Лях. Київ : Версо-04, 2012. 288 с.

34. Мисечко К. Особливості емоційного вигорання педагогів із різним стажем роботи. *Психологічні дослідження : наукові праці викладачів та студентів соціально-психологічного факультету*. 2017. № 9. С. 69-71. URL: http://eprints.zu.edu.ua/25149/1/mol.pdf.

35. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Т. XI, вип. 6. С. 103-113.

36. Особистість у сучасному соціопсихологічному вимірі : монографія / за заг. ред. Г. А. Пріба, Є. М. Калюжної. Херсон : Олді+, 2022. 554 с.

37. П`янківська Л. В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України : дис. … канд. психол. наук : 19.00.09. Київ, 219. 281 с.

38. Панькова О. В., Касперович О. Ю., Іщенко О. В. розвиток волонтерської діяльності в Україні як прояв активізації соціальних ресурсів громадянського суспільства: специфіка, проблеми та перспективи. *Український соціум*. 2016. № 2 (57). С. 25-40.

39. Пастух К. Психологічний аналіз феномену емоційного вигорання. *Магістерський науковий вісник*. 2022. № 37. С. 97-100. URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/23850/1/Pastukh.pdf.

40. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти : навч. посіб. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 114 с.

41. Пижук В. В. Волонтерство як вид громадської діяльності та його роль у формуванні громадянськості старшокласників. *Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології*. 2015. Вип. 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyptp_2015_1_19.

42. Погрібна А. О. Захисно-копінгова поведінка як чинник емоційного вигорання вчителів шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту : дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Слов'янськ, 2017. 355 с.

43. Помиткіна Л. Проблема емоційного вигорання студентів. *Соціальна психологія*. 2008. № 6. С. 94-101.

44. Про волонтерську діяльність : Закон України від 19 квітня 2011 року № 3236-VI. Редакція від 01.01.2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text.

45. Процик І. С., Романська О. Б. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства в умовах розширення міжнародних економічних відносин. *Менеджмент та підприємництво в Україні : етапи становлення і проблеми розвитку*. 2021. № 2 (6). С. 99-105.

46. Психологічні детермінанти професійного розвитку та самоактуалізації особистості : монографія / за ред. М. М. Кононової. Полтава : Вид-во Астрая, 2022. 222 с.

47. Сірко В. С. Волонтерство під час війни в Україні : права та гарантії. *Південноукраїнський правничий часопис.* 2023. № 2. С. 124-129. URL: http://sulj.oduvs.od.ua/archive/2023/2/20.pdf

48. Титаренко Т. М., Кляпець О. Я. Запобігання емоційному вигоранню в сім'ї як фактор гармонізації сімейних взаємин : наук.-метод. посіб. Київ : Міленіум, 2007. 142 с.

49. Тищук Л. І. Психологічні чинники запобігання синдрому професійного вигоряння педагога дошкільного навчального закладу : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2008. 20 с.

50. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2017. № 2 (2). С. 49-51.

51. Чуйко Г. В., Чорнописька І. І. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2010. Т. 12, ч. 6. С. 429-437.

52. Чаплінська Ю. С. Волонтерська робота: професійні ризики. *Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (м. Київ, 12-13 лют., 2016 р.). Київ, 2016. С. 120-127.

53. Юрченко І. Мотиваційні аспекти волонтерської діяльності. *Соціальні виміри суспільства*. 2009. Вип. 1 (12). С. 361-368.

54. Яроменок М. А. Професійне вигорання як чинник психічного здоров'я прокурора. *Юридична психологія*. 2017. № 2 (21). С. 185-195.

55. Edelwich J., Brodsky A. Burn-out : Stages of dillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*. NY, 1980. P. 46-49.

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

57. Langle A., Orgler C. The Existence Scale. *European Psychotherapy*. 2003. Vol. 4. № 1. P. 85-97.