

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ**

Виконала: студентка II курсу, групи 8.0532-з
спеціальності 053– Психологія
освітня програма: Психологія
Сафонюк Вікторія Григорівна
Керівник: Романенкова Л.О, к.пед.н.,
директор ЗОГО «Флоренс»
Науковий консультант: к.психол.н., доцент
кафедри психології Мосол Н.О.
Рецензент: к.психол.н., доцент кафедри
психології Железнякова Ю.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« ____ » _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Сафонюк Вікторії Григорівні

Тема роботи Психологічні умови подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу

керівник роботи Романенкова Л.О, к.пед.н., директор ЗОГО «Флоренс»

Науковий консультант: к.психол.н., доцент кафедри психології Мосол Н.О.

затверджені наказом ЗНУ від «26» 09 2023 року № 1504-с

2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: надати обґрунтуванню поняттю емоційне вигорання: поняття, симптоми та етапи; визначити психологічні аспекти волонтерської діяльності; проаналізувати проблеми емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу; визначити психологічні техніки корекції тривожності дітей дошкільного віку; емпірично дослідити емоційне вигорання волонтерів в умовах воєнного часу; надати психологічні рекомендації ефективного подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.

5. Перелік графічного матеріалу: 6 таблиць, 1 діаграма

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання Прийняв
Вступ	Романенкова Л.О, к.пед.н.		
Розділ 1	Романенкова Л.О, к.пед.н.		
Розділ 2	Романенкова Л.О, к.пед.н.		
Розділ 3	Романенкова Л.О, к.пед.н.		
Висновки	Романенкова Л.О, к.пед.н.		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2023 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2023 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2023 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень 2023	Виконано
5	Робота над третім розділом	липень 2023 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2023 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2023 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2023 р.	Виконано

Студент _____ В.Г. Сафонюк

Керівник роботи _____ Л.О. Романенкова

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О. М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 75 сторінок, 1 діаграма, 6 таблиць, 38 джерел, 1 додаток.

Об'єктом дослідження: емоційного вигорання волонтерів.

Предмет дослідження: психологічні умови подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного стану.

Мета дослідження: провести теоретичний та емпіричний аналіз проблеми емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу, розробити тренінг та надати психологічні рекомендації ефективного подолання емоційного вигорання волонтерів.

Гіпотеза: розроблена тренінгова програма та надані психологічні рекомендації є важливою умовою подолання емоційного вигорання та збереження психічного здоров'я волонтерів в умовах воєнного часу.

Методи дослідження. У роботі застосовувались теоретичні методи (теоретико-порівняльний аналіз психолого-педагогічної літератури з досліджуваної проблеми) та емпіричні (психологічний експеримент).

Наукова новизна дослідження полягає в розробці ефективної тренінгової програми та надані психологічних рекомендацій, які є важливою умовою подолання емоційного вигорання та збереження психічного здоров'я волонтерів в умовах воєнного часу.

Практичне значення нашого дослідження полягає в тому, що результати дослідження та розроблена тренінгова програма можуть бути використані психологами, тренерами при роботі з волонтерами щодо запобігання виникнення емоційного вигорання та збереження психічного здоров'я волонтерів в умовах воєнного часу.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ, ВОЛОНТЕРИ, ВОЄННИЙ ЧАС.

SUMMARY

Safonyuk V.G. Psychological Conditions for Overcoming Emotional Burnout of Volunteers in Wartime Conditions.

Master's thesis: 75 pages, 1 diagram, 6 tables, 38 sources, 1 appendix.

The object of the study: emotional burnout of volunteers.

The subject of the study: psychological conditions for overcoming emotional burnout of volunteers in the conditions of martial law.

The purpose of the research: to conduct a theoretical and empirical analysis of the problem of emotional burnout of volunteers in wartime conditions, to develop training and provide psychological recommendations for effectively overcoming emotional burnout of volunteers.

Hypothesis: the developed training program and provided psychological recommendations are an important condition for overcoming emotional burnout and preserving the mental health of volunteers in wartime conditions.

Research methods. Theoretical methods (theoretical-comparative analysis of psychological and pedagogical literature on the researched problem) and empirical (psychological experiment) methods were used in the work.

The scientific novelty of the study consists in the development of an effective training program and the provision of psychological recommendations, which are an important condition for overcoming emotional burnout and preserving the mental health of volunteers in wartime conditions.

The practical significance of our research is that the results of the study and the developed training program can be used by psychologists and trainers when working with volunteers to prevent the occurrence of emotional burnout and preserve the mental health of volunteers in wartime conditions.

EMOTIONAL BURNOUT, PSYCHOLOGICAL CONDITIONS,
VOLUNTEERS, WAR TIME.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ.....	10
1.1. Емоційне вигорання: поняття, симптоми та етапи.....	10
1.2. Психологічні аспекти волонтерської діяльності	20
1.3 Проблеми емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.....	32
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ.....	41
2.1. Етапи та методи емпіричного дослідження.....	41
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	44
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЕФЕКТИВНОГО ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ.....	55
3.1. Тренінг з профілактики емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.....	55
3.2. Психологічні рекомендації забезпечення резистентності волонтера.....	63
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність дослідження. Умови загальної війни продемонстрували неймовірну силу та масштабність волонтерського руху в Україні. Волонтери, у співпраці з громадськими організаціями, реалізують напрямки волонтерської допомоги Збройним Силам України, постраждалим від широкомасштабної військової агресії росії проти України, збирають кошти та закупають товари для потреб фронту та мирного населення, координують роботу центрів допомоги внутрішньо переміщеним особам та здійснюють підготовку потенційних майданчиків. Люди, які надають психологічну допомогу дітям та молоді, здають кров, організують догляд за людьми похилого віку, займаються волонтерством, тощо. Саме, ці сфери волонтерської діяльності, мають найбільший вплив в умовах війни.

Волонтери постійно спілкуються з великою кількістю людей, які очікують від них допомоги. Своім внутрішнім ентузіазмом вони також діляться з тими, хто потребує підтримки та віри в найкраще.

Зараз багато волонтерів поєднують багато ролей: пошук необхідних контактів, речей, фізична допомога іншим. Все це вимагає величезних емоційних ресурсів.

На початку війни багато пішли добровольцями і віддали цій справі всі свої ресурси. У той момент всі шукали всілякої допомоги, тому не помітили, як їхня продуктивність трохи впала. Головне вчасно розпізнати цей стан і запобігти йому.

Волонтерська робота вимагає постійного використання внутрішньої енергії та особистих сил. Волонтери вкладають в свою діяльність свої ресурси, час, фізичну та психологічну допомогу та підтримку. Тому з часом може виникнути відчуття виснаження та вигорання.

Емоційне вигорання є найбільшою психологічною проблемою, з якою стикаються волонтери, особливо медики-волонтери, психологи, оператори гарячої лінії та інші. Це пов'язано з постійним контактом з чужим болем. Чим більше волонтер бачить біль і страждання, тим ретельніше він повинен стежити за власним психічним здоров'ям.

Психологічно проблемою емоційного вигорання займаються такі сучасні українські науковці як: І.Г. Збродська, Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко, О. Мірошниченко та інші.

Дослідження волонтерської діяльності визначаються у роботах: Сльникова Г., Толмачова І.А., Маркова М.В., Глаголич С.Ю., Шульга М.О., Горелов Д.М. та інші.

У нинішніх умовах, зважаючи на кількість громадян України, які займаються волонтерством, та невизначеність щодо продовження гострої кризової ситуації в країні, проблема емоційного вигорання волонтерів та їх дезадаптації є однією з найбільш значущих та особливо актуальних.

Таким чином, актуальність дослідження зумовлена високою ймовірністю емоційного вигорання у волонтерів під впливом складних умов волонтерської роботи в умовах воєнного часу, недостатньою обізнаністю з проблемою «емоційного вигорання» у волонтерів та відсутністю надійних і перевірених методів профілактики та корекції явища емоційного вигорання серед волонтерів.

Актуальність і недостатній рівень розробки означеної проблеми зумовили вибір теми кваліфікаційної роботи магістра: «Психологічні умови подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу».

Об'єктом дослідження: емоційного вигорання волонтерів.

Предмет дослідження: психологічні умови подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного стану.

Мета дослідження: провести теоретичний та емпіричний аналіз проблеми емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу, розробити тренінг та надати психологічні рекомендації ефективного подолання емоційного вигорання волонтерів.

Гіпотеза: розроблена тренінгова програма та надані психологічні рекомендації є важливою умовою подолання емоційного вигорання та збереження психічного здоров'я волонтерів в умовах воєнного часу.

У відповідності з метою та гіпотезою визначені завдання дослідження:

1. Надати обґрунтуванню поняттю емоційне вигорання: поняття, симптоми та етапи.
2. Визначити психологічні аспекти волонтерської діяльності.
3. Проаналізувати проблеми емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.
4. Визначити психологічні техніки корекції тривожності дітей дошкільного віку.
5. Емпірично дослідити емоційне вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.
6. Надати психологічні рекомендації ефективного подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.

Методи дослідження. У роботі застосовувались теоретичні методи (теоретико-порівняльний аналіз психолого-педагогічної літератури з досліджуваної проблеми) та емпіричні (психологічний експеримент).

Наукова новизна дослідження полягає в розробці ефективної тренінгової програми та надані психологічних рекомендацій, які є важливою умовою подолання емоційного вигорання та збереження психічного здоров'я волонтерів в умовах воєнного часу.

Практичне значення нашого дослідження полягає в тому, що результати дослідження та розроблена тренінгова програма можуть бути використані психологами, тренерами при роботі з волонтерами щодо запобігання виникнення емоційного вигорання та збереження психічного здоров'я волонтерів в умовах воєнного часу.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувались методологічним обґрунтуванням вихідних положень; використанням методів, адекватних меті та завданням дослідження; репрезентативністю вибірки; кількісним та якісним аналізом отриманих результатів; статистичною оцінкою експериментальних даних.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

1.1. Емоційне вигорання: поняття, симптоми та етапи

Понад 40 років феномен професійного вигорання є предметом наукового дослідження у вітчизняній та зарубіжній психологічній науці. Зростання занепокоєння щодо здоров'я та благополуччя людей, спонукає до вивчення цього багатofакторного явища на особистісному, соціальному та організаційному рівнях.

Емоційне вигорання є складним і багатовимірним явищем, яке можна розглядати як поступовий процес і залежить від комбінації різних факторів [9, 54].

Синдром професійного вигорання – це тривалий, складний психофізіологічний процес, який включає емоційне, психологічне, розумове та фізичне виснаження внаслідок тривалого емоційного стресу [16].

Вперше це явище описав Л. Фреденбергер у 1974 році. Дослідник, назвав це терміном «burnout» у перекладі з англійської «припинення горіння», який характеризував психологічний стан здорових людей, які перебувають в інтенсивному та близькому спілкуванні з клієнтами та пацієнтами в емоційно насиченій атмосфері [21].

Американська дослідниця Кристина Маслах у 1981 році систематизувала описові ознаки цього явища, охарактеризувавши його як професійний стрес, виснаження, що впливає на різні сторони трудового процесу – професійну діяльність, професійне спілкування, особистість професіонала [11].

Л. Карамушка, А. Креденцер і К. Терещенко зазначають, що «... стійка або прогресуюча неврівноваженість в умовах інтенсивної діяльності неминуче призводить до професійного вигорання в результаті неконтрольованого стресу» [19].

На думку В. Шауфелі, М. Саланова, В. Гонсалес-Рома, А. Баккер «емоційне вигорання» – це «...двовимірна модель, яка складається, по-перше, з емоційного виснаження, по-друге, з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до оточуючих, а іноді, й до себе [37, 72].

Р. Берк, Е. Грінгалас, Дж. Деніел, І. Шабо, К. Маслах та ряд інших вчених вважають, що «емоційне вигорання» безперечно можна розглядати як трикомпонентну систему, що складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження емоційне виснаження ваші особисті успіхи [27; 32].

Не менш показовою є модель американських психологів з Університету Ошкош Б. Пелмана та Е. Хартмана. Як і К. Маслах, дослідники дотримуються позиції, що вигорання є багатофакторним конструктом, вивчення якого не можна звести до вимірювання за однією шкалою [36, 293]. Аналізуючи це явище, дослідники не лише визначають це явище як реакцію людини на хронічний емоційний стрес, а й визначають його компоненти:

1) емоційне виснаження, яке проявляється відчуттям емоційної спустошеності та виснаження, викликаного надмірним навантаженням на роботі;

2) деперсоналізація – цинічне, байдуже ставлення до клієнтів;

3) зниження професійної працездатності – негативне самосприйняття в професійному плані. Проявляється у відчутті некомпетентності та неспроможності у власній діяльності [36, 295].

У своїй моделі дослідники також відзначають, що індивідуальні риси особистості, професійний і соціальний контекст є факторами, що впливають на виникнення стресу та вигорання, і що здатність людини справлятися з цим впливає на розвиток вигорання.

Федорченко С.В. зазначає, емоційний стан, схожий на стрес, — це синдром вигорання. Такий стан виникає у людини, коли людина тривалий час відчуває негативні емоції в ситуації психічного або фізичного напруження. При цьому сама людина не може змінити ситуацію або впоратися з негативними емоціями. Емоційне вигорання проявляється зниженням загального емоційного фону, байдужістю, уникненням відповідальності, негативізмом або цинізмом по відношенню до інших людей, втратою інтересу до професійного успіху та обмеженням власних можливостей. Причинами емоційного вигорання, як правило, є одноманітність і монотонність роботи, відсутність кар'єрного росту, професійна невідповідність, вікові зміни та соціально-психологічна дезадаптація. Внутрішніми умовами виникнення емоційного вигорання можуть бути підкресленість певного типу характеру, високий рівень тривожності, агресивності, конформності та недостатній рівень домагань. Емоційне вигорання перешкоджає професійному та особистісному розвитку і, як і стрес, призводить до психосоматичних розладів [7, 36].

На думку А. Ленгле, домінуючим симптомом «емоційного вигорання» є стан виснаження, який спочатку впливає лише на самопочуття, потім починає безпосередньо впливати на переживання, а потім і на рішення, позиції, установки та дії людини [13, 10].

Цей тип виснаження включає прояви всіх трьох вимірів буття людини, як позиціонував їх В. Франкл:

- соматичний вимір: фізична слабкість, функціональні розлади (наприклад, безсоння) аж до зниження імунітету і хвороб;
- психічний вимір: відсутність бажань, відсутність радості, емоційне виснаження, дратівливість;
- ноетичний вимір: відвернення від вимог ситуації та відвернення від стосунків, які знецінюють ставлення до себе та до світу» [33].

В. Франкл позначає, зтяжний розлад формує пригнічений емоційний фон, на якому всі інші переживання конкретно специфічно сприймаються. Переживання себе і світу характеризується хронічною нестачею фізичних і психічних сил, відчуттям порожнечі, що супроводжується наростаючим відчуттям втрати духовних орієнтирів. Рано чи пізно до порожнечі приєднується відчуття безглуздості, яке поширюється на все більше і більше аспектів життя, не лише робота, а й відпочинок та приватне життя, і врешті-решт саме життя сприймається як безглузде [33].

Одним із перших дослідників, який розглядав вигорання як процес, є американський психолог Г. Чернісс. Вивчивши питання професійного життя соціальних працівників, він дійшов висновку, що професійне вигорання - це психологічне відчуження людини від професійної діяльності у відповідь на надмірний стрес або незадоволення. Це явище виникає в ситуаціях, коли покликання перетворюється на повсякденне життя. Людина, більше не живе, щоб працювати, а працює, щоб жити. Іншими словами, цей термін означає втрату ентузіазму, натхнення або почуття місії на роботі [31, 3].

За словами Г. Черніза, процес вигорання відбувається в три етапи:

Перший етап — відчуття впливу робочих стресорів: виникнення наростаючого, стійкого стресового стану, що є результатом дисбалансу між вимогами до особистості та її психологічними ресурсами.

Зазвичай це призводить до другої стадії - напруги, яка проявляється короткочасними емоційними реакціями, що характеризуються тривогою, втомою, дратівливістю та відчуттям виснаження.

На останньому, третьому етапі, який можна назвати психологічною адаптацією або захисним копінгом, спостерігаються помітні зміни у установках і поведінці, які спостерігаються через різні форми апатії та цинічного або дистанційованого ставлення до потреб інших [29, 5].

Черніз, ввів термін «індивідуальне подолання», оскільки він вважає, що особиста реакція людини на стрес і здатність впоратися з ним, є одним із найвпливовіших факторів вигорання. Якщо хтось використовує адекватне

управління стресом, ризик вигорання зменшується, а в іншому варіанті він зростає. Зміни в суспільстві є ще одним фактором, що впливає на розвиток вигорання. «У професійному світі на першому плані стоять індивідуалізм і високий ступінь автономії, тому професіонали стають ізольованими один від одного. Соціальна підтримка слабшає, що призводить до стресу та вигорання» - зазначав дослідник [30, 226]. У моделі Г. Черніза важливу роль у процесі вигорання відіграють такі фактори:

- наявність робочого стресу;
- здатність особистості справлятися;
- наявність або відсутність соціальної підтримки.

Багато вчених підкреслюють зв'язок між виснаженням і стресом. На їх думку, професійне вигорання є динамічним процесом, який розвивається поступово відповідно до етапів розвитку стресу. Мірошніченко О. зазначає класифікацію симптомів, які супроводжують різні фази вигорання. Згідно зі цією теорією, дослідники виділяли такі фази та симптоми:

1) «фаза напруги» - включає симптоми травматичних обставин, незадоволення собою, замкнутість у клітці, тривожність і депресію;

2) фаза «резистентності» - тобто опору, що включає симптоми недостатньо вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення діапазону порятунку емоцій і зниження професійних обов'язків;

3) «фаза виснаження» - компонентами якої є симптом емоційного дефіциту, емоційної відстороненості, особистісної відстороненості, психосоматичних і психовегетативних розладів [16, 67].

Аналіз досліджень синдрому професійного вигорання показує, що основні зусилля вчених спрямовані на виявлення факторів, які сприяють виникненню цього явища. Більшість вчених зазначають, що існує дві групи факторів:

- індивідуальні (суб'єктивні) – вік, стать, професійний досвід, сімейний стан, освіта та особистісні якості, такі як нейротизм, самооцінка,

наполегливість, локус контролю, екстраверсія, діапазон цінностей особистості;

- організаційні (об'єктивні) – умови праці, часовий тиск, перевантаженість, тривалість робочого дня, ступінь відповідальності за виконувани професійні завдання, соціально-психологічний клімат колективу, а також кількість клієнтів, періодичність їх обслуговування, ступінь глибини контакту з ними [11, 132].

Ряд науковців, такі як С.Д. Максименко, Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова, досліджували синдром «емоційного вигорання», і вважають, що «... при недостатніх показниках професійної надійності суб'єкта в професійній діяльності спостерігається незавершеність його психічної регуляції та вплив стресових факторів на рівень його стійкості до стресу, тривалість такого стресу, якісні характеристики особистої професійної надійності та працездатності, можуть погіршуватися і обернутися до рівня особистісних деформацій, насамперед професійного вигорання» [20, 153].

На думку Б. Поелмана та Е. Хартмана, існує два типи ситуацій, у яких найімовірніше виникає стрес:

- коли навички та компетенції людини недостатні для задоволення організаційних вимог (мова йде як про реальний, так і про уявні вимоги);
- якщо робота не відповідає бажанням, цінностям або потребам особистості.

Тобто «стрес виникає там, де існує розбіжність або протиріччя між особистістю та її організаційним оточенням». На другому етапі особистість переживає «уявний стрес», який є результатом невирішених стресових ситуацій. Залежно від характеру особистості, її середовища, освіти, кваліфікації, досвіду, ролі в організації та умов праці відбувається перехід від першої до другої стадії. На третій стадії стресова реакція проявляється на трьох рівнях: фізичному (фізичне виснаження) через фізичні симптоми; афективно-когнітивний (емоційне виснаження та надмірна деперсоналізація), через ставлення та почуття; поведінкові (надмірна деперсоналізація,

зниження продуктивності праці) через симптоматичну поведінку. На цьому етапі організація помічає зміни та реагує на симптоми, які виявляє особа. Четверта стадія характеризується наслідками тривалого стресу, при цьому вигорання переживається, як багатовимірне переживання хронічного емоційного стресу [36, 296 – 298].

Як зазначають, Кісіль З.Р. та Швець Д.В., «емоційне вигорання» – це ставлення до роботи, що призводить до емоційного та фізичного виснаження.

Фактори праці, що сприяють виникненню емоційного вигорання:

1. Невпевненість у результаті роботи.
2. Невизначеність, щодо термінів завершення.
3. Безпорадність – неможливість контролювати деякі фактори у своїй роботі.
4. Віддається більше, ніж отримується.
5. Високі ставки: на кону лише перемога.
6. Багато спілкування.
7. Важливо грати роль і відрізнитися від того, ким людина є насправді [12, 239].

Тема професійного вигорання також є предметом аналізу в роботі Дж. Грінберга «Управління стресом». Автор зазначає, що «співробітник піддається сильному стресу в таких випадках: коли йому незрозумілі цілі; якщо є конфлікт вимог; коли працівникові доручають занадто багато або занадто мало роботи; коли він мало впливає на рішення, які його стосуються; коли на нього покладають відповідальність за роботу інших людей». Він також зазначає, що «часті розчарування на робочому місці можуть призвести до синдрому емоційного та фізичного виснаження, який називається вигоранням». Дж. Грінберг визначає вигорання, як синдром психічного та фізичного виснаження; це стресова реакція на роботу, що включає психологічний, психофізичний і поведінковий компоненти. За словами Дж. Грінберга, симптоми вигорання включають погіршення почуття гумору, скорочення перерв на відпочинок та обід, часті скарги на стан здоров'я,

відхід від соціального життя, зниження продуктивності, відчуття «загнаності» та депресію. Для опису процесу вигорання він використовує модель Р. Венінга та Дж. Спрадлі та доповнює її ширшим спектром симптомів. Крім того, він зазначив, що на п'ятій стадії загострюються фізичні та психологічні проблеми, що може призвести до небезпечних для життя захворювань. Кар'єра людини під загрозою. Для боротьби з професійним вигоранням Дж. Грінберг пропонує визначити мотиви, цілі та причини, чому людина працює в цій організації; виділити діяльність, яка приносить їй радість; створити систему підтримки, як на робочому місці, так і поза ним; почніть піклуватися про своє психічне та фізичне здоров'я [9, 56].

Емоційне вигорання є набутим стереотипом емоційної, часто професійної поведінки і має свої симптоми. Наразі дослідники ідентифікували понад 100 таких симптомів.

Мірошниченко О. в роботі профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах виділяє психофізичні, емоційні, поведінкові та інтелектуальні симптоми емоційного вигорання, які проявляються на стані особистост [16, 101-110]:

Психофізичні симптоми: хронічна втома, відчуття емоційного та фізичного виснаження, зниження чутливості та реагування на зміни зовнішнього середовища, загальна астения, повне або часткове безсоння, відчуття, запаморочення, тремор, тощо.

Емоційні симптоми включають байдужість, нудьгу, пасивність і депресію, підвищену дратівливість до незначних подій, почуття провини, незахищеності, образи, недовіри, сорому, втрату гумору, негативізм у професійному та особистому житті, песимізм.

Поведінкові симптоми включають зміну графіка роботи, постійну роботу вдома, відмову приймати рішення, депресію, зниження ентузіазму до роботи, байдужість до результатів, невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, внаслідок чого більшість з них – марно відпрацьовують робочий час, неусвідомлене або неусвідомлене

виконання автоматичних і елементарних дій, дистанціювання від співробітників і учнів, підвищена зайва критичність, відчуття некомпетентності в професійній діяльності, відсутність енергії та ентузіазму, зловживання алкоголем, різке збільшення щоденного споживання сигарет.

Інтелектуальний стан фахівця, який страждає на синдром професійного вигорання, має такі характеристики, як труднощі з концентрацією уваги, підвищена апатія, цинізм або байдужість до інновацій, а також формальність виконання роботи.

Вчений відносить часті нервові зриви, відчуття неусвідомленого страху і підвищеної тривожності, відчуття надмірної відповідальності, загальне негативне ставлення до життя і професійних перспектив, втрату ідеалів, надій, професійних перспектив, відчуття непотрібності і підвищення енергії для громадська діяльність, відчуття ізоляції.

Винник В. визначає стадії емоційного вигорання

1. Підйом та залежність. Інтерес до роботи, пристрасть, радість, перевантаження роботою. Стадія дикої закоханості, викид гормонів радості. Все працює, постійно думки про роботу, залежність від роботи. Надмірний трудовоголізм.

2. Втома та хронічний стрес. Дратівливість. Високий рівень втоми. Підвищена чутливість до гучних звуків. Вживання солоної/жирної/солодкої їжі, алкоголь і курить. Безсоння, головні болі, прищі на спині, загострення гастриту, виразки, часті вірусні захворювання, випадання волосся. Страх, тривога перед майбутнім.

3. Виснаження. Кожен, хто схильний до депресії, впаде в депресію. У тих, хто схильний до психосоматики, починають розвиватися фізичні захворювання, які ще знаходяться не в запущеній стадії. Симптоми істерики (конверсії): тремтіння або судоми рук чи ніг, виникають травми невідомої етіології, які не піддаються звичайним методам лікування і не зникають тривалий час. Порушення зору, сліпота, втрата пам'яті. Погіршення концентрації. Зменшуються показники ефективності.

4. Повне (незворотне) виснаження. Професійна деформація, відчуття безглуздості роботи, ненависть до роботи, співробітників, клієнтів. Відчуття себе темним фанатиком. Алкоголізм. Життя погіршується у всіх сферах, руйнуються стосунки з друзями та родиною [1, 78-80].

У своїй книзі «Синдром вигорання: теорія внутрішнього виснаження» німецький дослідник Матіас Буріш визначає, що явище вигорання було описано ще в Старому Завіті, де яскравими прикладами можуть бути життя Іллі та Мойсея. Він описує вигорання як процес, який проходить через сім фаз [26]:

Перша, запобіжна фаза, характеризується надмірною активністю та добровільною неоплачуваною понаднормовою роботою, ігноруючи особисті потреби, що призводить до виснаження, що проявляється браком енергії та недостатнім сном.

Друга фаза, зниження залученості, проявляється дистанціюванням від клієнтів або пацієнтів і втратою позитивних емоцій. змінюється ставлення до колег та інших загалом. Виникають байдужість, цинізм і втрата емпатії. Знижується рівень залучення до власної професійної діяльності, виникають почуття розчарування, втоми, нудьги та прогулів; Людина вважає, що її експлуатують, що вона заслуговує на більше, тому виникає відчуття недооцінки.

Третя фаза, «емоційна реакція», виражається депресією (почуття провини, почуття невдахи, низька самооцінка, жалість до себе) або агресією (звинувачення інших і виправдання перед собою; часті перепади настрою). дратівливість і нетерпимість до інших).

Четверта фаза, «погіршення», страждає когнітивне мислення (дезорганізованість, нерішучість, відсутність концентрації, знижується рівень креативності та уяви, з'являється ригідність «чорно-білого» мислення); мотивуюча (зниження ініціативи, зниження ефективності та мінімізація зусиль); емоційно-соціальна сфера (відстороненість, опір будь-яким змінам).

П'ята фаза «згладжування», емоційне життя характеризується байдужістю, стриманістю і апатією, соціальні – уникання неформальних контактів, самотності; духовна – порожнеча та відсутність інтересу, відсутність бажання займатися діяльністю, яка заряджає енергією та раніше приносила задоволення, наприклад, садівництвом, читанням, тощо.

Шоста фаза, «психосоматичні реакції», може приймати різні форми та прояви залежно від людини. У більшості людей спостерігається загальне ослаблення імунітету. Найпоширенішими симптомами, є головні болі, високий кров'яний тиск, утруднене дихання, безсоння або проблеми зі сном, сексуальна дисфункція, розлади травлення, тощо.

Сьома фаза, людина відчуває відчай і безнадійність, відчуття безпорадності та безнадійності, що призводить до суїцидальних думок і тенденції можуть призвести [26].

Аналіз наведених вище підходів дав можливість розглядати емоційне вигорання як процес, що складається з кількох фаз або стадій. На розвиток вигорання впливають індивідуальні особливості особистості, професійний і соціальний контекст. Симптоми вигорання виникають в емоційній, фізичній та поведінковій сферах особистості. Більшість моделей виявляють, що робочий стрес, високі вимоги та низькі ресурси, високі очікування та ідеалізм, нездатність людини витримувати стрес і нераціональне використання енергії призводять до фізичного та емоційного виснаження, деперсоналізації, цинічного ставлення та зниження особистих успіхів, які негативно впливають на здоров'я (емоційне та фізичне), поведінку, стосунки, продуктивність і ставлення до роботи.

1.2. Психологічні аспекти волонтерської діяльності

На фоні зростання зовнішніх і внутрішніх викликів, що постають перед Україною та її громадянами, а також у ситуації посилення небезпеки та нестабільності суспільство гостро потребує механізмів надання швидких,

збалансованих та адекватних реакцій для мінімізації ризиків та вирішення першочергових питань та швидкого реагування на їх виникнення. Військова агресія росії щодо територій України та українського населення показали, що український народ владний об'єднатись в багатьох сферах і показали високу ефективність у вирішувати нагальних проблеми, які постали перед країною, регіонами та громадянами. Нині Україна перебуває в ситуації потреби внутрішніх і зовнішніх ресурсів – людських, трудових, економічних, фінансових, кадрових, тощо.

Яскравим виявом мобілізації та залучення соціальних ресурсів громадянської участі та конструктивної самоорганізації активної частини населення з метою вирішення найактуальніших проблем став бурхливий розвиток волонтерської діяльності в Україні. Накопичений досвід є надзвичайно цінним з точки зору розвитку громадянського суспільства в Україні, а його дослідження та пошук можливостей для подальшого використання є одним із головних завдань як науковців, так і представників системи державного управління [17, 25].

Особливості становлення громадянського суспільства в Україні представлені в працях вітчизняних соціологів Шульги М.А., Панькової О.В., Касперовича О.Ю., Іщенко О.В., Горелової та ін. Найновіші дослідження волонтерства включають емпіричні дослідження Інституту соціології НАПН України, Інституту соціальної та політичної психології НАПН України та наукову розвідку Київського міжнародного інституту, слід висвітлити в порядку видання «Дзеркало тижня» [17, 26].

У принципах Генеральної Асамблеї ООН щодо сприяння волонтерській діяльності термін «волонтерська діяльність» стосується «широкого спектру заходів, включаючи традиційні форми взаємодопомоги та самодопомоги, офіційне надання послуг та інші форми громадянської участі, які здійснюються добровільно для громадськості, це загальне благо, у якому фінансова винагорода не є головним мотивуючим фактором» [38]. Відповідно до Закону України «Волонтерство – це добровільна, соціально

спрямована, благодійна діяльність, яка здійснюється волонтерами шляхом надання добровільної допомоги» [8].

Враховуючи, що в обох визначеннях основний зміст розкривається через поняття «діяльність»: на нашу думку, терміни «волонтерство» та «волонтерська діяльність» можна використовувати як синоніми. Як зазначають дослідники, Панькова О.В., Касперович О.Ю., Іщенко О.В. «волонтерство» – це глобальний процес, який об'єднує людей, щоб змінити життя своєї спільноти та світової спільноти. «Волонтери» – люди, які добровільно та безоплатно беруть участь у громадсько-політичній діяльності з метою вирішення суспільно важливих проблем. Волонтерами можуть бути люди будь-якого віку та професій з різним становищем та верствами суспільства, які використовують частину своїх сил, часу та знань на благо інших людей та суспільства в цілому [17, 26].

Волонтерський рух в Україні має свою історію зародження та розвитку, але вписується в загальний контекст світового виміру наприкінці 2013 року, коли стався спалах волонтерської діяльності, який охопив всю країну і особливо розгорнувся у 2014 році у зв'язку з військовим конфліктом на Донбасі. Локалізація волонтерської допомоги була зумовлена гострою необхідністю порятунку життів людей на окупованих територіях, підтримки бійців української армії та допомоги внутрішньо-переміщеним особам із зони конфлікту. Мобілізація ресурсів громадянського суспільства в Україні відбувалася саме через волонтерську роботу у зв'язку із зовнішньою загрозою втрати територіальної цілісності Української держави. Цей фактор не характерний для активізації волонтерського руху в інших країнах світу. Це наша українська особливість. Уряди понад 80 країн, у тому числі найрозвиненіших, сприяють розвитку національного волонтерського руху у своїх країнах, вважаючи його активним інструментом розвитку глобального суспільства. Тому, волонтерський рух має глобальний характер і Україна приносить гідні інновації.

З 24 лютого 2022 року волонтерський рух досяг свого апогею у зв'язку з вторгненням росії на території України, тому сьогодні під волонтерською діяльністю в Україні розуміють, насамперед, добровільну діяльність громадян або громадських об'єднань, яка прямо чи опосередковано пов'язана з наданням допомоги цивільному населенню, військовослужбовцям, та переселенцям, які постраждали внаслідок військового конфлікту. Водночас, можна виділити низку характерних особливостей прояву та реалізації волонтерських ініціатив у 2022 році, які зумовлені як поєднанням унікальних подій та умов, що формують потребу у волонтерстві, так і соціокультурними характеристиками українського суспільства.

Закон України «Про волонтерську діяльність» № 2849-IX від 13.12.2022 доповненого Законом № 2834-IX від 13.12.2022 визначає, під «волонтерською допомогою» роботу та надання послуг, які виконуються та надаються волонтерами безкоштовно, добровільно та засновані на родинних, дружніх чи сусідських стосунках [8].

Волонтерська діяльність здійснюється за такими напрямками згідно Закону України «Про волонтерську діяльність»:

- надання добровільної допомоги для підтримки малозабезпечених громадян, безробітних, багатодітних сімей, бездомних осіб, які потребують соціальної реабілітації та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- догляд за хворими, інвалідами, самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які за своїми фізичними, матеріальними чи іншими характеристиками залежать від підтримки та допомоги;
- надання добровільної допомоги громадянам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного або природного характеру, особливого періоду, надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, протидії та стримування збройної агресії російської федерації на території Донецької та Луганської областей, здійснюючи

заходи, спрямовані на забезпечення оборони України, захист безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та/або іншої держави, які є Україною внаслідок соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвами злочинів, біженцями, внутрішньо переміщеними особами;

- добровільна допомога особам, які обмежені у здійсненні своїх прав і законних інтересів у зв'язку з фізичною чи іншою вадою;

- проведення заходів щодо охорони навколишнього природного середовища, збереження культурної спадщини, історико-культурного середовища, пам'яток історії та культури та місць поховань;

- допомога в організації заходів загальнодержавного та міжнародного значення, пов'язаних з організацією спортивних, культурних, молодіжних та інших видовищних і соціальних заходів;

- надання волонтерської допомоги з ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій штучного або природного характеру;

- надання добровільної допомоги Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, державним органам під час дії особливого періоду, правового режиму надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки, оборони, стримування та стримування збройної агресії суб'єктів російської федерації в Донецькій та Луганській областях; Здійснення необхідних заходів для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та/або іншої держави проти України;

- надання добровільної допомоги для подолання наслідків бойових дій, терактів, збройних конфліктів та тимчасової окупації;

- надання добровільної допомоги для подолання наслідків збройної агресії російської федерації проти України та/або іншої держави проти України, а також для відновлення та розвитку України після війни;

- надання добровільної допомоги особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах внаслідок воєнних дій, терористичних актів, збройних конфліктів, тимчасової окупації, збройної агресії російської федерації проти України та/або іншої держави проти України;
- сприяння відповідальному органу пробації в догляді за засудженими та проведенні з ними соціально-виховної роботи;
- сприяння центральним і місцевим органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам і організаціям, об'єднанням громадян, а також особам, які здійснюють соціальний патронат, у здійсненні заходів щодо соціальної адаптації осіб, які відбували покарання у вигляді позбавлення волі чи позбавлення волі на певний строк, а також звільняються від подальшого відбування цього виду покарання з підстав, передбачених законом;
- добровільна допомога хворим на інфекційні (небезпечно-заразні, особливо небезпечно-заразні) захворювання та епідемії;
- надання волонтерської допомоги щодо захисту та порятунку тварин;
- надання волонтерської допомоги в інших сферах, не заборонених законодавством;
- волонтерська допомога в цих сферах може надаватися онлайн через Інтернет та інші телекомунікаційні мережі [8].

Волонтерство, як соціокультурне явище нерозривно пов'язане з розвитком цивілізації. Навряд чи знайдеться суспільство в історії людства, в якому б не існувала ідея добровільної та безкорисливої допомоги. І завжди були люди, для яких самореалізація та самовдосконалення були можливі лише через працю на благо інших. Слід сказати, що протягом століть релігія та церква заохочували людей до милосердя та волонтерства, виховуючи альтруїстичну свідомість.

Як зазначає Укрінорм у розділі «Суспільство», у 2019 році людство відзначало 160-річчя зародження волонтерського руху, а на 2023 р становить 164 роки. Початком волонтерства вважається 1859 рік, коли швейцарський підприємець і громадський діяч Жан-Анрі Дюнан постраждав від жахливих наслідків однієї з найкривавіших битв австро-італо-французької війни (під Сольферіно було покалічено понад дев'ять тисяч солдат, більшість з яких загинули на полі бою). Створення Міжнародного комітету Червоного Хреста — організації, яка надає першу допомогу пораненим на волонтерських засадах. Згодом, Дюнан став першим лауреатом Нобелівської премії миру. Принципи, які він заснував у цій організації, використовувалися активними громадянами багатьох країн світу, і цей рух поступово охоплював різні види діяльності: допомога бідним, важкохворим, сиротам, навчання грамоті, боротьба з пияцтвом. У ХІХ столітті розвивалася насамперед благодійна діяльність, яка мала ту ж мету.

На українських землях волонтерство розвивалося з ХІХ ст., коли виникали різноманітні громадські організації, які утримували шпиталі для бідних, притулки та їдальні. Особливу активність організації Червоного Хреста проявилась під час російсько-турецької, російсько-японської та Першої світової війни. Волонтери, також, навчали грамоті (зокрема на західноукраїнських землях), засновували осередки товариства тверезості, доглядали будинки для бездомних. Однак, із встановленням радянської влади цей рух фактично згорнувся і почав відроджуватися лише наприкінці 80-х років минулого століття [24.].

Термін «волонтерство» в усьому світі почали використовувати для цього виду діяльності лише в 1970-х роках, коли Міжнародна асоціація волонтерських зусиль почала проводити всесвітні волонтерські конференції кожні два роки. На одній із таких конференцій у Парижі в 1990 році було прийнято Загальну декларацію волонтерів, яка встановлює, що волонтерство — це добровільна, активна, спільна чи особиста участь громадянина в житті людських спільнот з метою покращення якості життя, економічного і

соціального розвитку. Декларація підтримує і дає право на волонтерську роботу для всіх чоловіків, жінок і дітей, незалежно від їх раси, релігії, фізичних характеристик, соціального чи фінансового статусу.

З перших років незалежності в Україні волонтерство ожило і починає розвиватися. Початком цього процесу вважається 1992 рік, коли була створена телефонна служба довіри, яка була повністю укомплектована волонтерами. В результаті створюються організації, які реалізують різноманітні соціальні проекти допомоги важкохворим, багатодітним сім'ям, самотнім людям похилого віку та інвалідам. Активно розвивається напрямок протидії поширенню СНІДу та наркоманії.

У перші роки незалежності волонтерська діяльність активно здійснювалася під егідою релігійних організацій, зокрема протестантських церков. Наприклад, Українська об'єднана конференція Церкви адвентистів сьомого дня ще в середині 1990-х років ініціювала створення Адвентистської медичної палати України (фондація продовжує існувати донині, в її лавах понад 700 спеціалістів вища та середня кваліфікація для медичного забезпечення потребуючих). За підтримки Української Лютеранської Церкви медична клініка на колесах існує вже понад 15 років. Конгрегації Армії порятунку проводять такі програми, як «Ліга милосердя» (для догляду за самотніми, прикутими до ліжка хворими людьми), «Відкриті двері» (надає різноманітну допомогу будинкам престарілих) та «Інтенсивна корекція» (спрямована на підвищення інтелектуальних здібностей неповнолітніх). притулки та дитячі будинки). Структури Карітасу УГКЦ у різних областях України працюють над трьома проектами: «Домашня опіка», «Допомога на колесах дітям вулиці» та «Консультаційний центр для жінок, які постраждали від торгівлі людьми» [24].

Найвагомішим результатом Революції Гідності у 2014-2015 років, окрім усвідомлення українцями необхідності розбудови національної держави, стала поява волонтерського руху – важливої складової громадянського суспільства та основної рушійної сили у реформування країни.

З 24 лютого волонтерський рух в Україні не тільки активізувався, а й набув величезних масштабів. Волонтери усіх регіонів України постійно діють та надають допомогу за різними напрямками:

- підтримка переселенців;
- лікарняний супровід;
- підтримка Збройних Сил України, Національної гвардії;
- добробут тварин;
- підтримка людей, які потребують допомоги через різні обставини (наприклад, втрата роботи);
- психологічна підтримка;
- правова допомога;
- культурний розвиток і соціалізація.

Над цими напрямками працює багато людей. Є волонтерські організації, але багато хто сам робить добрі справи. Дуже важливо розуміти, хто має право на волонтерство, особливо коли йдеться про допомогу Збройним Силам України та збір коштів. Тому що наслідки іноді можуть бути абсолютно несподіваними: штрафи; податок на прибуток; кримінальна відповідальність [3].

Відповідно до законодавства України волонтером може стати будь-яка особа, яка досягла 14 років. Проте статус волонтера він може отримати лише з офіційного дозволу батьків або законних опікунів. Після досягнення повноліття дозволи більше не потрібні. Волонтерський рух виникає за участі як громадян нашої держави, так і інших. Це означає, що люди, які досягли 14 років і бажають цього, можуть офіційно долучатися до благодійних справ.

Відповідно до статті 7 в редакції Закону України № 246-VIII від 05.03.2015 волонтер зобов'язаний:

- сумлінно та пунктуально виконувати обов'язки щодо волонтерської діяльності;
- у випадках, передбачених законодавством, пройти медичний огляд і надати довідку про стан здоров'я;
- у разі потреби пройти підвищення кваліфікації (перепідготовку);
- не допускати дій та поведінки, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера, організації чи установи, на базі яких здійснюється волонтерська діяльність;
- дотримуватись правового регулювання інформації з обмеженим доступом;
- при укладенні договору про волонтерську діяльність та розірванні договору в односторонньому порядку з ініціативи волонтера відшкодувати завдану ним пряму шкоду, якщо це передбачено договором;
- відшкодувати матеріальну шкоду, завдану його добровільною працею відповідно до закону [8].

Президент України Володимир Зеленський під час привітання волонтерів зазначає: «Волонтерський рух у нашій державі хвилями піднімався з 2014 року та з 24 лютого з Майдану. Хвилі стають все вище і сильніше. Сьогодні волонтери є найпотужнішою частиною громадянського суспільства в Україні. Це рух, який об'єднує всі міста та громади нашої країни та всі соціальні групи. І це ідея, яка залучає до боротьби за свободу України мільйони людей з різних країн світу. Волонтерський рух в ці складні часи став фундаментом основи України» [10].

Умови загальної війни продемонстрували неймовірну силу та масштабність волонтерського руху в Україні. Волонтери, у співпраці з громадськими організаціями, реалізують напрямки волонтерської допомоги Збройним Силам України та постраждалим від широкомасштабної військової агресії росії проти України, збирають кошти та закупають товари для

потреб фронту та мирного населення, та координувати роботу центрів допомоги внутрішньо переміщеним особам та підготовку потенційних майданчиків. Люди, які надають психологічну допомогу дітям та молоді, здають кров, організують догляд за людьми похилого віку, займаються волонтерством, тощо. Саме ці сфери волонтерської діяльності мають найбільший вплив в умовах війни.

Благодійний рух в Україні активно зростає та розвивається. Допомогти тим, хто цього потребує, можна вже сьогодні в один клік – перерахувавши спроможну суму на рахунок відповідної організації. Однак цієї допомоги не завжди достатньо – часто потрібні конкретні заходи «на місці»: доставка їжі та одягу, допомога лікарям, організація обідів для бездомних, догляд за хворими та багато іншого. Цю роботу проводять волонтери – люди, які добровільно та добровільно беруть участь у суспільно корисній діяльності [2, 51].

Допомоги та особливої турботи потребують багато соціальних груп: люди з обмеженими можливостями, важкохворі, діти-сироти, пенсіонери, тощо. Волонтери готові підтримати їх добровільно. Добровільні організації вносять неоціненний внесок в евакуацію постраждалих із зон стихійного лиха та беруть участь у будівництві соціально значущих об'єктів.

В умовах збройної агресії російської федерації проти України волонтерський рух та громадські організації зіткнулися з багатьма викликами. Актуальним стало питання створення додаткових гарантій та можливостей для волонтерів в умовах воєнного часу.

Як зазначає Толмачова І.А волонтерська діяльність може бути спрямована на наступні цілі:

- підтримка людей, які опинилися у складних життєвих обставинах – малозабезпечених, бездомних, безробітних;
- створення умов для розвитку творчого потенціалу людей з інвалідністю (організація виставок, концертів, майстер-класів);
- розшук зниклих безвісти;

- розвиток освіти і науки;
- охорона довкілля: екологічні марші, боротьба з браконьєрами, благоустрій заповідних територій;
- реконструкція пам'яток історії та культури;
- організація спортивних, культурних та релігійних заходів [23, 110-112].

Багато людей спочатку можуть не розуміти, чому людв повинні працювати волонтером і працювати безкоштовно, коли вони можуть виконувати ту ж роботу за гроші.

Тому зазначимо головні причини, чому люди стають волонтерами спираючись на науковця Шульгу М.О.:

- бажання творити добро;
- можливість змінити своє життя та життя інших людей;
- можливість отримати цінний досвід, який може стати в нагоді в повсякденному житті;
- робота в команді, спілкування з однодумцями, нові знайомства, постійні контакти з цікавими людьми;
- бажання використовувати власні таланти, сили та здібності;
- можливість пізнати країну під час подорожі з волонтерськими групами [25].

Волонтери – це звичайні люди, які використовують свій час, талант чи ресурси для реалізації суспільно корисних проектів. Творити добро можуть усі діти, дорослі, люди з особливими потребами, компанії, агентства та навіть цілі країни. Навіть одна добра справа може змінити суспільство, країну та світ на краще. Сьогодні волонтерські організації діють у 80 країнах світу. Близько 110 мільйонів людей щорічно беруть участь у волонтерських програмах, які допомагають у сферах освіти, охорони здоров'я, екології, соціального захисту та багатьох інших.

1.3. Проблеми емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу

Волонтери – це, як правило, різні люди з різними професіями, статками, інтересами та цілями, але всі вони мають одну спільну цінність – турботу про те, що відбувається навколо.

Сьогодні багато країн світу із захопленням відгукуються про волонтерський рух в Україні, називаючи це явище унікальним. Власне, саме цей рух об'єднує суспільство у найважчий час, бере участь у процесах надання допомоги армії та переселенцям, створює дієву структуру груп людей, готових взятися за вирішення найнагальніших та актуальних питань проблем держави, навіть формування структури громадських організацій, що виходять за рамки їх діяльності.

Однією з проблем волонтерської діяльності є феномен емоційного вигорання. Люди, які в різний спосіб підтримують інших людей, а особливо ті, хто так чи інакше постійно стикається з людським горем, стражданнями, можуть страждати від певних психологічних проблем, які впливають на їхній емоційний стан та професійну поведінку та призводять до такого стану. Як ми вже визначали, термін «вигорання» ввів у 1974 році американський лікар Х. Дж. Фройденбергер. Тоді він описав це як синдром втрати енергії, відчуття пригніченості чужими проблемами, розчарування в роботі.

Волонтери в усьому світі щодня надають критично важливу психосоціальну підтримку не лише у відповідь на стихійні лиха, збройні конфлікти та масову стрілянину, але й у рамках соціальних програм для людей, які живуть у районах із низьким рівнем доходу, жертв насильства чи нещасних випадків. Вони працюють разом із літніми людьми, люди, які живуть самотньо, до яких суспільство ставиться упереджено через свою хворобу чи відмінність, а також, з біженцями які шукають притулку. Роль волонтерів у надзвичайних ситуаціях стає дедалі складнішою. Під час надзвичайної ситуації волонтери стикаються з травмами, втратами та

руйнуваннями, пораненнями та навіть смертю. Вони можуть надати допомогу людям у шоці та горі або першими реагувати на тих, хто пережив насильство, пропонуючи людську підтримку та розуміння після того, як вони пережили нелюдські обставини [28, 2].

Волонтери можуть працювати довгі години в складних надзвичайних ситуаціях, незалежно від власних потреб. Зрештою, вони часто відчують, що зробили недостатньо, щоб допомогти нужденним. Крім того, волонтери часто є членами постраждалих громад, у яких вони працюють, і тому можуть відчувати ту саму втрату та горе, що й жертви, яких вони підтримують. Правила першої психологічної допомоги або участь в тренінгах групі реагування на катастрофи недостатньо, щоб підготувати волонтерів до цих емоційних переживань [28, 3].

Волонтерська діяльність передбачає додаткові елементи ризику, пов'язані зі специфікою контакту з людськими стражданнями та втратами. Цей ризик значно зростає в період соціальної кризи, коли кількість людей, які потребують допомоги, значно зростає [14, 50].

У соціальній роботі відносини з клієнтами визначаються професійними навичками та компетенціями, цінностями і, більш чітко, етичними стандартами. Все це формує «професійні межі» у взаємодії з клієнтом. Професійні межі не є чіткими та стабільними. Вони залежать від посадових ролей, наявних ресурсів, реальних ситуацій, клієнтів. Вони обмежують професійні обов'язки соціального працівника і сприяють захисту власної особистості, оскільки при роботі з клієнтом виникають негативні враження, почуття, переживання, втома і виснаження. Волонтерська діяльність менш визначена та обмежена професійними рамками. Якщо для соціального працівника прийнятно емоційно нейтральне ставлення до клієнта, певна відстороненість, то волонтер зазвичай виявляє більшу емоційну залученість у процес надання допомоги. Крім того, волонтери проходять досить поверхневу підготовку, а часто й зовсім не мають, що ускладнює формування розуміння професійних кордонів. Все це робить волонтерів більш

вразливими, ніж професіоналів. Тому, запобігання та усунення стресу та професійного вигорання у волонтерській роботі є особливо важливим [5, 67].

Повідомлення про зростання втоми та зниження волонтерства все частіше з'являються в ЗМІ та ширяться соцмережами. Власний стан волонтери описують як надмірну втому, навіть виснаження, появу проблем зі здоров'ям, депресію, втрату ідеалізму і захоплення тим, що вони роблять, аж до розчарування [14, 51].

Під професійним вигоранням волонтерів благодійних організацій розуміють втрату ентузіазму та інтересу до роботи, апатію, що супроводжується сильною втомою, виснаженням та емоційними порушеннями: дратівливість, заціпеніння, депресія [18, 7].

Багато дослідників відзначають, що професійне вигорання частіше зустрічається в благодійному секторі, ніж в інших секторах. Основні причини: високе емоційне напруження, низька фінансова мотивація, перевантаження завданнями.

Вирішуючи допомогти в кризових ситуаціях, волонтери можуть бути свідками руйнувань, смерті, історій про втрати та горя тих, хто вижив, і іноді можуть відчувати невпевненість щодо перебування в кризовій ситуації. Крім того, волонтери благодійних організацій вважаються героями, які ставлять потреби інших на перше місце, є невтомними та володіють надлюдськими здібностями навіть перед обличчям жахливої трагедії. Але вимоги ситуації можуть значно перевищувати їхні можливості допомогти, і вони часто відчують, що зробили недостатньо.

Травматичні ситуації чи екстремальні обставини зазвичай є основною причиною стресу для волонтерів. Волонтери постійно шукають сенс у своїй роботі, що, у свою чергу, допомагає їм справлятися з ситуаціями, з якими вони стикаються. Найбільший стрес відчують волонтери через незадовільні умови праці та організаційні проблеми [28, 8].

Давайте детальніше розглянемо деякі основні ризики для психічного здоров'я волонтерів:

- вплив травматичних подій та історій;
- нереалістичні очікування;
- прагнуть бути героєм;
- умови, в яких працюють волонтери;
- організаційні проблеми;
- вигорання [28, 9].

За результатами дослідження, яке було проведено *Zagoriy foundation*. Професійне вигорання в учасників дослідження здебільшого викликано роботою та емоційним перевантаженням. Найчастіше вигорання відбувалося через [18, 8]:

- відсутність відпочинку (відновлення);
- негативні емоції у стосунках з колегами або керівництвом;
- робота з емоційно складними випадками.

Проте основною причиною професійного вигорання у сфері благодійності вважають особистісні фактори [5, 68]:

- нечутливість до власних умов;
- ігнорування власних потреб;
- невміння оцінити власні сили та знайти мотивацію.

Дещо рідше згадується роль організаційних чинників. Перелік цих факторів досить довгий, найважливішими з яких є клімат у колективі, якість лідерства та перебіг процесів в організації.

Трохи менш важливі умови праці (зокрема заробітна плата та формат роботи).

Національні фактори вважаються найменш важливими. Скоріше вони створюють фон для загального стресу чи незадоволення, накладеного на організаційні чи особисті проблеми.

Найбільш схильні до вигорання наступні категорії працівників галузі:

- молодь
- менше усвідомлюють вигорання обличчя;
- песимісти;
- фахівці з фандрейзингу;
- малозабезпечені люди;
- надмірно активні і харизматичні особистості;
- менеджери;
- працівники, які активно спілкуються з людьми [18, 8].

За визначенням Девіда Міллера «синдром вигорання» - виникає гостро, але розвивається протягом відносно тривалого періоду часу. Процес, який призводить до вигорання в результаті стресу, має етапи [35, 214]:

1) Ентузіазм - тенденція бути надмірно корисним, надмірно ототожнюватися з клієнтами та мати нереалістичні очікування щодо роботи.

2) Стагнація - спад очікувань до нормальних розмірів і поява особистого невдоволення, робота не компенсує втраченого в житті.

3) Фрустрація – наростання труднощів, поява невпевненості у власній компетентності, нудьги, зниження толерантності та співчуття, початок уникання стосунків як захисного механізму.

4) Апатія – байдужість або депресія, як захист від хронічної фрустрації.

До факторів, які можуть призвести до виснаження особистих ресурсів і спричинити професійне вигорання, зазначають дослідниці Грига І. та Брижовата О., належать, зокрема:

- недостатня професійна підготовка;
- відсутність практичного досвіду;
- невизначеність/неадекватність професійних очікувань, щодо результатів роботи, критеріїв ефективності;
- невизначеність/неадекватність професійних ролей і кордонів, зокрема, надмірна ідентифікація з клієнтами;
- обмеженість ресурсів;

- неадекватна емоційна та соціальна підтримка з боку колег, керівників, підлеглих;
- неадекватна підтримка з боку начальства;
- недосконалість організаційних структур і робочих процесів, зокрема, брак часу та надмірне перевантаження;
- відсутність заохочення, визнання успіхів;
- неадекватна участь у прийнятті рішень і відповідальність без повноважень;
- негативний вплив роботи на життя сім'ї;
- риси особистості, наприклад: сором'язливість, відсутність впевненості в собі, труднощі в спілкуванні з іншими;
- молодий вік;
- специфічні фактори, наприклад: етичні дилеми, потреба зіткнутися зі смертю, горем і небезпечними ситуаціями [5, 68].

Якщо аналізувати особливості діяльності волонтерів, треба зауважити той факт, що вплив деяких травматичних подій, таких як драматичні сцени руйнування, поранення або смерті дітей, є особливо важким для кожного. Волонтери можуть відчувати провину за смерть людей, про яких вони піклуються, і водночас мати справу зі своїми власними страхами смерті та стражданнями, які вони можуть зазнати, допомагаючи іншим. Деякі волонтери працюють в епіцентрі кризової події – на передовій, допомагаючи тим, хто нещодавно пережив чи сильно постраждав від катастрофічної події.

Волонтеру може бути дуже важко бути свідком травматичних подій або слухати розповіді тих, хто пережив травми та втрати. Крім того, волонтери часто є частиною постраждалих громад, і криза може безпосередньо вплинути на них та їхні родини [28, 9].

Можливо, вони втратили родичів або їхнє майно було знищено. Тому самі волонтери потребують такої ж допомоги, яку вони надають іншим.

Волонтери часто не в змозі керувати власними емоційними реакціями на вплив катастрофічних подій, одночасно допомагаючи іншим. Вони настільки співчують жертвам, що забувають про власні потреби й працюють без відпочинку. Наприклад, вони можуть відчувати, що не мають права повертатися додому, щоб відпочити, коли інші втратили дім, або провести час із сім'єю, коли ті, хто вижив, втратили кохану людину. Звичайно, ці очікування нереалістичні та призводять до високого рівня стресу. Волонтери, повинні бути уважними до потреб і відповідей.

Деякі волонтери намагаються «врятувати світ», і коли вони не можуть допомогти всім, вони почуваються нікчемними. Крім того, деякі постраждалі можуть мати нереалістичні очікування щодо того, що волонтер може для них зробити. Волонтери, у свою чергу, можуть бути не готові впоратися з розчаруванням і гнівом постраждалих, які відчують, що їхні потреби не задовольняються [18, 11].

Складні умови, в яких працюють волонтери через характер надзвичайної ситуації, можуть призвести до хронічного стресу. Волонтери часто виконують фізично важку та виснажливу роботу, іноді виконують небезпечні завдання. Волонтери можуть опинитися в ситуації, коли, працюючи під час тривалої кризи, вони витрачають все більше часу на допомогу іншим і, як наслідок, відчують себе більш відірваними від власної родини та особистого життя. Коли волонтери стають частиною колективної кризової ситуації – наприклад, великого стихійного лиха – або коли вони стикаються з моральними та етичними дилемами, їхній рівень стресу зростає. Вони можуть відчувати себе неспроможними виконати завдання або почуватися пригніченими потребами людей, яким вони намагаються допомогти [28, 10].

Хронічний стрес, пов'язаний з роботою, викликаний усіма цими факторами, піддає волонтерів ризику вигорання. Вигорання - це емоційний стан, спричинений стресом протягом тривалого періоду часу, який характеризується хронічним емоційним виснаженням, втратою енергії,

зниженням ентузіазму та мотивації виконувати завдання, погіршенням продуктивності в роботі, зниженням задоволення особистими досягненнями, а також песимізмом і цинізмом [16].

Вигорання означає, що фактори стресу обтяжують людину до такої міри, що вона більше не може відокремити роботу від особистого життя. Волонтери можуть забути про власні потреби у відпочинку та відновленні й опинитися в ситуації, коли у них більше не буде сил допомагати іншим. Здебільшого людина, яка страждає від вигорання, не усвідомлює, що відбувається. Тому дуже важливо, щоб усі навколо спостерігали та розпізнавали перші ознаки стресу та виснаження.

Підсумовуючи, ще раз хочемо відзначити важливість і складність волонтерської роботи. Нагадайте ще раз про тяжкість та відповідальність цієї роботи. Тому, дуже важливо набуття актуальних знань, запобігання професійному та емоційному вигоранню, безпеку праці та самообслуговування.

Волонтери працюють у національних відділеннях, щоб допомогти реагувати на надзвичайні ситуації. Ці департаменти можуть забезпечити потужну підтримку та захист волонтерів, якщо кожен у системі розуміє ризики, пов'язані із завданнями, і активно сприяє підтримці психічного здоров'я та стійкості волонтерів. Тому відповідальність за психічне здоров'я волонтерів лежить на всіх: і на керівниках, і на співробітниках, і на самих волонтерах.

Один із способів підвищити стійкість волонтерів – це надати інформацію, щоб зрозуміти, з чим вони можуть зіткнутися в надзвичайних ситуаціях і як це може вплинути на їхнє психологічне благополуччя. Наприклад, якщо керівник не розуміє та не цінує важливості волонтерів у виконанні ризикованих завдань, вони не зможуть створити робоче середовище, в якому відчуватимуть підтримку. У цьому випадку система підтримки руйнується, що позначається на роботі всієї команди. Щоб уникнути виснаження, кожен, хто бере участь у роботі, повинен знати та

поважати особисті та практичні межі та брати на себе відповідальність за шанобливе ставлення один до одного. Кожен робить значний внесок у те, щоб уся команда залишалася здоровою та працездатною.

Під час тривалих криз чи масових заходів особистий досвід волонтерів має ще більший вплив. Іноді, волонтери та персонал, можуть розпізнати ознаки серйозної реакції на стрес або інші проблеми з психічним здоров'ям. Кожна програма повинна мати механізм, за допомогою якого людина, яка потребує професійної підтримки, її отримує.

Усі ці дії – до, під час і після – не лише сприяють психічному здоров'ю волонтерів, а й допомагають підтримувати їх мотивацію.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

2.1. Етапи та методи емпіричного дослідження

Об'єкт дослідження: емоційного вигорання волонтерів.

Предмет дослідження: психологічні умови подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного стану.

Мета дослідження емпіричного дослідження: діагностика емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу, розробка тренінгу та надати психологічні рекомендації ефективного подолання емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.

Дослідження, яке ми проводили в рамках проблематики кваліфікаційної роботи магістра проходило в офлайн режимі на базі громадської організації «Хелпсі» під керівництвом Прожидаєва О.

Вибірку нашого дослідження склали волонтери м. Запоріжжя, які з перших днів війни займаються волонтерською діяльністю та відновленням психологічного здоров'я українського населення.

Респондентами дослідження стали 8 волонтерів (3 чоловіка та 5 жінок), з них 5 респондентів віком від 25-30 років, 3 респондента віком від 35-47 років.

Дослідження проводилось за допомогою психологічної методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» (Додаток А).

Респондентам пропонується відповісти на 84 питання, кожне з яких відповідає одному з ключових симптомів «вигорання», який, у свою чергу, відноситься до одного з 3 компонентів «емоційного вигорання»:

- 1) напруженість, 2) резистенція, 3) виснаження.

Перший компонент – **«напруженість»** - характеризується відчуттям емоційного виснаження, втоми від професійної діяльності і проявляється такими симптомами:

- 1) *переживання психотравмуючих обставин* – людина сприймає умови праці та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;
- 2) *невдоволення собою* – незадоволення власною професійною діяльністю та собою як професіоналом;
- 3) *загнаність у кут* – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність загалом;
- 4) *тривожно-депресивний стан* – розвиток тривоги під час професійної діяльності, підвищена нервозність, депресивні настрої.

Другий компонент – **«резистенція»** - характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує появу і розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно замкнутою, дистанційованою та байдужою, а будь-яка емоційна залученість у професійні справи та спілкування призводить до відчуття надмірного навантаження.

- 1) *недостатньо вибіркоче емоційне реагування* – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;
- 2) *емоційно-моральна дезорієнтація* – розвиток байдужості у професійних стосунках;
- 3) *розширення сфери економії емоцій* - емоційна замкнутість, відчуженість, бажання припинити будь-яке спілкування;
- 4) *реконструкція професійних обов'язків* – обмеження професійної діяльності, прагнення витратити якомога менше часу на виконання професійних обов'язків.

Третій компонент – **«виснаження»** - характеризується психофізичним перевантаженням, порожнечою, нівелюванням своїх професійних досягнень, порушенням професійного спілкування, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися, завершується розвитком психосоматики.

1) *емоційний дефіцит* – розвиток емоційної черствості на тлі перевтоми, мінімізації емоційного внеску в роботу, автоматизму, деструкції особистості при виконанні професійних обов’язків;

2) *емоційне відчуження* – створення захисного бар’єру в професійному спілкуванні;

3) *особистісне відчуження (деперсоналізація)* – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися під час виконання професійних обов’язків, і до професійної діяльності в цілому;

4) *психосоматичні та психовегетативні розлади* – погіршення фізичного самопочуття, розвиток психосоматичних та психовегетативних розладів, таких як порушення сну, головні болі, порушення артеріального тиску, шлунку, загострення хронічних захворювань, тощо.

Відповідно до «Ключа» враховуються: 1) сума балів окремо за кожним із 12 симптомів «вигорання»; 2) сума показників симптомів для кожної з трьох фаз розвитку «вигорання»; 3) Кінцевим показником синдрому «емоційного вигорання» є сума показників усіх 12 симптомів.

За ступенем вираженості кожного симптому визначається фаза формування «емоційного вигорання»:

від 0 до 9 балів – симптом не сформований;

від 10 до 15 балів – симптом на стадії формування;

від 16 – 19 балів – симптом сформований;

20 і більше – емоційне вигорання.

Фази емоційного вигорання, визначаються за наступними балами:

від 0-36 балів – фаза не сформована;

від 37-60 балів – фаза на стадії сформованості;

від 61-і більше – фаза сформована.

Проаналізувавши методику дослідження переходимо до аналізу результатів нашого емпіричного дослідження.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

За результатами проведеної методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» пропонуємо розглянути кожну фазу окремо та всі 12 симптомів. В ході дослідження, ми тримали такі результати респондентів за ступенем вираженості кожного симптому за «фазою напруженості».

Таблиця 2.1

Результати респондентів за ступенем вираження кожного симптому за фазою «напруженості»

№	Респондент	Переживання психотравмуючих обставин	Невдоволення собою	Загнутість у кут	Трифожно-депресивний стан
1	С. 26 років	16 балів	8 балів	16 балів	17 балів
2	Т. 42 роки	17 балів	10 балів	16 балів	9 балів
3	В. 30 років	16 балів	9 балів	11 балів	16 балів
4	А. 29 років	16 балів	11 балів	14 балів	12 балів
5	О. 38 років	15 балів	14 балів	9 балів	9 балів
6	Е. 47 років	17 балів	7 балів	8 балів	8 балів
7	Н. 29 років	18 балів	12 балів	9 балів	14 балів
8	М. 25 років	14 балів	14 балів	8 балів	16 балів

Вважаємо за потрібне проаналізувати кожного респондента окремо, за кожним симптомом фази «напруження» та визначити сформований він чи ні, і чи знаходиться на стадії формування.

С. 26 років симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – симптом сформований

Невдоволення собою – не сформований

Загнутість у кут - симптом сформований

Трифожно-депресивний стан - симптом сформований

Т. 42 роки симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – симптом сформований

Невдоволення собою – на стадії формування

Загнутість у кут - симптом сформований

Трифожно-депресивний стан - не сформований

В. 30 років симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – симптом сформований

Невдоволення собою – не сформований

Загнутість у кут - на стадії формування

Трифожно-депресивний стан - симптом сформований

А. 29 років симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – симптом сформований

Невдоволення собою – на стадії формування

Загнутість у кут - на стадії формування

Трифожно-депресивний стан - на стадії формування

О. 38 років симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – на стадії формування

Невдоволення собою – на стадії формування

Загнутість у кут - не сформований

Трифожно-депресивний стан - не сформований

Е. 47 років симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – симптом сформований

Невдоволення собою – не сформований

Загнутість у кут - не сформований

Трифожно-депресивний стан - не сформований

Н. 29 років роки симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – симптом сформований

Невдоволення собою – на стадії формування

Загнутість у кут - не сформований

Трифожно-депресивний стан - на стадії формування

М. 25 років симптоми фази напруження:

Переживання психотравмуючих обставин – на стадії формування

Невдоволення собою – на стадії формування

Загнутість у кут - не сформований

Трифожно-депресивний стан - симптом сформований

За результатами прояву симптомів фази «напруженості», вважаємо доцільним підрахувати кількість балів за усіма симптомами кожного респондента, щоб визначити сформована, не сформовані чи знаходиться на етапі формування сама фаза «напруженості».

Таблиця 2.2

Результати респондентів за фазою «напруженості»

№	Респондент	Кількість балів	Фаза напруженості
1	С. 26 років	57 балів	Фаза на стадії формування
2	Т. 42 роки	52 бали	Фаза на стадії формування
3	В. 30 років	52 бали	Фаза на стадії формування
4	А. 29 років	53 бали	Фаза на стадії формування
5	О. 38 років	47 балів	Фаза на стадії формування
6	Е. 47 років	40 балів	Фаза на стадії формування
7	Н. 29 років	53 бали	Фаза на стадії формування
8	М. 25 років	52 бали	Фаза на стадії формування

За результатами підрахунку балів, ми бачимо, що наші респонденти набрали від 40 до 57 балів, згідно методики, це означає що «фаза напруженості» знаходиться на стадії формування, це підтверджує відчуття емоційного виснаження респондентів та прояву втоми від професійної діяльності волонтера.

Наступна фаза, яку ми будемо досліджувати, це фаза «резистенції» та її симптомів.

Таблиця 2.3

Результати респондентів за ступенем вираження кожного симптому за фазою «резистенції»

№	Респондент	Недостатньо вибіркоче емоційне реагування	Емоційно-моральна дезорієнтація	Розширення сфери економії емоцій	Реконструкція професійних обов'язків
1	С. 26 років	18 балів	17 балів	9 балів	4 балів
2	Т. 42 роки	17 балів	16 балів	8 балів	8 балів
3	В. 30 років	15 балів	16 балів	9 балів	10 балів
4	А. 29 років	16 балів	17 балів	10 балів	8 балів
5	О. 38 років	19 балів	16 балів	7 балів	8 балів
6	Е. 47 років	15 балів	13 балів	10 балів	7 балів
7	Н. 29 років	14 балів	16 балів	9 балів	9 балів
8	М. 25 років	19 балів	17 балів	7 балів	5 балів

Аналізуючи кожного респондента окремо за кожним симптомом фази «резистенції», визначаємо сформований симптом чи ні, і чи знаходиться на стадії формування.

С. 26 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – симптом сформований

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - не сформований

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

Т. 42 роки симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – симптом сформований

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - не сформований

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

В. 30 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – на стадії формування

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - не сформований

Реконструкція професійних обов'язків - на стадії формування

А. 29 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – симптом сформований

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - на стадії формування

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

О. 38 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – симптом сформований

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - не сформований

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

Е. 47 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – на стадії формування

Емоційно-моральна дезорієнтація – на стадії формування

Розширення сфери економії емоцій - на стадії формування

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

Н. 29 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – на стадії формування

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - не сформований

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

М. 25 років симптоми фази резистенції:

Недостатньо вибіркоче емоційне реагування – симптом сформований

Емоційно-моральна дезорієнтація – симптом сформований

Розширення сфери економії емоцій - не сформований

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

За результатами прояву симптомів фази «резистенції», вважаємо доцільним підрахувати кількість балів за усіма симптомами, щоб визначити сформована, не сформована, чи знаходиться на етапі формування сама фаза «резистенції».

Таблиця 2.4

Результати респондентів за фазою «резистенції»

№	Респондент	Кількість балів	Фаза резистенції
1	С. 26 років	48 балів	Фаза на стадії формування
2	Т. 42 роки	49 балів	Фаза на стадії формування
3	В. 30 років	50 балів	Фаза на стадії формування
4	А. 29 років	51 бал	Фаза на стадії формування
5	О. 38 років	50 балів	Фаза на стадії формування
6	Е. 47 років	45 балів	Фаза на стадії формування
7	Н. 29 років	48 балів	Фаза на стадії формування
8	М. 25 років	48 балів	Фаза на стадії формування

За результатами підрахунку балів представлених у таблиці 2.4, ми бачимо, що наші респонденти набрали від 45 до 51 балів, згідно методики, це означає що фаза «резистенції» знаходиться на стадії формування, це підтверджується надмірним емоційним виснаженням, що провокує появу і розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно замкнутою, дистанційованою та байдужою, а будь-яка емоційна залученість у професійні справи та спілкування призводить до відчуття надмірного навантаження.

Третій компонент методики «Діагностики рівня емоційного вигорання», це фаза «виснаження», за результатами респондентів за ступенем вираженості кожного симптому за фазою «виснаження», ми отримуємо такі данні, які відображені у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Результати респондентів за ступенем вираження кожного симптому за фазою «виснаження»

№	Респондент	Емоційний дефіцит	Емоційне відчуження	Особистісне відчуження (деперсоналізація)	Психосоматичні та психовегетативні розлади
1	С. 26 років	20 балів	18 балів	16 балів	11 балів
2	Т. 42 роки	19 балів	17 балів	17 балів	11 балів
3	В. 30 років	17 балів	17 балів	18 балів	10 балів
4	А. 29 років	20 балів	18 балів	18 балів	14 балів
5	О. 38 років	18 балів	16 балів	16 балів	13 балів
6	Е. 47 років	19 балів	18 балів	17 балів	12 балів
7	Н. 29 років	19 балів	19 балів	17 балів	11 балів
8	М. 25 років	20 балів	18 балів	18 балів	13 балів

Аналізуючи кожного респондента окремо, за кожним симптомом фази «виснаження», визначаємо сформований симптом чи ні, і чи знаходиться на стадії формування.

С. 26 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – емоційне вигорання

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

Т. 42 роки симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – симптом сформований

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

В. 30 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – симптом сформований

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

А. 29 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – емоційне вигорання

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

О. 38 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – симптом сформований

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

Е. 47 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – симптом сформований

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

Н. 29 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – симптом сформований

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

М. 25 років симптоми фази виснаження:

Емоційний дефіцит – емоційне вигорання

Емоційне відчуження - симптом сформований

Особистісне відчуження (деперсоналізація) – симптом сформований

Психосоматичні та психовегетативні розлади - на стадії формування

Реконструкція професійних обов'язків - не сформований

За результатами прояву симптомів фази «виснаження», вважаємо доцільним підрахувати кількість балів за усіма симптомами, щоб визначити сформована, не сформована, чи знаходиться на етапі формування сама фаза «виснаження».

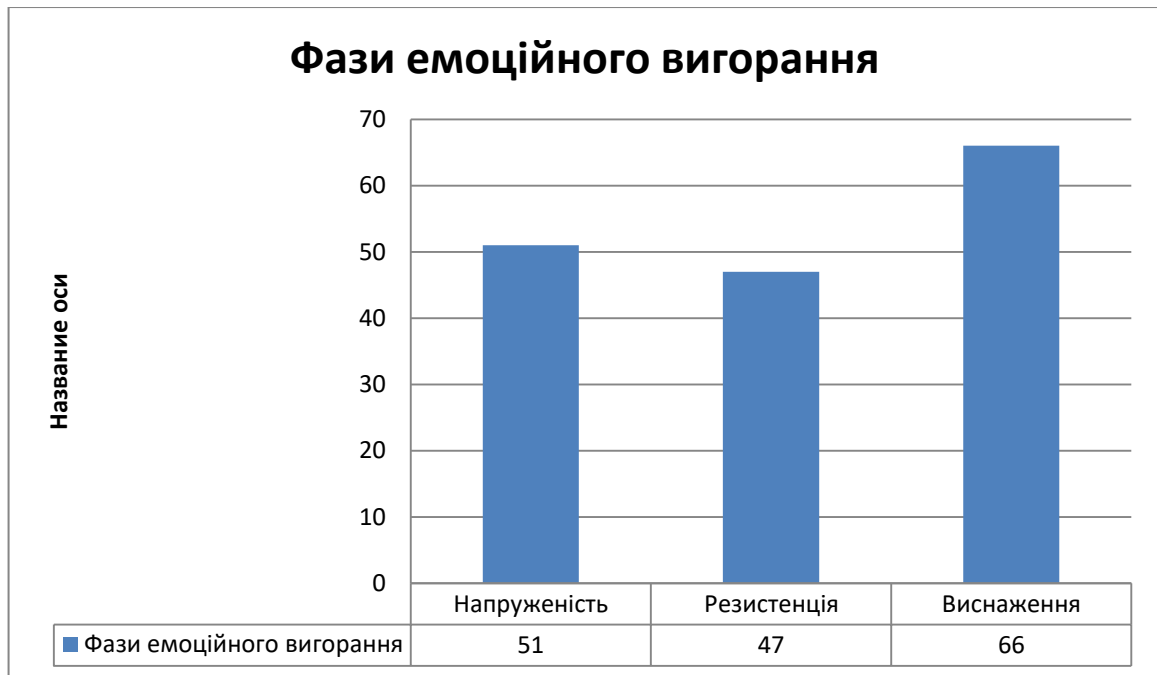
Таблиця 2.6

Результати респондентів за фазою «виснаження»

№	Респондент	Кількість балів	Фаза виснаження
1	С. 26 років	65 балів	Фаза сформована
2	Т. 42 роки	64 бали	Фаза сформована
3	В. 30 років	62 бали	Фаза сформована
4	А. 29 років	70 балів	Фаза сформована
5	О. 38 років	63 бали	Фаза сформована
6	Е. 47 років	66 балів	Фаза сформована
7	Н. 29 років	66 балів	Фаза сформована
8	М. 25 років	69 балів	Фаза сформована

За результатами підрахунку балів представлені у таблиці 2.6, ми бачимо, що респонденти набрали від 62 до 70 балів, на фазі «виснаження», такі високі результати супроводжуються психофізичним перевантаженням, порожнечою, нівелюванням своїх професійних досягнень, порушенням професійного спілкування, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися, і як результат розвитком психосоматики.

Наступним етапом нашої роботи, це порівняння середньо-арифметичного значення фаз «напруженості», «резистенції» та «виснаження» за усіма результатами дослідження, представлені в діаграмі 2.1.



Діаграма 2.1. Середньо-арифметичне значення фаз «напруженості», «резистенції» та «виснаження» за усіма результатами дослідження

За результатами діаграми 2.1, ми бачимо, що фаза «виснаження» займає перше місце, це говорить про емоційний дефіцит, відчуження, особистісне відчуження та схильність до прояву психосоматичних та психовегетативних порушень.

Найбільшу кількість балів за цією шкалою набрали молоді люди віком від 25 до 30 років, це каже про ще не зміцнілу молоду психіку та вторинне переживання травми. Фаза є сформованою.

Друге місце займає фаза «напруженість», що супроводжується переживанням травматичних подій, тривожно-депресивними станами, невдоволенням собою. Фаза на стадії формування.

Третє місце займає фаза «резестанції», що характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує опір, появу і розвиток захисних реакцій на травмуючі чинники. Ця фаза також, знаходиться на стадії формування.

З усього вище зазначеного, можемо сказати, що у респондентів нашого дослідження, а саме у волонтерів, є яскраві прояви емоційного вигорання, що виражаються у фазі виснаження, і більш всього проявляються у молодих людей віком від 25-30 років. Тому, вважаємо за доцільне розробити тренінг з профілактики емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу та надати психологічні рекомендації забезпечення резистентності волонтера.

РОЗДІЛ 3.

ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЕФЕКТИВНОГО ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

3.1. Тренінг з профілактики емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу

Чому люди займаються волонтерством? Першою причиною є «наближення перемоги». Найпоширеніші відповіді на запитання, чому люди йдуть волонтерами, є такі: щоб підтримувати та допомагати нашій армії, підтримати постраждале населення України та відновити їх психічне здоров'я, щоб швидше закінчилася війна і запанував мир.

Також, головною метою волонтерів є – бажання працювати на користь суспільства, міста, держави, колективу. Почуття обов'язку допомагати іншим в умовах воєнного часу.

На противагу, найбільш спонукає завершити волонтерську діяльність є емоційне вигорання волонтерів. Обов'язково треба дбати що про моральний дух волонтера, заохочувати та піклуватись про їх психічне здоров'я та фізичний стан. Також, головною складовою, є сильна психологічна підтримка, щоб більшість людей залишалися волонтерами.

Тому, виходячи з вище сказаного та результатів емпіричного дослідження, нами було розроблено тренінг з профілактики емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу.

Профілактика емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу

Цільова аудиторія: волонтери

Мета тренінгу: ознайомити волонтерів з поняттям «синдром емоційного вигорання», його основними причинами та симптомами, визначити основні умови збереження емоційного здоров'я волонтерів;

- зміцнювати самооцінку та впевненість в собі;
- створити умови для психологічного розвантаження волонтерів;
- надати інформацію про сучасні методики та прийоми стабілізації емоційного стану волонтерів.

Час роботи: 3-4 години

Знайомство

Вправа – «М'ячик»

Учасникам роздають м'ячики, кожен учасник передає м'ячик, при цьому розповідає: представляється, говорить свої побажання і чого очікує від цього тренінгу.

Вправа «Правила роботи в групі»

Мета: Засвоїти правила групової роботи під час тренінгу.

Тренер називає готові правила для групи, які учасники обговорюють, доповнюють і приймають.

1. Добровільність
2. Діяльність
3. Дотримання поваги щодо іншого учасника.
4. Говоріть за себе.
5. Критикуйте не людину, а її конкретні вчинки.
6. Ми спілкуємося тільки тут і зараз.

Основна частина

Вправа «Асоціації»

Мета: Сформулювати визначення поняття «емоційне вигорання» та виявити асоціації з цим поняттям.

Тренер пропонує учасникам подумати, які асоціації у них викликає термін «емоційне вигорання». Спочатку кожен пише на аркуші три свої асоціації. Потім учасники тренінгу об'єднуються в пари і до цього терміну записують три спільні асоціації. Потім уся група разом записує три асоціації та презентує їх. Учасники тренінгу разом із тренером розробляють визначення поняття «емоційне вигорання» та записують на дошці три основні асоціації.

Міні лекція «Емоційне вигорання»

Мета: Надати учасникам базову інформацію про професійне вигорання.

Тренер інформує учасників про емоційне вигорання, його вплив на емоційне, психічне та фізичне здоров'я людини. Основні симптоми та витоки.

Гра-активатор «Білка»

Мета: відображення емоцій.

Тренер: Зараз ви гратимете в дуже цікаву гру, в якій все потрібно робити дуже швидко. Виберіть партнера і швидко потисніть йому руку. Наступним завданням обійняти дуже швидко один одного.

Особлива увага приділяється складності або легкості виконання вправ. Після завершення гри учасники можуть поділитися своїми почуттями один з одним і з усією групою.

Індивідуальна вправа «Емоції на роботі»

Мета: допомогти учасникам зрозуміти зв'язок між емоційною та професійною діяльністю та впоратися зі своїми страхами.

Тренер роздає аркуші з чистою таблицею. Завдання учасників – проаналізувати та завершити свою професійну діяльність.

Яка діяльність викликає негативні емоції?	Чому виникають негативні емоції?	Що я можу робити, щоб змінити негативний емоційний фон?	Які мої сильні сторони?	Як я побачу/відчую зміни на краще?	Скільки часу мені потрібно, щоб втілити задумане?

Вправа «Пелюстки квітки»

Мета: вивчити способи зняття напруги та стресу, відновлення емоційних ресурсів.

Тренер роздає аркуші паперу із зображенням квітки та просить учасників згадати, що вони роблять, коли хочуть відпочити. Вони повинні записати свої ідеї на пелюстках квітки.

Потім, тренер пропонує обговорити, які методи можна використовувати завжди, а які потребують додаткового простору та часу. Які є способи зменшити стрес, і які можна використовувати на робочому місці? До яких методів вам потрібно підготувати час/простір, а які можна застосувати негайно, якщо ви втомилися чи напружені?

Наприкінці практичної роботи тренер знайомить учасників зі способами управління своїм психоемоційним станом шляхом саморегуляції.

«Китайська притча про віслюка»

Мета: навчитися володіти собою, зрозуміти, що ми самі будемо своє життя.

Одного разу осел впав у колодязь і почав жалісно кричати і кликати на допомогу. На його крики прибіг господар і розвів руками - осла неможливо було витягти з колодязя.

Тоді хазяїн подумав так: «Мій віслик уже старий і йому мало часу залишилось жити, а я все-таки хотів купити нового молодого віслика». Цей колодязь уже зовсім висох, і я хотів його засипати і викопати новий. То, чому б не вбити двох зайців – я засиплю стару криницю і закопаю осла».

Недовго думаючи запросив сусідів. Всі схопили лопати і почали кидати землю в криницю. Осел, відразу зрозумів, що відбувається, і почав кричати ще жалібніше і голосніше! Людям було дуже шкода осла, тому вони хотіли його якомога швидше поховати.

Але, незабаром, осел замовк. Коли господар зазирнув у колодязь, то побачив що: кожен шматок землі, що впав осла на спину, був розтрушений і витоптаний його копитами. Через деякий час, на загальний подив, осел досяг вершини і вискочив з колодязя! Так!

Можливо, у вашому житті було і є багато проблем, і в майбутньому життя буде підкидати вам все нові і нові. І кожен раз, коли на вас падає чергова купа, пам'ятайте, що ви можете її струсити і тим самим піднятися трохи вище. Так поступово вилізеш із найглибшої ями.

Кожна проблема – це камінь, який кидає нам життя, але, наступаючи на каміння, ми можемо перейти бурхливий потік.

Уміння володіти собою та контролювати себе є одним із головних показників діяльності волонтера, від якого залежить як його професійна успішність, так і психічне здоров'я. Людина, яка знає себе, свої потреби і знає, як їх задовольнити, може більш свідомо і ефективно розподіляти свої сили на кожен день, кожен тиждень, кожен місяць, кожен цілий рік, продовжуючи тим самим тривалість свого успішного життя.

Завершення

Способи профілактики синдрому вигорання

Мета: навчитися поважати, любити та піклуватись про себе.

Навчіться розпізнавати стрес

Тренер просить учасників тренінгу назвати 5 найважливіших джерел стресу. Як ви на це реагуєте? Як можна зменшити вплив стресових факторів? Які ваші щоденні стресори? Які стресори у вашому житті найпоширеніші? Хочете й надалі відчувати на собі вплив стресових факторів? Яких факторів стресу можна уникнути і як? Як ваш організм реагує на стресові фактори? Які методи ви використовуєте для боротьби зі стресом?

Навчіться керувати своїм часом

Тренер просить учасників тренінгу визначити свої основні цілі та завдання. Співвіднесіть результати виконання з можливостями їх реалізації. Складіть графік виконання завдань. Навчіться говорити «ні». Делегуйте свої повноваження.

Навчіться долати емоційну напругу

Тренер звертається до учасників: «Без душі тіло не хворіє» (Сократ). Коли ми навчимося керувати своїми емоціями, ми стаємо здоровішими. Найефективнішим методом є аутотренінг і медитація.

Навчіться планувати

Тренер пропонує обдумати та попередньо «програти» в своїй уяві різні варіанти поведінки. Визначити та приймати кордони. Не ставте абсолютно недосяжних цілей. «Світ схожий на театр. Щоб з успіхом і похвалою виступати в театрі, використовують свої здібності» (Г. Сковорода).

Бути позитивним

Тренер пропонує учасникам зосередитися на позитивних якостях оточуючих вас людей. «Світ належить оптимістам. Для песимістів – установка розуму» (Ф. Гізе). Навчіться терпіти і прощати.

Вести активний спосіб життя та розподіляти свій час правильно

Тренер розповідає учасникам про важливість займатися спортом. Займайтеся фізичними вправами, це підвищує стресостійкість і адаптаційний потенціал людини.

Не відкладайте важливі справи надовго, тяжкість незавершеної роботи знижує адаптаційні ресурси.

Не жертвуйте собою, та своїм особистим життям, це тільки посилює вплив негативних та травмуючих подій на наше психічне здоров'я, це також заважає приймати ефективні та правильні рішення.

Підсумки

Мета: допомогти учасникам зрозуміти досвід, отриманий під час тренінгу.

Тренер оголошує про завершення тренінгу та просить кожного учасника відповісти на такі запитання:

Що корисного ви дізналися?

Які завдання було важко виконати?

Що б ви хотіли побажати один одному?

На завершенні тренер дає установку: «Я щаслива людина. Ти також. Ми красиві, здорові, розумні, дружні. У нас є мета, до якої ми рухаємося. І у кожного з нас у серці є мрія, так давайте йти до цієї мрії психічно здоровими та емоційно стабільними».

Також рекомендуємо проводити додаткові заходи підтримки волонтерів «до, під час та після» надзвичайної ситуації.

«До» ІНФОРМУВАННЯ ТА ПІДГОТОВКА

– до того, як виникне криза або на допомогу буде направлений волонтер.

- Набір та відбір
- Орієнтація
- Інструктаж і навчання
- Планування на випадок надзвичайних ситуацій

«Під час» МОНІТОРИНГ ТА ПІДТРИМКА

- під час активної фази допомоги в події або довготривалій кризі.
- Зустрічі команди
- Моніторинг рівня індивідуального та командного стресу
- Супервізія та додаткове навчання
- Підтримка та рекомендації колег

«ПІСЛЯ» ОБГОВОРЕННЯ І НАПРАВЛЕННЯ

- після закінчення надзвичайної ситуації або коли волонтери закінчили свою роботу.
- Командні та індивідуальні дискусії
- Оцінка стану волонтерів
- Підтримка та рекомендації колег

Такий тип підтримки розширює можливості волонтерів, дає їм уявлення про власний досвід і дає їм відчуття, що вони є частиною більшої спільноти та роблять значний вплив. Однак, також, важливо звернути увагу на стан волонтерів, щоб переконатися, що вони мають сили та готовність виконувати операції з надання допомоги в надзвичайних ситуаціях.

У цьому випадку ви можете перевірити психологічний стан приблизно через тиждень після надзвичайної ситуації, коли волонтери ще працюють разом, але організація функціонує в більш стабільному ритмі, тоді є можливість краще контролювати стан волонтерів.

Також, нами було узагальнено інформацію, щодо профілактики емоційного вигорання у волонтерів і на цій основі сформовані психологічні рекомендації, використання яких дозволить продовжити та поглибити розпочату під час тренінгу роботу забезпечення резистентності волонтера.

3.2. Психологічні рекомендації забезпечення резистентності волонтера

Щоб тривалий час підтримувати резистентність волонтеру, потрібно намагатися рівномірно розподілити фізичні та моральні ресурси, дати собі можливість відволіктися від подій, що відбуваються під час волонтерства, і переключитися на інші види діяльності, щоб захистити себе від переживання стресу та виникнення емоційного вигорання.

Переживання стресу має різні фази [7, 36]:

Перша стадія – це стан гострого стресу (адаптація, активація) – при якому ми не помічаємо втоми. Всі резерви спрямовані на виживання. Коли людина перебуває в такому стані, вона не відчуває потреби ні в туалет, ні спати, ні їсти. А потім вона виснажується, що призводить до проявів емоційного вигорання. Ми повинні запобігти цьому, оскільки це впливає на психіку та чи можемо ми допомогти іншим у такому стані.

Тому, ми вважаємо доцільним визначити основні психологічні рекомендації забезпечення резистентності волонтера.

Проаналізувавши наукову літературу, рекомендації: Міністерства освіти і науки, ВООЗ, Волонтерства Україні, ми зробили висновки та систематизували основні рекомендації для ефективного збереження особистісних ресурсів, які сприятимуть профілактиці та подоланню емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу:

- **Бути уважнішим.** Коли хтось переживає стрес, головна проблема полягає в тому, що він не усвідомлює причини. Виважені кроки дадуть більше часу на роздуми та вирішення проблем.

- **Бути фізично активним.** Фізична активність – ефективний спосіб позбутися від синдрому вигорання. Після кількох простих вправ тіло буде спонукати якомога швидше закінчити роботу та зробити тренуватися.

– **Визнайте проблему** і почніть поступово зменшувати вплив негативних факторів. Наприклад, спробуйте покращити свої звички сну та харчування, достатньо відпочивайте та спілкуйтеся з іншими людьми.

– **Відпочинок.** Навіть якщо волонтери дуже люблять свою роботу і щоранку прокидаються з думками про неї, кожному потрібна перерва. Щоденні перерви в середині дня: відпочити від новин і гаджетів, поїсти та погуляти, тощо. Тривалий активний відпочинок захистить від виснаження та додасть сил.

– **Говорити про себе тільки позитивні речі.** Уникнення деструктивних оціночних суджень про себе та інших.

– **Дотримуйтесь тілесних практик** – медитація допомагає зв'язатися з тілом і розслабитися.

– **Залиште проблеми на порозі дома.** Прийміть вдома теплий душ. Одягніть домашній одяг, обійміть рідних або займіться тим, що вас заспокоїть і зміцнить (пограти з дитиною чи почитати книжку).

– **Звертайтеся до спеціаліста.** Причини вигорання інколи важко зрозуміти без професійної допомоги. Терапія є одним із способів зберегти психічне здоров'я. Вигорання є не лише ознакою стресу на роботі, але також може спричинити нові проблеми.

– **Згадка про мирні часи.** Перше, що потрібно, щоб пережити емоційне вигорання, це згадка про мирний час, пісні, квіти – все, що пов'язує нас з життям до війни. Це сприяє запобіганню емоційного вигорання.

– **Зміна сфери діяльності.** Змініть сферу діяльності та спробуйте стати волонтером в іншій сфері. Візьміть відпустку і поверніться з новими силами, щоб творити добрі справи.

– **Знайди для себе відповідь, «Чому Я почала/ав займатися волонтерством?».** Дуже важливо пам'ятати, чому ми це робимо. Знайдіть у собі внутрішню мотивацію, яка продовжуватиме надихати, це одна з головних цілей до ефективного виконання діяльності.

– **Інформаційний детокс.** Рекомендують не перенасичуватися негативними новинами та не репостити кадри подій, за якими не можна стежити без шкоди для психічного здоров'я. По можливості потрібно відволіктися на позитивні моменти, підтримувати контакт зі старими друзями та знайомими і не забувати про те, що може підняти настрій.

– **Навчитися говорити «ні».** Коли людина розуміє те, що не можете виконувати певну роботу, не потрібно брати її просто через відчуття «я повинен». Краще координуйте тих, хто допоможе вирішити ту чи іншу проблему. За своєю природою люди не можуть знати і робити все. Крім того, відмовляти потрібно, тому що потрібно жити іншим життям, крім війни: спілкуванням з близькими, доглядом за собою, переглядом серіалів або читанням книжок - хоча б трохи.

– **Негативні думки.** Не дозволяйте думкам про самозвинувачення заповнювати ваш розум.

– **Нормалізація сну та відпочинку.** Нормалізуйте свій сон. Люди потребують постійної зарядки, як і наші пристрої. Робити перерву та відпочивати від будь-якої діяльності – це нормально.

– **Особисте життя.** Кожна людина повинна приділити увагу своєму особистому життю, сім'ї, дітям та своїм рідним. Можливо вашим рідним, або, можливо, вам потрібна їх допомога, але ви не маєте часу через свою волонтерську роботу. Країну треба рятувати завтра і післязавтра. І має бути хтось, хто це зробить. Подбайте, насамперед, про себе та своє фізичне та психічне здоров'я, щоб потім допомогти більшій кількості людей.

– **Пам'ятайте: ваша мета - не вдячність.** Іноді ми дуже стараємось і чекаємо подяки. І якщо волонтери не отримують зворотного зв'язку, більшість можуть розчаровуватись. Щоб цього не сталося, пам'ятайте, що ваше завдання не зробити людину щасливою, а вирішити конкретну проблему.

- **Піклування про себе.** Приділити 5 хвилин, щоб випити чашку улюбленого чаю чи кави, поговорити по телефону або насолодитися улюбленою музикою, коли є відчуття нападів тривоги чи дратівливості.
- **Планування свого дня.** Потрібно починати свій день із приємного заняття, а потім переходити до поточних завдань.
- **Плекайте мрії про майбутнє.** Життя обов'язково триватиме, і нам потрібно думати, що робити в першу чергу, коли закінчиться війна. Треба мати сили будувати Україну.
- **Приймайте допомогу.** Дозвольте іншим допомогти вам – і просіть допомоги, коли вона вам потрібна. Ми стаємо сильнішими, коли працюємо разом. Ми наблизимо перемогу, якщо будемо діяти разом.
- **Слід підтримуватися ритму життя.** Незалежно від того, наскільки ви зайняті, ви повинні намагатися дотримуватися своїх основних розпорядків: вмиватися вранці, їсти тричі на день, приймати ліки або робити вправи, тощо. Це важливо не лише для нормального фізичного самопочуття. Звичні ритуали заспокоюють і змушують відчувати: «Я в порядку».
- **Хвалити себе, нагадувати про свої успіхи.** Записувати найважливіші досягнення дня, якщо внутрішній перфекціонізм стає на заваді. Пам'ятайте, яку цінність ви надаєте людям.
- **Час з іншими волонтерами.** Поговоріть з волонтерами, які також пережили вигорання. Відвідайте волонтерську вечірку. Вигорання не видно зсередини, тому ви можете навіть не усвідомлювати, що вигоряєте. Особливо на це звертають увагу ті, хто поруч: питають, як справи, пропонують пригальмувати і т. д. Емоційно виснажена людина, швидше за все, буде роздратованою такими порадами: «Що ти маєш на увазі під повільним, я тут роблю. насправді щось важливе!» Але якщо вам кажуть, що ви вигоріли, виглядаєте втомленим і дратівливим, краще прислухайтеся і візьміть вихідний.

– **Частіше робити те, що любите.** Хобі допомагає уникнути вигорання. Головне – навчитися відновлювати сили та заряджатися енергією.

– **Чергування складних завдань з веселими.** Перенапруження на роботі не сприяє збереженню ресурсів, і тоді відбувається вигорання. Планувати свій день треба так, щоб він був збалансованим, приємним і продуктивним.

Важливим елементом психологічного супроводу волонтерів є формування груп взаємодопомоги, де важливо отримувати інформувати про їх психологічний стан та особливості їх поведінки, пояснювати необхідність каталізації їхніх переживань у групі та створення підтримки максимально безпечного середовища.

Психологам-волонтерам необхідно і ефективно вирішення професійних проблем у групах самопомоги та супервізійних групах, щоб уникнути формування більш складних симптомів, таких як вторинна травматизація, депресивні стани чи розлад почуття з підвищеною тривожністю – особиста психотерапія.

ВИСНОВКИ

Емоційне вигорання є складним і багатовимірним явищем, яке можна розглядати як поступовий процес і залежить від комбінації різних факторів.

Аналізуючи це явище, дослідники не лише визначають це явище як реакцію людини на хронічний емоційний стрес, а й визначають його компоненти:

1) емоційне виснаження, яке проявляється відчуттям емоційної спустошеності та виснаження, викликаного надмірним навантаженням на роботі;

2) деперсоналізація – цинічне, байдуже ставлення до клієнтів;

3) зниження професійної працездатності – негативне самосприйняття в професійному плані. Проявляється у відчутті некомпетентності та неспроможності у власній діяльності.

Аналіз теоретичного дослідження дає можливість розглядати емоційне вигорання як процес, що складається з кількох фаз або стадій. На розвиток вигорання впливають індивідуальні особливості особистості, професійний і соціальний контекст. Симптоми вигорання виникають в емоційній, фізичній та поведінковій сферах особистості. Більшість моделей виявляють, що робочий стрес, високі вимоги та низькі ресурси, високі очікування та ідеалізм, нездатність людини витримувати стрес і нераціональне використання енергії призводять до фізичного та емоційного виснаження, деперсоналізації, цинічного ставлення та зниження особистих успіхів, які негативно впливають на здоров'я (емоційне та фізичне), поведінку, стосунки, продуктивність і ставлення до роботи.

На фоні зростання зовнішніх і внутрішніх викликів, що постають перед Україною та її громадянами, а також у ситуації посилення небезпеки та нестабільності суспільство гостро потребує механізмів надання швидких, збалансованих та адекватних реакцій для мінімізації ризиків та вирішення

першочергових питань та швидкого реагування на їх виникнення. Військова агресія росії щодо територій України та українського населення показали, що український народ владний об'єднатись в багатьох сферах і показали високу ефективність у вирішувати нагальних проблеми, які постали перед країною, регіонами та громадянами. Нині Україна перебуває в ситуації потреби внутрішніх і зовнішніх ресурсів – людських, трудових, економічних, фінансових, кадрових, тощо.

Волонтери – це звичайні люди, які використовують свій час, талант чи ресурси для реалізації суспільно корисних проектів. Творити добро можуть усі діти, дорослі, люди з особливими потребами, компанії, агентства та навіть цілі країни. Навіть одна добра справа може змінити суспільство, країну та світ на краще. Сьогодні волонтерські організації діють у 80 країнах світу. Близько 110 мільйонів людей щорічно беруть участь у волонтерських програмах, які допомагають у сферах освіти, охорони здоров'я, екології, соціального захисту та багатьох інших.

Волонтери часто не в змозі керувати власними емоційними реакціями на вплив катастрофічних подій, одночасно допомагаючи іншим. Вони настільки співчують жертвам, що забувають про власні потреби й працюють без відпочинку. Наприклад, вони можуть відчувати, що не мають права повертатися додому, щоб відпочити, коли інші втратили дім, або провести час із сім'єю, коли ті, хто вижив, втратили кохану людину. Звичайно, ці очікування нереалістичні та призводять до високого рівня стресу. Волонтери, повинні бути уважними до потреб і відповідей.

Деякі волонтери намагаються «врятувати світ», і коли вони не можуть допомогти всім, вони почуваються нікчемними. Крім того, деякі постраждали можуть мати нереалістичні очікування щодо того, що волонтер може для них зробити. Волонтери, у свою чергу, можуть бути не готові впоратися з розчаруванням і гнівом постраждалих, які відчують, що їхні потреби не задовольняються.

Складні умови, в яких працюють волонтери через характер надзвичайної ситуації, можуть призвести до хронічного стресу. Волонтери часто виконують фізично важку та виснажливу роботу, іноді виконують небезпечні завдання. Волонтери можуть опинитися в ситуації, коли, працюючи під час тривалої кризи, вони витрачають все більше часу на допомогу іншим і, як наслідок, відчувають себе більш відірваними від власної родини та особистого життя.

Емпіричне дослідження проводилось в офлайн режимі на базі громадської організації «Хелпсі» під керівництвом Прожидаєва О.

Вибірку нашого дослідження склали волонтери м. Запоріжжя, які з перших днів війни займаються волонтерською діяльністю та відновленням психологічного здоров'я українського населення.

Респондентами дослідження стали 8 волонтерів (3 чоловіка та 5 жінок), з них 5 респондентів віком від 25-30 років, 3 респондента віком від 35-47 років. Дослідження проводилось за допомогою психологічної методики «Діагностика рівня емоційного вигорання».

За результатами емпіричного дослідження, було отримано такі результати: фаза «виснаження» займає перше місце, це говорить про емоційний дефіцит, відчуження, особистісне відчуження та схильність до прояву психосоматичних та психовегетативних порушень. Найбільшу кількість балів за цією шкалою набрали молоді люди віком від 25 до 30 років, це каже про ще не зміцнілу молоду психіку та вторинне переживання травми. Фаза є сформованою.

Друге місце займає фаза «напруженість», що супроводжується переживанням травматичних подій, тривожно-депресивними станами, невдоволенням собою. Фаза на стадії формування.

Третє місце займає фаза «резестанції», що характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує опір, появу і розвиток захисних реакцій на травмуючі чинники. Ця фаза також, знаходиться на стадії формування.

З усього вище зазначеного, можемо сказати, що у респондентів нашого дослідження, а саме у волонтерів, є яскраві прояви емоційного вигорання, що виражаються у фазі виснаження, і більш всього проявляються у молодих людей віком від 25-30 років. Тому, було прийнято рішення розробити тренінг з профілактики емоційного вигорання волонтерів в умовах воєнного часу та надати психологічні рекомендації забезпечення резистентності волонтера.

Тренінг складався з трьох частин: вступу, основної частини, завершення. Кожна частина тренінгу складалась з вправ та визначених цілей.

Також, нами було узагальнено інформацію, щодо профілактики емоційного вигорання у волонтерів і на цій основі сформовані психологічні рекомендації, використання яких дозволить продовжити та поглибити розпочату під час тренінгу роботу забезпечення резистентності волонтера.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. Київ: Літера ЛТД, 2010. 174 с.
2. Войцях Т. В. Волонтерство як інноваційна форма в діяльності спеціалістів психологічної служби. *Пед. вісн.* 2022. № 3. С. 50–53
3. Волонтерство в Україні. Волонтерський рух — як діяти в межах закону. URL: <https://platforma.volunteer.country/>
4. Горелов Д.М. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : аналіт. доп. / Д.М. Горелов, О.А. Корнієвський. Київ: НІСД, 2015. 36 с.
5. Грига І., Брижовата О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. *Наукові записки.* Том 7. Політологія, соціологія. 67-74 с.
6. Єльнікова Г. Моніторинг розвитку громадсько-активної школи / Г. Єльнікова, О. Марчак. *Післядиплом. освіта в Україні.* 2006. № 2. Бібліогр.: 7 С. 63–66.
7. Загальна психологія. Модуль 3 «Емоційна, вольова та мотиваційна сфери»: Конспект лекцій для студентів напряму підготовки «Психологія». Київ: ПП PVM-print, 2017. 96с.
8. Закон України «Про волонтерську діяльність» № 2849-IX від 13.12.2022 доповненого із Законом № 2834-IX від 13.12.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>
9. Збродська І. Г. Процесуальний підхід у дослідженні феномену емоційного вигорання. *Психологія: реальність і перспективи.* Випуск 11, 2018. Збірник наукових праць РДГУ. С. 53-59

10. Зеленський В. Волонтери — це найпотужніша частина громадянського суспільства України — Звернення президента. URL: <https://armyinform.com.ua/2022/12/05/volontery-cze-najpotuzhnisha-chastyna-gromadyanskogo-suspilstva-ukrayiny-volodymyr-zelenskyj/>
11. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ: Міленіум, 2003. 344 с.
12. Кісіль З.Р., Швець Д.В. Психологія управління : навчальний посібник. Харків: видавництво «Університетська книга». 2022. 648 с.
13. Ленгле А. Введение в экзистенциально-аналитическую теорию эмоций: прикосновение к ценности. *Вопросы психологии*. 2004. № 4. С. 3-21.
14. Маркова М.В., Глаголич С.Ю. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. *Psychological journal*. № 2 (12) 2018. 50-66 с.
15. Міністерство освіти і науки. Ефективні поради від емоційного вигорання під час війни. 29.05.2022 URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/efektivni-poradi-vid-emocijnogo-vigorannya-pid-chas-vijni>
16. Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 155с.
17. Панькова О.В., Касперович О.Ю., Іщенко О.В. Розвиток волонтерської діяльності в Україні як прояв активізації соціальних ресурсів громадянського суспільства: специфіка, проблеми та перспективи. *Соціологія. Український соціум*, №2 (57). 2016. С. 25-40
18. Професійне вигорання працівників благодійного сектору. Якісна частина. *Zagoriy foundation*. 2022. 91 с.
19. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія / Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко, та ін.; за ред. Л.М. Карамушки. Київ: Педагогічна думка, 2015. 288 с. URL: <http://lib.iitta.gov.ua/10087/> ISBN978-966-644-416-8

20. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова та ін. Київ: Міленіум, 2004. 264 с.
21. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
22. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій. *Соціальна робота*. № 2(2). 2017. 49-51
23. Толмачова І. А. Сучасний етап наукового осмислення поняття «благодійництво». *Вісн. Держ. акад. керів. кадрів культури і мистец.* 2023. № 1. С. 109–113.
24. Укрінформ. Українське волонтерство є унікальним, йому завдячують суверенітетом. Суспільство. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2324579-ukrainske-volonterstvo-avise-unikalne-jomu-zavdacuemo-suverenitetom.html#google_vignette
25. Шульга М.О. Волонтерство. Матеріали до Національної доповіді «Політика інтеграції українського суспільства в контексті викликів та загроз подій на Донбасі» за моніторинговими даними Інституту соціології НАН України URL: <http://www.i-soc.com.ua/institute/shulga.php>
26. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: theorie der inneren Erschopfung. *The Burnout- Syndrome: a theory of inner Exhaustion*. Heidelberg : Springer Medizin Verlag, 2013. 292 p.
27. Burke, R.J., Greengalass, E. A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 2003, V. 48 (2), pp. 187 – 202.
28. Caring for Volunteers. A Psychosocial Support Toolkit. 72 p. URL: https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/volunteers_EN.pdf
29. Cherniss C. Beyond burnout: helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment. New York : Routledge, 2016. 221 p.

30. Cherniss C. Different ways of thinking about burnout. *Redefining Social Problems* / E. Seidman & J. Rappaport (Eds.). New York : Plenum, 1986. P. 217–229.
31. Cherniss C. Long-term consequences of burnout : an exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. № 13 (1). P. 1–11.
32. Daniel J., Shabo I. Psychological burnout in professional with permanent communication. *Studia-Physchologica*, 1999, V. 35 (4-5), pp. 412 – 414.
33. Frankl V., V. Gebattel V., Schultz J.H.: *Handbuch der Neurosenlehre und Psychotherapie*. München: UBS, 1959. P. 663-736.
34. Frankl, V. E.. *Man's Search for Ultimate Meaning*. MJF Books. 2000
35. Miller David. Stress and burnout in HIV. *AIDS carers: AIDS*, 1996, 10 (suppl). P. 213—219.
36. Perlman B. Burnout: Summary and Future Research / B. Perlman, E. A Hartman. *Human Relations*. 1982. C. 283 –305.
37. Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A.B. The measurement of engagement and burnout and A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 2003, V. 3, pp. 71 – 92.
38. United Nations General Assembly (UNGA) (2002). *Recommendations on support for volunteering (A/RES/56/38)*. Resolution adopted by the General Assembly at the fifty-sixth session – Agenda item 108. URL: <http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2002/a56r038-e.pdf>

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання»

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «пі». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку — 10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою:
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія:
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37—60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів — фаза сформована.