

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра психодіагностики та клінічної психології

Особистісні чинники емоційного вигорання у волонтерів

Кваліфікаційна робота

Студентки 2 року ОР Магістр
(спеціальність 053 «Психологія»,
освітня програма «Психологія»,
заочна форма навчання)

Баляліної Олександри Олександрівни

Науковий керівник:
Асистент кафедри психодіагностики та
клінічної психології,
доктор філософії у галузі психології

Вакуленко Юлія Віталіївна

Роботу рекомендовано до захисту на ЕК №2

Протокол №_____ від_____ року

Завідувач кафедри психодіагностики та клінічної психології

Крупельницька Людмила Францівна

Київ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	6
1.1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ПІДХІД ДО ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	6
1.2. СИМПТОМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ФАКТОРИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ЙОГО ВИНИКНЕННЮ	10
1.3. ОСОБЛИВОСТІ ПОЯВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ.....	25
Висновки до першого розділу	31
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ: ОПИС ВИБІРКИ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДНИЦЬКОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ.....	34
2.1 ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	34
2.2 ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ОПИС ВИБІРКИ	35
2.3 ОБҐРУНТУВАННЯ ВИКОРИСТАНОГО МЕТОДИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ	36
Висновки до другого розділу	46
РОЗДІЛ 3. ОБРОБКА ДАНИХ, ОПИС ТА АНАЛІЗ ОТРИМАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.....	48
3.1 АНАЛІЗ ОТРИМАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ	48
3.2 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ЗНИЖЕННЯ ПСИХОЕМОЦІЙНОЇ НАПРУГИ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	56
Висновки до третього розділу.....	62
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67

ВСТУП

Актуальність дослідження. Феномен волонтерства відзначали ще давно, хоч більш самостійно він почав виокремлюватися у середині 19 сторіччя («Історія волонтерства», 2020). 1859 рік вважається роком виникнення волонтерського руху у світі та пов'язаний із діяльністю Анрі Дюрана, який у той час працював над створенням організації Червоного хреста. Окрім того Асамблея ООН неодноразово розглядала тему волонтерства та надавала йому високий рейтинг завдяки інтенсивній ресурсній здатності. Безпосередньо у незалежній Україні початком волонтерської діяльності можна назвати створення служби «Телефон довіри», де працювали виключно волонтери. Більшого поширення дане явище набуло протягом Революції гідності, анексії Криму та АТО від 2014 року, та зародило один з основних напрямків діяльності – систему допомоги українській армії. З початком повномасштабного вторгнення в Україні волонтерська діяльність значно збільшила свої обсяги. Для допомоги військовим та цивільному населенню, яке постраждало внаслідок війни залучається усе більше волонтерів та волонтерських організацій. Явище волонтерства є безцінним ресурсом, адже стало необхідною частиною тилового забезпечення не тільки для Збройних Сил країни, але і для її громадян, господарства та гуманітарної логістики. В складних умовах збройного конфлікту така діяльність супроводжується значним фізичним, психологічним та емоційним навантаженням, часто змінюється навіть ритм життя. У воєнний час окрім звичайних проблем, що приховує у собі волонтерська діяльність, додаються ще переживання щодо постійного ризику для свого життя. Тому під тиском значного навантаження та середовища, що не полегшує реалізацію задач – збільшується ризик появи емоційного вигорання. На розвиток емоційного вигорання також впливають особистісні показники людини. Наприклад, такі як низька емоційна стійкість,

фрустрованість, схильність до відчуття провини, інтроверсії, підвищений рівень емпатії тощо.

Емоційне вигорання є складним психофізіологічним феноменом, певною формою емоційного, фізичного та когнітивного «виснаження» людини, у результаті чого знижується якість роботи, може втрачатися інтерес до діяльності. Дане психологічне явище є відповіддю на тривалу дію стрес-факторів.

На даний час дослідження проблеми синдрому емоційного вигорання в науковій літературі є досить ґрунтовне. Серед вчених, які досліджували симптоми та фактори емоційного вигорання є такі закордонні вчені як Н. J. Freudenberger, С. Maslach, М. Burisch, Е. Maher. Та такі співвітчизники як В.Е.Орел, А.Ю.Василенко, В.В.Бойко, Г.С.Абрамова.

В даних умовах, враховуючи невизначеність термінів тривання кризової ситуації в країні, проблема емоційного вигорання волонтерів стоїть значно гостро та потребує уваги, аби дати змогу волонтерам бути максимально ефективними і в той самий час виконувати роботу без шкоди їх психічному здоров'ю.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання.

Предметом дослідження є особистісні чинники емоційного вигорання у волонтерів під час війни.

Мета роботи полягає у дослідженні та оцінці особистісних чинників, що сприяють появі та проявам синдрому емоційного вигорання серед волонтерів

Згідно з метою сформульовано **завдання:**

1. Здійснити аналіз теоретичних джерел;
2. Визначити емоційні особливості особистості, що впливають на появу синдрому емоційного вигорання на прикладі волонтерів
3. Розробити практичні рекомендації щодо зниження психоемоційного напруження волонтерів та попередження емоційного вигорання.

Методи дослідження. У дослідженні використано такі загальнонаукові теоретичні методи дослідження: аналіз, узагальнення, систематизація та інтерпретація наукових джерел стосовно особистісних чинників, що впливають на виникнення емоційного вигорання, а також методики: дослідження емоційного вигорання за К. Масlach, Coping Inventory for Stressful Situations (CISS), The Framingham Type A behavior scale» та «Особистісний опитувальник екстраверсії–нейротизму (автор Г.Ю.Айзенк)», методи статистичного аналізу: кореляційний аналіз.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Теоретичний підхід до вивчення емоційного вигорання

Термін «вигорання» на даний момент не має однозначного визначення та обов'язкових, постійних діагностичних критеріїв. Основними і найпоширенішими критеріями визначення синдрому професійного вигорання вважають виснаження, зниження зацікавленості у праці, деперсоналізацію. Постійний довготривалий стрес, що переростає у хронічний, може стати причиною вигорання. Активне продовження проведень досліджень допоможе визначити наскільки саме різновид праці є причиною синдрому професійного вигорання. Приблизно 25 років тому у США вперше був озвучений термін «вигорання». Саме психоаналітик Фройденберг був одним з перших, хто опублікував науковий опис, в якому вказав синдромом вигорання як фізичний і психічний злам людини (Freudenberger, H. J., 1986). У 1981 році К. Маслач був представлений Maslach Burnout Inventory – інструмент, що допомагає вимірювати рівень вигорання, який використовується і досі (Maslach, C., & Jackson, S. E., 1981). Проблема вигорання за останні роки значно зросла у промислово розвинених країнах, саме тому збільшився інтерес до даної проблеми. Між науково обґрунтованими статтями і статтями, розміщених в засобах масової інформації, виявляється велика різниця, адже дана тема набула широкого розголосу серед публіки. Проблемою синдрому професійного вигорання і дослідженнями, які з ним пов'язані, в останні десятиліття займалися в основному психологи і соціологи. Психологи зробили значний внесок у вивченні даної теми, а саме у виявленні емоційного вигорання і його класифікації.

Лікарі соціальної медицини та медицини праці теж останнім часом зацікавилися даною проблемою. Через те, що досі не встановлено загальноприйнятне визначення синдрому вигорання, з'явилися потенційні причини, що стають факторами розвитку вигорання.

Перші характеристики були надані К. Маслач і Джексоном, і завдяки ним було виявлено, що хронічний стрес на робочому місці може стати причиною професійного вигорання. Основними характеристиками є виснаження, деперсоналізація, негативні думки, цинізм, найчастіше це спостерігається в професіях, де потрібно багато контактувати з людьми (вчителі, медичні працівники). У Міжнародній класифікації хвороб термін вигорання описаний як стан повного виснаження. На сьогодні досі існують суперечки між етіологічними та патогенетичними аспектами, вважають, що дистрес є ключовим явищем в етіопатогенезі професійного вигорання, також можна додати рутину і несправджені очікування (Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A., 2000).

Концепція емоційного вигорання з соціально-медичної точки зору:

- **Стрес, з яким не вдалося впоратися.** Тобто тут увага акцентується на деформації та суспільстві
- **Людина-середовище-невідповідність.** Акцент ставиться на взаємодію між суспільством та особистістю
- **Розбіжність між очікуваннями та реальністю**

Хибно вважати, що синдром емоційного вигорання відноситься лише до працівників конкретних професій, як було сказано вище, також він не пов'язаний безпосередньо з робочими місцями, статтю працівників, різними обставинами та віком. Даний синдром може виникнути у представників абсолютно різних професій, але особливо часто зустрічається у соціальних професіях, в яких присутня уніформа і обов'язками є турбота, зцілення і навіть захист інших людей (Schaufeli, W., & Enzmann, D., 2020).

Багато питань все ще залишаються відкритими, адже невідомо достеменно чи основною причиною вигорання як початкового фактору є дія сильного стресу на робочому місці чи до вигорання приводить складна взаємодія багатьох факторів соціальних (обставини) і індивідуальних (поведінка).

Дуже багато факторів можна віднести до причин стресу, основні з них тиск через час (time pressure), понаднормова робота, позмінна робота, а також неможливість розрахувати час, щоб включити в життя не лише роботу, а й відпочинок і сім'ю, тиск через власну компетентність, швидкий ритм життя, високі вимоги до себе, постійне порівняння з іншими, рівень комунікабельності, уміння працювати в команді, терпимість до розчарувань, гнучкість (Schaufeli, W., & Enzmann, D., 2020).

Підвищений рівень напруги може бути саме результатом накопичення стресу «нижчого рівня», толерантність до нього, «негативний стрес». Негативні наслідки для здоров'я має «негативний стрес», коли стає хронічним і людина не може з цим впоратись самотійно. Треба додати, що біологічні та біохімічні фактори відіграють не менш важливу роль, ніж психологічні та соціальні. Це можуть бути гормональні зміни, або ендокринні, особливо підвищення кортизолу і можливі порушення в системі контролю гіпоталамус-гіпофіз-надниркові залози.

А. Широм і Е. Грунфелд вважали, що емоційне вигорання у професійній діяльності є самотійним аспектом стресу, адже воно визначається як реакція-відповідь на постійний стрес на робочому місці, але акцентом є саме сфера міжособистісних відносин фахівця (Grunfeld, E., Whelan, 2000). Складовими емоційного вигорання є: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція персональних досягнень. Ці фактори, як результат дії робочих стресорів, значно перевищують адаптаційну функцію людини і заважають подолати стрес. Розлади адаптації є наслідком емоційного вигорання з психіатричної точки зору, і це не може не привертати увагу

соціальної та пограничної психіатрії. У психіатрії наслідки стресу мають доволі розмиті межі (психосоціальний стрес, ПТСР, психогенні реакції і т.д.), їх корегують переглядами класифікаторів нозологічних одиниць.

У наш час емоційне вигорання розглядають також не тільки у стандартних поняттях теорії стресу, але й у гуманістично-культурологічному підході. Адже це є процесом переходу суб'єктом змісту свідомості. К. Роджерс, А. Маслоу, Е. Фром є представниками гуманістичної психології, і вважають, що особистість – це цілісна система, яка має здатність до самоактуалізації. Екзистенційна криза особистості – це комбінація переживань людиною світу, як людина бачить себе у світі, адже він є основною психічною реальністю. Емоційне вигорання становить загрозу для людини, її самоактуалізації і росту самосвідомості. Є певна критична «позначка» дезадаптивних розладів, після якої виникає новий стан біопсихосоціальної системи фахівця, а саме можна оцінити рівень симптомів СЕВ, як «сформований/не сформований».

Щоб подолати негативні наслідки стресу, організм починає пошук ресурсів стресостійкості. З точки зору екзистенційного підходу можна виділити 3 психологічні ресурси, які здатні допомогти людині подолати стрес за Е. Фромом (Фром, Е., 1996):

1. Надія – очікування чогось, що може статись, готовність зустрітись з наслідками. Також це означає не засмучуватись, якщо ця поява не відбудеться.
2. Раціональна віра – усвідомлення того, що може дійсно відбутись в реальності і готуватись бачити ці нові реальні можливості.
3. Душевна сила – опір загрозі, яка здатна зруйнувати віру і надію.

Також ресурсом можна вважати психологічну компетентність людини, психологічну грамотність і особисті ресурси, а саме мотивація боротьби,

ставитись до стресу як до нового досвіду, здорова самооцінка, особиста значимість, стан здоров'я.

1.2. Симптоми емоційного вигорання та фактори, які сприяють його виникненню

У X перегляді Міжнародної класифікації хвороб даний синдром описаний як стан повного виснаження, особливими ознаками є поєднання різних симптомів (психопатологічних, психосоматичних, і ознаки соціальної дисфункції. Сюди можна віднести когнітивні дисфункції, порушення сну, зміни на особистісному рівні, тривожні і депресивні розлади, суїцидальні думки, залежність від психоактивних речовин (Помиткіна, Л., & Ковалькова, Т., 2008). Соматичними симптомами є головний біль, пронос, тахікардія, аритмія, синдром роздратованого шлунку.

Хронічна втома може виникнути не лише у працівників, а й у людей, що навчаються. Її основними симптомами вважають погіршення відносин з одногрупниками, друзями і рідними, негативне ставлення до оточуючих, залежність від кофеїну, нікотину та алкоголю, підвищена дратівливість, порушення сну, зниження розумової активності. Зазвичай вона виникає одразу після підвищеної активності у навчанні, коли людина забуває про власні потреби організму. Наступає виснаження, коли у людини не вистачає емоційних ресурсів, а сон не прибирає ознаки втоми (Felton, J. S., 1998).

Друга ознака синдрому емоційного вигорання – це особистісна відстороненість. У запущених проявах ні негативні, ні позитивні обставини не викликають емоційного відгуку.

Третя ознака – це падіння самооцінки, коли людина відчуває власну не ефективність, і нею заволодівають сумніви щодо своїх професійних можливостей.

Вважається, що саме через емоційно напружені відносини у системі людина-людина відбувається особистісна деформація. Психосоматичні і психологічні прояви наслідків вигорання мають безпосереднє значення в здоров'ї особистості, як соціального, так і психосоматичного.

За даними закордонної літератури виділяють щонайменше два підходи для того, щоб визначити симптоматику емоційного вигорання і, власне, саме емоційного вигорання – результативний підхід та процесуальний. Прихильники цих підходів вважають, що вигорання може бути або як стан, зі стабільними і конкретними елементами, або ж як процес, у якому присутні певні фази (Маляр-Газда, Н. М., 2015).

На сьогоднішній день результативними вважаються декілька моделей емоційного вигорання:

- **Однофакторна модель емоційного вигорання (Пайнс, Аронсон).** У цій моделі визначенням вигорання є стан повного фізичного, емоційного виснаження, яке стало наслідком тривалої присутності стрес-фактору або ж емоційно перевантаженої ситуації. Саме виснаження вважають основною причиною емоційного вигорання, всі інші симптоми – лише наслідки.
- **Двофакторна модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма).** Відповідно до цієї моделі, емоційне вигорання ніби представляє собою двомірну конструкцію, основними складниками якої є виснаження і деперсоналізація. Виснаження є першою складовою, його ще називають «афективною» складовою, до нього відносять скарги на здоров'я (самопочуття, перенапруження). Другою складовою є деперсоналізація, пацієнти змінюють ставлення до себе, або до оточуючих.
- **Трифакторна модель (К. Маслач, С. Джексон)** – вважається найбільш поширеною. У цій концепції вигорання – це відповідь на дуже тривалий стрес, який може бути професійним чи пов'язаним з

комунікаціями, контактом з оточуючими, і ця відповідь включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Проявом емоційного вигорання може бути емоційне перенапруження, спустошеність, низькі емоційні ресурси. Зазвичай людина ніби «приглушує» або навіть «притуплює» свої емоції, що впливає на її бажання працювати, людина відчуває втрату сил та інтересу вирішувати проблеми, які стосуються її професії. Завдяки деперсоналізації людина розвиває в собі цинізм і абсолютно без емоційне або занадто різке відношення до оточуючих. Людина втрачає інтерес спілкуватись чи хоч якось контактувати з іншими людьми, і будь-який контакт зводиться і обмежується формальним спілкуванням. Через постійне стримування негативу по відношенню до оточуючих, людина спочатку не помічає ці негативні установки, які в решті решт переростають у спалахи злості чи роздратування, все закінчується конфліктом.

- **Чотирьохфакторна модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab).** У даній концепції одну зі складових емоційного вигорання розділяють на два окремі фактори, це може бути або емоційне виснаження, або деперсоналізація, або редукція особистих досягнень, якщо до прикладу брати деперсоналізацію, то чи вона пов'язана з роботою, чи з реципієнтами.

Інші дослідники емоційного вигорання чітко сформуливали стадійно-процесуальний характер емоційного вигорання у своїй концепції. За такою концепцією у емоційного вигорання виділяють 6 фаз: *попередження, зниження участі, емоційні реакції, деструктивна поведінка, психосоматичні реакції та розчарування*. Якщо описати простими словами, то можна помітити схожість з попередньою концепцією, де основним фактором вигорання є суперечність між включеністю у роботу і відповіддю на докладені зусилля.

Можна зробити висновок, що процесуальний підхід представляє вигорання як процес, який став результатом протиріч між очікуванням і реальністю, і розпочався цей процес напруженням. Окрім цього вигорання має ряд певних стадій.

Основною причиною вигорання вважають професійний стрес, що було підтверджено закордонними дослідженнями. Цей термін став поширеним і популярним у працях Г. Сельє. Деадаптація і негативні зміни у житті – це стрес для людини, саме так це пояснював Г. Сельє (Selye H., 1976).

Перебіг процесу «стресу» має трьохфазну структуру і певну криву розвитку у часі, адже це динамічне явище. Можна виділити три фази розвитку стресу:

- збільшення напруженості
- стрес
- зменшення внутрішньої напруженості

Загальний адаптаційний синдром – це спільне розуміння різними авторами стадій стресу, які відрізняються термінологічно. Як вважав Г. Сельє, адаптаційний синдром – це неспецифічна реакція, яку формує організм, як відповідь на подразники з навколишнього середовища (Лаврова, М. Г., 2014). Ось, як Г. Сельє позначив три фази:

- 1) Шок – тривога, під час якої організм на деякий час втрачає здатність опиратись;
- 2) Протидія шоку – стадія, коли вмикаються захисні механізми організму;
- 3) Опір – стадія, під час якої причина стресу все ще діє на організм і є надмірною;
- 4) Виснаження – стадія, під час якої захисні механізми організму не здатні протистояти стресу, через це погіршуються життєві функції.

У літературі можна знайти різні поділи та класифікації симптомів емоційного вигорання. Ми напочатку зосереджуємося на класифікації згідно

з працями К. Маслач. У 1978 році К. Маслач зробила умовний розподіл симптомів емоційного вигорання (Maslach, С., 1978).:

1. Психофізичні симптоми:

- відчуття постійної втоми, яка не проходить;
- фізичне і емоційне виснаження;
- відсутність реакцій на зміни у зовнішньому середовищі, такі як страх і цікавість;
- зниження енергії і загальна слабкість тіла;
- часті головні болі, розлади шлунково-кишечного тракту;
- різкі зміни ваги;
- безсоння;
- загальмований загальний стан, сонливість;
- порушення дихання при фізичному навантаженні;
- можливе погіршення зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості (зір, нюх, дотик);

2. Соціально-психологічні симптоми:

- Пасивне ставлення до всього, що відбувається навколо, байдужість, депресія;
- часті нервові зриви і підвищена дратівливість на незначні події;
- часте переживання негативних безпричинних емоцій;
- підвищена тривожність і занепокоєння, для якого немає пояснення;
- постійний страх власної некомпетентності;
- негативна установка.

3. Поведінкові симптоми:

- необґрунтоване відчуття, ніби робота стає важчою;
- зміна робочого режиму;
- часто бере роботу виконувати вдома, але не виконує її там;
- повна зневіра і втрата ентузіазму стосовно роботи;

- невиконання пріоритетних, дійсно важливих завдань, застрягання на неважливих завданнях;
- зловживання наркотичними і алкогольними речовинами.

В ході проведення інших досліджень та більш детального вивчення проблеми емоційного вигорання, наразі виділяють всього п'ять ключових груп симптомів синдрому емоційного вигорання (Міщенко, М. С., 2013):

- Фізичні симптоми
 - втома, зміна ваги, безсоння, незадовільний загальний стан здоров'я, запаморочення, тремтіння, захворювання шкіри і шлунково-кишкового тракту, підвищення артеріального тиску.
- Емоційні симптоми
 - байдужість, дратівливість, тривожність, депресія, песимізм, страждання, втрата ідеалів, професійних перспектив, агресивність
- Поведінкові симптоми
 - імпульсивна емоційна поведінка, часте бажання відпочити, відсутність апетиту, нещасні випадки, такі як падіння, різні травми
- Інтелектуальні симптоми
 - нудьга, перевага виконувати всі завдання за шаблоном, відсутність бажання розвиватись завдяки різним тренінгам, зниження ресурсів для використання творчих методів підходу до завдань
- Соціальні симптоми
 - погіршення відносин при навчанні і з рідними, ізоляція, нерозуміння інших, падіння інтересу до хобі

Аналізуючи усі ці симптоми можна стверджувати, що синдром емоційного вигорання проявляється в усіх сферах життя людини.

Вказують на три основні фактори, які відіграють важливу роль в синдромі емоційного вигорання – особистісний, рольовий та організаційний (Міщенко, М. С., 2013).

Особистісний характеризується схильністю до інтроверсії (низька адаптованість до соціальних контактів, інтереси направлені на внутрішній світ), реактивністю (динамічна характеристика темпераменту, яка проявляється в силі і швидкості емоційного реагування), низькою емпатією або навпаки надто високою, жорстокістю по відношенню до інших, низькою самооцінкою.

За описом Н.Ж. Freudenberger люди, які вигорають є гуманними, співчутливими ідеалістами з нестійкою психікою, інтровертованими і схильними до впливу нав'язливих ідей. Доповненням слугують слова Е. Maher, що люди з даною проблемою можуть виділятися авторитарним стилем керівництва, яке супроводжується низьким рівнем емпатії. Деякі дослідники додатково вказують, що існують певні особистісні фактори, які лише сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, до них можна віднести емоційну холодність або навпаки інтенсивне переживання негативних обставин, пов'язаних з роботою (Maher, E. L., 1983).

Існують рольові фактори, до яких відносять рольовий конфлікт, невизначеність, незадоволеність професійним зростанням, можливе неприйняття референтною групою, низький соціальний статус.

Є зв'язок між рольовою конфліктністю, невизначеністю та емоційним вигоранням. При правильному розподілі відповідальності існує менша ймовірність розвитку синдрому емоційного вигорання, тоді як нерівномірний розподіл відповідальності підвищує цей фактор, навіть якщо трудове навантаження низьке. Для того, щоб зменшити ризики, необхідно узгоджувати спільні зусилля, інтегрувати дії, позбутися конкуренції.

Організаційними факторами, зазначеними А. Pines, Е. Aronson, С. Maslach є перенавантаження, недостатність соціальної підтримки та часу на

виконання задачі, неможливість впливати на прийняття важливих рішень, безперспективність, відсутність відпусток та вихідних та неможливість знайти інтереси поза роботою (А. Pines, Е. Aronson, 1983)

Неефективний стиль керівництва також відноситься до організаційних факторів, або занадто м'який, або навпаки жорсткий. Можна зробити висновок, що рівень емоційного вигорання у людей підвищується, коли виникає соціально-економічна нестабільність, адже вплив соціально-культурних чинників доволі відчутний. Ще одним фактором синдрому емоційного вигорання є присутність психологічно важкого контингенту, з яким людина змушена мати справу.

Виділяються індивідуальні та організаційні фактори й іншими дослідниками, коли узагальнюється вивчення деяких класифікацій факторів, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання (А. Pines, Е. Aronson, 1983).

Фактори, що впливають на виникнення емоційного вигорання:

Індивідуальні фактори

1. Соціально-демографічні:

- a) Вік
- b) Стать
- c) Рівень освіти
- d) Сімейний стан
- e) Стаж роботи

2. Особистісні особливості

- a) Локус контролю
- b) Стиль опору
- c) Самооцінка
- d) Екстраверсія
- e) Невротизм

3. Професійна мотивація:

- a) Ціннісні орієнтації
- b) Рівень домагань

4. Когнітивні процеси:

- a) Здібності
- b) Інтелект

Організаційні фактори

1. Умови праці:

- a) Робоче навантаження
- b) Дефіцит часу
- c) Тривалість робочого дня

2. Зміст праці

- a) Кількість клієнтів
- b) Гострота їхніх проблем
- c) Глибина контакту з клієнтом
- d) Участь у прийнятті рішень
- e) Самостійність у своїй роботі
- f) Зворотній зв'язок

Соціально-психологічні:

- a) Рольовий конфлікт
- b) Рольова амбівалентність
- c) Соціальна підтримка

В деяких працях додатково виділяється егоїстичність, ворожа налаштованість та вибір професії через якісь певні обставини як фактори, що допомагають розвитку синдрому емоційного вигорання.

Додатково М. Burisch вважає, що синдром емоційного вигорання розвивається по стадіях. Все починається зі значної енергозатрати, після чого настає відчуття втоми і виснаження, на зміну приходить розчарування і

втрата інтересу до своєї роботи (Міщенко, М. С., 2013). Можна виділити наступні фази:

1. Попереджувальна фаза:

- підвищена участь і активність (відмова від потреб, пов'язаних з роботою, обмеження соціального життя);
- втома, виснаження, безсоння;

2. Зниження рівня особистої участі:

- несприйняття колег, перекладання відповідальності і провини на інших людей, відсутність гуманності;
- цинічність, не емпатичність, байдуже ставлення до оточуючих;
- відсутність бажання виконувати свої обов'язки, запізнення, подовження перерв;
- намагання концентруватись на власних потребах через вікові зміни, втрата життєвої цілі та ідеалу;

3. Емоційні реакції:

- депресія (постійні зміни настрою, безпідставні страхи, почуття провини);
- агресія (відсутність толерантності, ігнорування потреб інших, нездатність до компромісу, перекладання своєї вини на інших).

4. Фаза деструктивної поведінки:

- сфера інтелекту (зниження можливості використовувати уяву, низька концентрація уваги, ригідність мислення);
- мотиваційна сфера (не вміння бути гнучкими, неможливість використання уяви для виконання завдань, виконання лише по інструкції, зниження ефективності);
- емоційно-соціальна сфера (байдужість, нудьга, відмова від хобі, самотність, уникнення соціального контакту, надмірна прив'язаність до конкретної особи).

5. *Психосоматичні реакції* (низький імунітет, нездатність відпочивати, безсоння, частий головний біль, розлади травлення, залежність від кофеїну, алкоголю, нікотину).

6. *Розчарування* (негативізм, пасивність, песимізм, втрата сенсу життя).

Якщо провести аналіз фаз розвитку синдрому емоційного вигорання, можна помітити, що саме через надмірну залежність від роботи, людина починає відчувати відчай і внутрішнє спустошення особистості.

Серед факторів, що сприяють появі емоційного вигорання виділяють теж особистісні фактори. Вони мають значний вплив на формування емоційного вигорання особистості. Певні типи особистості є менш схильними до вигорання, тому важливо розуміти, які саме характеристики, що притаманні тій чи іншій людині наражають її на емоційне вигорання (Jovanović, V. R., Hinić, D., Džamonja, I. T., Stamatović, G. B., 2021). Вважається, що найбільш значущими предикторами синдрому вигорання є особистісні фактори, за якими йдуть міжособистісні стосунки, комунікативні навички та соціальна підтримка (Bradley, J. R., & Cartwright, S., 2002).

Наприклад, як ми згадували раніше, Н.І. Freudenberger виділяє такі риси осіб з емоційним вигоранням, як співчутливість, нестійкість, інтровертованість, схильність до нав'язливих ідей. А Е.Магер додає теж схильність до авторитарного стилю керівництва і низький рівень емпатії (Помиткіна, Л., & Ковалькова, Т., 2008).

Деякі дослідники теж додають схильність до емоційної холодності, та часте інтенсивне переживання негативних обставин, що виникли під час виконання діяльності.

Згідно з дослідженнями стверджено, що на появу емоційного вигорання теж впливає вік (чим старшою є особа, там нижчий показник наявності емоційного вигорання) та стать, найчастіше «вигорають» жінки (Galaiya, R., Kinross, J., & Arulampalam, T., 2020).. Вигорання пов'язане із зниженням особистої якості життя, депресією та зловживанням алкоголем.

Робоче навантаження та робоче середовище – це сфери, на які можна звернути увагу, щоб зменшити робочі вимоги, які призводять до вигорання. Втручання в певні психологічні фактори, такі як емоційний інтелект, стійкість і уважність, може допомогти зменшити ризик появи емоційного вигорання. Наставництво може зменшити рівень вигорання. Зміцнення як фізичного, так і психічного здоров'я є важливим для превенції та пом'якшення симптомів уже наявного емоційного вигорання.

Окрім цього можна побачити кореляцію установок на владу і егоїзм. Також деякі дослідження підтверджують, що працівники, у яких все добре з іншими сферами життя, такими як творчість, духовне задоволення, соціальне життя, мають незначну вираженість емоційного вигорання. Тобто, чим гармонійніше життя у професіоналів, тим менший ризик виснажитись і отримати емоційне вигорання. Працівники, у яких спостерігається чітко виражений синдром емоційного вигорання, зазвичай мають дисгармонійне життя з неузгодженими життєвими орієнтаціями.

Вигорання найчастіше визначається як стан деперсоналізації (втрата емпатії), емоційне виснаження (емоційна втома) і відчуття зниження особистих досягнень (компетентності та досягнень). На особистому рівні вигорання пов'язане з депресією, суїцидальними думками та цілою низкою інших проблем психічного здоров'я (Lebares, C. C., Guvva, E. V., Ascher, N. L., O'Sullivan, 2018).. Це впливає на особисті та професійні стосунки та може привести до висловлення бажання залишити професію (Contag, S. P., Golub, J. S., Teknos, T. N., 2010). Окрім того екстраверсія, сумлінність і відкритість пов'язані з нижчими рівнями вигорання, тоді як невротизм пов'язаний із вищими (Iorga, M., Socolov, V., Muraru, D., 2017).

Деякі дослідження показують, що нижча самооцінка пов'язана з більшою схильністю до синдрому вигорання. Також було підтверджено, що працівники, які мають високий рівень самоефективності, успішно протистоять викликам, з якими вони стикаються в процесі роботи, і не

сприймають їх як стрес. Різні джерела соціальної підтримки також можуть бути тісно пов'язані з синдромом вигорання, оскільки підтримка близьких людей у стресових ситуаціях може значно зменшити психологічний стрес, тривогу та вигорання (Kim, B., Jee, S., Lee, J., An, S., & Lee, S. M., 2018).

Важливість індивідуально-психологічних факторів, таких як наполегливість, самооцінка та самоефективність у синдромі вигорання, також можна зрозуміти через конструкт стійкості, тобто стійкості до стресу. Стійкість визначається як здатність індивіда повертатися до початкового рівня функціонування після дії стресора або протистояти негативному впливу стресора (Ahtar, S., 2017). Стійкість, як складна конструкція, значною мірою залежить від зовнішніх факторів, а також внутрішніх факторів, таких як самооцінка та самоефективність. Крім того, особи, які розвивають розумові, фізичні та соціальні ресурси, які сприяють їх стійкості та спрямовують їх на наполегливу поведінку під час прийняття рішень, краще підготовлені до боротьби зі стресовими факторами у своєму робочому середовищі. Наполегливість, самооцінка та самоефективність розвиваються протягом життя через навчання, досвід і взаємодію з іншими людьми, тому дуже важливо зосередитися на факторах, на які ми можемо вплинути, щоб запобігти вигоранню та сприяти позитивному психічному здоров'ю працівників будь-якої діяльності.

Також на розвиток емоційного вигорання можуть впливати фактори схильності до емоційної ригідності (Onufriieva, L. A., 2016). Таким чином у людей менш реактивних і експресивних, більш емоційно стриманих емоційне вигорання проявляється частіше, натомість у імпульсивних людей синдром вигорання формується повільніше. Підвищена вразливість і чутливість можуть повністю блокувати механізм психологічного захисту.

Окрім цього на формування емоційного вигорання має вплив стиль подолання стресу, який обирає людина. Наявна негативна кореляція між емоційним вигоранням і пошуком соціальних контактів; негативна кореляція

між зниженим відчуттям особистих досягнень і орієнтованими на завдання та унікаючим стилями подолання стресу (Tabala, K., Stecz, P., & Kosur, J., 2014).

Проте деякі фактори, що сприяють вигоранню, є індивідуальними факторами – низька самооцінка, низька оцінка власних здібностей, що породжує відчуття безпорадності та небажання протистояти професійним викликам або, навпаки, відчуття професійної всемогутності. Надмірна прихильність до діяльності і перфекціонізм також можуть бути ненадійними супутниками, що призводить до надмірної відданості професії та особистих жертв (Fiłończyk-Wieczorkowska, H., & Żukrowska, M., 2012) . Причиною вигорання також є та низька відкритість до змін, зовнішній локус контролю (тобто відчуття, що ти не маєш впливу на те, що відбувається). Риси особистості, які ми можемо виділити на основі «Великої п'ятірки», що значною мірою пов'язані зі схильністю до вигорання, — це невротизм (негативні емоційні стани — страх, напруга, занепокоєння, сором, ворожість і гнів (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P., 2001). Стрессова реакція людей з високим невротизмом є інтенсивною, стресові ситуації можуть призвести до зриву або паніки, а основними способами подолання є уникнення та заперечення (Wiebe, D. J., & Fortenberry, K., 2006). Окрім цього Тип особистості А, який характеризується ворожістю, високою схильністю до конкуренції та життям під великим тиском часу, також схиляє до появи симптомів вигорання.

Широкий аналіз факторів, що впливають на розвиток синдрому вигорання, було також проведено Erenkfeit та співавторами . Його результати показують, що вищий рівень вигорання спостерігається у молодших людей, емоційне виснаження частіше виникає у жінок, чоловіки мають вищі бали за шкалою деперсоналізації, і це явище рідше зустрічається у людей, які перебувають у стосунках, і у людей з нижчою освітою (Sygit-Kowalkowska, E., Weber-Rajek, M., Herkt, M., & Ossowski, R., 2017). Фактори, що впливають

на розвиток вигорання, включають: низький рівень психічної стійкості, пасивність, зовнішній локус контролю, уникнення подолання стресу, низька самооцінка, високий рівень невротизму і тривожності, висока реактивність і надмірна мотивація до роботи (Erenkfeit, K., Dudzińska, L., & Indyk, A., 2012).

Окрім цього Grunt-Mejer стверджує, що існують три особливо важливі риси особистості, які корисні для прогнозування ступеня та швидкості вигорання. Це невротизм (пов'язаний із низькою вірою у власні можливості та очікуванням гіршого), інтровертизм (замкненість у собі, емоційна ізоляція від інших, що призводить до зниження соціальної підтримки в стресових ситуаціях) і низький рівень відкритості до досвіду (внаслідок чого стратегії вирішення проблем є менш адаптивними) (Grunt-Mejer, K., 2012).

Отже, підсумовуючи до особистісних факторів вигорання можна віднести багато психоемоційних особливостей особистості, а саме:

- схильність до інтроверсії (низька соціальна активність і адаптованість, направленість інтересів на внутрішній світ та ін.);
- реактивність (динамічна характеристика темпераменту, яка проявляється в силі і швидкості емоційного реагування);
- низька або надмірно висока емпатія (здатність сприймати емоційний стан інших людей, розуміти світ їх душевних переживань, співчувати);
- жорсткість та авторитарність по відношенню до інших; низький рівень самооцінки та самоповаги
- низький рівень відкритості досвіду
- зовнішній локус контролю
- низький рівень самооцінки
- особистість типу А
- низький рівень стійкості та самоефективності

Виникнення у роботі професійних стресових ситуацій та їх феномен їх наслідку – синдром емоційного вигорання – має складну багатofакторну обумовленість: від структурно-організаційних особливостей, особистісних особливостей працівників і до характеру їх міжособистісних взаємодій. Перш за все, початок утворення синдрому емоційного вигорання має індивідуальний характер, тобто детермінований відмінностями емоційно-мотиваційної сфери та умов професійної діяльності людини. Є зв'язок між розмірами вигорання та особистісними рисами - зниженим відчуттям особистих досягнень, емоційним виснаженням та екстраверсією та іншими.

1.3. Особливості появи емоційного вигорання у волонтерів

Однією з нагальних і актуальних проблем сьогодення через кризову ситуацію в Україні, є проблема емоційного вигорання у людей, що працюють на благо армії чи займаються волонтерством з забезпечення цивільного населення, адже кількість таких людей величезна.

Завдяки постійній допомозі волонтерів, відбувається безперервне забезпечення збройних сил України усім необхідним, а громадян гуманітарною – допомогою (Куницький, 2022). Неможливо не оцінити роль волонтерів у цій війні, адже вони своєю важкою працею тримають надійний тил для воїнів. Це надзвичайно складна і стресогенна діяльність. Кількість волонтерів збільшується зі зростанням кількості свідомих і небайдужих громадян, які добровільно займаються абсолютно неприбутковою працею, щоб бути корисними суспільству. Динаміка волонтерства має позитивний розвиток в Україні, починаючи з Революції Гідності.

Волонтерська діяльність потребує не тільки відважності та внутрішньої сили, але й творчості та вміння шукати нові розв'язання та ідеї, аби залучати усе більше людей, нові маси суспільства та оптимізувати свою роботу. Широко використовуються сучасні технології та соціальні мережі, для

забезпечення швидшої та активнішої комунікації з цільовою аудиторією та безпосередніми донорами. Це клопітка праця, теж вимагає багато енергії та ресурсів (Blokha, Y., 2023).

Для волонтерства основним джерелом діяльності є колективізм та співпраця. Тому високо цінується взаємодія не тільки з приватними особами, але й з організаціями та іншими структурами громадського сектору, а також міжнародними фондами. Тому проблеми, що виникають у суспільстві мають безпосередній вплив на якість та ефективність волонтерської діяльності. До проблем розвитку волонтерства можна віднести (Руденко, В., 2023):

- Недостатньо сформовану культуру добродійності в нашій країні. Яка хоч з початку війни і зросла, проте недостатньо, аби утримувати волонтерську допомогу військовим та цивільним на високому рівні
- Важке матеріальне становище громадян, яке стає дедалі важчим у зв'язку з затяжною війною
- Низький рівень політичного залучення зі сторони держави, наприклад, відсутність стимулів щодо заохочення до благодійної діяльності громадян та організацій (наприклад, податкові стимули для бізнесу) та створення законів, які б полегшували та систематизували волонтерську діяльність, а не ускладнювали її.

Тому беручи характер їх діяльності – волонтери не застраховані від ризику вигорання. У воєнний час, фізичні навантаження та постійний емоційний тиск супроводжуються хвилюванням за своє життя, ризиками і психологічними випробуваннями, саме це і стає основною причиною виникнення емоційного вигорання.

Основними негативними зовнішніми факторами є також байдужість оточуючих людей, їхня нездатність сприйняти об'єктивну реальність. Більшість людей, що займаються волонтерством з початку повномасштабного вторгнення, відкрито і чесно зізнаються, що в якийсь момент їхню працю повинна підхоплювати держава.

Надмірна втома, виснаження, неможливість відпочити навіть відпочиваючи, проблеми зі здоров'ям, повна зневіра, розчарування у власних ідеалах – це опис стану волонтерів, що вони відчувають («Українські волонтери: втома від війни та друге дихання», 2016). Цінність волонтерів у цій війні дуже велика, тому необхідно визначити основні причини небажання їх продовжувати свою діяльність, найбільш поширеними симптомами вигорання, входять сильне виснаження та відчуття, ніби вся ця робота марна та неефективна (Maslach, С., 1976).

Дослідження організації дозвілля волонтерів як чинника запобігання вигоранню є дуже актуальним. Завдяки огляду досліджень Awa, Plaumann та Walter (2010) можна зробити висновки, що 80% створених програм-інтервенцій дійсно призводили до зниження емоційного вигорання, у короткостроковій перспективі саме програми, орієнтовані на людину, зменшували симптоми вигорання за 6 чи навіть менше місяців. Тому важливо покращувати ці корисні програми і допомогати волонтерам у цей важкий час.

Ще однією причиною виникнення синдрому емоційного вигорання є зміна стилю життя. Порівнюючи аналіз організації дозвілля серед волонтерів у мирний та воєнний час, стає зрозумілим, що всі респонденти перестали займатись тим дозвіллям, яким вони займались у мирний час, і яке могло розслабити їх і змусити відпочити. На високий рівень емоційного вигорання може впливати мала кількість часу, який приділяється, саме через довший період з моменту відмови від хобі (Куравська, М., 2022). Результат дослідження підкріплює припущення, що рівень вигорання залежить від того, чи займається людина ще чимось, окрім волонтерства (працює чи навчається). Тобто можна дійти до висновку, що відмовляючись від звичної діяльності, рівень вигорання може бути вищим і шанс отримати емоційне вигорання теж.

На появу і структуру дезадаптивних проявів може впливати поява синдрому емоційного вигорання. На фізичне і психологічне функціонування людей, пов'язаних з волонтерською діяльністю, зазвичай впливає синдром емоційного вигорання (СЕВ), механізми захисту від стресу і виснаження, підвищуючи дезадаптацію. Збільшення частоти тривоги та депресії, деперсоналізація, підвищення рівня психосоматичних та психовегетативних порушень – це все наслідок захисних механізмів СЕВ, які є відповіддю на психотравмуючий вплив діяльності людини.

У наш час можна назвати три чинники, які відіграють значну роль у емоційному вигоранні волонтерів: особистісний, рольовий та організаційний ((Прокопенко, Л. С., Ромаскевич, А. Ю., 2017).

- Особистісний чинник – це здатність людини піддаватись впливу негативних чинників, це люди, які вирізняються занадто великою чутливістю до конфліктних ситуацій, тривогою, замкнутістю, такі люди зазвичай формалізують свої професійні обов'язки, неорганізовані, не мають дисципліни, уникають брати на себе відповідальність. Також до емоційного вигорання більше схильні «трудоголіки», які покладають все своє життя для допомоги іншим, часом нехтуючи власними інтересами і потребами організму.
- Рольовий чинник – сюди можна віднести рольовий конфлікт, рольову перевантаженість та рольову невизначеність. Рольовий конфлікт – вимоги до працівника доволі суперечливі. Рольова перевантаженість – це різниця між індивідуальною можливістю і мотивацією працівника і надто високими рольовими очікуваннями. Рольова невизначеність – коли вимоги до працівника доволі розмиті, нечіткі. Якість виконання професійних обов'язків, бажання звільнитись, задоволеність працею – це характеристики виконання діяльності під впливом рольового стреса, на думку Singh та Goolsby (1994). Емоційне вигорання – це наслідок

кумулятивного впливу багатьох стрес-факторів. Автори роблять наступні висновки:

- Рольовий конфлікт, рольова невизначеність, рольова перевантаженість – відносяться до джерел стресу, які безпосередньо є в професійній діяльності.
 - Якщо розглядати всі ці стресори, то кожен з них може бути дисфункціональним.
 - Ймовірність розвитку вигорання залежить від того, чи перевищить кумулятивний ефект адаптаційні ресурси людини.
- Організаційний чинник. До нього відносять характерні риси професійних обов'язків, характер начальника, рівень відповідальності, матеріальне становище, соціально-психологічні умови праці. Нервова напруга підвищується і ймовірність розвитку емоційного вигорання може залежати від наднормової праці, відсутності винагороди, високої тривалості робочого дня. Це все призводить до тривожності, емоційного виснаження і спустошення, що може стати причиною розвитку різних психічних захворювань.

Так як волонтерство включає в себе як якісні, так і кількісні аспекти роботи з людьми, у їх діяльності все залежить від кількості, ступеня глибини комунікаційного контакту. Велика кількість осіб-клієнтів може спричинити відсутність елементарної чіткості планів та контролю, що сприятиме вигоранню. Також волонтерам часто доводиться мати справу людьми, що вже постраждали від війни в той чи інший спосіб. На волонтерів також може негативно вплинути будь-яка конфліктна ситуація з клієнтами.

Причиною емоційного вигорання у даному випадку можуть стати зовнішні та внутрішні фактори (Прокопенко, Л. С., 2017):

1. Зовнішні фактори, які можуть стати причиною емоційного вигорання:

- постійна психоемоційна напруга під час роботи. Це зазвичай робота, основою якої є спілкування з великою кількістю людей, а саме цілеспрямована дія на людей. Для того, щоб впливати на людей, необхідно підкріплювати емоційний контакт, активно вирішувати проблеми, уважно слухати і розуміти, швидко приймати рішення.
- Дестабілізуюча організація діяльності: нечіткі вимоги, погана організація, некоректне планування праці.
- Підвищена відповідальність за виконувани обов'язки. До таких професій відносять медиків, викладачів, охоронців громадського порядку, обслуговуючий персонал, адже їхня робота полягає в безпосередньому контакті з людьми, вони змушені працювати в умовах внутрішнього і зовнішнього контролю, уважно слухати, співпереживати, співчувати, відчувати настрій людей і намагатись передбачити їх вчинки.
- Неблагонадійна психологічна атмосфера професійної діяльності. Є лише дві обставини: конфлікт в системі «керівник-підлеглий» і «колега-колега». Конфліктність породжує напругу в колективі і на роботі, це змушує людей витратити свої емоційні ресурси.

2. Внутрішні фактори, які є причиною емоційного вигорання:

- Емоційна ригідність – у менш реактивних людей емоційне вигорання виникає швидше, і повільніше у активних, імпульсивних людей. Механізм психологічного захисту блокується високою чутливістю.
- Інтенсивна інтеріоризація обставин професійної діяльності. Чутливі люди, які занадто емоційно прив'язуються до поставлених задач і відчувають підвищену відповідальність, всі стресогенні випадки мають сильний вплив на таких людей. Через постійну співучасть емоційно-енергетичні ресурси виснажуються, психологічним захистом таких людей може бути навіть зміна професійної діяльності.

- Погана мотивація віддачі в роботі. Працівник не бачить потреби емоційно співпереживати суб'єкту, це лише посилене емоційне вигорання, може навіть доводити до повної байдужості. У таких людей відсутня альтруїстична емоційна віддача, вона не приносить їй задоволення.
- Дефекти в моральній стороні і дезорієнтація особистості. Це може бути як природним, так і набутим. У таких людей відсутні поняття «совість», «чесність», «повага прав» іншої людини. За рахунок наявності моральних дефектів чи дезорієнтації особистості, симптоми емоційного вигорання протікають значно легше. Може лише збільшитись байдужість до суб'єктів і апатії.

Волонтерство відноситься до професій соціального типу «людина-людина». У цій професії завжди багато ситуацій, які приводять до емоційного виснаження, а також включають в себе складну комунікацію з суб'єктами. Працівник повинен вміти входити в довіру і згладжувати кути в спілкуванні, знижувати напругу. У цьому виді діяльності багато чинників, які негативно впливають на психічне здоров'я людей, призводять до емоційної відстороненості та неадекватного емоційного реагування.

Висновки до першого розділу

Хоч наразі і немає однозначного визначення терміну «емоційного вигорання», проте саме явище є доволі вивченим. Наявна велика кількість літератури про емоційне вигорання серед медичного персоналу та праць, що пов'язані з контактом Людина-Людина. Проте дуже мало матеріалів щодо емоційного вигорання у волонтерів. Основою вигорання є виснаження організму (емоційне/фізичне), зниження зацікавленості у праці, негативні думки. Наявні теж психофізичні, поведінкові та соціально-психологічні симптоми, що формуються під дією хронічного стресу. Наприклад, до психофізичних симптомів відносяться: відчуття постійної втоми,

виснаження, відсутність енергії, безсоння та сонливість. До соціально-психологічних симптомів належить байдужість, пасивність до того, що раніше викликало емоційний відгук, часте переживання негативних емоцій, зневіра та втрата ентузіазму. На появу емоційного вигорання впливають різні фактори, наприклад, організаційні, соціально-психологічні та індивідуальні. Індивідуальні фактори включають теж особистісні фактори. А саме: рівень самооцінки, невротизму, екстраверсія, сумлінність тощо. Причиною вигорання також є також низька відкритість до змін, зовнішній локус контролю (тобто відчуття, що ти не маєш впливу на те, що відбувається). Додатково на появу емоційного вигорання можуть впливати й організаційні чинники, сюди відносять певні риси притаманні діяльності та обов'язкам, відносини та характер начальника, рівень відповідальності, умови праці.

Так як кількість волонтерів різко збільшилася та збільшується, волонтерська діяльність стала величезною силою, що забезпечує надійний тил для воїнів та надійним плечем для цивільного населення. Волонтерська діяльність є надзвичайно складною, емоційно поглинаючою і стресогенною діяльністю, що може наражати на небезпеку високої психоемоційної напруги та появи емоційного вигорання. Формування емоційного вигорання у волонтерів ускладнюється теж важкими щоденними умовами, тиском часу та відчуттям величезної відповідальності. Волонтери страждають від ненормованої, неструктурованої роботи, умови якої швидко змінюються; додатково тип їх діяльності пов'язаний з дуже вразливими темами, що проявляється у підвищеній чутливості волонтерів, інтеріоризації переживань. Волонтери щоденно наражені на нетипові для звичного життя психологічні випробування, а деякі з них навіть ризикують власним життям. Ще одним додатковим фактором, який наражає волонтерів на розвиток емоційного вигорання є зміна звичайного стилю життя.

Таким чином особистість варто вважати цілісною системою, яка має здатність до самоактуалізації, а для того, аби подолати негативні наслідки стресу, вона починає пошук ресурсів стресостійкості. Такими ресурсами можна, наприклад, вважати психологічну компетентність людини, психологічну грамотність і особисті ресурси, а саме мотивацію боротьби, вміння ставитися до стресу як до нового досвіду, здорову самооцінку, особисту значимість, стан здоров'я. Коли такі ресурси зменшують силу своєї дії, або зникають, а до появи нових не доходить – можуть формуватися кризисні стани, що потім перетікатимуть у стан емоційного вигорання. емоційне вигорання є складним процесом, який впливає на різні сфери життя людини. Це явище потребує більш детального вивчення та проведення додаткових досліджень, особливо стосовно особливостей емоційного вигорання у волонтерів.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ: ОПИС ВИБІРКИ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДНИЦЬКОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ

2.1 Обґрунтування дослідження

Метою нашого дослідження є виявлення провідних чинників, що корелюють з появою емоційного вигорання та їх аналіз. Об'єктом нашого дослідження є психологічні особливості особистості, що мають вплив на виникнення та розвиток емоційного вигорання у волонтерів.

Під час проведення дослідження нами було використано наступні методи дослідження, як аналіз, узагальнення, систематизація та інтерпретація наукових джерел, спостереження, вивчення використаних нами методик, що описані нижче, обробка даних, кореляційний аналіз отриманих результатів у ході дослідження.

У ході нашого дослідження ми, передусім, здійснили аналіз теоретичних матеріалів, що описують обрані нами явища, а саме проблематику виникнення емоційного вигорання, його симптоми та причини. Основу нашого дослідження заклали праці С. Maslach, S.E. Jackson та Н.І. Freudenberger.

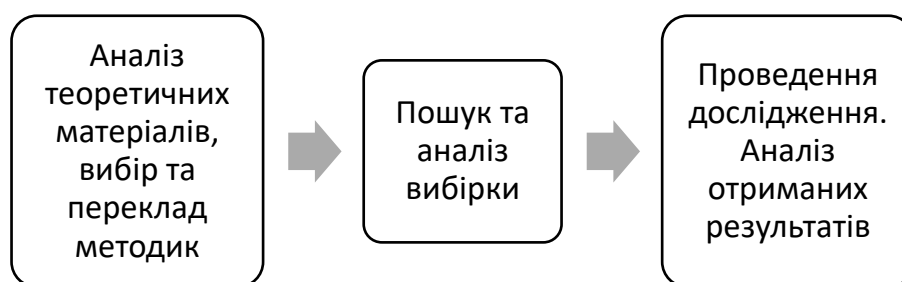
Ми також підібрали емпіричні методики, що якнайкраще допоможуть провести дослідження. Ми мали доступ до методик «вживу». Ознайомлення та праця з методиками відбувалася у Laboratorium Testów Psychologicznych при Ягеллонському Університеті у Кракові, де були наявні їх описи та стимульні матеріали. Більшу частину методик ми переклали українською мовою, прорахувавши показник Альфа-Кронбаха для кожного з перекладів.

Процес дослідження полягав на таких етапах:

- 1) Здійснення аналізу теоретичних матеріалів та доступних джерел по темі емоційного вигорання та волонтерської діяльності

- 2) Ознайомлення, вибір та підготовка методик до проведення дослідження
- 3) Пошук вибірки та аналіз вибірки
- 4) Заповнення досліджуваними методик, що досліджували наявність емоційного вигорання, рівень екстраверсії-невротизму, типу поведінки та виду наявних копінг-стратегій, а також відповіді на авторські питання стосовно волонтерської діяльності, ставлення до неї та емоційного вигорання
- 5) Обробка результатів у програмі Jamovi.
- 6) Аналіз та оцінка отриманих результатів

Рис. 2.1 Етапи проведення дослідження



Таким чином ми дослідили емоційно-діяльнісну адаптивність та наявність вигорання у волонтерів. Здійснили якісний аналіз отриманих даних та розробили практичні рекомендації задля зменшення психоемоційної напруги.

2.2 Характеристика та опис вибірки

Емпіричне дослідження з метою вивчення психологічних особливостей особистості, що впливають на появу емоційного вигорання у волонтерів проводилося впродовж листопаду 2023 року. Вибіркова сукупність склала 41 особу, віком від 20 до 60 років (найбільша частина опитуваних складає від 35 до 60 років), 9 чоловіків та 32 жінок. Досліджувані

обиралися згідно з рівнем активності їх діяльності (+/- не менше 6 годин на тиждень волонтерської діяльності). Частина опитуваних (10 осіб) створила власну Фундацію допомоги у Польщі. Вони щоденно займаються переправленням забезпечення воїнам до України та надають допомогу військовослужбовцям від початку повномасштабного вторгнення. Інші 15 досліджуваних відшивають каріманти, дощові плащі для військовослужбовців та займаються плетінням маскувальних сіток. Ще 13 осіб спеціалізуються на наданні гуманітарної допомоги по Херсонському напрямку та збирають гроші на запити військових. Кожен з досліджуваних є працевлаштованим на роботі загального характеру (тобто робота, яка не пов'язана з волонтерською діяльністю). Таким чином волонтерство не є єдиною діяльністю досліджуваних протягом дня.

Контакт з переважною більшістю досліджуваних проводився онлайн за допомогою різних месенджер-платформ. Дослідження проводилося онлайн, загальний час проходження методик становив 15-20 хвилин. Усі методики були оформлені у вигляді опитування на платформі Google Forms. Авторські питання переважно були представлені у формі опитування з можливістю вибору однієї відповіді, проте деякі з питань передбачали можливість відкритої відповіді за опцією «інше».

2.3 Обґрунтування використаного методичного інструментарію

Метою нашого дослідження являється виявлення провідних особистісних чинників, що впливають на появу та розвиток емоційного вигорання та їх аналіз.

Початок утворення синдрому емоційного вигорання має індивідуальний характер, тобто детермінований відмінностями емоційно-мотиваційної сфери та умов професійної діяльності людини. Є зв'язок між розмірами вигорання та особистісними рисами. Такими особистісними факторами вигорання є доволі велика кількість психоемоційних

особливостей особистості, але для цього дослідження ми обираємо лише деякі з них:

- За теорією Н.І. Freudenberger, який виділяє такі риси осіб з емоційним вигоранням, як співчутливість, нестійкість, інтровертованість. Ми зосередимося на схильності до інтроверсії (низька соціальна активність і адаптованість, направленість інтересів на внутрішній світ та ін.) та невротизмі.
- Тип копінг стратегії, яку використовує особистість
- особистість типу А

«Особистісний опитувальник екстраверсії–нейротизму (автор Г.Ю.Айзенк)»

Для дослідження екстраверсії/невротизму ми використовуємо методику «Особистісний опитувальник екстраверсії–нейротизму (автор Г.Ю.Айзенк)». Категорії Екстраверсія–інтроверсія, у розумінні Г.Айзенка, – це дві групи взаємопов'язаних рис особистості, які, в цілому, характеризують зверненість особистості на зовнішній або внутрішній світ. Додатково у цій методиці оцінюється рівень невротизму особистості. На одному полюсі невротизму знаходяться: нестабільність, неврівноваженість нервово-психічних дій, емоційна нестійкість, а також лабільність вегетативної нервової системи. Інший полюс невротизму - це емоційно-стабільні особи, що характеризуються спокоєм, врівноваженістю, впевненістю, рішучістю (Кляпець, О. Я., et al., 2009).

Методика складається з 57 питань, з можливістю відповіді «так» або «ні». Відповіді підраховуються згідно з трьома шкалами:

1. Шкала оцінювання достовірності результатів
2. Шкала екстраверсії
3. Шкала невротизму

Обробку результатів та їх аналіз розпочинаємо з визначення достовірності відповідей досліджуваних. Якщо відповіді збігаються із зазначеними у «ключі», то кожному з них приписується 1 бал. Якщо сума балів за показником щирості відповідей становить 5 або 6, отримані результати піддаються сумніву. Якщо сума балів більше 7, дані тестування вважаються недостовірними і подальша обробка результатів не проводиться. При сумі балів від 0 до 4 відповіді є достовірними. Наступний крок – це підрахування суми балів за показником екстраверсії – інтроверсії. Бали за відповіді за цим показником нараховуються так само, як і за показником щирості відповідей (за кожен відповідь, що збігається з показником екстраверсії в «ключі» опитувальника, надається 1 бал).

«The Framingham Type A behavior scale»

Для визначення типу особистості, а саме особистості типу А – ми використовуємо методичку «The Framingham Type A behavior scale», яку ми переклали українською мовою.

Паттерн поведінки типу А першочергово був описаний кардіологами Фрідманом і Розенманом у 1950-х роках як вид поведінки, що характеризується підвищеним збудженням, ворожістю, швидкою мовою та характером націленим на змагання (Selye, H., 2007). У протиположності цьому типу поведінки – модель поведінки типу В, що складається з більш невимушеного стилю поведінки та відсутності характеристик типу А, згаданих раніше.. У 1960-х і 1970-х роках було проведено багато досліджень, які розробляли різні анкети або ж проводили структуроване інтерв'ю для вимірювання поведінки типу А на основі таких поведінкових особливостей, як характеристики мовлення та самоопис досліджуваних за різними твердженнями. Одним із цілей таких досліджень було з'ясувати зв'язок між поведінкою типу А та хворобами серця. Одне з найбільших таких досліджень – це The Framingham Heart Study, що досліджувало чинники, які впливають на формування

серцевих хвороб, а саме ішемічної хвороби серця. Таким чином дане дослідження показало, що поведінка типу А є корелює з появою ішемічної хвороби серця та інших серцевих захворювань серед чоловіків і жінок.

«The Framingham Type A behavior scale» використовується для дослідження дорослих. Може також бути придатною для оцінки інших бехавіоральних залежностей у появі хвороб серця, а також деяких інших соматичних захворювань (Perlman, B., 1984).. Адаже інші емпіричні дослідження та література вказують на припущення, що поведінка типу А має свою роль у виникненні не тільки серцево-судинних захворювань, але й захворювань травної системи, виразок шлунку, ревматичних захворювань тощо.

Шкала типу А містить 10 тверджень про характерні риси та характеристики, типові для особистості, почуття, що виникають в кінці звичайного робочого дня та відчуття тиску часу. Шкала включає два фактори, що характеризують тип А - поспіх і конкуренція (Polskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2023). Обчислений показник Альфа-Кронбаха програмі Jamovi для цієї методики становить – α 0,805.

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics	
	Cronbach's α
scale	0.805

Рис.2.2 Результати обчислення α -Кронбаха для «The Framingham Type A behavior scale»

Перша частина даної методики (від першого до п'ятого питання) оцінюється в спосіб зараховування балу за відповідь:

Повністю згодний – 1 б

У цілому так – 0,67 б

У цілому ні – 0,33 б

Повністю незгодний – 0 б

Відповідь на інші твердження (6-10) приділяється за принципом: «так» - 1б, «ні» - 0 балів.

При аналізі результатів, результати, що наближаються до «1» – вказують за поведінки типу А, відчуття тиску часу, схильність до змагання. Натомість відповіді, що наближаються до «0» або «0» – говорять про перевагу поведінки типу Б.

У дослідженнях американських вчених (Weinman, J., & Wright, S. C., 1995) стверджено наявність помірної додатньої кореляції для типу поведінки А та емоційною лабільністю, амбіціями та щоденним стресом. Поведінка типу А характеризується високим рівнем стресу, спричиненого тиском часу, схильністю до конкурентної поведінки, високим рівнем амбіцій, агресивністю та ворожістю по відношенню до інших. Така людина сприймає оточення як загрозове і живе в постійній реакції тривоги (фаза стресу).

Вважається, що тип поведінки А пов'язаний з появою емоційного вигорання, а також має додатню кореляцію з рівнем невротизму (Smith, T. W., O'Keeffe, J. L., & Allred, K. D., 1989). Також він передумовлює схильність до різних захворювань і що саме певні риси характеру й погляди людини на життя стають першопричиною стресових симптомів (Chesney, M. A., Black, G. W., Chadwick, J. H., & Rosenman, R. H., 1981). Водночас у людей типу В рідше виникають психологічні проблеми в процесі взаємодії з іншими.

Оцінювання копінг- поведінки особистості в стресових ситуаціях

(автори С. Норман, Д. Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер)

Копінг-стратегії відіграють значну роль у процесі адаптації людини до стресових ситуацій. Деякі з копінг-стратегій навіть можуть мати вплив на ментальне та фізичне здоров'я (LeBlanc, V. R., 2009).

CISS — це чотирифакторна модель подолання труднощів, розроблена Ендлером і Паркером Їхня концепція виділяє три типи копінг-стратегій: орієнтований на емоції, орієнтований на завдання та уникаючий (Parker, J. D. A., & Endler, N. S., 1992).

Копінг, орієнтований на завдання: основний стиль контролю, який є адаптивним, коли ситуації оцінюються як мінливі. Зосередженість зберігається, а емоції контролюються. Може також бути неадаптованим до складних мінливих соціальних проблем.

Копінг, орієнтований на емоції: вторинний адаптивний стиль контролю, коли ситуації оцінюються як незмінні. Мета полягає в тому, щоб зменшити стрес, але в довгостроковій перспективі це може посилити стрес і призвести до негативних наслідків, таких як тривога та депресія.

Копінг, зосереджений на уникнення. Може виявлятися у формі відволікання: це короткострокова адаптація до неконтрольованих проблем. Таким чином людина просто не дозволяє проблемі турбувати її і зосереджується на чомусь більш цікавому. Якщо проблеми можна контролювати, ця стратегія в довгостроковій перспективі буде неадаптивною. Також копінг, зосереджений на уникнення може проявлятися у формі уникання соціального подолання: так людина звертається до інших перед обличчям загрози, для відволікання чи допомоги. Ця стратегія також є адаптивною для короткострокового періоду, але з часом вона більш ефективна для розвитку навичок, необхідних для вирішення загрози як інструментальної проблеми.

Обсяг та характер негативних наслідків стресів і криз для особистості залежить від того, чи адекватна її поведінка з подолання (копінг) цих стресів. Деякі типи поведінки можна назвати неконструктивними, наприклад, втеча-ухиляння. Методика оцінювання копінг-стратегій особистості в стресових ситуацій, допомагає у визначенні домінуючих копінг-стресових поведінкових стратегій. Розроблена американськими вченими, Методика

Coping Inventory for Stressful Situations (CISS) , включає перелік заданих реакцій на стресові ситуації (Endler, N. S., & Parker, J. D. A., 1994).

Цю методику ми теж переклали з англійської мови та провели оцінку надійності опитування (показник Альфа-Кронбаха) у статистичній програмі Jamovi.

- Показник Альфа-Кронбаха для шкали «Копінг, сконцентрований на емоції» = 0.946.

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics	
	Cronbach's α
scale	0.946

Рис. 2.3 Результати розрахування α -Кронбаха «Копінг, зорієнтований на емоції»

- Для шкали «Копінг, зорієнтований на вирішення завдань» показник Альфа-Кронбаха = 0.931

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics	
	Cronbach's α
scale	0.931

Рис. 2.4 Результати розрахування α -Кронбаха «Копінг, зорієнтований на завданні»

- Для шкали «Копінг, що має за мету уникнення» α -Кронбаха = 0.918

Методика для оцінювання емоційного вигорання

Заснована на тривимірній моделі розробленої К. Маслач і С. Джексон. Згідно з їх концепцією професійне «вигорання» — це сукупність негативних переживань, пов'язаних із роботою, колективом та всією організацією/колективом загалом. Часто емоційне вигорання проявляється у фахівців, які змушені під час виконання своїх обов'язків тісно спілкуватися з людьми.

Ознаки професійного вигорання:

- 1) почуття байдужості, емоційного виснаження, нестачі сил (людина себе неспроможною віддаватися роботі настільки, наскільки це було раніше);
- 2) деперсоналізація (розвиток негативного ставлення до своїх колег та клієнтів);
- 3) негативне професійне самосприйняття (себе як спеціаліста) – відчуття власної некомпетентності, нестачі професійної майстерності.

Таким чином згідно з даною концепцією вигорання – це складний синдром емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції своїх особистих і професійних досягнень.

У методиці емоційне вигорання оцінюється по трьом шкалам:

- Шкала «Емоційне виснаження» – основна складова методики ; в основному простежується у зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні.
- Шкала «Деперсоналізація» стосується погіршення, деформації відносин з іншими людьми. Іноді це проявляється у посиленні залежності від когось, в інших – прояви негативізму, цинічність настановлень і почуттів щодо клієнта.
- Шкала «Редукція особистих і професійних досягнень» проявляється у тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо праці і наявних можливостей, або в зменшенні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Таким чином дана методика дозволяє визначити ступінь виразності професійного вигоряння за трьома шкалами. Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більш виражені різні сторони «вигорання». Загальна кількість балів говорить про ступінь тяжкості «вигорання»

Під час проведення дослідження просимо досліджуваних дати відповідь, як часто вони відчують ті чи інші почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями не треба довго замислюватися, а краще відповідати, керуючись першим враженням.

Дану методику ми також перекладали на українську та проводили оцінку надійності опитування. Таким чином показник Альфа-Кробаха становив 0,855.

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics	
	Cronbach's α
scale	0.855

Рис 2.5 Результати надійності методики дослідження емоційного вигорання

Окрім використаних методик до дослідження ми додали перелік додаткових тверджень, які могли б повпливати на результати нашого дослідження.

Перш за все нам було необхідно дізнатися тип роботи, який виконується волонтером. Наприклад:

- Забезпечення військовослужбовців
- Забезпечення цивільної частини населення
- Забезпечення і цивільної частини населення, і військовослужбовців

По-друге, ми додали запитання щодо тривалості волонтерської діяльності. Можливі відповіді були такі: від початку Революції гідності та АТО; від початку повномасштабного вторгнення; менше року назад тощо.

По-третє, окрім емоційного вигорання ми хотіли визначити додаткові фактори, які б ускладнювали волонтерську діяльність. Проаналізувавши сучасну літературу та інформаційні джерела, пов'язані з волонтерською діяльністю ми змогли виокремити наступні чинники:

- Відчуття невизначеності через те, що невідомо, коли закінчиться війна
- Я не можу допомогти усім, хто цього потребує
- Низький рівень ініціативи і допомоги зі сторони держави
- Низька залученість населення щодо закриття зборів, іншої допомоги тощо

Окрім цього ми виокремили додаткові твердження, що на нашу думку пов'язані з емоційним вигоранням та на загальний психоемоційний стан особистості. Ці твердження потрібно було оцінити за 5-бальною шкалою Лікерта, де 1 бал відповідав відповіді «абсолютно не згоден», а 5 балів - «повністю згоден». Також деякі питання передбачали прості відповіді «так»/ «ні» / «важко сказати» та відкрити відповідь.

Додаткові твердження:

1. Коли я думаю про масштаб наших проблем і кількість запитів до волонтерів у мене з'являється почуття зневіри у світле майбутнє
2. Я відчуваю, що ситуації та історії з якими я стикаюся – накладають на мене значний відбиток
3. Я дуже співпереживаю своїм клієнтам, кожне їх горе та радість я відчуваю як свої власні
4. Від початку волонтерства я дуже змінився як людина
5. Я дратуюся, коли бачу, що інші люди роблять замало (або не роблять нічого)
6. Мені здається, що я роблю недостатньо

7. Відтоді як волонтерство почало займати велику частину мого часу, я втратив можливість робити те, що раніше приносило мені задоволення (дозвілля, час з близькими тощо).

Висновки до другого розділу

У дослідження взяли участь 41 особа, дослідження проводилось впродовж листопаду 2023 року. Основою нашого дослідження є пошук та встановлення зв'язку між особистісними факторами та появою емоційного вигорання. У дослідженні ми здійснили аналіз зарубіжної та вітчизняної літератури, на основі якої виділили чинники, що впливають на появу емоційного вигорання, а саме: екстраверсія, невротизм, тип копінг-стратегії та тип поведінки. Таким чином ми відібрали та використали такі методики: методика дослідження емоційного вигорання заснована на концепції появи емоційного вигорання К. Маслач, Coping Inventory for Stressful Situations (CISS), The Framingham Type A behavior scale» та «Особистісний опитувальник екстраверсії–невротизму (автор Г.Ю.Айзенк)». Методика для дослідження емоційного вигорання за К. Маслач, методика для вивчення копінг-стратегій та методика на встановлення типу поведінки були перекладені нами з англійської мови з врахуванням коефіцієнту надійності тесту, альфа Кронбаха, значення яких мало становити > 0.7 задля проведення хорошого, узгодженого дослідження. Показники надійності становили в межах від 0.805 до 0.946. Метою нашого дослідження є виявлення психоемоційних особливостей особистості, що впливають на появу емоційного вигорання у волонтерів, особистісних чинників, що закладають основу для виникнення синдрому емоційного вигорання та посилюють його симптоми. Перед усім ми виділили такі чинники для дослідження: рівень екстраверсії-невротизму волонтерів, вивчення копінг-стратегій, що наявні у волонтерів та якими вони найчастіше користуються, типу поведінки (А або ж Б) та додаткових факторів, що впливають на їх психоемоційний стан та

можуть наражати на появу емоційного вигорання. Також метою нашого дослідження є здійснення аналізу отриманих відповідей та встановлення кореляційних зв'язків між особистісними рисами та емоційним вигоранням волонтерів.

РОЗДІЛ 3. ОБРОБКА ДАНИХ, ОПИС ТА АНАЛІЗ ОТРИМАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1 Аналіз отриманих результатів

Опитування досліджувані проходили онлайн, за допомогою платформи Google Forms. Кожна особа була поінформована щодо мети проведення дослідження та анонімності. Опитувані були також проінструктовані про правила проходження дослідження. При заповненні опитувальників, що досліджували наявність емоційного вигорання та його зв'язок з психоемоційними особливостями особистості, респонденти оцінювали свою згоду з представленими твердженнями, за 5-бальною шкалою Лікерта, де 1 бал відповідав відповіді «абсолютно не згоден», а 5 балів - «повністю згоден». Також деякі питання передбачали прості відповіді «так»/ «ні» / «важко сказати» та відкриту відповідь.

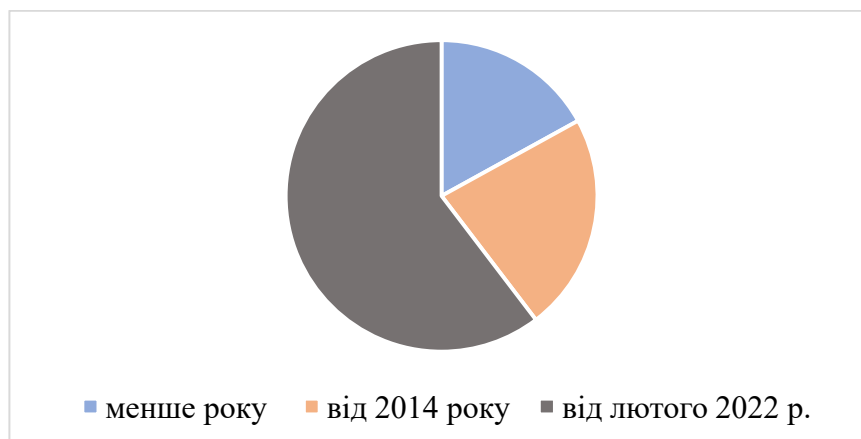
Окрім структурованих методик у дослідженні з'являються також додаткові питання, що безпосередньо стосуються ставлення особистості до волонтерства, форму і тип роботи, та наявних труднощів у цій діяльності.

Загальна кількість опитованих складає 41 особу, переважна більшість – жіночої статі (32 жінки). Вік респондентів склав від 20 до 60 років, найбільша кількість досліджуваних припала на 35-45 років.

На питання щодо тривалості волонтерської діяльності ми отримали такі відповіді:

- 53,3% опитованих почала волонтерську діяльність від початку повномасштабного вторгнення,
- 20% – почала волонтерську діяльність від подій Революції Гідності, тобто від 2014 року (від подій АТО)
- натомість 15% опитованих почали займатися волонтерством менше року назад.

Рис.3.1 Початок волонтерської діяльності



З усієї вибірки досліджуваних 60% волонтерів займається обробкою запитів і військовослужбовців, і цивільного населення, а 40% лише запитами військовослужбовців.

Так як окрім емоційного вигорання ми хотіли визначити додаткові фактори, які б ускладнювали волонтерську діяльність, ми додали запитання: «що для Вас є найважчим у діяльності волонтера?». Найбільшу кількість відповідей «так» отримало наступні твердження:

- «Я не можу допомогти усім, хто цього потребує» (19 відповідей – «правда»)
- «Відчуття невизначеності через те, що невідомо коли закінчиться війна» (11 відповідей).

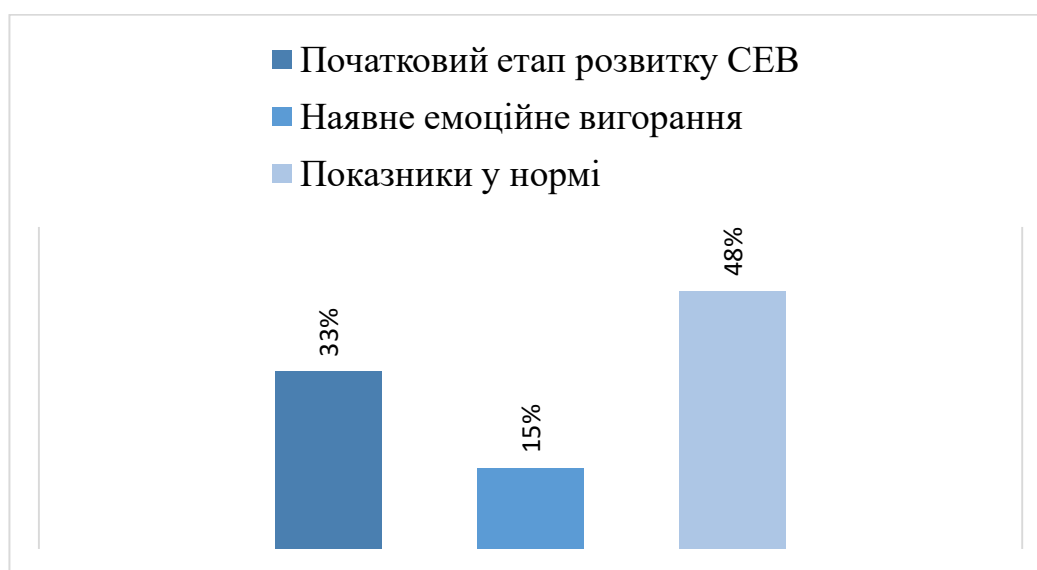
У блоці оцінювання правдивості тверджень, що можуть впливати на появу та розвиток емоційного вигорання, найбільш часто вказувалися, як правдиві такі твердження (згідно з відповідями: «повністю згоден/мабуть так»):

- Я відчуваю, що ситуації та історії з якими я стикаюся – накладають на мене значний відбиток (73%)
- Мені здається, що я роблю недостатньо (60%)
- Я дуже співпереживаю своїм клієнтам, кожне їх горе чи радість, я відчуваю як свої власні (77%)

За методикою оцінювання емоційного вигорання за концепцією К. Маслач ми отримали наступні результати:

- 33% опитуваних отримали результати, що вказують на початкову фазу розвитку емоційного вигорання
- 15% опитуваних отримали результат, що свідчить про наявне емоційне вигорання.

Рис 3.2 Результати для методики дослідження емоційного вигорання



Як правило, результати таких досліджуваних знаходилися поза нормою у таких шкалах «Редукція особистих і професійних досягнень» та «Емоційне виснаження». Це говорить нам про зниження задоволеності волонтера оцінки своєї особистості та праці як професіонала. Незадовільне значення цього показника відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності та продуктивності і, тому як наслідок, - зниження професійної мотивації, збільшення негативних емоцій щодо виконання обов'язків. Емоційне виснаження ж проявляється у волонтерів у зниженні емоційних переживань, підвищеній психічній виснаженості, втраті інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, а також наявному відчутті «пересиченості» роботою.

За методикою «The Framingham Type A behavior scale» для визначення типу поведінки: А або Б, після підрахування результатів, більшість опитуваних отримало загальну високу кількість балів (тобто більше ніж 6 балів) за шкалами поспіх і конкуренція, що вказує на наявність у них типу поведінки А. А саме – 28 респондентів. Лише у 13 опитуваних наявний тип поведінки Б. Таким чином на основі отриманих результатів можна зробити висновок, що більшості досліджуваних волонтерів притаманна поведінка типу А, що характеризується підвищеним рівнем стресу у щоденному житті, відчуттям тиску часу, схильністю до конкурентної поведінки та високим рівнем амбіцій. Натомість менша частина волонтерів має більш «спокійний» характер, менший рівень поспіху та конкуренції.

Аналізуючи відповіді методики Coping Inventory for Stressful Situations (CISS), що оцінює копінг-стратегії, маємо такі результати:

- 66% опитуваних отримало найвищі показники за Шкалою «Копінг, зорієнтований на завдання». Це означає, що передусім волонтери зосереджені на вирішенні проблеми, докладають усіх зусиль аби спочатку її позбутися, а лише потім дати волю емоціям, які спочатку контролюються. Однак така копінг-стратегія може складно адаптуватися до складних мінливих соціальних проблем.
- 26% досліджуваних – за шкалою «Копінг, зосереджений на емоції», що допомагає знизити рівень емоційної напруги перед початком дій. Може мати неадаптивний характер, коли людина занадто концентрується на негативних емоціях, звинувачує себе, занадто переживає, через що не є в стані адекватно діяти.
- Та лише 8% опитуваних мало однаково високі результати за двома шкалами «Копінг, зорієнтований на емоції» та «Копінг, зосереджений на униканні». Це може бути пояснено тим, що коли людина відчуває занадто високий рівень емоційної напруги, вона намагається понизити його за допомогою способу «втечі» від проблеми. Адже здається, що

якщо не думати про проблему, то й немає необхідності відчувати негативні емоції.

Таким чином, можна зробити висновок, що більшість волонтерів при виникненні стресової ситуації намагається сконцентруватися на її вирішенні. Копінг, спрямований на вирішення завдання націлений на подолання стресів та їх наслідків. Даний тип копінг-стратегії у відповідь на стрес зосереджується на прийнятті рішень та здійсненні конкретних дій. Людина, може теж шукати джерела надійної інформації відносно проблем та обставин, у яких вона опинилася. Сюди також можна віднести вміння для пошуку підтримки та заспокоєння у близьких людей. Менша кількість волонтерів обирає копінг-стратегію зосереджену на емоціях. Вона характеризується «зверненням» до емоцій та почуттів, що є викликаними стресовою ситуацією, пошуком контролю цих почуттів та підтримки емоційної рівноваги. За наявності адаптивних навичок, ця копінг-стратегія допомагає зберегти емоційну рівновагу та може давати людині надію на зміну ситуації.

У методиці Г.Ю.Айзенка «Особистісний опитувальник екстраверсії–нейротизму», маємо наступні результати:

- За шкалою «Екстраверсія» вище 12 балів отримало 40% опитуваних, що свідчить про вираження екстравертичних якостей, а саме високого рівня товаришкості, імпульсивності, незапланованих дій, схильності до ризику
- 60% опитуваних знаходяться на осі «Інтроверсія» (якості: спокійні, стримані, схильні до планування) причому результати наближені до межі з екстраверсією.
- За шкалою «Невротизм» високі бали отримало аж 67% досліджуваних. Це вказує на те, що більшій частині досліджуваних характерна емоційна нестійкість, а також лабільність вегетативної нервової системи.

Отримані результати:

1. Наявна негативна кореляція між «Копінгом, зосередженим на емоції» та результатами за шкалою вигорання «Редукція особистих і професійних досягнень» ($r = -0,729, p < .01$). Низькі значення за шкалою «Редукція особистих та професійних досягнень» проявляються у тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізму щодо праці і наявних можливостей, або в зменшенні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. А високі оцінки за шкалою «Копінг, зосереджений на емоції» якраз відповідає активному переживанню негативних емоцій, самозвинуваченню тощо. Це має на меті зменшити стрес, але в довгостроковій перспективі це також може й посилити стрес і призвести до негативних наслідків, таких як тривога та депресія.
2. Наявна кореляція між типом поведінки та «Копінгом, зосередженим на емоції». Кореляція є додатною для типу поведінки А ($r = 0,539, p < .05$). Вважається, що люди з типом поведінки А більш нетерплячі та агресивні, більше часу присвячують роботі та менше дозвіллю. Представники типу А, як правило, повідомляють про більшу фізичну та емоційну напругу. Вони гостріше реагують на стресові ситуації, їх частіше може досягати розчарування. Тому наявність позитивної кореляції зі шкалою «Копінг, зосереджений на емоції» є цілком логічною. Адже використовуючи високі результати за цією шкалою вказують на високий рівень самозвинувачення, гостре переживання негативних емоцій, заглиблюються у свій біль та страждання.
Протилежна кореляція наявна для типу поведінки типу Б ($r = -0,539, p < .05$). Такі люди є більш спокійними, менш

амбіційними, інакше реагують на стрес, не схильні до самозвинувачення. Люди з поведінкою типу Б не схильні до надмірної концентрації на власних гострих емоціях та почуттях, що є викликаними стресовою ситуацією, тому у них наявна менша вираженість схильності до пошуку контролю цих почуттів та підтримки емоційної рівноваги у спосіб самозвинувачення, концентрації на негативних емоціях, що характерні для копінг-стратегії, зосередженої на емоціях.

3. Наявна позитивна кореляція між рівнем невротизму та «Копінгом, зосередженим на емоціях» ($r = 0,601, p < .05$)

Невротизм пов'язаний з процесом лабільності нервової системи. Низький рівень невротизму виражається зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю занепокоєння, а також схильністю до відкритості та комунікабельності. Високий рівень невротизму характеризується у нервовості, нестійкості, низькому рівні адаптації, схильності до швидкої зміни настроїв, почуття тривожності, занепокоєння. Окрім цього при високих рівнях невротизму виникає надмірна емоційність, імпульсивність, мінливість інтересів, невпевненість у собі, вразливість, схильність до спалахів дратівливості. Особистість з високим рівнем невротизму характеризується надмірно сильними реакціями щодо ситуацій, що викликають стрес. Тому дана шкала Невротизму пов'язана «Копінгом, зосередженим на емоціях», що є шляхом до активного переживання негативних емоцій.

Таким чином отримані результати кореляційного аналізу показують нам зв'язок між копінг-стратегіями, які використовує волонтер та його рівнем невротизму, типом поведінки та рівнем емоційного вигорання. Копінг-зосереджений на емоціях, який приймає деструктивну форму – постійне самозвинувачення, надмірне переживання невдалих ситуацій, пригнічений

стан, впливає на вищий рівень невротизму. Тобто волонтер стає більш імпульсивним, невпевненим у собі, надмірно дратівливим та вразливим. Окрім цього можна припускати, що тип поведінки А може впливати на обирання копінг-стратегії, а саме копінг-стратегії, зосередженої на емоціях. Це є цілком логічним, адже поведінка типу А якраз характеризується більшою фізичною та емоційною напругою, гострішим реагуванням на стресові ситуації та вищу схильність до розчарування. Також можна зробити висновок, що рівень емоційного вигорання теж залежить від копінг-стратегії, зосередженої на емоціях і *vice versa*. Дана кореляція теж легко пояснюється, адже шкала «Редукція особистих та професійних досягнень» проявляється у схильності волонтера до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо праці і наявних можливостей, або в зменшенні своїх можливостей, обов'язків щодо інших оцінки. Усі ці ознаки так само притаманні копінг-стратегії, зосередженій на емоціях.

Згідно з отриманими результатами можна зробити висновки, що для перешкоджання формування емоційного вигорання та зменшенням гостроти його проявів варто зосередити увагу на силі активного переживання негативних емоцій, тенденції волонтера до самозвинувачення та вразливості. Обрання копінг-стратегії, зосередженої на завданні є менш деструктивним вибором. Якщо ж у волонтера все таки наявна копінг-стратегія, що зосереджена на емоціях варто працювати над тим, аби вона мала адаптивний характер. Волонтерам, які виявляють риси поведінки типу А також варто звертати увагу та контролювати прояви емоційної та фізичної напруги, виокремленню часу для дозвілля та зменшення переживання негативних емоцій.

3.2 Розробка рекомендацій щодо зниження психоемоційної напруги та профілактики емоційного вигорання

Так як емоційне вигорання напряму залежить від психологічного стресу та є безпосередньою реакцією на нього, потрібно сконцентруватися на зниженні психоемоційної напруги та вмінні справлятися зі стресовими ситуаціями, у тому числі викликаними волонтерською діяльністю.

Нами були розроблені практичні рекомендації задля зниження психоемоційного напруження, що можуть виникати під час волонтерської діяльності.

Коли з'являються проблеми, які впливають не тільки на внутрішній, але й на зовнішній стан та благополуччя, важко зберігати спокій і психоемоційну рівновагу. Навіть якщо людина не проживає в зоні бойових дій, війна все одно може впливати на її емоційний стан. Роздратування та в'ялість можуть бути наслідками стресу, який викликається війною. Важливо знати, як управляти своїми емоціями та зменшити кількість конфліктних ситуацій з оточенням, на роботі та в родині. Важливо розуміти, що стрес, пов'язаний з війною, може впливати на різні аспекти життя людини. Наприклад, може зменшуватися рівень енергії та мотивації, з'являються проблеми зі сном та здоров'ям, збільшується кількість конфліктів. Одним із способів зменшення впливу стресу на особистість є створення позитивного та підтримуючого середовища вдома та на роботі. Це можна зробити шляхом обговорення позитивних новин та успіхів, проведення спільних занять та розваг, підтримки один одного у складних ситуаціях.

Якщо волонтер працює в команді важливо враховувати індивідуальні потреби та реакції кожного члена команди на стрес. Деякі люди можуть потребувати менше часу для самостійного відпочинку та релаксації, інші можуть бути більш вразливими до емоційного виснаження. Важливо підтримувати відкрите спілкування та допомагати один одному у вирішенні проблем.

Волонтер має бути підготовленим до випробувань, які приносить його професійна діяльність та мати інформацію про способи щодо запобігання емоційного вигорання, бути емоційно стійким, готовим до психічних перенавантажень. Уміння справлятися з власними негативними емоціями, з агресією, дратівливістю – це одні з головних навичок, що допоможуть волонтеру запобігти вигоранню.

Окрім цього важливо старатися обговорювати конфліктні питання, проблеми, говорити, якщо відчуваєте себе некомфортно. Вміти щиро висловлювати себе, своє ставлення та відчуття важливе, а в складних життєвих умовах – ще важливіше (Seltzer, L. F., 2013).

Для профілактики емоційного вигорання серед волонтерів буде корисно:

- Визначати короткострокові та довгострокові цілі у діяльності команди, або волонтера у індивідуальній діяльності. Це допоможе волонтеру бачити результати власної праці, розуміти, що він знаходиться на вірному шляху та зберігати високий рівень мотивації.
- Використовувати перерви від праці та відпочинок, що сприяє забезпеченню хорошого психічного і фізичного станів волонтера
- Об'єктивно розраховувати свої навантаження та плани, беручи до уваги власний фізичний та психологічний стани
- Якщо волонтери працюють у команді – слід подбати про забезпечення сприятливого психологічного клімату в організації. Додатково корисним буде проведення спеціальних командних тренінгів (наприклад, тренінг управління стресом), навчання волонтерів технікам релаксації та ауторегуляції тощо
- Забезпечення стабільності між роботою та домом, аби жодній сфері не було великих прогалин
- Наявність професійного розвитку та професійного самовдосконалення (курси підвищення кваліфікації, конференції, професійні тренінги). А

також тренінги, стимулюючи мотивацію саморозвитку, особистісного та професійного зростання.

- Підтримка фізичного стану. Наявність великої кількості руху протягом дня: зарядка вранці або під час роботи, як форма перерви між завданнями, піші прогулянки, йога тощо.
- Збалансоване харчування, фрукти та овочі у раціоні, помірне вживання алкоголю та тютюнових виробів, корекція ваги.

Аби зменшити ризик виникнення синдрому емоційного вигорання, варто пам'ятати аби:

- Бути уважнішими до себе, до свого фізичного і психологічного станів. Це допоможе своєчасно помітити перші ознаки втоми
- Любити себе та приймати себе.
- Старатися підбирати свої обов'язки та завдання відповідно до ваших схильностей і можливостей.
- Не шукати порятунку в роботі, забуваючи про інші сфери життя
- Знаходити хоч трохи часу для себе. Незважаючи на важкі часи, ви маєте право на власне приватне життя.
- Старатися відділяти негаразди, що трапляються з клієнтами від свого власного стану. Неможливо не співпереживати військовим та цивільним, що постраждали від війни, проте важливо надмірно не ототожнювати себе з ними
- Проживати власні емоції, виявляти їх та давати змогу вашим друзям і близьким обговорювати їх разом з вами.
- Не уникайти розмов про те, що трапилося. Використовувати кожную можливість переглянути свій досвід наодинці із собою або разом з іншими.
- Якщо ви помітили, що втомилися, відчуваєтеся безсило і цей стан триває довгий час – не чекайте, що важкий стан, характерний для

вигорання пройде сам собою. Зверніться по допомогу до близьких або спеціаліста.

- Приділяти необхідний час для сну, відпочинку.
- Намагайтеся, наскільки це можливо, зберегти нормальний розпорядок вашого життя, або ж хоча б схожу структуру.
- Вміти проговорювати свою точку зору самим, але і слухати інших членів команди, своїх близьких, їх думки, переживання та поради. Зацікнення на своїх почуттях може перешкоджати розумінню, що інші люди готові вам прийти на допомогу
- Якщо ви відчуваєте посилену емоційну напругу спробуйте переключити увагу на іншу діяльність: поприбиратись, приготувати вечерю, помалювати. Не важливо, що обиратимете, головне, аби це допомогло відволіктись

Задля профілактики емоційного вигорання наймовірно важливо володіти навичками саморегуляції, самопомоги та вміти застосовувати у житті техніки регулювання власного самопочуття, фізичного і психічного станів. Ось перелік деяких з подібних технік:

Практичні вправи:

- ◆ "Актуалізація емоції агресії" – коли ви сповнені негативними емоціями, агресією.

Заплющте очі і постарайтеся відчути, подумки переживіть стан агресії, переповнення негативними емоціями. Намалюйте символічний образ агресії на папері». Як відомо в процесі малювання відбувається актуалізація агресивних почуттів і водночас усвідомлення умовного характеру їхнього зображення. Вчиніть з малюнком так, як вам хочеться. За бажанням виправте, домальовуйте зображення або знищуйте роботу будь-яким способом. Так ви набуваєте влади над своїми почуттями.

- ◆ Протистресове дихання – виконуйте вправу самі та навчіть партнера. Повільно виконуйте глибокий вдих через ніс (на рахунок 1-2-3-4); на піку вдихання затримайте дихання (на 1-2-3-4), після чого зробіть видих через рот (або як зручно) якомога повільніше (на 1-2-3-4-5-6). Цей спосіб допоможе дещо заспокоїтися та вирівняти дихання. Постарайтеся уявити собі, що з кожним глибоким вдихом і тривалим видихом ви поступово позбавляєтеся від стресової напруги, ніби «видихаєте її». Робіть цю вправу не менше 7-ти разів.
- ◆ Хвилинна м'язова релаксація. Намагайтеся розслабити кожен м'яз у тілі. Спочатку розслабте м'язи чола, підборіддя, «відпустіть» куточки рота. Розслабте плечі. Поверніть голову вправо–вліво, нахиліть її в різні боки. Струсіть кисті рук. Зосередьтеся на виразі свого обличчя і положенні тіла: пам'ятайте, що вони відображають ваші емоції, думки, внутрішній стан. Далі думками переходіть нижче, перевіряйте чи напружені плечі, руки, долоні, спина.
- ◆ «Заземлення» – подивіться навкруги, візуально оцініть місце у якому знаходитесь.. Звертайте увагу на дрібні деталі, навіть якщо ви їх добре знаєте. Повільно, не кваплячись, подумки переберіть всі предмети один за одним у певній послідовності. Постарайтеся повністю зосередитися на цій «інвентаризації». Говоріть подумки самому собі або допомагайте тим, хто поруч: «Ось – дерево, це ялинка. Ось – ліхтар. Кішка пробігла ...» У приміщенні: «Це – коричневий письмовий стіл, вікна, жовта ваза для квітів ...» і т.д. Зосередившись на кожному окремому предметі, ви відволічетесь від внутрішньої стресової напруги, спрямовуючи свою увагу на раціональне сприйняття навколишнього середовища.
- ◆ Вправа «верба» – на релаксацію: Встаньте – ноги на ширині плечей, нахиліться вперед і розслабтеся. Голова, плечі і руки вільно звисають донизу, якщо можете доторкніться руками підлоги. Дихання спокійне.

Фіксуйте це положення 1-2 хвилини. Зосередьте свою увагу на руках, які вільно звисають. Уявіть, що по них стікає негативна енергія і розчиняється в землі. Наприкінці дуже повільно піднімайте голову (так, щоб вона не закрутилася) і випрямляйте спину. Повільний вдих – повільний видих.

- ◆ Самомасаж теж буде корисною вправою на розслаблення тіла. Можете розтирати все тіло, починаючи з рук, далі шия, і особливо вуха, тіло, ноги. Окремо приділіть час на самомасаж рук. Натискати і розминати точку між великим і вказівним пальцем в ямці, промасувати кожен палець від мізинця до великого.

За стресової ситуації важливим є вміння швидко розслабитися та відновити стан спокою. Для цього використовуйте наведенні вище дихальні вправи, після досягнення загальної релаксації потрібно відчувати всі м'язи свого тіла. Якщо відчуєте зайву м'язову напругу в будь-якій частині тіла то напружуйте, а потім розслабляти різні групи м'язів цієї частини тіла. Спробуйте відчувати своє тіло та як воно розслабляється.

Таким чином, зі сторони психолога для профілактики появи емоційного вигорання серед волонтерів важливо сконцентруватися на:

1. Підвищенні комунікативних та управлінських знань та вмінь. Цього можна досягнути шляхом проведення психологічних тренінгів, методом імітацій ситуацій, що моделюють ту чи іншу ситуацію з якою стикаються волонтери; тренінг комунікативних навичок; тренінг вирішення конфліктних ситуацій
2. Тренінги та інші діяння, які б мотивували волонтерів до саморозвитку та професійного зростання
3. Програми, що направлені на управління стресом, корекцію самооцінки, впевненості тощо.

4. Тренінги та програми, що спрямовані на збільшення рівня психоемоційної стійкості та доброго фізичного стану, шляхом оволодіння методиками саморегуляції, планування.
5. Промоція психологічного та фізичного здоров'я та активного способу життя

Висновки до третього розділу

За результатами проведеного дослідження можемо зробити висновок, що сучасні волонтери віком від 20 до 60 років почали свою діяльність від початку повномасштабного вторгнення та займаються потребами і військових, і цивільного населення (переважна більшість). Майже половина (48%) досліджуваних має або підтверджену появу емоційного вигорання, або ж його початкові прояви, що свідчить про актуальність нашого дослідження. Найскладнішими речами, з якими вони стикаються у своїй діяльності стало те, що вони «не можуть допомогти усім, хто цього потребує» та «відчуття невизначеності, через те, що невідомо коли закінчиться війна». Додатково переважна більшість волонтерів вказала, що відчуває вплив своєї діяльності на їх особистість та співпереживає клієнтам, як собі. Також більше половини волонтерів вказало, що їм здається, ніби вони роблять недостатньо. Ці і попередні твердження можуть безпосередньо впливати на появу та розвиток емоційного вигорання.

Переважає більшість волонтерів використовує у своїй діяльності копінг-стратегію, зосереджену на завданні, яка допомагає у прийнятті рішень та здійсненні конкретних дій. І лише третина досліджуваних використовує копінг-стратегію, сконцентровану на емоціях. Окрім того, більша частина волонтерів має високі бали за шкалою «невротизм».

Наявна негативна кореляція між «Копінгом, зосередженим на емоції» та результатами за шкалою вигорання «Редукція особистих і професійних досягнень», що пов'язує незадоволення собою та власною діяльністю зі

стратегією до самозвинувачення. Наявна також кореляція між типом поведінки та «Копінгом, зосередженим на емоції». Для поведінки типу А ця кореляція є позитивною, для поведінки типу Б – протилежною. Це свідчить про те, що представники типу А, як правило, мають вищий рівень емоційної напруги та гостріше реагують на стрес та розчарування. Тому наявність позитивної кореляції зі шкалою «Копінг, зосереджений на емоції» є цілком логічною.

Усі вище наведені результати нашого дослідження стануть у нагоді під час консультування та праці з клієнтами. Допоможуть у діагностиці та розумінні проблеми. Окрім цього результати дослідження зможуть дати відповіді про розуміння волонтерами власної дальності та ставлення до неї під час війни. Це допоможе проводити інші дослідження, розуміти тенденції та шлях розвитку даної проблеми.

ВИСНОВКИ

1. Здійснивши аналіз теоретичних матеріалів за темою нашого дослідження, можемо вказати, що явище емоційного вигорання є складним процесом, що впливає на усі сфери життя волонтера та вимагає холістичного підходу. Емоційне вигорання – це професійна деформація особистості, що має негативний вплив на здоров'я людини, а також на її професійну діяльність і взаємовідносини з іншими людьми. Синдром емоційного вигорання – це комплекс симптомів, які викликають порушення у різних сферах життя людини. Саме через це необхідно комплексно підходити до його вивчення. Емоційне вигорання є рівнем адаптації до професійного стресу волонтера, і при виникненні СЕВ ми можемо зрозуміти, що з цим стресом він не справляється. Найбільш популярною моделлю появи емоційного вигорання є трифакторна модель К. Маслач. Згідно з нею вигорання – є відповіддю на дуже тривалий стрес, який може бути професійним чи пов'язаним з комунікаціями, контактом з оточуючими, і ця відповідь включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Проявом емоційного вигорання може бути емоційне перенапруження, спустошеність, низькі емоційні ресурси. Зазвичай людина ніби «приглушує» або навіть «притуплює» свої емоції, що впливає на її бажання працювати, вона відчуває втрату сил та інтересу вирішувати проблеми, які стосуються її професії, виникає явище деперсоналізації. На появу емоційного вигорання впливають різноманітні фактори: соціально-демографічні, індивідуальні, організаційні, особистісні тощо. До особистісних факторів можна віднести багато психоемоційних особливостей особистості: схильність до інтроверсії (низька соціальна активність і адаптованість, направленість інтересів на внутрішній світ та ін.); реактивність

(динамічна характеристика темпераменту, яка проявляється в силі і швидкості емоційного реагування); низький рівень самооцінки; тип поведінки; локус контролю; адаптивність до стресу та інші.

2. У дослідження взяли участь 41 особа, дослідження проводилось впродовж листопаду 2023 року. Основою нашої анкети стала концепція Н.І. Freudenberger, що виділяє такі риси осіб з емоційним вигоранням, як співчутливість, нестійкість, інтровертованість. Також, беручи до уваги інші наукові джерела, ми дослідили додаткові чинники, які можуть впливати на появу емоційного вигорання: тип поведінки та копінг-стратегії. Метою нашого дослідження є виявлення психоемоційних особливостей особистості, що впливають на появу та розвиток емоційного вигорання, аналіз отриманих відповідей та встановлення кореляційних зв'язків. За результатами дослідження виявлено, що майже половина волонтерів має прояви емоційного вигорання (на різному ступені вираженості, найчастіше за шкалою «Редукція особистісних та професійних досягнень» та «Емоційне виснаження»). Це характеризується зниженням задоволеності волонтера власною особистістю та зниженням оцінки власної праці як професіонала. Незадовільне значення цих двох показників відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності та продуктивності. Найвні кореляційні зв'язки між копінг-стратегіями та типами поведінки: позитивна кореляція між копінг-стратегією орієнтованою на емоції та типом поведінки А, та негативна кореляція для цієї ж копінг-стратегії та типу поведінки Б. Окрім цього виявлено кореляційний зв'язок між копінг-стратегіями та рівнем вираженості емоційного вигорання за шкалою «Редукція особистісних та професійних досягнень». Це пояснює чому використовуючи стратегію до самозвинувачення, волонтери починають негативно ставитися до результатів власної праці, стають незадоволені собою та власною

діяльністю. Як наслідок цих процесів, виникають й інші симптоми емоційного вигорання.

3. Усі вище наведені результати нашого дослідження стануть у нагоді під час консультування та праці з волонтерами. Отримані дані допоможуть у діагностиці та розумінні проблеми. Рекомендації та корекційний матеріал можуть допомогти волонтерам покращити власний психоемоційний стан, зменшити рівень напруги, налагодити стосунки з оточуючими та полегшити собі щоденне функціонування, як на роботі, так і вдома. Додатково знання та вміння, що описувалися нами у рекомендаціях допоможуть у профілактиці емоційного вигорання серед волонтерів, що працюють з потребами військовослужбовців, або ж цивільної частини населення. Окрім цього описані нами рекомендації можуть застосовуватися не тільки волонтерами, що працюють індивідуально, але й в групах/об'єднаннях. Також ми описали рекомендації для психологів та інших спеціалістів, що працюють з волонтерами. Описані принципи допоможуть знизити рівень наявного емоційного вигорання, а також мають важливе профілактичне значення. Окрім цього результати дослідження зможуть дати відповіді про бачення волонтерами сучасної ситуації в Україні та їх діяльність. Це допоможе проводити інші дослідження, розуміти тенденції та шлях розвитку даної проблеми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Історія волонтерства. (б. д.). Сайт ГО "Майдан Стрийщини". <https://smaidan.jimdofree.com/пронас/роботаволонтера/історіяволонтерства/#:~:text=Як%20суспільний%20рух%20волонтерство%20виникло,виникнення%20волонтерського%20руху%20у%20світі>
2. Freudenberger, H. J. (1986). The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of psychoactive drugs*, 18(3), 247-251.
3. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
4. Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies?. *Occupational medicine*, 50(7).
5. Schaufeli, W., & Enzmann, D. (2020). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. CRC press.
6. Grunfeld, E., Whelan, T. J., Zitzelsberger, L., Willan, A. R., Montesanto, B., & Evans, W. K. (2000). Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. *Смај*, 163(2), 166-169.
7. Фром, Е. (1996). Революція надії.
8. Помиткіна, Л., & Ковалькова, Т. (2008). Проблема емоційного вигорання студентів. *Соціальна психологія*, (6), 97.
9. Felton, J. S. (1998). Burnout as a clinical entity—its importance in health care workers. *Occupational medicine*, 48(4), 237-250.
10. Маляр-Газда, Н. М. (2015). Емоційне вигорання-актуальна проблема медицини сьогодення. *Проблеми клінічної педіатрії*, (3), 27-31.
11. Selye, H. (1976). Stress without Distress. In Springer eBooks (pp. 137–146).
12. Лаврова, М. Г. (2014). Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття емоційне вигорання. *Вісник Одеського національного університету. Серія: Психологія*, (19, Вип. 2), 194-202.

13. Maslach, C. (1978). Job burnout: How people cope. *Public Welfare*, 36(2), 56-58
14. Міщенко, М. С. (2013). Особливості синдрому емоційного вигорання.
15. Maher, E. L. (1983). Burnout and commitment: A theoretical alternative. *The Personnel and Guidance Journal*, 61(7), 390-393.
16. Pines, Ayala, and Elliot Aronson. (1983). "Combatting burnout." *Children and Youth Services Review* 5.3, 263-275.
17. Jovanović, V. R., Hinić, D., Džamonja, I. T., Stamatović, G. B., Gajić, T., & Mihajlović, G. (2021). Individual-psychological factors and perception of social support in burnout syndrome. *Vojnosanitetski pregled*, 78(9), 944-954.
18. Bradley, J. R., & Cartwright, S. (2002). Social support, job stress, health, and job satisfaction among nurses in the United Kingdom. *International journal of stress management*, 9, 163-182.
19. Помиткіна, Л., & Ковалькова, Т. (2008). Проблема емоційного вигорання студентів. *Соціальна психологія*, (6), 97.
20. Galaiya, R., Kinross, J., & Arulampalam, T. (2020). Factors associated with burnout syndrome in surgeons: a systematic review. *The Annals of The Royal college of surgeons of England*, 102(6), 401-407.
21. Lebares, C. C., Guvva, E. V., Ascher, N. L., O'Sullivan, P. S., Harris, H. W., & Epel, E. S. (2018). Burnout and stress among US surgery residents: psychological distress and resilience. *Journal of the American College of Surgeons*, 226(1), 80-90.
22. Contag, S. P., Golub, J. S., Teknos, T. N., Nussenbaum, B., Stack, B. C., Arnold, D. J., & Johns, M. M. (2010). Professional burnout among microvascular and reconstructive free-flap head and neck surgeons in the United States. *Archives of otolaryngology-head & neck surgery*, 136(10), 950-956.

23. Iorga, M., Socolov, V., Muraru, D., Dirtu, C., Soponaru, C., Ilea, C., & Socolov, D. G. (2017). Factors influencing burnout syndrome in obstetrics and gynecology physicians. *BioMed Research International*, 2017.
24. Kim, B., Jee, S., Lee, J., An, S., & Lee, S. M. (2018). Relationships between social support and student burnout: A meta-analytic approach. *Stress and Health*, 34(1), 127-134.
25. Ahtar, S. (2017). The psychology of kindness. *Belgrade: Clio*.
26. Onufriieva, L. A. (2016). The correlation between socio-economic specialists' individual and psychological factors and emotional burnout syndrome occurrence. *Проблеми сучасної психології*, (34), 395-405.
27. Tabala, K., Stecz, P., & Kocur, J. (2014). Profil osobowości, style radzenia sobie ze stresem a wypalenie zawodowe wśród szkolących się opiekunów medycznych. *Medycyna Ogólna i Nauki o Zdrowiu*, 20(3).
28. Fiłóńczyk-Wieczorkowska, H., & Żukrowska, M. (2012). Stres a wypalenie zawodowe. In A. Steciwko & A. Mastalerz-Migas (Eds.), *Stres oraz wypalenie zawodowe* (pp. 44–46). Wrocław: Elsevier Urban & Partner.
29. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
30. Wiebe, D. J., & Fortenberry, K. (2006). Personality and illness behavior. In M. Vollrath (Ed.), *Handbook of Personality and Health* (pp. 157–173). Wiley, Chichester.
31. Sygit-Kowalkowska, E., Weber-Rajek, M., Herkt, M., & Ossowski, R. (2017). Wypalenie zawodowe u funkcjonariuszy służby więziennej. Rola osobowości i wybranych cech zawodowych. *Medycyna Pracy*, 68(1), 85-94.
32. Erenkfeit, K., Dudzińska, L., & Indyk, A. (2012). Wpływ środowiska pracy na powstanie wypalenia zawodowego. *Medycyna Środowiskowa*, 15(3), 121–128.
33. Grunt-Mejer, K. (2012). Wypalenie zawodowe – czynnik obniżający poziom bezpieczeństwa w pracy. *Bezpieczeństwo Pracy*, 4(487), 12–14.

- 34.Влоха, У. (2023). Світоглядні засади волонтерства в Україні в умовах війни. *Філософські обрії*, 47, 80-88.
- 35.Руденко, В. (2023). Волонтерство, як провідне явище в процесі забезпечення соціальної безпеки України: еволюція, значення, сучасний стан та проблематика. *Економіка та суспільство*, (52).
- 36.Маркова, М. В., & Глаголіч, С. Ю. (2018). Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО.
- 37.Українські волонтери: втома від війни та друге дихання (2016, August 17). Retrieved from <http://socportal.info/2016/08/17/ukrayins-ki-volonteri-vtoma-vid-vijni-i-druge-dihannya.html>
- 38.Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior*, 9, 16–22.
- 39.Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184-190.
- 40.Куравська, М. (n.d.). Особливості емоційного вигорання та шляхи його запобігання в діяльності волонтерів [Master's thesis, Ukrainian Catholic University]. Retrieved from <http://www.er.ucu.edu.ua/bitstream/handle/1/3136/Куравська>
- 41.Прокопенко, Л. С., & Ромаскевич, А. Ю. (2017). Чинники емоційного вигорання вчителя [Factors of teacher burnout]. *Студентське наукове товариство*, 220.
- 42.Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- 43.Кляпець, О. Я., et al. (2009). Методики визначення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій [Methods for determining everyday stress and ways of solving crisis situations].

44. Perlman, B., et al. (1984). Validation of a six item questionnaire for assessing Type A behavior.
45. Selye, H. (2007). *Encyclopedia of Stress*. Elsevier.
46. Polskie Wydawnictwo Psychologiczne. (n.d.). Test TYP A [Type A Test]. Retrieved from <https://www.practest.com.pl/sklep/test/TYP-A>
47. Weinman, J., & Wright, S. C. (1995). Measures in health psychology: A user's portfolio. Nfer-Nelson.
48. Smith, T. W., O'Keeffe, J. L., & Allred, K. D. (1989). Neuroticism, symptom reports, and Type A behavior: Interpretive cautions for the Framingham scale. *Journal of Behavioral Medicine*, 12(1), 1-11.
49. Chesney, M. A., Black, G. W., Chadwick, J. H., & Rosenman, R. H. (1981). Psychological correlates of the Type A behavior pattern. *J Behav Med*, 4(3), 217-229.
50. LeBlanc, V. R. (2009). The effects of acute stress on performance: implications for health professions education. *Academic Medicine*, 84(10 Suppl), S25-S33.
51. Parker, J. D. A., & Endler, N. S. (1992). Coping with coping assessment: A critical review. *European Journal of Personality*, 6(5), 321-344.
52. Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1994). Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment*, 6(1), 50.
53. Seltzer, L. F. (2013). Stress in relationships: 10 sources and their antidotes. <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/resolution-not-conflict/201305/stress-in-relationships-10-sources-and-their-antidotes>