

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДОНЕЦЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА**

КУВШИНКІН МАРК АНДРІЙОВИЧ

Допускається до захисту:

в.о. завідувача кафедри загальної
та соціальної психології,
к.психол.н., доцент

_____ Н.Д. Корольова

« _____ » _____ 2025 р.

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ ГО

«ЯНГ ЛАЙФ»

Спеціальність 053 Психологія

Кваліфікаційна (бакалаврська) робота

Науковий керівник:

Корольова Н.Д. к.психол.н., доц.,

Доц. кафедри загальної та соціальної

психології

Оцінка: ____/____/____

(бали за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: _____

(підпис)

Вінниця-2025

АНОТАЦІЯ

Кувшинкін М.А. Особливості емоційного вигорання волонтерів ГО «Янг Лайф». Спеціальність 053 «Психологія», освітня програма "Психологія". Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2025.

У бакалаврській роботі було досліджено емоційне вигорання волонтерів громадської організації Young Life. За результатами проведеного дослідження встановлено, що волонтери демонструють достатньо виражений рівень емоційного вигорання або його потенційного розвитку, що супроводжується формуванням психологічних захисних механізмів. Зазначене явище має суттєвий вплив на ефективність діяльності громадських організацій в Україні, зокрема на їхню результативність та загальну продуктивність. Постійна емоційна залученість, інтенсивна комунікація з різними категоріями людей, а також психологічна напруга, пов'язана з характером волонтерської взаємодії, сприяють поступовому виснаженню внутрішніх ресурсів особистості. З огляду на те, що волонтерська діяльність є переважно неоплачуваною та здійснюється на засадах особистої ініціативи й внутрішньої мотивації, ризики розвитку емоційного вигорання в таких умовах зростають.

Функціонування волонтерів у межах громадських ініціатив потребує не лише мотиваційної підтримки, а й уваги до психоемоційного стану учасників, з метою запобігання професійному (емоційному) вигоранню та збереження довготривалої ефективності їхньої соціальної активності.

Отримані результати можуть бути використані керівниками громадських організацій, волонтерами та командами, залученими до волонтерської діяльності, як основа для формування ефективних стратегій управління людськими ресурсами, запобігання емоційному та професійному вигоранню, а також для забезпечення раціонального використання персонального потенціалу учасників волонтерських ініціатив.

Ключові слова: Емоційне вигорання, професійне вигорання, волонтери, стрес, виснаження.

ABSTRACTS.

Kuvshynkin M.A. Features of emotional burnout of volunteers of NGO 'Young Life'. Speciality 053 'Psychology', educational programme 'Psychology'. Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2025.

In her bachelor's thesis, she studied the emotional burnout of volunteers of the Young Life NGO. The study found that volunteers demonstrate a fairly pronounced level of emotional burnout or its potential development, accompanied by the formation of psychological defence mechanisms. This phenomenon has a significant impact on the effectiveness of NGOs in Ukraine, in particular on their efficiency and overall productivity. Constant emotional involvement, intensive communication with different categories of people, as well as psychological stress associated with the nature of volunteer interaction, contribute to the gradual depletion of internal resources of the individual. Given that volunteer activities are mostly unpaid and are carried out on the basis of personal initiative and intrinsic motivation, the risks of developing emotional burnout in such conditions are increasing.

The functioning of volunteers within civic initiatives requires not only motivational support, but also attention to the psycho-emotional state of participants in order to prevent professional (emotional) burnout and maintain the long-term effectiveness of their social activity.

The results obtained can be used by managers of NGOs, volunteers and teams involved in volunteering as a basis for the formation of effective strategies for human resource management, prevention of emotional and professional burnout, as well as for ensuring the rational use of the personal potential of participants in volunteer initiatives.

Keywords: Emotional burnout, professional burnout, volunteers, stress, exhaustion.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПОНЯТТЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ.....	9
1.1 Поняття та сутність емоційного вигорання та стресу у волонтерів.....	9
1.2 Основні теорії та підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання.....	14
1.3 Стадії розвитку та симптоми емоційного вигорання у волонтерів.....	17
1.4 Чинники, що сприяють виникненню емоційного вигорання.....	21
Висновок до розділу 1.....	24
Розділ 2. МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГО «Янг Лайф».....	27
2.1 Опис вибірки та громадської організації «Янг Лайф».....	27
2.2 Обґрунтування методик дослідження.....	29
Висновки до розділу 2.....	38
Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.....	41
3.1 Дослідження рівня емоційного вигорання волонтерів.....	41
Висновки до розділу 3.....	48
ВИСНОВОК.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. Наша держава Україна знаходиться у стані війни, економічного занепаду, екологічної кризи спричиненої наслідками війни та дій агресора, у стані політичного конфлікту де питання життя людини постає як ніколи гостро, питання виживання на пряму залежить від єдності нації та про активних дій спільноти та громадських організацій, де важливість дій волонтерів значно покращує діяльність та соціальне життя кожної соціальної ланки держави.

Емоційне вигорання ще дедалі частіше з'являється в житті кожної людини яка живе у постійному стані стресу, який дедалі частіше може з'являтися у середовищі де є небезпечно, тиск від оточуючих та обставин. Особливо коли країна, у якій живе людина під час військових подій, де питання виживання та відчуття тиску створюється не тільки економічними та політичними чинниками, але й соціальними очікуваннями та особистісними реакціями на війну та її вплив у життя індивіда.

У процесі вивчення наукової літератури з проблематики емоційного та професійного вигорання, а також стресу, виявлено, що низка наук — зокрема психологія, соціологія, медицина, а також інші складові системи наукових знань - пропонують різні підходи до трактування та дослідження феноменів емоційного вигорання та стресу.

Причинно-наслідковим чинником розвитку емоційного вигорання у людини виступає тривале перебування у стані стресу, а також вплив зовнішніх і внутрішніх психоемоційних навантажень. У наукових дослідженнях, присвячених вивченню феномену емоційного вигорання, зазначається, що основними передумовами цього стану є хронічний стрес, психоемоційне перенапруження, а також високий рівень відповідальності за результати діяльності. Зокрема, В.В. Бойко інтерпретує емоційне вигорання як форму психологічного захисту, що проявляється у частковому або повному вимиканні емоційної чутливості, яке слугує адаптаційним механізмом в умовах тривалого психотравматичного впливу.

Тому враховуючи контекст та події у нашій державі важливість ця тема стає дедалі актуально, адже діяльність волонтерів впливає не тільки на вирішення проблем та залучення ресурсу для держави, але й для формування свідомості у громадян, щодо подій в країні. Тому дослідження емоційного вигорання у волонтерів це не тільки про психологічну гігієну і просвіту, але й можливість профілактики вигорання серед різних волонтерських рухів.

Метою роботи є дослідження особливостей прояву емоційного вигорання у волонтерів громадської організації у сучасних реаліях війни.

Об'єктом дослідження є емоційне вигорання у волонтерів.

Предмет дослідження: рівні емоційного вигорання у волонтерів ГО «Янг Лайф» та їх зв'язок із специфікою волонтерської діяльності.

Гіпотеза дослідження: Емоційне вигорання волонтерів ГО «Янг Лайф» має специфічні особливості, які зумовлені характером їхньої діяльності, тривалістю залученості та взаємодії з підлітками, рівнем психологічної стійкості, а також сприяє підвищеному ризику емоційного вигорання серед волонтерів які мають радикальні погляди, аніж волонтери консервативного погляду.

Завдання дослідження:

1. Провести аналіз літератури щодо поняття емоційного вигорання, його компонентів та специфіки у волонтерській діяльності.
2. З'ясувати основні симптоми вигорання для волонтерів ГО «Янг Лайф» у контексті їх взаємодії з підлітками та участі в соціальних та духовних заходах.
3. Визначити рівень емоційного вигорання серед волонтерів ГО «Янг Лайф» за допомогою відповідних психологічних методик
4. Визначити рівень консерватизму та радикалізму волонтерів ГО «ЯНГ-Лайф».

Методи дослідження:

Для досягнення мети та завдань дослідження буде використано комплекс методів дослідження:

1. Теоретичний аналіз літератури на тему емоційного вигорання, діяльність волонтерів та стресу.

2. Емпіричне дослідження включатиме: Опитувальні методи: «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко», «Оцінка власного потенціалу «вигорання» Дж. Гібсона» та «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла (форма С). Інтерв'ю з керівниками: цей метод дозволяє зрозуміти стан волонтерів ГО «ЯНГ ЛАЙФ», саме інтерв'ю дає можливість із середини побачити стан та ситуацію на даний момент в організації. Та почути їх думки, щодо причин емоційного вигорання у волонтерів за яких вони відповідають. Суть цього методу дізнатися можливі причини та бачення керівників на ситуацію, щодо стану волонтерів та їх результативність.

Практична значущість проведеного дослідження полягає у можливості визначення ключових факторів, що зумовлюють розвиток емоційного вигорання у волонтерів, а також у формуванні ефективних стратегій психологічної підтримки та профілактики, орієнтованих як на керівників волонтерських організацій, так і на самих волонтерів. Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм психоемоційної підтримки, навчальних та просвітницьких заходів, що сприятимуть підвищенню рівня стресостійкості, саморегуляції та емоційної стабільності волонтерів. Це, своєю чергою, забезпечить ефективніше виконання ними професійних та соціальних функцій в умовах високого навантаження та емоційної напруги, характерних для волонтерської діяльності в сучасному українському контексті. Зокрема, дослідження емоційного вигорання волонтерів ГО «Янг-Лайф» є актуальним у площині збереження психічного здоров'я осіб, які здійснюють соціально значущу та духовно орієнтовану роботу з підлітками. Вивчення їх емоційного стану дозволяє індивідуалізувати підходи до підтримки волонтерів, що, у свою чергу, може позитивно вплинути на загальну результативність діяльності організації, стабільність її функціонування та психоемоційний стан її учасників

Теоретична значущість даного дослідження полягає у розширенні наукових уявлень про специфіку волонтерської діяльності в умовах воєнного стану та суспільної нестабільності, які характеризуються динамічними змінами соціального контексту. Аналіз емоційного вигорання у волонтерів громадської організації, що функціонує в умовах кризової реальності, дозволяє уточнити та доповнити наявні теоретичні положення щодо чинників, механізмів і проявів емоційного вигорання у сфері волонтерської участі. Крім того, результати дослідження можуть бути корисними для подальшого осмислення проблем емоційного виснаження не лише у професійній діяльності, а й у контексті громадянської активності та соціальної самореалізації особистості в умовах кризи.

Апробація результатів дослідження.

Кувшинкін М.А. Особливості емоційного вигорання волонтерів ГО «Янг Лайф». *Матеріали I міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених «Актуальні проблеми сучасної психології у вимірах війни та миру: проблеми, досвід, нові концепції та перспективи» 24-25 квітня 2025 р. / за ред. проф. В.А. Оверчук. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2025. С. 152-157.*

Структура кваліфікаційної бакалаврської роботи: Робота складається зі вступу та трьох розділів, висновків до кожного розділу та загального висновку, список використаних джерел з 50 найменувань і додатків. Загальний обсяг роботи 64 сторінок

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПОНЯТТЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

1.1 Поняття та сутність емоційного вигорання та стресу у волонтерів

Волонтерство стає все частіше невід'ємною частиною суспільства не тільки в Україні, але й в інших країнах. З огляду на те, що Україна перебуває в умовах збройного конфлікту, волонтерський сектор набуває особливої значущості у забезпеченні життєдіяльності держави, оскільки значна частина актуальних потреб суспільства та практичних завдань реалізується саме за участю волонтерів. Волонтерство – це форма благодійності, яка регулюється Законом України від 19.04.2011 р. № 3236-VI «Про волонтерську діяльність» [21], тобто це особистий вибір людини діяти благодійно на користь тим чи іншим потребам суспільства. Закон передбачає, що благодійну діяльність як волонтер може здійснювати будь яка людина якій виповнилося чотирнадцять років, отже ця діяльність проводиться і при такому малому віці.

Загалом питання волонтерської діяльності, чинності та сутності цього соціального феномену як волонтерська діяльність, досліджували вітчизняні науковці І. Грига, О. Безпалько, Н. Івченко, Р. Вайнола, О. Шатохіна, В. Танцюра, І. Пінчук, Н. Комарова, Н. Заверико, О. Яременко, Ф. Ступак та І. Трубавіна. І тому важливо зазначити та звернути увагу на визначення «щиросердність», «милосердність», «любов», «жалість» «співчуття», та «жалість». Тому милосердя це не тільки діяльність спрямована на проекцію відносин людина-людина чи людина-об'єкт, бо це також і діяльність емоційно спрямована на основі «любви до справи» [8].

Тобто загалом можна сказати, що людина діє на основі більш високих людських потреб за пірамідою Маслоу. Так само ця концепція не є чіткою та ієрархічно обумовленою правилами, вона є адаптивною до певних ситуацій життя. Але якщо загалом подивитися на цю піраміду, то діяльність волонтерів базується на вищому рівні «самореалізації», або «трансцендентного рівня».

Але сам Маслоу, на жаль, поставив на вищий рівень «трансцендентний рівень» або «самореалізацію», не тому що певні дані вказували на це чи доводили, а просто тому, що вирішив так для себе, проаналізувавши біографії певних успішних людей [26].

На сьогоднішній день волонтери діють на безоплатній підставі і також роблять звичайні обов'язки за межами волонтерської діяльності. Роблять це з особистого бажання, відчуття задоволеності та проводять саме волонтерську діяльність, яка не входить у коло звичайних життєвих відповідальностей людини у повсякденному житті. Їх діяльність не має кар'єрного просування чи матеріального забезпечення, здійснюється на безприбуткових засадах, лише з власного бажання діяти на благоустрій суспільства та процвітання соціуму та добробут загалом. І виконуючи цю благодійну діяльність, спрямовану на відповідальну працю на добробут суспільства, що і є винагородою для волонтерів, адже їх мотивація не залежить від фінансової вигоди і може навіть припускати, що волонтери не дають пояснення чи оцінку власним діям стати волонтером або ж провадити милосердницьку та благодійну діяльність [8].

У сучасних реаліях України волонтерська діяльність розвивається та розширюється нормативна-правова база волонтерів, адже зараз як ніколи в реаліях війни ця форма громадської діяльності важлива для задоволення потреб суспільства та загалом покращення благоустрою країни. Тому створюються певні навчальні комплекси для розвитку волонтерів та надання знань та навичок для діяльності волонтерів. Адже якісний результат залежить від якісних умінь і навичок особистості. Тому є Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» який навчає та мотивує молодь до волонтерської діяльності. Загалом навчання складається з 9 тем, які розраховані на 72 години навчання. Де розглядають різні теми такі як «Робота у команді», «Способи вирішення конфліктних ситуацій у волонтерській групі», «Особистий потенціал волонтера, як умова успішної волонтерської діяльності», «Лідерство у волонтерській групі», «Милосердя, альтруїзм та благодійність – передумови волонтерства», «Особливості просвітницько-профілактичної роботи

волонтерів», «Труднощі у волонтерській роботі та шляхи їх подолання», «Робота волонтерів в умовах вуличного простору», «Комунікативна компетентність волонтера». Тому такі центри спрямовані на якісну підготовку волонтерів до їх діяльності, постановки цілей та мети як волонтера та роботу та комунікацію із людьми, командою [9].

І одним і найбільших чинників та загрозою, яка може завадити проведенню благодійній діяльності волонтерам чи загалом життю волонтерських організацій є емоційне вигорання. Адже участь у волонтерстві, особливо під час воєнного конфлікту в країні, значно впливає на психічний стан волонтерів, адже вони постійно перебувають під впливом численних стресових факторів та під тиском не тільки від агресора, але й від питання влаштування особистого життя. Де потрібно витратити час не тільки на волонтерську діяльність й на особисте життя, роботу, сім'ю чи інші чинники, які потребують уваги особистості. І навіть підготовлений волонтер у навчальному центрі, не захищений від вигорання у своїй діяльності чи на місці своєї благодійної діяльності, адже ця благодійність проводиться паралельно із особистим життям особистості, де вона не отримує фінансове чи матеріальне винагородження, що могло б мотивувати людину до дій. Волонтерська діяльність як зазначалося вище, тотожна до понять «благодійність» чи «милосердя», де немає винагороди як такої.

Тому розглядаючи поняття «емоційне вигорання» варто зазначити, що першим, хто його увів у психологію був американський психіатр Х. Фрейденбергом у 1974 році. Він використовував цей термін для опису працівників, чия робота полягає у постійній комунікації з людьми та у емоційному постійному навантаженні. Загалом перші дослідження проводилися на медичних працівниках та працівниках громадських організацій, які взаємодіють з людьми. Взагалі він використовував слово «burnout», що з англійської перекладається як «вигорати», «горіти» і таким чином пояснював цей стан вигорання у працівників, які постійно знаходяться в емоційному тиску чи навантаженні у взаємодії із людьми.

Професорка Ф. Сторлі при Університеті штату Невада провела дослідження взагалі цього явища серед медсестр, які працювали у кардіології. Вона прийшла до висновку, що синдром емоційного вигорання є наслідком стикання людини з реальністю, де її енергія як людини витрачається на боротьбу з подіями, які важко змінити. І як наслідок, руйнується, або відсутня емоційна насолода, адже робота виконується далі, але не з таким творчим підходом [40].

Р. Пітер Шваб у 1982 розширив групи професійного ризику, де включив вчителів, поліцейських, юристів, тюремний персонал, політиків та менеджерів для дослідження цього феному. І виділяв чотирьох факторну модель професійної деформації, де окрім емоційного спустошення та редукування професійних досягнень, ще є деперсоналізація особистості, яка пов'язана з роботою та деперсоналізація, яка пов'язана безпосередньо із клієнтами, пацієнтами чи загалом з людьми [11].

Соціальний психолог К. Маслач розглянула це поняття як синдром фізичного та емоційного виснаження, що супроводжується втратою співчуття до клієнтів, розвитку негативного самопочуття загалом та негативне відношення до роботи, або діяльності особистості. Вона зауважила, "професійне вигорання" - це не втрата творчого потенціалу до роботи чи діяльності, або реакція особистості на нудьгу, а емоційне виснаження на роботі чи робочому місці, яке виникає на фоні стресу чи постійного тиску, який викликаний міжособистісним спілкуванням людини [44].

Тому кожен розглядав це поняття по різному і у науковій літературі по різному зазначається опис цього поняття як емоційне вигорання чи «burnout».

Н. Коновчук зазначив також, що це поняття ще більш ширшим. І на його думку саме це вигорання відбувається не тільки з причини тиску чи постійного стресу як це зазначали наприклад К. Маслач чи Х. Фрейденбергом, а й ще від робочого місця, організації робочого процесу, взаємини з колегами та керівництвом та загалом атмосферою на роботі [7].

Самі ж поняття емоційне вигорання, професійне вигорання та психоемоційне вигорання взаємопов'язані. Само ж поняття емоційне вигорання багатьма авторами чи дослідниками розглядається також як і емоційне вигорання, адже багато хто з них розглядає це поняття з точки зору емоційного розуміння. Вигорання як професійне частіше всього виникає внаслідок тривалого стресу, який викликаний професійною сферою, або діяльністю на роботі. А синдром емоційного вигорання є процесом, у якому поступово втрачаються емоційні, когнітивні і фізичні енергії, що може проявлятися у депресивному стані, або почутті спустошеності, також нудьги та втрати можливості бачити позитивне чи творче у своєму житті. Але професійне вигорання також може бути результатом емоційного і навпаки емоційне вигорання може спричиняти і професійне вигорання на робочому місці [14].

Вивчення загалом цього явища і використання таких термінів як «психоемоційне вигорання» та «емоційне вигорання» окреслюють це як втрату емоційних ресурсів, емоційне виснаження загалом і акцентуються саме на емоційному аспекті. Але на думку Т.В. Грубі, це визначення не є точним в абсолюті, адже сам термін як «емоційне вигорання» лише частково розкриває суть цього явища як вигорання, а саме це стан емоційного виснаження. І Грубі Т.В. так само як і Коновчук Н. зазначила, що це не тільки від стресу на роботі чи тиску, а також від місця роботи та балансу між роботою працівника та задачами які покладені на нього, які формують певні очікувані результати від робітника. І, що за відсутності балансу між роботою та результатом від роботи, де працівник вкладає саме стільки ресурсу у роботу скільки отримує, то таке співвідношення дає і являє собою робочий ресурс працівника. Але з відсутності балансу, створюється робочий стресор, який негативно впливає на результативність та психічний стан працівника. Тобто такий організаційний процес, який має впливати на баланс значно важливий для уникання цього явища у житті працівника чи наприклад, у випадку мого дослідження на волонтера. Адже громадські організації як і підприємства також мають свою

ієрархію, тому керівниками тих чи інших організацій чи волонтерських рухів варто керувати поставлену роботу чи цілі перед волонтером так, аби він як працівник цього руху мав баланс між тим скільки отримує волонтер задач та скільки може вкластися у цю роботу [3].

Отже емоційне вигорання – це стан дезадаптації особистості у її діяльності, що призводить до зниження ефективності, втрати інтересу та ресурсу як фізичного, емоційного.

1.2 Основні теорії та підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання

Розглянувши попередньо різні підходи до вивчення емоційного вигорання варто розглянути більш детально ці теорії та класифікацію чи моделі вигорання. Загалом існує 4 моделі вигорання від різних дослідників, таких як Е. Арсон і А. Пайнс та їх однофакторна модель вигорання, В. Шауфелі як представника двофакторної моделі вигорання, К. Масlach дослідниця яка представляла трьохфакторну модель та Е. Хартман як представник чотирьохфакторної моделі вигорання.

Сутність **однофакторної моделі** вигорання полягає у тому, що емоційне вигорання визначається психічним, психологічним та емоційним виснаженням, яке є наслідком тривалого чи постійного перебування у стані емоційно перевантажених ситуацій, які призводять до такого стану виснаження особистості, де її емоційна енергія чи емоційні ресурси витрачаються на тривале включення у ситуації чи події, які потребують такого ресурсу організму. Тому головним фактором цієї моделі є виснаження і інші прояви дисгармонії чи порушень є скоріше наслідком, аніж причиною вигорання особистості. І ця модель вказує на те, що емоційне вигорання можливе не лише у соціальних професіях і загрожує іншим професіям, де можливе виснаження та витрачання емоційного ресурсу на ситуації та події які створюють емоційно перевантажених ситуацій.

Двофакторна модель вигорання є двовимірною конструкцією для емоційного вигорання та втрати ідентичності. В основі складу такої моделі вигорання є «афективний» компонент та «інсталяційний» компонент. Де афективний компонент відповідає за скарги особистості на нервову напругу, особистий стан здоров'я та загалом фізичне почуття та емоційне виснаження. Тобто рівень відчуттів, де людина може оцінити свій стан фізичний та сказати скарги, щодо свого стану, або стан емоційного виснаження як у однофакторній моделі. Другий інсталяційний компонент як деперсоналізація, де відбуваються зміни відношення до себе та людей. Це виражається у відчутті відстороненості від себе та від навколишніх, тобто соціальна взаємодія та відношення до самого себе. І ці два фактори виснажують та призводять до вигорання особистості, причиною яких можуть бути невідповідність між результатами, які очікуються самою ж професією чи діяльністю та вимогами, які є у діяльності чи професії.

Трьохфакторна модель, у якій до перших двох моделей додається також і редукція досягнень і вона є найбільш поширеною концепцією. Тобто складається трьохфакторна модель: редукція досягнень, емоційна виснаженість та деперсоналізація. Де емоційна виснаженість є головним компонентом та проявляється байдужістю, зниження загалом емоційного фону, відчуття приглушення, притупленню емоцій та у емоційному перенасиченні, що признаками чи ознаками емоційної виснаженості. Деперсоналізація, або знеособлення проявляється у відносинах з іншими людьми, які деформуються та розвивають цинічне та негативне ставлення до інших людей. Воно може бути відстороненою реакцією на спілкування з іншими людьми, де відношення чи взаємини стають формальними, знеособленими та байдужим. Тобто руйнується соціальна складова. Але це може проявлятися у деяких випадках, навпаки залежністю від взаємодії з іншими чи загалом від інших. І вона з'являється у наслідок захисного механізму організму на емоційне виснаження, адже з часом можуть виникати спалахи роздратування.

Та третій компонент, складова цієї моделі є зниження особистих досягнень, тобто редукція особистих досягнень. Характеризується тим, що особистість негативно оцінює себе, є тенденція до знецінення особистих та професійних досягнень, знецінення успіху, негативне ставлення до особистих можливостей та гідності на роботі чи службі, зниження загальної продуктивності, зниження самооцінки та самоцінності. Також може проявлятися у тому, що обмеженням не тільки своїх можливостей, а також і можливостями інших людей. Такі установки з часом прогресують та можуть бути прихованими, але потім проявляються у агресії, негативному ставленні до оточення та створення конфліктних ситуацій. Може загострюватися дефіцитом соціальної підтримки чи загалом професійних досягнень та зумовлена знову ж таки вимогами на роботі чи діяльності, де незбіжність між результатом та вимогам.

Чотирифакторна модель має усі ті ж самі елементи, що й трьохфакторна модель, але поділяється на два окремих фактори: реципієнти та робота. І це по відношенню до одного із конструктора трьохфакторної моделі (деперсоналізація, емоційна виснаженість чи редукція досягнень). І як до прикладу, редукція досягнень має два фактори які пов'язані: робота та реципієнти. Тут розглядають вигорання як процес який динамічний та має декілька фаз чи стадій. Тобто відбувається певна динаміка розвитку емоційного виснаження, з яким намагається впоратися людина, де у наслідку з'являється зниження особистих досягнень у негативному відношенні до особистих можливостей, або загалом редукція досягнень. І як наслідок, паралельно створюється деперсоналізований стан, де руйнуються сприйняття себе та навколишніх, адже у наслідок емоційного виснаження та редукції досягнень особистості створює почуття тиску, на фоні якого людина віддаляється від навколишніх чи вибухає емоційно, що призводить до конфліктів, або загалом цинічного ставлення до навколишніх [19].

1.3 Стадії розвитку та симптоми емоційного вигорання у волонтерів.

С. Філіна досліджуючи синдром емоційного вигорання, досліджуючи учителів, керівників освіти, спеціалістів системи соціального забезпечення, спеціалістів охорони здоров'я та спеціалістів служби зайнятості виділяла основні три стадії вигорання. Де на **першому етапі** виконання функцій довільної поведінки відбувається забуття певних даних необхідних для роботи, повсякденна мова стає також забудькуватою і розсіяна увага та втрата пам'яті загалом по роботі, а також у порушеннях рухових дій, моторики та крупної моторики. Загалом перший етап за С. Філіною може формуватися до трьох-п'яти років і це залежить від стресостійкості працівника чи величини нервово-психічного стресу, характеру діяльності особистості і загалом чим вона займається.

Другим етапом є зниження у потребі у спілкування, інтересу до роботи загалом, не бажанням спілкуватися із тими з ким співпрацює чи реципієнтами, загалом відчуття часу воно уповільнене де особистість може відчувати довгоплинність часу, збільшення відчуття апатії, проявлення соматичних симптомів: хворобливість, простуди, головні болі, не висипання та «мертвий сон», підвищена агресія та дратівливість навіть по мілким справам, які раніше б не торкалися особистість. І сама ця стадія формується від п'яти до п'ятнадцяти років. Всі ці зміни починають помічати інші та можуть про це говорити, на відміну від першої стадії, де симптоми не такі помітні і соціальне коло особистості просто може цього не помічати і опиратися на те, що людина стає забудькуватою чи не такою уважною, і загалом не помічають змін. Але на цій стадії соціум більше помічає певні зміни та мають наслідки цих змін, адже підвищена дратівливість може прямо пропорційно впливати на реципієнтів, або колег. У волонтерстві це може проявлятися як агресивне ставлення до тих, кому надаються благодійні дії, або до керівництва організації чи інших волонтерів.

Третій етап це вже саме вигорання яке формується від десяти до двадцяти років. У цій стадії людина вже повністю втрачає інтерес до життя та роботи, емоційною тупістю та байдужістю, навіть депресивним станом, станом тупості, відбувається когнітивний регрес з відчуттям постійної нестачі сил, навіть якщо людина відпочиває і спить достатньо. Також особливістю цього етапу за С. Філіною є те, що людина починає більше любити спілкувати із природою, тваринами, неживими предметами, аніж із людьми, людина відсторонюється від соціуму і шукає самотності.

Вразливим місцем цієї моделі розвитку психічного вигорання є його часові мірки, або рамки розвитку стадій, де потрібні роки для появи вигорання. Адже така надзвичайно довга тривалість розвитку синдрому ніяк не пов'язана з емпіричними даними чи результатами, які є вже на початку діяльності особистості на роботі чи наприклад у громадській організації. І це може призводити до того, що самі симптоми з роками не будуть такими інтенсивними, хоча продуктивність зменшиться [36, 41].

Найбільш популярною процесуальною моделлю вигорання серед українських психологів та дослідників, є модель яку створив В.В. Бойко, де автор розглянув розвиток цього синдрому та виділив три фази розвитку: перша фаза це напруження, далі фаза резистентності та третя фаза виснаження. Де у кожній фазі існує 4 симптоми, які характерні даній фазі.

Перша **фаза «напруження»**, проявляється у тому, що людина відчуває постійно фіксоване напруження на своєму місці роботи чи діяльності. Загалом це динамічний процес, який відбувається постійно, тобто постійне відчуття стресу, депресивні настрої і навіть несе усвідомлення психотравмуючого досвіду, або чинників у діяльності особистості, які дуже важко відокремлювати із діяльності. Через не спроможність викорінення травмуючих чинників, які можуть бути як уявними, так і реальними, можна спостерігати відчуття незадоволеності обраної діяльності чи професії у випадку, якщо це відбувається на роботі, відчуття розчарування у собі, а також відчуття

безвиході, апатичний стан. Людина може брати певні паузи у роботі, аби компенсувати той тиск та напруження, яке відбувається у житті людини.

Друга **фаза «резистенції»** відбувається після сформованої фази «напруження», де після тривалого накопичення стресу, який є дистресом у житті особистості, починаються запускатися механізми захисту для усунення стресогенних факторів. Але за своєю природою цей механізм захисту не є адаптивним. Людина, зокрема у нашому випадку волонтер, може проявляти симптоми цієї фази тим, що почне уникати емоційного впливу, обмеження особистого прояву емоцій на певні події які можуть бути психотравмуючими. Тобто обирається стратегія уникання, або неучасті у діяльності, задля уникнення емоційних «гойдалок» та економії ресурсу. Відносини із людьми стають формальними та поверхневими, де відбувається уникнення взаємодії та спілкування і, як наслідок, вибірковість у комунікації та намагання зменшити витрати енергії та ресурсу на обов'язки, та відчуття фаталізму обставин.

Третя **фаза «виснаження»**, також з'являється після того, як сформувалася друга фаза «резистенції» і є останнім етапом формування емоційного вигорання. Його особливостями є те, що людина починає проявляти ознаки емоційного дефіциту, де не може увійти у положення людини, чи то прояву емпатії до інших людей, колег та реципієнтів. Відчуття безперспективності, яке не дає особистості формувати та будувати плани на майбутнє, переживання відчуття «що нічого не вийде і не буде нового», хоча людина і мала певні досягнення у своїй сфері та цілі, воно просто перетворюється на стан коли людина не може і не бачить сенсу у подальших своїх діях. Високий рівень тривоги, формує у людини постійне відчуття нестачі часу та загалом дезорієнтації та планування діяльності, порушується таймменеджмент та власне відчуття часу особистості. З'являються явні соматичні симптоми, які супроводжуються постійними болями, серцево-судинними захворюваннями, іншими захворюваннями та психовегетативними порушеннями [38, 46, 12].

Симптоми, як характерні для синдрому вигорання

Фізичні симптоми включають: загальну втому, постійну втому, відчуття «виштовхування». Крім того, можливі зміни маси тіла, наприклад, втрата або, навпаки, збільшення ваги. Позбавлення сну, безсоння та проблеми зі сном. Постійний біль, головний біль і загальне погіршення самопочуття. Задишка, артеріальна гіпертензія, астма, запаморочення, нудота, підвищене потовиділення, тремор. Запалення шкіри і слизових оболонок, патологічні прояви захворювань судин і серця.

Під **емоційними симптомами**, які проявляються при емоційному вигоранні є: втрата емоційного реагування на події, хоча раніше людина могла більш емоційно реагувати, відбувається виключення. Також це проявляється у песимізмі та цинізмі, емоційною черствістю, через яку знецінюється власна діяльність, результати та коло спілкування особистості. Виникає апатія та байдужість до всього, або до тих сфер які раніше були важливими та цінними. Може бути відчуття безпомічності та безнадійності, з'являється висока дратівливість та агресивність до оточуючих, з причин якихось навіть дрібниць та ірраціональний неспокій як доповнення до цих симптомів. Прояви депресії та неспокою, постійне відчуття провини за не зроблені задачі чи власний стан. Також погіршується концентрація та пам'ять і прояви розсіяності. У важких випадках можуть бути душевні страждання та істерика. Зміна цінностей та втрати ідеалів, надії, але де зміна цінностей у гіршу сторону. Одним із ключових симптомів є деперсоналізація особистості, щодо себе та оточуючих, люди стають байдужими, як і власне сприйняття себе, а також сильне відчуття самотності.

Як прояв **розумових симптомів**, є цілий ряд симптомів. Зниження зацікавленості до нових знань, теорій чи ідей у галузі своєї діяльності, особистість діє шаблонно та стереотипно на противагу новим підходам вирішення завдання, тобто відсутність тої творчості роботи. Немає, або зникають креативні рішення, відчуття нудьги та позбавлене смаку життя. Нові речі, або рішення, або завдання можуть викликати втому та роздратування. Вся

діяльність виконується на автоматі, формально. Особистість відмовляється вчити щось нове та приймати участь у подіях.

Поведінкові симптоми прояв яких може бути у тому, що людина перепрацьовує більше, ніж потрібно від її діяльності та роботи, прояв «трудоголізму». Може бути і навпаки відчуття втоми навіть при виконанні роботи та бажання відпочити між роботою та завданнями. Байдужість до харчування та їжі загалом, недостатність фізичних навантажень та рухової активності. Виправдування залежностей, вживання алкоголю, тютюну, медичних препаратів. Випадковості нахталт травми, падіння, неувважності, аварії. Імпульсивність дій та емоційна імпульсивність у діях.

Під **соціальними симптомами** зазначають низьку соціальну активність, спілкування та взаємодію із людьми, де соціальні контакти обмежуються лише роботою. Зниження цікавості до дозвілля та особистісних захоплень таких як хоббі, час на себе чи улюблені справи. Відсутність відчуття підтримки соціального кола таких як колеги, або рідних та близьких людей та байдуже ставлення до них та навколишніх. Відчуття ізоляції та непорозумінні з іншими, що може викликати конфлікти [42].

1.4 Чинники, що сприяють виникненню емоційного вигорання

Загалом виділяють три фактори, які суттєво відіграють роль у формуванні емоційного вигорання: особистісний, рольовий та організаційний. Перший фактор «**особистісний**» складається:

Схильність до інтроверсивності - знижена соціальна активність і адаптація до соціуму, спрямованість інтересів на внутрішній світ, уникання соціальних подій та контакту із людьми, полюбляння бути на самоті, де людина надає перевагу замислюватим заняттям.

Реактивність, яка може проявлятися у динамічній характеристиці темпераменту та у силі та швидкості емоційного реагування на різні події, швидка емоційна збудженість.

Рівень емпатії, де людина може розуміти та розпізнавати емоції інших людей, або навпаки не розуміти їх, не помічати та не сприймати, тобто мати низький рівень емпатії. Ця частина фактору відповідає за здібність люди емоційно відкликатися на емоції та почуття інших людей, такі як співпереживати, розуміти їх проблеми та переживання, співчувати.

Авторитарність, де особистість може намагатися займати найвищі посади, або високе положення у взаємодії з іншими людьми, спілкування та у прояві жорсткого відношення до інших. Це елемент який проявляється, як не врахування почуття інших та постановки себе як авторитет

Та останній елемент фактору «особистісний» є низькість рівня самоповаги та самооцінці, де є незадоволеність собою, депресивні настрої, негативне відношення до себе, не здорове оцінювання власних недоліків та гарних якостей, схильність до невротичності.

«Рольовий» фактор емоційного вигорання складається з:

Рольова невизначеність як почуття сумнівів у власних ролях на місці роботи чи діяльності, або коли від ролі очікування є не чіткими та не ясними, що створює почуття тиску та конфлікти як внутрішні так і зовнішніми із людьми.

Що може породжувати рольовий конфлікт, який у свою чергу є суперечностями між ролями та відповідальностями одного або декількох індивідів.

Незадовільне почуття власного розвитку та професійним зростом, відсутності результату, або обмежені у розвитку фахівця чи волонтера. Суб'єктивне відчуття яке може складати у особистості картину того, що її зростання є обмеженим, а результати не значними, або відсутніми.

Низький соціальний статус, який не дає можливості людині мати певні переваги, або може створювати відчуття тиску із за низького соціального статусу. Де людина не має певного ресурсу чи важелів впливу, престижу чи загалом забезпеченості зрівняно суспільства та не прийнятність важливою для особистості групою визнання якої їй важливе. Відкинутість групою є по

причини поведінки особистості, способу мислення особистості, її думки, цінності, особисті характеристики чи риси та загалом саму особистість.

До **«організаційного»** фактору за К. Маслач яка досліджувала це, відносять:

Недостатність часу для виконання роботи, що створює почуття тиску та створює тиск на особистість. Короткі терміни на виконання завдання та об'ємність задачі, також впливають на утворення емоційного вигорання.

Перенавантаження, як прояв того, що людина не може справлятися із колом обов'язків, або створене тим, що накладаються дуже багато обов'язків на діяльність волонтера. Надмірність відповідальностей та задач.

Відсутність, або взагалі відсутність підтримки зі сторони керівництва чи колег, також значно впливає на утворення синдрому вигорання. Адже людина істота соціальна і потребує підтримки зі сторони свого соціального кола. Це може бути холодністю колег чи керівництва по відношенню до індивіда та його проблем з якими йому варто допомогти.

Неможливість або неспроможність спричиняти вплив на прийняття важливих рішень. Тобто вирішення особистісних питань, або можливість обирати у людина банально забирають, що створюється відчуття неспроможності вплинути на ситуацію, контролювати ситуація чи взагалі обирати.

Двозначні вимоги та не чіткі вимоги до роботи, де волонтер може стикатися з нечітко сформульованими цілями, неузгодженими очікуваннями та суперечливими завданнями, щодо його діяльності. Постійність змін задачі та вимог до роботи, пріоритетів, або відсутності постійно однакової оцінки результатів.

Одноманітність та відсутності перспективи. Відсутність творчого підходу, одноманітні та «скупні» завдання, відсутність перспективи, щодо розвитку та досягання цілей мети.

Безцільна організація процесу та робочого місця, де витрачаються набагато більше ресурсу, аніж потрібно, нераціональне використання

людського ресурсу, або навпаки використання забагато, що створює умови неефективного використання часу. Відсутність нормального забезпечення для виконання завдань, місця, інструментів та умов роботи для волонтера.

Відсутність часу для відпочинку чи вихідних/відпусток та діяльності за межами роботи, що може виснажувати та не давати волонтеру не тільки фізично відновитися, але й психологічно відпочити та приділити час особистим цілям та задоволенню особистих потреб.

Як висновок, проаналізувавши попередній перелік факторів можна коротко виділи та класифікувати фактори, які утворюють емоційне вигорання.

Індивідуальні фактори:

Соціально демографічне - вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи.

Особисті якості - витривалість, стиль опору, самооцінка, локус контроль, нейротизм, екстраверсія.

Професійна мотивація - рівень домагань, ціннісні орієнтації.

Когнітивні процеси - здібності, інтелект.

Організаційні фактори:

Умови праці – навантаження, обмеженість часу, тривалість роботи/діяльності.

Зміст праці – кількість та об'єм роботи, взаємодія з людьми, глибина контакту з реципієнтами, самостійність у діяльність, вплив на рішення.

Соціально-психологічні – соціальна підтримка та взаємодія, рольовий конфлікт, рольова амбівалентність, зворотній зв'язок [12, 18].

Висновок до розділу 1

Таким чином, розглянувши різні способи підходу та вивчення такого синдрому емоційного вигорання, дійшли до висновку, що ця тема важлива для вивчена у розрізі волонтерської діяльності. Адже сама ця діяльність, немає у собі фінансового винагородження, що значно б покращило мотивацію у волонтерів, але враховуючи специфіку роботи волонтерів їх мотивація та

діяльність базується на їх власному бажанні та меті робити благодійність. Тому провівши аналіз літератури можна дійти до висновку, що ця група людей потребує особливою уваги у питанні емоційного вигорання. Адже факторів та чинників їхнього вигорання є достатньо особливо у реаліях війни в Україні.

Саме емоційне вигорання – це стан дезадаптації особистості у її діяльності, що призводить до зниження ефективності, втрати інтересу та ресурсу як фізичного, емоційного. Тобто як описували дослідники та психологи, це синдром при якому людина втрачає свою продуктивність, сили та бажання до діяльності чи роботи. У реаліях волонтерів це може проявлятися у тому, що волонтер втрачає інтерес до своєї діяльності, відчуває постійний тиск зі сторони своїх обов'язків чи діяльності, де постійне емоційне напруження спонукає до емоційного виснаження. Особливо схильні до цього синдрому є люди, які працюють із людьми, тобто як описував Х. Фрейденберг у своїх роботах та який загалом і увів цей термін у психологію.

Також розглянули і різні підходи, щодо формування та розвитку цього синдрому. І з отриманих знань, саме трьохфакторна модель В.В. Бойко є найбільш доцільною та дієвою на даний час. Де розглядаються три фактори «напруження», «резистенція» та «виснаження». Перша фаза «напруження», проявляється у тому, що люди відчуває постійно фіксоване напруження на своєму місці роботи чи діяльності. Друга фаза «резистенції» де після тривалого накопичення стресу, який є дистресом у житті особистості, починаються запускати механізми захисту для усунення стресогенних факторів. Та третя фаза «виснаження» являється останнім етапом формування емоційного вигорання. Його особливостями є те, що людина починає проявляти ознаки емоційного дефіциту, де не може увійти у положення людини, чи то прояву емпатії до інших людей, колег та реципієнтів, а також явними соматичними синдромами.

Також розглянули такі чинники, які можуть впливати на емоційне вигорання особистості: соціально демографічні, особисті якості, професійна

мотивація, когнітивні процеси, умови праці, зміст праці, особистісні чинники, рольові та організаційні.



РОЗДІЛ 2.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ ГО «Янг Лайф»

2.1 Опис вибірки та громадської організації «Янг Лайф»

Дослідження на тему «Емоційне вигорання у волонтерів «Янг Лайф» проходило на базі ГО «Янг Лайф» серед волонтерів цієї громадської організації. Емпіричне дослідження проводилося серед волонтерів, які мали бажання та можливість пройти методики, з різних точок України та усі волонтери м. Вінниця, які є учасниками цієї громадської організації. Сама ж організація є всесвітньою, а також є у кожній області України, окрім окупованих територій. Тому участь у дослідженні прийняли зі всіх областей України.

Загальна кількість досліджуваних становить 60 осіб. З яких 37 осіб жіночої статі та 23 особи чоловічої статі. Віковий діапазон дослідження становить 14-35 років. Усі учасники були проінформовані на початку дослідження, щодо мети дослідження. Усі особи дали згоду на дослідження. Дослідження проходили з використанням Google Form.

Метою емпіричного дослідження – визначити наявність емоційного вигорання у волонтерів; визначити та вивчити розвиток цього синдрому; причини наслідкові його утворення у волонтерській діяльності; І згідно цієї мети емпіричного дослідження було створено низьку завдань:

- 1) Визначити рівень сформованості фаз та етапів емоційно вигорання серед волонтерів «Янг Лайф»;
- 2) Визначити кореляційний зв'язок між шкалами методик;
- 3) Виявити рівень тривожності волонтерів;

Для проведення дослідження було проведено певний ряд етапів згідно поставлених задач дослідження та методи дослідження бакалаврської роботи.

На першому етапі було сформовано тему дослідження, мету дослідження, об'єкт та предмет, а також постановка завдань та формування

гіпотези дослідження. Було відібрано ряд наукової літератури та досліджень на тему «емоційного вигорання», «професійного вигорання» та «вигорання загалом». Проведений аналіз різних моделей вивчення та розвитку цього синдрому, визначення понять та аналіз дослідження психологів, або науковці та їх концепцій, щодо емоційного вигорання. Та визначення чинників які спричиняють емоційне вигорання та порівняння різних чинників та реалій сучасної України в умовах війни. Було проведене порівняння результатів дослідників, які досліджували емоційне вигорання волонтерів інших структур, бо організацій.

На другому етапі дослідження була сформована вибірка, яка складає 60 осіб, віком від 14 до 35 років, з яких 37 осіб жіночої статі та 23 особи чоловічої статі.

З учасниками дослідження було проведено 3 методики:

- «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко»;
- «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла (форма С);
- «Шкала емоційного виснаження Дж. Гібсона».

Наступним етапом, було проведення дослідження. Збір даних та проведена була первинна обробка результатів емпіричного дослідження та вторинну обробку де провівся кореляційний аналіз методики «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла, а саме шкали «тривожності» та методиками на дослідження вигорання та була проведена якісна інтерпретація результатів дослідження. Ми встановили відповідності між методиками та чинниками вигорання, впорядкували відповіді та провели підготовку даних для подальшого аналізу. На цьому етапі ціллю було чітко та якісно обробити данні та забезпечити їх точність для уникання неточностей та помилок.

На четвертому етапі на основі отриманих даних було сформований висновок та передані данні керівниками ГО «Янг Лайф» для створення рекомендацій для волонтерів та задля запобіганню такого синдрому як емоційне вигорання серед волонтерів. Ці дані надали керівникам ще більш точну картину емоційного стану волонтерів, що спонукало їх організувати

конференцію для центрального регіону (Вінницька, Хмельницька, Житомирська та Рівненська області), де будуть розглядатися питання, щодо запобігання емоційного вигорання, формування стратегій їх подолання та майстер класів на цю тему. Головною метою було дослідити на даний час стан волонтерів та надати рекомендації та результати даних методик дослідження, що значно сприяло організації конференції та спонукало керівників запобігти розвитку цього синдрому у волонтерів.

2.2 Обґрунтування методик дослідження

Головним методом дослідження був емпіричний, адже цей метод надає отримати фактичні та вимірюванні данні, що дає змогу оцінити стан емоційного вигорання волонтерів.

Загалом для дослідження волонтерів використовувалися методики на визначення емоційного вигорання та виснаженості і методика на визначення профілю особистості, задля підтвердження методик, які досліджують вигорання, адже вигорання це як наслідок постійного дистресу на людину і у кожного досліджуваного є особисті характеристики які сприяють розвитку, або навпаки протидію емоційному вигоранню. Тому першою методикою яку ми використали у дослідженні була методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка.

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка

Для визначення компонентів, які можуть бути у волонтерів при дослідженні емоційного вигорання, використовувалася методика **«Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка**. Сутність методики полягає у тому, що вона вказує на сформованість фаз емоційного вигорання, згідно моделі В.В. Бойка, також надає можливість визначити вираженість симптомів. Вона є психодіагностичним інструментом для визначення

емоційного вигорання у людей якій працюють у сфері «людина-людина», що дозволяє досліджувати цей синдром у волонтерів як представників цієї сфери діяльності. Також дозволяє виявляти ранні ознаки вигорання та має чітку диференціацію фаз, що дозволяє вибір психологічних інтервенцій.

Методика базується на трьох фазовій моделі розвитку емоційного вигорання, яку і заснував В.В. Бойко, де фази відносяться до одного із створених та досліджених компонентів В.В. Бойка «емоційного вигорання»:

Де **фаза «Напруження»** це напруга яка обумовлена виснажливими та постійними обставинами, фіксоване напруження на своєму місці роботи чи діяльності. Загалом це динамічний процес, який відбувається постійно, тобто постійне відчуття стресу, депресивні настрої і навіть несе усвідомлення психотравмуючого досвіду, або чинників у діяльності особистості. У цій фазі є чотири симптоми: незадоволеність собою; проживання психотравмуючих факторів; загнаності, або безвиході; депресія і тривога.

Фаза «Резистенція» - де після тривалого накопичення стресу, який є дистресом у житті особистості, починаються запускатися механізми захисту для усунення стресогенних факторів та бажання знизити тиск зовнішніх факторів. Симптомами цієї фази є: вибірковість емоційного реагування; економія емоцій; емоційно-моральна дезорганізація; редукція особистих обов'язків.

Та фаза **«Виснаження»** являється останнім етапом формування емоційного вигорання. Його особливостями є те, що людина починає проявляти ознаки емоційного дефіциту, де не може увійти у положення людини, чи то прояву емпатії до інших людей, колег та реципієнтів. Його симптоми: емоційний дефіцит; емоційна відчуженість; деперсоналізація; психосоматичні та психоемоційні порушення.

Методика складається з 84 запитань, кожне з яких вимагає від респондента дати відповідь «так» або «ні». Методика побудована на діагностиці трьох основних фаз розвитку синдрому емоційного вигорання,

кожна з яких включає чотири специфічні симптоми, що у підсумку становить 12 симптомів.

Оцінювання результатів відбувається у три етапи:

1. **Кількісна оцінка окремих симптомів** – за спеціальним ключем підраховується кількість позитивних відповідей («так») для кожного з 12 симптомів окремо.

2. **Оцінка вираженості фаз емоційного вигорання** – шляхом сумування балів за відповідними чотирма симптомами, що входять до кожної фази, визначається рівень її сформованості.

3. **Загальний рівень синдрому емоційного вигорання** – обчислюється як сума балів за всіма 12 симптомами, що дає уявлення про загальну вираженість емоційного вигорання в обстежуваного.

Інтерпретація результатів здійснюється за такими критеріями:

- **0–9 балів** – симптом не сформований (ознаки відсутні або виражені слабо);
- **10–15 балів** – симптом перебуває на стадії формування (помірна вираженість);
- **16 балів і більше** – симптом сформований (висока вираженість, наявність стійкого прояву).

Цей підхід дозволяє не лише кількісно оцінити рівень емоційного виснаження, а й **ідентифікувати фазу**, на якій перебуває досліджувана особа, а також **визначити специфічні симптоми**, що потребують уваги під час подальшої психологічної підтримки чи корекційної роботи. Повний текст методики знаходиться у додатку А.

Методика «**Шкала емоційного виснаження**», яку створив Дж. Гібсон, призначена для оцінки та визначення індивідуального рівня емоційного виснаження у розрізі як одного з ключових компонентів синдрому «емоційного вигорання». Дослідження проводилося з метою виявлення ступеня психоемоційного напруження, емоційного виснаження та втоми, які можуть

виникати внаслідок тривалої волонтерської діяльності у стресогенному середовищі.

Опитувальник містить 18 тверджень, до котрих респондент повинен обрати один з варіантів відповіді, що найточніше відповідає його емоційному станові: «ніколи», «зрідка», «іноді», «часто», «завжди». Кожна відповідь має числове значення, яке визначається згідно ключа. Після опрацювання результатів обчислюється середнє арифметичне значення (індекс емоційного виснаження) для кожного учасника дослідження.

Отримані результати дозволяють оцінити загальний рівень емоційного виснаження, а також можуть бути використані для подальшого аналізу динаміки стану досліджуваних у процесі профілактичної або корекційної роботи. Повний текст знаходиться у додатку Б.

«16-факторний особовий опитувальник» Р. Б. Кеттелла (форма С) сутність цієї методики полягає у тому, що вона визначає широкий спектр індивідуально-особистісних взаємовідносин. Так як волонтерська діяльність пов'язана безпосередньо із комунікацією і взаємодією з людьми. Особливістю методики є його орієнтація на визначення незалежних 16 факторів особистості. Кожен фактор має декілька поверхневих характеристик які об'єднані навколо однієї характеристики.

Опитувальник має 105 питань де на кожну відповідь потрібно обрати один із варіантів відповіді (а, в, с). У процесі проходження методики досліджуваний має дотримуватися низьку правил: не втрачати час на роздуми, давати першу відповідь яка прийшла у голову, не пропускати питання, давати чіткі відповіді, бути щирим. Самі ж фактори є такі:

Фактор А «Замкнутість - Комунікабельність» показує, наскільки людина відкрита в спілкуванні і здатна налагодити контакти.

Низькі значення вказують на закриття. Такі люди обережні в спілкуванні, стримані в емоціях, потайливі. Їм складніше відразу встановити нові контакти і довіру. Високі цінності свідчать про комунікабельність: відкритість, доброзичливість, легкість у встановленні відносин, готовність до співпраці та

компромісу. Такі люди швидко адаптуються до нових ситуацій, шукають гармонії в групі і підтримують інших.

Фактор В «Інтелект» відображає загалом рівень розвитку інтелектуальних здібностей людини, особливо в плані мислення і навчання.

Низькі значення вказують на конкретність і деяку жорсткість мислення. Можуть виникнути труднощі з абстрактними завданнями, знижена швидкість обробки інформації, нижчий рівень загальної вербальної культури, можливі прояви емоційної дезорганізації мислення. Високі значення вказують на розвинене абстрактне мислення, кмітливість, швидкість і холонокровність у вирішенні завдань. Такі люди легко вчаться, демонструють високий рівень загальної культури, особливо в мові.

Фактор С «Емоційна нестабільність - Стабільність» вказує на те, наскільки врівноважена людина в своїх емоціях і поведінці. Низькі значення вказують на емоційну нестабільність: імпульсивність, перепади настрою, м'яку вразливість і втому. Такі люди можуть бути менш стійкими до стресів і труднощів. Високі бали показують на емоційну стабільність: спокій, врівноваженість, працездатність і стабільність в інтересах. Людина зазвичай добре орієнтується на реальність, може бути трохи жорстким, але залишається зібраним навіть у складних ситуаціях.

Фактор Е «Підпорядкування - Домінування» показує, як людина схильна підкорятися або, навпаки, проявляти самостійність і наполегливість. Низькі значення вказують на м'якість, поступливість, тактовність, скромність і готовність підлаштовуватися під інших. Такі люди часто уникають конфліктів, соромляться і чутливі до критики. Високі показники свідчать про незалежність, наполегливість і прагнення до лідерства. Вони схильні бути впертими, іноді конфліктуючими, схильними до авторитаризму і бажання відстоювати свої позиції за всяку ціну.

Фактор F «Стриманість - Експресивність» відображає емоційну активність людини і стиль спілкування. При низьких показниках особистість більш розсудлива, обережна у відносинах, стримана у вираженні емоцій. Такі

люди більш схильні до занепокоєння, песимізму і обережного вибору соціальних контактів. Високі значення вказують на бадьорість, імпульсивність і емоційну яскравість у спілкуванні. Такі люди легко залучають інших, шукають емоційну активність і часто виступають емоційними лідерами в групі.

Фактор G «Низька нормативна поведінка - Висока нормативна поведінка» вказує на те, наскільки людина дотримується соціальних норм, правил і стандартів. Низькі бали вказують на схильність до спонтанної поведінки, імпульсивність, нестійкість до зовнішнього впливу. Людина може бути менш організованою, вільніше ставитися до правил, іноді проявляти безвідповідальність або навіть асоціальні особливості. Високі бали свідчать про відповідальність, стабільність, організованість і високу моральну самодисципліну. Такі люди ретельно дотримуються загальноприйнятих норм, наполегливі і серйозні в досягненні цілей.

Фактор H «Нерішучість - Рішучість» відображає рівень мужності, активності і готовності до ризику в поведінці. **Низькі** бали вказують на сором'язливість, обережність, делікатність і чутливість до загроз. Людина більше прагне до індивідуальної діяльності або спілкування в малих групах, може уникнути ризику і великих соціальних контактів. **Високі** показники говорять про мужність, рішучість, готовність діяти в нових умовах, проявляти ініціативу і ризикувати. Такі люди частіше проявляють лідерські якості і схильні до активної взаємодії з незнайомими людьми.

Фактор I «Жорстокість – Чуйність». **Низькі** значення вказують на практичність, впевненість у собі, розсудливість, раціональність і деяку жорсткість по відношенню до інших. Людина більше орієнтована на логіку, ніж на емоції. **Високі** значення характеризуються чутливістю, вразливістю, розвиненою емоційною сферою, романтизмом, здатністю до емпатії, емпатії та артистизму.

Фактор L «Довірливість - Підозра» показує, наскільки людина довірлива або підозріла. **Низькі** бали вказують на відкритість,

комунікабельність, толерантність і приємність. Така людина зазвичай не має проблем з довірою оточуючим і може проявити певну наївність або відчуття власної нікчемності. Високі цінності свідчать про обережність, настороженість і скептицизм по відношенню до людей. Людина може бути схильна до ревностів, дратівливості, прагненню перекласти відповідальність за помилки на інших, а іноді проявляти самотійність і самотійність у своїй соціальній поведінці.

Фактор М «Практичність - Мрійливість» вказує, наскільки людина орієнтована на реальність або на свої фантазії. **Низькі** бали чи значення вказують на практичність, реалістичність, орієнтацію на зовнішній світ і швидке вирішення конкретних завдань. Людина має високу здатність вирішувати практичні завдання і орієнтується на конкретну уяву. **Високі** бали свідчать про багатий внутрішній світ, мрійливість, схильність до абстрактного мислення і відмову від практичних міркувань. Людина може «приймати в хмарах» і більше орієнтується на свої ідеї та ідеї, ніж на зовнішню реальність.

Фактор N «Прямолінійність - Дипломатія» оцінює, наскільки відвертою чи здатною є людина бути дипломатичною у своїй поведінці. **Низькі** бали вказують на прямолінійність, простоту і відвертість. Людина може бути нетактовною, емоційною, безпосередньою і навіть наївною. Вона не завжди враховує мотиви інших людей, має прості смаки і задоволена тим, що має. **Високі** оцінки свідчать про дипломатичність, уміння вести себе в суспільстві, обережність і емоційну витривалість. Людина часто проявляє проникливість, хитрість і вміння знаходити вихід зі складних ситуацій. Він може бути естетично вишуканим, іноді корисливим або ненадійним.

Фактор O «Впевненість - Тривога». Цей фактор оцінює рівень впевненості або тривоги у людини. **Низькі** оцінки свідчать про впевненість у собі, впевненість у собі, бадьорість і спокій. Людина може бути безтурботною, не метушливою, сміливою і холоднокровною, без докорів сумління і провини. **Високі** значення вказують на тривогу, тривогу і невпевненість у собі. Людина

може бути схильна до змін настрою, мати страхи, відчувати тривогу і депресію, а також піддаватися самобичуванню і чутливості до думки оточуючих.

Фактор Q1 «Консерватизм — Радикалізм» фактор оцінює ставлення до змін, нових ідей і традицій. **Низькі бали** вказують на консервативність, дотримання традицій і правил, сумніви щодо нових ідей та нового. Особа може мати не широкі інтелектуальні інтереси, бути впертою до змін та схильною до моралізації та повчань. Вона спрямована на певну реальну діяльність та зазвичай уникає нових підходів. **Високі бали** кажуть про те, що людина відкрита до нових ідей, інтелектуально розвинена і схильна до експериментування. Людина може мати аналітичне мислення та бути сприйнятливою до перемін, але й у той час бути недовірливою до авторитетів. Вона орієнтована на аналітичну, теоретичну діяльність та не сприймає щось без критичного мислення та аналізу.

Фактор Q2 «Конформізм — Нонконформізм» фактор який оцінює схильність людини до залежності від соціальних норм та громадської думки або її прагнення бути незалежною від них. **Низький бал** характеризує високим рівнем залежності від думки та вимог групи. Людина може слідувати за громадською думкою і прагнути приймати рішення разом з іншими особами. Така особа менш самостійна, або взагалі не самостійна і спрямована на соціальне схвалення. **Високі бали** свідчать про незалежність і самостійність у прийнятті рішень. Людина мислить не типово, інколи винахідливо, маючи особисту думку. При надзвичайно високих значеннях людина може виступати проти групи і прагнути домінувати в колективі.

Фактор Q3 «Низький самоконтроль — Високий самоконтроль» фактор оцінює можливість особи контролювати свої емоції, поведінку та відношення до бажань. Для **низьких значень** характерні низька дисциплінованість, безконтрольна схильність слідувати своїм бажанням. Особа може бути залежною від своїх настроїв, важко керує своїми емоціями та поведінкою загалом, що може призводити до імпульсивних рішень. Для **високих значень** характерно високий самоконтроль, цілеспрямованість та

здатність контролювати чи керувати свої емоції та поведінку. Така людина проявляє високу дисципліну, має внутрішню силу волі і вміє справлятися з власними бажаннями та емоціями.

Фактор Q4 «Розслабленість – напруженість» оцінює рівень емоційної напруженості та загальної енергійності людини. **Низькі** значення свідчать про розслабленість, апатію, низьку мотивацію та спокій. Людина може відчувати задоволення від простих речей, бути спокійною та мати відсутність емоційної напруги. **Високі** значення вказують на зосередженість, енергійність і часто підвищену мотивацію, але також і підвищену напруженість, розчарування, тривогу та емоційне збудження. Людина може бути схильною до дратівливості та інтенсивних емоцій.

Фактор F1 «Низька тривожність - висока тривожність» Цей фактор оцінює рівень тривожності людини та її здатність справлятися зі стресом і життєвими викликами. **Низький** показник вказує на те, що людина зазвичай задоволена тим, що має, і може ефективно досягати своїх цілей. Однак дуже низькі бали можуть свідчити про відсутність мотивації або інертність у складних ситуаціях. **Високий** показник свідчить про підвищений рівень тривожності, який може бути не тільки невротичним, але й ситуативним. Коли тривожність стає надмірною, це може призводити до зниження продуктивності та виникнення соматичних розладів (фізичних захворювань).

Фактор F2 «Інтроверсія – екстраверсія». Цей фактор оцінює соціальну активність людини та її схильність до спілкування з іншими. **Низьке** значення вказує на інтровертовану особистість, яка схильна до самоізоляції, самозадоволення та обмежених міжособистісних контактів. Це може бути корисно в роботі, яка вимагає точності та концентрації. Коли значення **Високі** це вказує на екстравертовану особистість, яка любить спілкуватися і здатна швидко встановлювати і підтримувати зв'язки з іншими людьми. Вони активні в соціальних взаємодіях і зазвичай відчують себе комфортно в компанії.

Фактор F3 «Чутливість – Врівноваженість». Цей фактор визначає, як людина реагує на емоційні та життєві ситуації. Люди з **низькими** значеннями

емоційно чутливі, схильні до фрустрації та незадоволення. Такі люди можуть мати артистичні нахили, бути м'якими та емоційно гнучкими. Вони довго обмірковують проблеми, перш ніж діяти, і часто зосереджуються на деталях, які можуть здаватися їм важливими, але зазвичай ускладнюють процес прийняття рішень. Люди з **високими** значеннями врівноважені особистості, які швидко реагують на проблеми і не витрачають час на роздуми. Вони зосереджуються на очевидних аспектах ситуації і зазвичай діють рішуче і без зволікань.

Фактор F4 «Конформність-незалежність» описує, наскільки людина орієнтована на групу або, навпаки, самостійна та незалежна. **Низьке** значення вказує на сильну залежність від інших, бажання бути частиною групи та орієнтацію на підтримку, яку вона надає. Така людина може бути пасивною, покладатися на інших у прийнятті рішень і зазвичай не проявляє особливої ініціативи без зовнішнього стимулу. **Високий** бал означає, що людина є незалежною, рішучою та агресивною у своїй поведінці. Вона відкрита до нових ідей, готова брати на себе відповідальність і діяти самостійно, навіть якщо це може бути несприятливо сприйнято іншими.

Висновки до розділу 2

Отже у другому розділі нашого дослідження було проведене методологічне обґрунтування використаних методик для проведення емпіричного виміру емоційного вигорання волонтерів.

Був проведений опис вибірки та опис завдань які були сформовані у цьому розділі для емпіричного вивчення емоційного вигорання, аналіз та інструментарій використаний для збору емпіричних даних. Був розроблений та впроваджений план дослідження згідно мети та гіпотези дослідження. На основі вибраної літератури було підібрані методики, які були використані та проведені серед волонтерів громадської організації «Янг Лайф». Використані методики «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко»; «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла (форма С); «Шкала

емоційного виснаження Дж. Гібсона», які були проведені на основі платформи Google Forms та був проведений якісний та статистичний аналіз даних для формування та оформлення результатів даних.

«Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко була використана для визначення сформованості, або розвитку фаз емоційного вигорання. Сама ж методика чітко та якісно вказує наявність чи відсутність симптомів емоційного вигорання згідно моделі вигорання В.В. Бойка, де 12 симптомів є у чотирьох фазах, де на кожен фазу припадає чотири симптоми. Також за ключем підраховується оцінка сформованості фаз, де ми як дослідники мали можливість оцінити та мати якісний аналіз емпіричного дослідження та провести кореляційний аналіз з іншими методиками.

«16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла (форма С) була обрана для визначення рівня тривожності та загальної оцінки стану та аналізу портрету особистості. У методиці є декілька шкал які оцінилися згідно ключа та був проведений якісний аналіз. Сама ж методика може також вказувати на сформованість, або відсутність емоційного вигорання у волонтерів.

«Шкала емоційного виснаження» Дж. Гібсона була використана для підтвердження даних емоційного виснаження та визначення рівня деперсоналізації, особистого задоволення та емоційного виснаження. Головними шкалами для порівняння та формування кореляційного аналізу були деперсоналізація та емоційне виснаження. Вони були поєднанні із шкалами фаз емоційного вигорання методики В.В. Бойко.

Таким чином, використання цих методів та постановка низьки завдань, сприяє більш поглибленому вивченню розвитку та рівню емоційного вигорання у волонтерів громадської організації «Янг Лайф». Ці данні є важливими для дослідження емоційного вигорання серед волонтерів у контексті емоційної взаємодії із підлітками. Адже сучасні реалії України потребують волонтерської діяльності як ніколи. На основі даних емпіричних результатів можна розробити ефективні методи подолання цього синдрому у громадській діяльності та надання результатів дослідження керівникам

організації, що сприятиме продуктивності та досягнення результатів у діяльності організації та сприятиме розвитку свідомості піклування про волонтерів. Комплексний та емпіричний підхід до вивчення емоційного вигорання у волонтерів є необхідним для формування продуктивних волонтерських організацій, які якісно будуть впливати на розвиток країни, вплив на психоемоційний стан громадян та загалом інтеграцію і відновлення задля волонтерської діяльності.



РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1 Дослідження рівня емоційного вигорання волонтерів

Згідно мети для низькі завдань які були сформовані було проведене дослідження. З точки зору психології емоційне вигорання є однією із запорук деградації ефективності людей які працюють, або взаємодіють із людьми. Це може впливати не лише на їх продуктивність як професійну та як загалом, але й на психоемоційний стан, соціальні зв'язки та навіть фізичний стан особистості.

Дослідження вказують на сформованість фаз емоційного вигорання, сформованості певних симптомів цього синдрому, а також можуть вказувати на взаємозв'язок між особистими взаємовідносинами між особистістю та соціумом та рівнем його емоційного виснаження. Як приклад, люди з високим ризиком емоційного вигорання чи наявністю емоційного вигорання, можуть деперсоналізуватися від навколишніх, мати високий рівень тривожності, або напруги.

Дані результати варто враховувати при запровадженні корекційних програм на покращення психоемоційного стану волонтера, або у розподілі навантаженості між ними та більш якісного використання людського ресурсу. Також враховувати, що потрібно адаптуватися керівникам до певних змін в організаційних питаннях, створювати умови при яких волонтер буде продуктивним, змінювати підхід до створення цілей та постановки мети організації згідно стану волонтерів.

Провівши тестування на платформі Google Forms згідно з методикою В.В. Бойка «Діагностика рівня емоційного вигорання», було проведено емпіричне дослідження серед 60 волонтерів громадської організації «Янг Лайф». Аналіз охоплював три ключові етапи формування синдрому емоційного вигорання: фазу напруження, фазу резистентності та фазу

виснаження. Отримані результати були подані у вигляді відсоткового розподілу за рівнями інтенсивності кожного з етапів (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко

Рівень (%)	Напруга	Резистентність	Виснаження
Низький	58.3 %	26.7 %	30.0 %
Середній	26.7 %	43.3 %	30.0 %
Високий	15.0 %	30.0 %	40.0 %

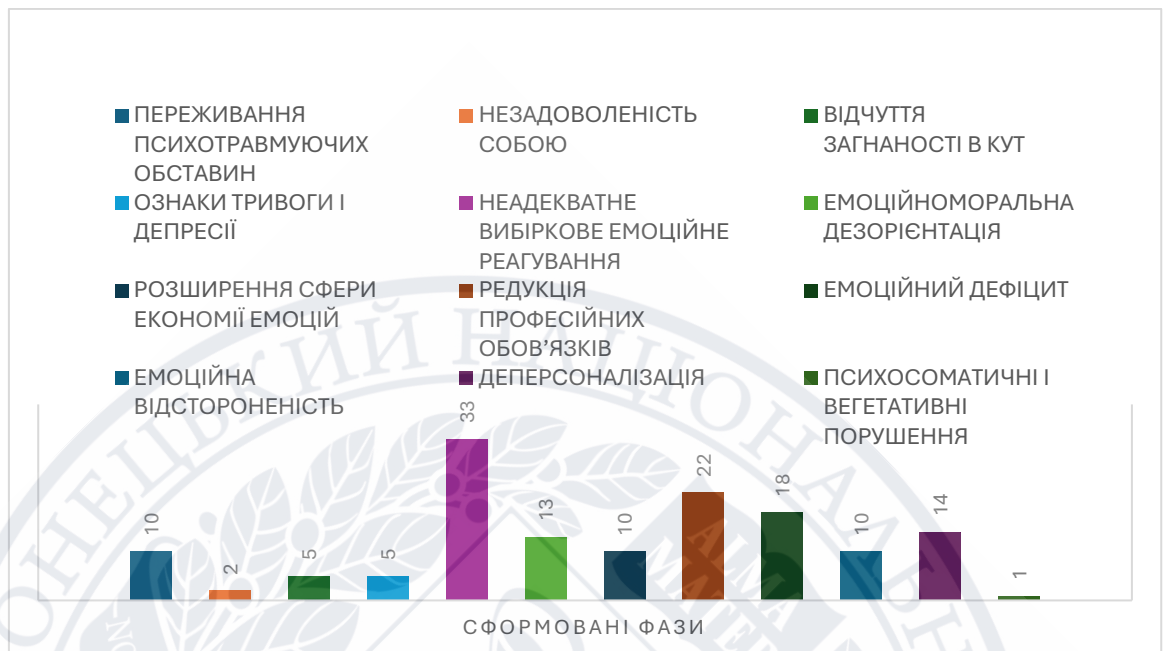
В першій фазі - фазі «Напруження» у більшості респондентів виявлено низький рівень проявів (58.3%), що свідчить про відносно стабільний емоційний фон та помірну кількість стресових ситуацій, які не досягли критичного рівня. Водночас, 15% респондентів показали високий рівень напруження, що вказує на потребу в додатковій психологічній підтримці з боку керівництва.

Фаза «Резистентності» найбільш виражена на середньому рівні (43.3%), що вказує на формування механізмів психологічного захисту - таких як цинізм, емоційне дистанціювання, зниження емпатії. Водночас, 30% учасників демонструють високий рівень резистентності, що може сигналізувати про початок руйнівних змін у професійній мотивації.

Найбільш критичною є фаза «Виснаження»: 40% волонтерів перебувають мають високий рівень проявів цієї стадії, що вказує на виражену емоційну втому, втрату енергії, зниження загального життєвого тону, відчуття внутрішнього виснаження. Це може бути результатом тривалого стресового впливу та неефективних захисних механізмів.

Аналіз результатів методики також може вказувати на сформованість симптомів і на діаграмі (3.1) вказані результати аналізу сформованості фаз за

методикою. На діаграмі вказані кількість сформованих фаз загалом по вибірці серед волонтерів.



Діаграма 3.1 Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко

Найбільш сформованим симптомом по усім 60-ма волонтерам є симптом «Неадекватне вибіркове емоційне реагування», що може вказувати на те, що волонтери вибірково реагують чи відсторонюються від взаємодії із людьми задля економії емоційного ресурсу особистості.

Як підтвердження цього симптому нам вказує шкала симптому «Емоційного дефіциту» 18 сформованих симптомів по вибірці. Вказує на збереження емоційного ресурсу, адже волонтерська діяльність це взаємодія із людьми котра потребує емоційного залучення. Враховуючи специфіку діяльності волонтерів, що їх спілкування наряду залежить, щодо їх діяльності така вибіркковість у прояві емоцій та загалом реагуванні є важливим, адже це буде запорукою неефективності діяльності волонтера. Тому й формується такий механізм захисту задля продовження діяльності волонтера. І як доказом того, що це як механізм захисту є попередня таблиця (3.1) де фаза «Резистентності» найбільш виражена на середньому рівні (43.3%), що вказує

на формування механізмів психологічного захисту й є учасники у яких високий рівень резистентності, що може сигналізувати про руйнівні зміни у мотивації чи взаємодії із іншими волонтерами чи реципієнтами.

Симптом «Редукція професійних обов'язків» сформований у 22 досліджуваних по вибірці і це може вказувати про небажання працювати, уникання обов'язків та прагненню якомога менше часу приділяти своїй роботі чи волонтерській діяльності. Що також може вказує про руйнівні зміни у мотивації волонтера, щодо його діяльності.

Симптом «Деперсоналізація» сформувався у 14 волонтерів, який вказує на відчуження від самого себе та загалом неадекватне сприйняття особистого «Я».

«Емоційно моральна дезорієнтація» як симптом сформувався у 13 волонтерів, цей симптом вказує на байдужість до інших волонтерів чи реципієнтів. Також може вказувати на підозрілість до інших та погіршенню між особистісних стосунків волонтера.

Симптоми «Переживання психотравмуючих обставин», «Розширення сфери економії емоцій» та «Емоційна відстороненість» сформувалися у 10 волонтерів загалом по вибірці, де «Переживання психотравмуючих обставин» як симптом вказує на те, що волонтер усвідомлює, що його діяльність є травмуючою для нього/неї. «Розширення сфери економії емоцій» як симптом проявляється у тому, що волонтер за межами своєї діяльності відбувається психологічний захист із близькими чи друзями, які є за межами діяльності волонтера. «Емоційна відстороненість» проявляється у холодності та притупленості чи нездатністю в емоційній взаємодії із оточуючими.

Симптоми «Відчуття загнаності в кут» та «Ознаки тривоги і депресії» мають по 5 сформованих симптомів по вибірці між волонтерами. «Відчуття загнаності в кут» як симптом проявляється у тому, що волонтер може відчувати безвихід у стресових ситуаціях чи відчуття пригніченості та безпомічності. «Ознаки тривоги і депресії» у волонтерів може проявлятися як відчуття постійної тривоги та розвитку депресивних настроїв.

І найменш вираженні симптоми «Незадоволеність собою» та «Психосоматичні і вегативні порушення», де перший симптом сформувався лише у двох досліджуваних, а другий симптом лише в одній людині.

Таблиця 3.2 «Шкала емоційного виснаження» Дж. Гібсона

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	100%	0%	0%
Особиста задоволеність	15%	73%	12 %
Емоційне виснаження	67%	32%	1%

Ми можемо бачити у таблиці 3.2 результати методики Дж. Гібсона, яка була проведена серед волонтерів «Янг Лайф». Рівень сформованості компоненту вигорання «Деперсоналізація» серед волонтерів відсутній, це свідчить про те, що волонтери не демонструють ознак відчуженості чи байдужості у спілкуванні з іншими людьми. Це свідчить про збереження емпатійності, залученості у міжособистісними стосунках та збережене позитивне ставлення до інших. Такий результат є позитивним і вказує на відсутність ключової ознаки вигорання.

Компонент особистої задоволеності вже значно різниця від попереднього компоненту і має різні результати. Більшість учасників (73%) мають середній рівень особистою задоволеністю, що є ознакою балансом між ресурсами та навантаженням. На противагу є група респондентів (15%), які мають низький рівень задоволеності, що може також свідчити про втрату мотивації та зниження впевненості у власних можливостях. Лише (12%) респондентів показують високий рівень, що вказує на високий рівень мотивації та віри у власні можливості.

Емоційне виснаження як компонент склався лише у одного респондента, який потребує окремої уваги, адже це може свідчити про серйозні

навантаження та розвитку емоційного вигорання у волонтера. Однак 32% досліджуваних мають середній рівень, що вже може свідчити про втому, потребу у відновленні чи відпочинку та втрати енергії. Але переважна більшість учасників (67%) не відчують емоційного виснаження чи порушення психоемоційного стану, що є значно добрим показником по вибірці серед волонтерів.

Але ця методика більше розглядає у рамках професійної діяльності, тому волонтери могли показати такі результати, адже їх волонтерська діяльність не є їх професією з якої вони отримують фінансування.

Провівши методику «16-факторний особовий опитувальник» Р. Б. Кеттелла (форма С) серед волонтерів для створення портрету особистості задля більшого розуміння причини наслідкових емоційного вигорання та як це може проявлятися у волонтерів. Результати середнього арифметичного по вибірці по цій методиці показані у таблиці 3.3, де найбільш вираженим фактором є G, який відповідає за шкалу «Нормативність поведінки» ($M=7.8$ $S.D=1.50$) та фактор Q3 «Самоконтроль» ($M=7.6$ $S.D=1.85$) і найменшим фактором є Q2 «Конформізм» ($M=4$ $S.D=2.66$)

Таблиця 3.3 «16-факторний особовий опитувальник» Р. Б. Кеттелла
(форма С)

Шкали	Середнє значення	Стандартне відхилення
A	5.75	2.8788018341
B	6.45	1.6575584454
C	6.8	1.9899748742
E	5.7	1.6763054614
F	5.15	2.0316249654
G	7.8	1.5033296378
H	6.95	1.8020821291
I	4.7	1.8466185313

L	7,05	1.8567444628
M	5.55	1.6271140095
N	4.65	1.7109938632
O	5.4	2.4779023387
Q1	5.95	2.3764469277
Q2	4	2.6645825189
Q3	7.6	1.8547236991
Q4	4.75	1.8405162319
F1	4,05	2.0609463846
F2	5.9	2.0712315177
F3	5.45	1.8567444628
F4	4.15	2.4753787589
MD	7.3	1.4866068747

Загальний опис показує, що більшість волонтерів емоційно стабільні та морально орієнтовні, низькі показники по емоційній стійкості ($M=6.8$; $S.D=1.98$) та тривожності ($M=4,05$; $S.D=2.06$) вказують на про психологічну витривалість. Таким чином це може вказувати на те що волонтери здібні протидіяти та мати механізми захисту, щодо емоційного вигорання. Фактор А ($M=5.75$; $S.D=2.87$) взаємодії із навколишніми має нижче середнього показник взаємодії, що є не критичним, але може вказувати на певний розвиток чи наявність відсторонення від навколишніх, що також є важливим показником у емоційному вигоранні. І високі показники MD ($M=7.3$; $S.D=1.48$) може вказувати на бажання показати себе у кращому світлі тим самим спотворюючи результати, але цей показник може мати високі оцінки у людей які виконують релігійну службу чи діяльність. А так як організація ГО «Янг Лайф» є релігійною це пояснює результати цієї шкали.

Зробивши кореляційний аналіз між методикою «16-факторний особовий опитувальник» Р. Б. Кеттелла (Форма С) та методики «Діагностика рівня

емоційного вигорання» В.В. Бойко, а саме є кореляційний взаємозв'язок між шкалами Q1 «Консерватизм-Радикалізм» та шкалою «Виснаження» де прийняла гіпотеза Н1 де був позитивний взаємозв'язок ($r_{0.05} = 0.2542$), це свідчить про те, що радикальні люди які більш інтелектуально розвинені та схильні до нового досвіду мають високі показники вигорання по цій фазі. У той час як люди схильні до традицій та недовірливих до нових ідей, тобто консервативних показники вигорання менші, або відсутні.

Також провівши кореляційний аналіз між шкалою Q1 «Консерватизм-Радикалізм» та симптомами вигорання методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко, де між симптомом «Емоційно моральна Дезорієнтація» та шкалою Q1 є статистично значущий зв'язок ($r_{0.05} = 0.2542$) та між симптомом «Деперсоналізація» ($r_{0.05} = 0.2542$). Ці кореляційні зв'язки вказують на те, що більш радикально налаштовані особистості можуть бути схильними до емоційноморальної дезорієнтації та деперсоналізації в умовах волонтерської діяльності.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У цьому розділі ми провели дослідження, яке було напрямлене на визначення особливостей вигорання волонтерів та загалом визначення його наявності у волонтерів. Також було створено загальний профіль волонтерів та проведений статистичний взаємозв'язок між факторами «Консерватизм-Радикалізм», де мали змогу також помітити взаємозв'язок особливостей між компонентами особистості та симптомами вигорання.

Результати застосованих психодіагностичних методик засвідчили наявність сформованих фаз синдрому емоційного вигорання у більшості частини волонтерів. Такі результати свідчать про те, що волонтерська діяльність, яка передбачає емоційну залученість, високий рівень емпатії та постійну міжособистісну взаємодію, супроводжується підвищеним ризиком розвитку емоційного виснаження. Тривале перебування у такому середовищі, що вимагає психологічної підтримки інших, а також необхідність емоційного

самоконтролю та стійкості, створюють передумови для формування усіх фаз синдрому вигорання — від фази напруги до фази виснаження, або формування окремих фаз. Отримані дані підтверджують актуальність проблеми профілактики емоційного вигорання серед осіб, залучених до волонтерської діяльності, зокрема у соціально та психологічно напружених сферах.

Здійснивши аналіз та методики на волонтерах громадської організації ми дійшли до висновку, що більш радикальні особистості схильні до емоційного вигорання та виснаження, за рахунок їхнього відкритості до нового досвіду та як правило активніше залучаються до інноваційної діяльності та за рахунок того, що не досягнення цілей призводить до вигорання та певний опір від обставин чи подій створюють відчуття тиску та стресу. Такі результати вказують на те, що волонтери потребують особливої уваги зі сторони керівництва організації, щодо запобіганню гірших наслідків утворення емоційного вигорання.

ВИСНОВКИ

Емоційне вигорання – це складний синдром який може виникати у всіх прошарків суспільства, який може виникати внаслідок постійного проживання стресу та тиску зовнішніх та цілком внутрішніх чинників. Дослідники, які вивчають чи вивчали феном вигорання зазначають, що причини виникнення такого стану у індивіда це переживання постійного стресу, або на думку Бойка вигорання є наслідком формування механізму психологічного захисту повного, або часткового виключення чи відключення емоцій. Модель емоційного вигорання В.В. Бойко досить обґрунтована і досить ефективна. Представлені три основні стадії розвитку синдрому: «напруга», «опір» і «виснаження». На першій стадії, «напруженості», яка описується як характерна для неї, люди починають відчувати дуже сильний внутрішній тиск, пов'язаний з роботою або волонтерськими обов'язками. Переважає хронічне психоемоційне напруження, яке не встигає зникнути між двома фазами розвитку емоційного вигорання. Друга фаза, яку ми знаємо як «опір», настає після тривалого перебування в стані стресу. На цій стадії організм намагається боротися з негативними впливами за допомогою механізмів психологічного захисту, таких як емоційна відстороненість або знижена чутливість до проблем. По-третє, «виснаження» відоме як кінцева стадія розвитку емоційного вигорання. Це проявляється як почуття глибокого засмучення, неможливості зрозуміти або поділитися почуттями, менше розуміння колег або тих, кому вони допомагають. Це часто супроводжується проблемами організму, такими як втома, проблеми зі сном або біль.

Таким чином, емоційне вигорання – це стан психологічної дезадаптації в процесі професійної або волонтерської діяльності, який супроводжується зниженням ефективності, втратою інтересу, емоційного та фізичного ресурсу. Як зазначили психологи та дослідники, це синдром, за якого людина поступово втрачає працездатність, енергію та мотивацію до виконання своїх обов'язків.

Результати проведеного дослідження вказують на певну сформованість синдрому вигорання та загалом виснаження волонтерів, де більшість

волонтерів мали, або середній рівень вигорання чи високий рівень вигорання. Методика В.В. Бойко також вказала на симптоми як притаманні саме волонтерам і такі симптоми як «Неадекватне вибіркове емоційне реагування», «Емоційного дефіциту» вказували саме на те, що волонтери перебувають у стані хронічного емоційного стресу. Волонтери з часом втрачають здатність повноцінно емоційно реагувати на події та переживання інших людей. Як наслідок, вони можуть демонструвати емоції вибірково або поверхово, а потім уникати глибокої емоційної залученості; це забезпечує психологічний захист. Симптом «емоційного дефіциту» свідчить про виснаження емоційних ресурсів; у цей момент волонтер більше не може запропонувати щиру, чуйну підтримку, яка повинна характеризувати його діяльність. Усе це свідчить про те, наскільки волонтери вразливі до емоційного вигорання, коли вони постійно залучені в біль, страждання чи кризу іншого.

Результати виявили тенденцію до встановлення зв'язку між радикальністю особистості та фазою емоційного вигорання, зокрема з показниками емоційного виснаження.

Це свідчить про те, що волонтери, які виходячи зі своїх особистих рис, схильні до радикальних думок і поведінки, виявляють більше емоційного вигорання, ніж ці консервативні волонтери. Психологічних рис, які підкреслюють цю тенденцію, може бути декілька. Загалом радикально орієнтовані волонтери мають високу мотивацію до змін; вони часто діють з внутрішнім максималізмом і бажають швидкого результату від своєї діяльності. Такі принципові очікування того, що можуть забезпечити умови волонтерської роботи, призводять до розчарування та виснаження.

По-друге, люди з радикальними особистостями відзначаються глибокою емоційною участю у допомозі, що при тривалому впливу, що викликають стрес, потребують емоційного ресурсу та знижують здатність до емпатії. Згодом це проявляється в таких симптомах, як емоційний дефіцит, відшарування від підопічних, а також деперсоналізація.

По-третє, радикальні волонтери можуть продемонструвати меншу гнучкість та толерантність до системних обмежень, характерних для організаційної структури або довгострокової допомоги, що також сприяє формуванню напруги та емоційної втоми.

Натомість волонтери з рисами консервативної особистості характеризуються: більшою стійкістю до стресу, здатністю здійснити повільний темп змін, дотримання меж у взаємодії з підопічними. Це знижує шанс емоційного виснаження, збереження їх ефективності та послідовності як волонтери протягом тривалого періоду.

Результати дослідження показали статистичний взаємозв'язок між виснаженням та факторами «Консерватизм-Радикалізм», де волонтери з більш радикальними поглядами показали вищі показники емоційного вигорання аніж волонтери які мають традиційні погляди та притримуються рамок організації чи загалом діяльності як волонтерів.

Таким чином, дослідження підтвердило гіпотезу та розкрило особливості емоційного вигорання волонтерів громадської організації ГО «Янг Лайф»

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Волочай Т. 3 підтвердження, що волонтерство – ключ до ментального здоров'я / Т. Волочай. 2023. Режим доступу: https://24tv.ua/chomu-volonterstvo-ye-korisnim-dlya-mentalnogo-zdorovya_n2458397
2. Грига І., Брижовата О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. *Наукові записки. Том 7. Політологія, соціологія.* 67-75 с.
3. Грубі Т.В. Взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України. *Організаційна психологія. Економічна психологія* 2-3 (5-6) 2016. С. 46-52.
4. Збродська І.Г. Процесуальний підхід у дослідженні феномену емоційного вигорання. *Психологія: реальність і перспективи. Випуск 11, 2018. Збірник наукових праць РДГУ.* С. 54-59
5. Ільясов АВ. Про теорію і практику в психології. *Питання психології.* 2001. № 4. С. 135-138.
6. Ковровський Ю. Г. Рівень професійного вигорання у персоналу Оперативно-рятувальної служби МНС України. *Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна. К.: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України.* 2014. Вип. 41. С. 100–104.
7. Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджері. *Правничий вісник Університету «КРОК».* 2012. Вип. 14. 91-95 с.
8. Лях Т.Л. Волонтерство як суспільний феномен. *Проблеми педагогічних технологій: зб. наук. пр.* 2004. Вип. 3–4. С. 139–144.
9. Лях Т.Л. та Іванчук К. П. Особливості підготовки волонтерів у неурядових організаціях (на прикладі Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»). *Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції*

«Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії». 2015. С. 226-229.

10. Максименко С.Д. Загальна психологія. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 271 с.

11. Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. Київ, 2006. 365 с.

12. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.

13. Маркова М. В., Глаголіч С. Ю. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. 2018. 50-66 с.

14. Матвієнко О. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання Матвієнко О., Пересадин М., Андросов Є. URL: <http://www.personal.in.ua/>

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

16. Мірошніченко О.А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах. 2015.

17. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навч.-метод. посіб. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 155 с.

18. Міщенко М., Бойко В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4(19). С. 103–105.

19. Новосьолова С.Ю. Профілактика емоційного вигорання у волонтерів: досвід психолога. 2022.

20. Панок В. Г. Психологічна служба: навчально-методичний посібник для студентів і викладачів. Кам'янець-Подільський: ТОВ Друкарня Рута, 2012. 488 с.
21. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 р. № 3236-VI // Верховна Рада України. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>.
22. Професійне вигорання працівників благодійного сектору. Якісна частина. *Zagoriy foundation*. 2022. 91 с.
23. Психологічні консультації та їхня ефективність у запобіганні вигоранню. Вінниця, 2017. 300 с.
24. Савчин М. В. Духовний потенціал волонтера. Дрогобич: ДДПУ, 2023. 176 с.
25. Семиченко В. А. Психологія особистості. Київ, 2001. 427 с.
26. Сизонова, Ірина Валентинівна, Анастасія Володимирівна Поліщук, and Анна Андріївна Темченко. «Теорія мотивації за Абрагама Маслоу.» *The 9 th International scientific and practical conference "Modern research in world science" (November 28-30, 2022) SPC «Sci-conf. com. Ua», Lviv, Ukraine*. 2022. 1977 р.
27. Сікорська Л. Б., Вовк Л. П., Волотовська Я. В. Психологічні умови стресостійкості майбутніх фахівців системи спеціальна освіта. *Молодий вчений*. 2017. № 5 (45). С. 223–226.
28. Соціальна підтримка як фактор подолання стресу у волонтерів. *Журнал психології*. 2021. № 5. С. 112–126.
29. Тавровецька Н. І. Види біографічних криз особистості. *Being a music fan: fandom effects on the psychological well-being of its participants*. 2021. № 12. 288 с.
30. Теренда, Н.О. Емоційне вигорання у волонтерів: на прикладі Рівненської області. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України* 2. 2024. С. 44-49.

31. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій. *Соціальна робота*. № 2(2). 2017. С. 49-51.
32. Томчук С.М. Психологічна готовність до волонтерської діяльності. Вінниця: ВДПУ, 2023. 196 с.
33. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*, 2020, 10 (86): С. 293-296.
34. Ямницький В. М. Розвиток життєтворчої активності: теорія та експеримент. Одеса: ПНЦ АПН України, 2006. 362 с.
35. Яценко Т. С. Психологічна допомога волонтерам: інноваційні підходи. Київ: Академвидав, 2023. 288 с.
36. Assonov, Dmytro. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори. *Psychosomatic Medicine and General Practice* 6.2 (2021): e0602295-e0602295.
37. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: theorie der inneren Erschopfung. The Burnout-Syndrome: a theory of inner Exhaustion. Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 2013. 292 p.
38. Draga T., Myaluk O., Krynytska I. Features of emotional burnout syndrome in health care workers. *Nursing*. 2017. № 3. 48–51 с.
39. Evans M. Psychological Support for Crisis Volunteers. *Journal of Community Mental Health*. 2023. Vol. 42(3). P. 178-193
40. Freundberger H. J. Staff burnout. *Social Sciences*. 1974. Vol. 30, № 1. P. 159–165. – URL: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.
41. Halyna, Katolyk, and Kovalchuk Lolita. Особливості синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів в умовах пандемії. *Social & Legal Studios*: 198 с.
42. Hlavatska, Olga. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education* 4.2 (2017): С. 46-62.

43. Kinman G., Wray S. & Strange C. Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*. 2011. № 31 (7), 843–856 c.
44. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis. In *The Burnout syndrome* / ed. by J. W. Jones. London: London House, 1982. 139 p.
45. Mealer M. Burnout syndrome in the intensive care unit. *Future Directions for Research. Am Thoracic Soc*. 2016. 997–998 p.
46. Mishchenko M, Boiko V. Osoblyvosti doslidzhennia syndromu emotsiinoho vyhorannia zadopomohoiu metodyky «diahnostyka rivnia emotsiinoho vyhorannia. *Young Scientist*. 2015. 4(19). 103 c.
47. Schaufeli, W.B., Enzmann, D. *The Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research and intervention*. Washington DC: Taylor and France, 1999.
48. Schaufell, W.B., *Measurement of burnout: A review*. In *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch* /ed. W.B.Schaufell, C.Maslach, T.Marek. Washington, DC: Taylor&Francisp, 2005. 199–215 p.
49. Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. PubMed. PubMed. URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30946714/>
50. Thompson B. Crisis Management in Volunteer Organizations. *Emergency Management Review*. 2023. Vol. 16(3). 189-204 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.

19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.

25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.

26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т.п.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

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

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.

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

42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.

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

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні 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. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

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. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.

64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.

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

70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.

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

72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

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

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.

75. Моя кар'єра склалася невдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.

77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру 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 на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

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

Додаток Б

«Шкала емоційного виснаження Дж. Гібсона»

Текст опитувальника

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей					
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі	1	2	3	4	5	6
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким	1	2	3	4	5	6
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	1	2	3	4	5	6
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	1	2	3	4	5	6
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	1	2	3	4	5	6
8	Я легше створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	1	2	3	4	5	6

11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1	2	3	4	5	6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1	2	3	4	5	6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1	2	3	4	5	6
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1	2	3	4	5	6
15	Я конче незадоволений своєю роботою	1	2	3	4	5	6
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	1	2	3	4	5	6
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	1	2	3	4	5	6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1	2	3	4	5	6

