

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра психології

На правах рукопису

СЕРЧЕНКО ОКСАНА ВОЛОДИМИРІВНА

СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

Спеціальність 053 Психологія
(код) (назва спеціальності)
Освітня програма Психологія
(назва)
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
Спіріна Ірина Дмитрівна
доктор медичних наук,
професор

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № 4

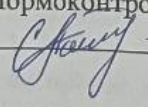
засідання кафедри

від 16.12.2024 20 24 р.

Завідувач кафедри

 Людмила ПРИСНЯКОВА

Нормоконтроль

 Наталія СЕРПІЄНКО

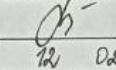
Дніпро, 2025

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра психології
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 053 Психологія»
Освітня програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
психології

 **Людмила ПРИСНЯКОВА**
12.02.2025

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

СЕРЧЕНКО ОКСАНА ВОЛОДИМИРІВНА

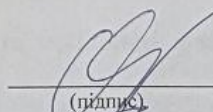
1. Тема роботи: «Синдром емоційного вигорання волонтерів»
2. Науковий керівник: Спіріна Ірина Дмитрівна, доктор медичних наук професор. Затверджені наказом вищого навчального закладу від «29» жовтня 2022 року №4
3. Термін подання роботи на кафедру: 12.02.2025р.
4. Мета кваліфікаційної роботи: Дослідити синдром емоційного вигорання у волонтерів, виявити ключові чинники ризику, стадії його розвитку та запропонувати ефективні заходи профілактики.
5. Завдання випускної кваліфікаційної роботи:
 1. Вивчити теоретичні основи поняття «емоційне вигорання», проаналізувати сучасні підходи до його розуміння та впливу на волонтерську діяльність.
 2. Дослідити внутрішні фактори ризику емоційного вигорання серед волонтерів, включаючи особистісні характеристики.
 3. Визначити зовнішні чинники, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання у волонтерів, зокрема рівень навантаження, організаційну культуру та вплив стресових ситуацій.
 4. Розглянути стадії емоційного вигорання, їх основні прояви та можливі наслідки для психологічного та фізичного стану волонтерів.

5. Оцінити методи діагностики емоційного вигорання, використовуючи валідні психодіагностичні інструменти.
6. Проаналізувати вплив емоційного інтелекту на рівень емоційного вигорання та визначити його роль у стресостійкості волонтерів.
7. Вивчити адаптаційні механізми волонтерів, які допомагають запобігати або зменшувати рівень емоційного виснаження.
8. Дослідити взаємозв'язок між рівнем мотивації волонтерів і ймовірністю розвитку синдрому вигорання, зокрема вплив внутрішніх та зовнішніх мотивів.
9. Організувати емпіричне дослідження та описати методи.
10. Проаналізувати результати емпіричного дослідження.
11. Визначити ключові заходи для запобігання емоційному вигоранню серед волонтерів та розробити практичні рекомендації щодо покращення їхнього психоемоційного стану.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

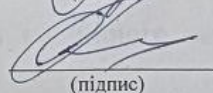
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вступ	Жовтень 2024 р.	виконано
2	I Розділ	Листопад 2024 р.	виконано
3	II Розділ	Грудень 2024 р.	виконано
4	III Розділ	Січень 2025 р.	виконано
5	Робота в цілому	Січень 2025 р.	виконано

Науковий керівник


(підпис)

Ірина СПІРИНА

Здобувач вищої освіти


(підпис)

Оксана СЕРЧЕНКО

Дата видавання завдання 24 05 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Актуальність теми дослідження обумовлена зростанням ролі волонтерів у суспільстві, особливо в умовах кризових ситуацій, таких як збройний конфлікт в Україні. Волонтерська діяльність супроводжується значним емоційним і фізичним навантаженням, що може призводити до синдрому емоційного вигорання. Це явище негативно впливає на ефективність діяльності та загальний психічний стан волонтерів, що актуалізує необхідність глибокого дослідження цього феномену.

Об'єктом дослідження є психологічний процес розвитку емоційного вигорання у волонтерів.

Предметом дослідження виступають особистісні характеристики волонтерів, фактори ризику, стадії формування синдрому вигорання, а також стратегії його профілактики.

Мета дослідження полягає у виявленні ключових стадій розвитку синдрому емоційного вигорання у волонтерів, аналізі внутрішніх і зовнішніх факторів, що впливають на цей процес, а також у розробці профілактичних заходів для покращення психологічного стану волонтерів.

Для досягнення мети було поставлено такі завдання:

1. Вивчити теоретичні підходи до поняття «емоційне вигорання».
2. Виявити психологічні та соціальні фактори, що сприяють виникненню синдрому.
3. Проаналізувати прояви емоційного вигорання у волонтерів на різних стадіях.
4. Розробити профілактичні заходи, спрямовані на покращення психоемоційного стану волонтерів.

Методи дослідження включали: анкетування, тестування за методиками Бойка, Маслач та інших, статистичну обробку даних.

Наукова новизна роботи полягає у визначенні взаємозв'язку між особистісними характеристиками волонтерів і схильністю до емоційного вигорання, а також у розробці рекомендацій щодо його профілактики.

Практичне значення роботи полягає у створенні системи підтримки для волонтерів, що включає програми психологічної допомоги, тренінги з управління стресом і розвиток емоційної стійкості.

Результати дослідження виявили основні фактори ризику та стадії синдрому вигорання, а також підтвердили ефективність запропонованих заходів щодо запобігання погіршенню психоемоційного стану волонтерів.

Апробація результатів роботи та публікації:

1) Серченко О. В. Динаміка розвитку та вплив емоційного вигорання на професійну діяльність волонтерів в умовах підвищеного психологічного навантаження // Актуальні проблеми юриспруденції та психології: матер. V Всеукр. наук.-практ. конф. (Дніпро, 26 груд. 2024 р.). Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024.

2) Спіріна І. Д., Серченко О. В. Рівень емоційної стійкості та тривожності виступають ключовими чинниками, які впливають на ризик емоційного вигорання та розвиток депресії // Modern and new technical trends that help humanity: матеріали XVI Міжнародна науково-практична конференція, Салоніки, Греція 2024. С. 269-271

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків та переліку джерел.

ABSTRACT

This paper offers a solution to understanding the individual psychological features of emotional burnout among volunteers. The main purpose of the article is to theoretically substantiate and empirically test how individual psychological characteristics influence volunteer emotional burnout. The study demonstrates the feasibility of examining volunteer burnout through the lens of personality factors.

Our aim with this paper was to explore the connection between emotional burnout and traits such as anxiety, extraversion, and neuroticism in volunteers. The results thus obtained are compatible with existing theories of mental burnout, showing that individual psychological characteristics play a significant role in the phenomenon of volunteer emotional burnout. It has been found that these traits not only correlate with the intensity of burnout but also contribute to its manifestation, thereby expanding both theoretical and empirical understanding of emotional burnout itself.

The findings are of direct practical relevance, offering insights that could inform interventions to mitigate burnout in volunteering contexts. In conclusion, this paper has clearly shown that individual psychological factors are integral to understanding and addressing emotional burnout among volunteers.

Keywords: individual psychological characteristics, emotional burnout, volunteering, mental burnout, anxiety, extraversion, neuroticism.

Bibliography 50, tables, figures 21, appendix 4.

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ	
1.1. Основи синдрому емоційного вигорання	17
1.2. Основні особливості та прояви синдрому емоційного вигорання	26
1.3. Адаптаційні механізми та динаміка реакцій на емоційне вигорання в групах ризику	35
1.4. Методи профілактики емоційного вигорання серед волонтерів	45
Висновки до розділу 1	51
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ГІПОТЕЗ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ВИКОРИСТАНИХ ПСИХОДІАГНОСТИЧНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ	
2.1. Методологічне обґрунтування гіпотез синдрому емоційного вигорання волонтерів	53
2.2. Вибір та обґрунтування психодіагностичних методик для вивчення синдрому емоційного вигорання	57
Висновки до розділу 2	69
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ	
3.1. Мета, завдання та методологія емпіричного дослідження емоційного вигорання волонтерів	72
3.2. Інтерпретація та аналіз емпіричних даних про індивідуально- психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів	79
Висновки до розділу 3	133
ВИСНОВКИ	136

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАНЬ
ДОДАТКИ

141

ВСТУП

Актуальність. Від початку повномасштабного вторгнення в Україну волонтерський рух став широко розповсюдженим. Роль волонтерів зростає, оскільки вони виконують важливу роботу: допомагають військовим, опікуються потерпілими і надають психологічну підтримку. Працюючи в таких надскладних умовах волонтери задіюють багато власного ресурсу, як емоційного так і фізичного, що суттєво впливає на добробут життя. Їх діяльність в умовах воєнного стану зазвичай супроводжується високим рівнем стресу, спричиненим наслідками бойових дій та значною відповідальністю за виконання своїх обов'язків. На тлі цих обставин інтерес до проблеми емоційного вигорання значно зріс у зв'язку з тим, що сучасна ситуація в Україні дуже гостра та невизначена. Вивчення наявних робіт у цій області показало, що дана тема недостатньо вивчена, тому є актуальність дослідити симптоми та прояви пов'язани з симптомами емоційного вигорання і його впливом на адаптацію волонтерів. Як зазначає Білозерська С. Волонтерська діяльність в умовах війни часто супроводжується високим рівнем стресу, спричиненим наслідками бойових дій та значною відповідальністю за виконання своїх обов'язків. Вона підкреслює: "Емоційне вигорання у волонтерів може бути викликане стресом, втомою та надмірною відповідальністю за свою діяльність" [1].

Огляд симптомів синдрому вигорання та його впливу на дезадаптацію волонтерів є важливою проблемою, яка ще не отримала належного з'ясування у дослідженні. Навіть найбільш віддані своєму поклику волонтери стикаються з виснаженням та втомою, відчуваючи, що сил не залишилось. Ця тема потребує глибокого аналізу та додаткового теоретичного осмислення.

Проблема ускладнюється тим, що волонтери, часто беруть участь у декількох проектах одночасно, віддано допомагають страждаючим, і віддаючись повністю можуть безтурботно ставитись до себе. Волонтерство є важливим

інструментом для подолання соціальних проблем, підтримки вразливих категорій населення та компенсації недоліків державної соціальної політики. Воно забезпечує оперативне реагування на потреби громадян, сприяє поширенню гуманістичних та альтруїстичних ідей і залучає громадян до суспільно корисної діяльності. У багатьох країнах така діяльність вважається звичною практикою, зокрема у контексті допомоги постраждалим від стихійних лих, катастроф чи конфліктів [2]. У свою чергу, якщо волонтери не мають чіткого уявлення про цілі своєї діяльності, вони стають більш сприйнятливими до емоційного вигорання, що створює ризики не тільки для їх здоров'я, але і для ефективності виконуваної роботи. Емоційне вигорання волонтерів також може негативно позначитися на періоді активної діяльності та призвести до зменшення кількості волонтерських ініціатив, особливо в умовах тривалого збройного конфлікту в Україні.

Також стає важливим питання виявлення стадій емоційного вигорання. Кожна з них супроводжується певними ознаками: хронічною втомою, дегуманізацією, зниженням інтересу до діяльності. Якщо вчасно звернути увагу та розпізнати симптоми, це вплине на запобігання подальшого погіршення стану здоров'я волонтерів. Дані які отримуємо у результаті перевірки можна використати для розробки ефективних програм профілактики емоційного вигорання, вони також допоможуть підвищити стійкість і результативність людини до стресу.

Отже дослідження емоційного вигорання у волонтерів є важливою темою, особливо в сучасних умовах кризи, для виявлення та запобігання погіршення стану волонтерів. Розглядаючи процес формування стадій синдрому емоційного вигорання дозволить покращити їх психологічний та фізичний стан, що призведе до більш якісної професійної діяльності.

Об'єкт дослідження - психологічний процес формування, розвитку та прояву емоційного вигорання у волонтерів, а також причини, механізми

розвитку, динаміка цього процесу і його наслідки для фізичного та психоемоційного стану волонтерів.

Предметом дослідження- є особистісні характеристики волонтерів, фактори ризику, етапи та особливості розвитку емоційного вигорання, а також механізми та стратегії профілактики цього синдрому у волонтерів в умовах тривалої волонтерської діяльності, особливо під час кризових ситуацій.

Мета роботи: Визначити ключові стадії розвитку синдрому емоційного вигорання у волонтерів, проаналізувати вплив внутрішніх та зовнішніх факторів на цей процес, а також розробити та запропонувати ефективні профілактичні стратегії для запобігання емоційному вигоранню та підвищення якості життя волонтерів в умовах стресових ситуацій.

Завдання дослідження:

1. Вивчити теоретичну основу поняття «емоційне вигорання»: Провести огляд наявних досліджень та наукових джерел з теми емоційного вигорання для виявлення основних концепцій, їх значень та впливу на волонтерську діяльність.

2. Вивчити внутрішні фактори та психологічні аспекти волонтерів: Виявити, які внутрішні характеристики (наприклад, рівень тривожності, емоційна стабільність, екстраверсія) та емоційні компоненти сприяють підвищеній сприйнятливості волонтерів до синдрому емоційного вигорання, а також охарактеризувати стадії цього синдрому та їх прояви.

3. Вибрати сучасні методики для оцінки емоційного вигорання: Визначити відповідні інструменти та методологічні підходи, спрямовані на вимірювання рівня та стадій емоційного вигорання у волонтерах, враховуючи специфіку їхньої діяльності.

4. Виявити зовнішні фактори, що впливають на емоційне вигорання волонтерів: Дослідити, як зовнішні чинники (стресові ситуації, рівень навантаження, організаційна культура) впливають на прояви синдрому емоційного вигорання та загальне психологічне благополуччя волонтерів.

5. Розробити профілактичні заходи для волонтерів: Створити рекомендації та стратегії, спрямовані на зменшення ймовірності виникнення синдрому емоційного вигорання, підвищення якості життя та задоволеності волонтерів.

Гіпотеза. У даній дипломній роботі припускається, що синдром емоційного вигорання у волонтерів є феноменом який складається з багатьох чинників і виникає під впливом різних індивідуально-психологічних факторів, соціальних умов, зовнішніх факторів і особливостей волонтерської діяльності. Концептуальна гіпотеза формулюється наступним чином: існує зв'язок між особистісними характеристиками волонтерів (рівень тривожності, емоційна стабільність, екстраверсія), їх соціальними взаємодіями (рівень підтримки і залученості), зовнішніми факторами (такими як стресові ситуації, рівень навантаження, організаційна культура) та вираженістю синдрому емоційного вигорання.

Гіпотеза 1: Підвищений рівень тривоги та депресії безпосередньо сприяє зростанню рівня емоційного вигорання у волонтерів. Ця гіпотеза передбачає, що негативні емоційні стани, такі як тривога та депресія, є значущими предикторами емоційного вигорання, оскільки вони знижують здатність волонтера ефективно справлятися зі стресом.

Гіпотеза 2: Розвинені навички управління власними емоціями знижують ризик виникнення емоційного вигорання у волонтерів. Передбачається, що волонтери, які вміють ефективно регулювати свої емоції, менш схильні до вигорання, оскільки вони краще справляються з емоційними вимогами своєї діяльності.

Гіпотеза 3: Високий рівень усвідомлення власних емоцій може корелювати з підвищеним рівнем емоційного вигорання у волонтерів. Ця гіпотеза досліджує можливість того, що глибоке розуміння та постійна рефлексія над своїми емоціями можуть призводити до перевантаження та, як наслідок, до вигорання.

Гіпотеза 4: Емоційне виснаження є ключовим компонентом, що визначає рівень емоційного вигорання у волонтерів. Передбачається, що саме емоційне виснаження, як складова вигорання, має найбільший вплив на загальний стан волонтера і є основним індикатором розвитку вигорання.

Гіпотеза 5: Низька задоволеність волонтерською діяльністю та зниження відчуття професійної компетентності сприяють підвищенню рівня емоційного вигорання у волонтерів. Ця гіпотеза вказує на те, що відсутність почуття задоволення від виконаної роботи та сумніви у власній ефективності можуть призводити до збільшення вигорання.

Гіпотеза 6: Підвищений рівень деперсоналізації пов'язаний зі зростанням рівня емоційного вигорання у волонтерів. Передбачається, що розвиток цинічного ставлення та відстороненості від отримувачів допомоги є показником поглиблення вигорання.

Ці припущення не тільки лягають в основу практичних досліджень, спрямованих на виявлення стадій і профілактику емоційного вигорання в контексті волонтерської діяльності, а й розробляють практичні рекомендації щодо підтримки волонтерів і зниження ризику емоційного вигорання. Також необхідно виявити і проаналізувати розвиток емоційного вигорання. Це включає вивчення теорії стресу та стратегій подолання, моделей емоційної регуляції, концепцій емоційного інтелекту та інших пов'язаних з ними психологічних підходів. Проаналізувати взаємозв'язки з основними психологічними факторами, такими як тривога, депресія, рівень емоційних здібностей, деперсоналізація та ступінь вигорання. Це допоможе зрозуміти, як внутрішні психологічні процеси та емоційні стани сприяють або запобігають емоційному вигоранню.

Наукова новизна дослідження пов'язана з його теоретичними та практичними результатами, які показують важливість особистісних

характеристик у синдромі емоційного вигорання волонтерів, а також вплив внутрішніх і зовнішніх факторів на його розвиток.

Цей дослід також привертає увагу на зв'язок емоційного інтелекту волонтерів, їх соціальними взаємодіями та рівнем емоційного вигорання.

Практична значимість полягає у можливості застосування результатів дослідження для створення ефективних програм підтримки волонтерів. В подальшому це призведе до поліпшення якості здоров'я та емоційних станів, підвищення ефективності професійної діяльності.

Практична значущість даного дослідження полягає в тому, що інформація, яка міститься в ньому, може бути безпосередньо використана в різних сферах, пов'язаних із підтримкою волонтерів і запобіганням емоційному вигоранню. Впровадження профілактичних заходів сприяє своєчасному виявленню певних симптомів. Дані які були отримані в результаті дослідження, можуть слугувати основою для створення цільових програм психологічної підтримки, спрямованих на поліпшення емоційного стану волонтерів. Це включає тренінги, семінари та консультації, що допомагають виявляти та вирішувати симптоми емоційного вигорання. Також це можуть бути програми, що включають навчання стресостійкості, розвиток емоційного інтелекту та навичок самодопомоги. Також можна розробити методики які дозволяють оцінити можливість виникнення емоційного вигорання, також допоможе розглянути рівень адаптації серед волонтерів, що дозволить своєчасно виявляти проблеми та впроваджувати коригувальні дії.

Теоретичне значення - це центральна риса наукового дослідження, що відображає перспективність отриманих результатів, основоположний характер, заснований на фактичних даних. У контексті дипломної роботи на тему "Синдром емоційного вигорання у волонтерів" теоретичне значення полягає у важливості розширення та поглиблення знань про синдром емоційного вигорання у волонтерів. Також при виявленні та аналізі характеристик проявів

вигорання, дозволить сформулювати уявлення про природу цього синдрому, про його наслідки. Визначення та акцент уваги на на трьох основних стадіях: перша – напруга, яка характеризується підвищеним емоційним навантаженням; друга – резистенція, коли людина намагається адаптуватися, але вже зазнає труднощів; третя – виснаження, що супроводжується серйозними емоційними і фізичними наслідками. Це дозволить краще зрозуміти ті процеси, які відбуваються в організмі волонтера під час вигорання. У кожного синдрому є механізм виникнення, так і синдром емоційного вигорання його має. Тож розглядання цього механізму полягає у сфокусовані на симптоматики вигорання, включаючи емоційні, когнітивні та фізичні прояви, що впливають на здатність волонтера ефективно виконувати свої обов'язки. Дослідження теми дасть можливість розробити стратегії підтримки для волонтерів на різних стадіях вигорання, що сприяє формуванню комплексного підходу до профілактики і зменшення ризиків вигорання в цій групі.

Методи та психодіагностичні інструменти дослідження

Для досягнення мети дослідження та вирішення поставлених завдань було застосовано комплекс методів:

- Теоретичні: вивчення й аналіз наукових джерел, узагальнення та систематизація існуючих підходів до вивчення емоційного вигорання;
- Емпіричні: опитування, психодіагностичне тестування;
- Математико-статистичні: обробка отриманих даних за допомогою відповідних статистичних методів;
- Інтерпретаційні: аналіз, синтез та систематизація результатів емпіричних досліджень.

З огляду на теоретичні основи дослідження, для реалізації емпіричної частини було обрано такі психодіагностичні методики:

Для оцінки емоційного вигорання були використані методики: “Діагностика рівня емоційного вигорання” В. В. Бойка, та “Діагностика професійного вигорання” за К. Масlach і С. Джексон в адаптації Г. Нікіфорової;

Для оцінки індивідуально-психологічних характеристик були обрані: Тест емоційного інтелекту Д. В. Люсіна та Шкала тривожності Спілберга-Ханіна;

Застосування цих методів дозволяє комплексно дослідити рівень емоційного вигорання та його зв'язок з індивідуально-психологічними особливостями волонтерів.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Перелік використаних джерел містить 50 найменувань. Загальний обсяг 142 сторінок. Робота містить 2 таблиці, 21 малюнок, 4 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

1.1. Основи синдрому емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання, вперше описаний Гербертом Фрейденбергом у 1974 році, представляє собою складний стан, що розвивається у фахівців, які працюють у сферах, що потребують інтенсивної взаємодії з людьми. Фрейденберг виділяє кілька факторів, що сприяють розвитку цього синдрому, таких як надмірні вимоги з боку керівництва або клієнтів, недостатня підтримка від колег та проблеми з управлінням часом і пріоритетами. Він підкреслює, що «вигорання — це не тільки особиста проблема, а й соціальна проблема, що впливає на всю організацію» [3].

Симптоми емоційного вигорання, про які говорить Фрейденберг, включають хронічну втому, що характеризується постійним відчуттям виснаження, цинічне ставлення до роботи та колег, а також труднощі з концентрацією, все це може призвести до зниження продуктивності діяльності. Він акцентує увагу на тому, що емоційне вигорання може призвести не лише до професійних проблем, а й до серйозних фізичних захворювань, таких як депресія, тривожні розлади та хвороби серцево-судинної системи. У своїх працях Фрейденберг стверджує: «емоційне вигорання – це не просто проблема кар'єри, це загроза здоров'ю» [3].

Для запобігання та лікування емоційного вигорання він пропонує ряд рекомендацій, серед яких регулярні перерви та відновлення енергії, підтримка з боку колег і створення груп взаємодопомоги, а також навчання методам управління стресом і тайм-менеджменту. Важливо відзначити, що «ефективна

допомога іншим неможлива, якщо сам спеціаліст знаходиться в стані виснаження» [3]. Погляди Герберта Фрейденберга на цю проблему стали основою для вивчення іншими фахівцями цієї теми, так як її актуальність є високою і в сучасному світі.

В подальшому дослідження в цій області продовжила Кристина Маслач, яка в 1980-х роках розробила Маслач інвентаризацію вигорання (MBI), що стала важливим інструментом для оцінки цього синдрому. Кристина Маслач – одна з провідних дослідниць в області емоційного вигорання, яка зробила значний внесок у розуміння та розкриття цього синдрому, особливо серед людей, які працюють у соціальних сферах, до яких відносяться і волонтери [4].

К. Маслач у своїй праці виділила три важливих компоненти, які складають синдром емоційного вигорання. Перший компонент це емоційне виснаження. Це стан, який характеризується втратою енергії та почуттям перевантаженості, що може повлести за собою важкість виконання повсякденної праці. Волонтери залученні до активно допомоги іншим, особливо до емоційних контактів, від цього можуть відчувати постійну втому і зниження мотивації.

Другий компонент, який виділяє К. Маслач - деперсоналізація, яка супроводжується негативним та цинічним ставленні до людей, з якими особа взаємодіє [4]. Для волонтерів це може означати втрату інтересу до проблем тих, кому вони допомагають, зменшення інтересу до спілкуванням з оточуючими (варто зазначити, що і з близькими людьми теж). Виникає стан “Втекти та не бачити всіх”. людина вже буде обмежувати спілкування, бо воно може викликати пригніченість або роздратування.

В третьому компоненті розглядається зниження особистих досягнень людини у її професійному житті та в цілому у житті. Тут відчувається неефективність та незадоволення своїми досягненнями. Проявляється апатія до діяльності, апатія до особистого життя, емоційна відчуженість та відчуття постійного втомлення. Зусилля вже не приносять бажаного результату, що

знижує самооцінку і погіршує емоційний стан. Є бажання відокремленості від соціуму, виникає потреба бути на одинці або на природі.

Маслач підкреслює: «Емоційне вигорання – це не тільки особиста проблема, але й соціальне явище, яке впливає на професійну діяльність і якість життя» [4]. Це твердження актуальне і для волонтерів, які часто стикаються з через високим робочим емоційним навантаженням, бо працюють з вразливими групами населення.

У своїй книзі “The Truth About Burnout” Маслач та її співавтор, Майкл Дж. Лейтер, обговорюють вплив організаційної культури на розвиток вигорання. Вони стверджують, що «негативні організаційні фактори, такі як відсутність підтримки та неефективне управління, суттєво сприяють виникненню вигорання» [4]. Це підкреслює важливість створення підтримуючого середовища для волонтерів, де вони можуть отримувати необхідну підтримку та ресурси.

Один із дослідників у цій сфері, Джеральд Едельвіч, визначає емоційне вигорання як «поступове виснаження емоційних і фізичних ресурсів внаслідок тривалого стресу» [5]. У своїй праці, яка має назву: “Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions”, він розглядає емоційне вигорання як процес поступового виснаження емоційних і фізичних ресурсів внаслідок тривалого стресу. Він описує чотири стадії цього процесу: ентузіазм, стагнація, фрустрація та апатія.

Ентузіазм – початкова стадія, коли ще є сили до активної активно залученості в діяльності, люди сповнені мотивацією і прагненням допомагати. людина відчуває задоволеність від роботи та ентузіазм [5].

Стагнація – період, коли зменшується енергія та мотивація, але ще є ресурс для того щоб продовжувати виконувати свої обов’язки, часто без емоційного задоволення. Поступово втрачає інтерес до своєї роботи.

Фрустрація – стадія, коли накопичуються почуття безвиході, розчарування та емоційної втоми. Це має такі наслідки, як вже немає поняття сенсу від зробленої роботи, згасає відчуття захопленості та цікавості.

Апатія – фінальна стадія, в якій проявляється емоційне виснаження, байдужість до роботи та втрату інтересу до діяльності. Пригніченість та дратівливість, це те що частіше створює настрій, виникає стан загнаності у кут.

Отже коли розглядаються ці стадії можна прийти до висновків та зрозуміти, як поступово накопичується втома і як вона може впливати на волонтерів. Едельвіч також підкреслює важливість структурованої організації роботи та підтримки колективу щоб уникнути та заздалегідь розрахувати ризики стресу та вигорання. «Структурована робота та колективна підтримка значно зменшують ризики стресу та вигорання» [5]. Емоційне вигорання переплетене з втратою мотивації та відданості роботі. Дж. Едельвіч також стверджує, що вигорання не є лише наслідком фізичної втоми або перевантаження, а також може виникає внаслідок втрати внутрішнього сенсу в роботі: “Вигорання – це не просто результат стресу, це стан, у якому людина втрачає зв’язок із власними цінностями та сенсом своєї діяльності”.

Волонтери часто стикаються з цими наслідками, адже вони часто стикаються з розбіжністю між своїми очікуваннями та реальністю, це те що веде до внутрішніх конфліктів та втрати мотивації. Якщо волонтер не враховує свої внутрішні наміри та мотиви, яка б його діяльність значуща та благородна не була, це може бути джерелом емоційного виснаження.

Волонтерський рух є важливим проявом у соціумі, у суспільній активності, яка базується на принципах альтруїзму та взаємодопомоги. Як зазначає О. А. Трубнікова, "волонтерство – це взаємодія 'людина–людина', що підвищує ризик емоційного вигорання" [6]. Тривалий напружений емоційний контакт з людьми, які знаходяться у скрутному стані, потребують не тільки фізичної, матеріальної допомоги, а ще й прояву емпатії та співчуття до їх стану. Такі складні умови в

довгостроковому часі можуть призвести до порушення і втрати психологічної (і не тільки) рівноваги [6].

Часто волонтери беруть участь у різних добровільних заходах – допомагають на благодійних зустрічах, підтримують нужденних, вони це можуть поєднувати з роботою чи навчанням. На початку активна участь у таких заходах може давати відчуття власної цінності, проте, за відсутності чіткого розуміння для чого це потрібно особисто мені, а також надмірне навантаження без відповідної внутрішньої підготовки може призвести до виснаження та втрати мотивації. Крім того, нерозуміння власних мотивів може призвести до проблем у взаєминах з іншими. Як зазначає Б. П. Лазаренко, «коли люди не усвідомлюють своїх справжніх намірів, це може створити враження маніпуляції і призвести до зниження довіри в команді» [7]. Це також посилює емоційне вигорання, оскільки зростає відчуття відчуженості та ізоляції. За дослідженнями Н. Тавровецької про зв'язок професійного вигорання з особливостями ціннісно-сміслових орієнтацій і життєвої позиції людини, яке виявило п'ять основних стратегій життєбудування, які впорядковують взаємозв'язок професійного вигорання і ціннісно-сміслових орієнтацій: виснаження самовдосконаленням; гіпергедонізм; свобода думок і вчинків; гуманістична позиція; відповідність соціальним очікуванням. Вона наголошує, що «порушення сенсожиттєвих орієнтацій проявляється в незадоволеності процесом і результатом свого життя в теперішньому та минулому. Вигорання супроводжується відсутністю спрямованості у майбутнє, знеціненням мрій і цілей, які надають сенс життю» [8].

Дослідження К. Чернісса підкреслює, що «особи, які не усвідомлюють свої справжні мотивації, можуть швидше відчувати розчарування і втрату інтересу до діяльності, що призводить до вигорання» [9]. Це підтверджує думку Г. Дж. Фройденбергера, який стверджує, що «недостатнє усвідомлення власних потреб і цілей може стати каталізатором емоційного виснаження» [3]. Це важливе

розуміння розкриває ще один мотив вигорання, такий як не усвідомлення волонтерами чому вони беруть участь у певній діяльності, тоді їхнє емоційне сприйняття може змінюватись і може призвести до внутрішнього конфлікту.

У діяльності волонтера бувають такі випадки, де їхні очікування не відповідають реальному досвіду. Як зазначає Т. В. Форманюк, «досвід невдачі в досягненні очікувань може призводити до фрустрації і, зрештою, до емоційного вигорання» [10]. Як наслідок таких випадків виникають висновки “Я не впорався”, “Це провал”. Може викликати у них відчуття безсилля та ізоляції, оскільки вони не можуть впоратися з навантаженням, що виникає внаслідок їхнього бажання допомагати.

Н. М. Теслик та А. О. Самофал, теж наголошували, що постійне навантаження, активний контакт із оточуючими, відсутність вільного часу, нестабільність ситуації в країні та постійні обстріли мають значний негативний вплив на психічне здоров'я особистості. Вони підкреслюють, що зміна мотивації з внутрішньої на зовнішню та дисбаланс між ними суттєво впливають на психологічний стан і можуть спричинити негативні наслідки для емоційного благополуччя [11]. Синдром емоційного вигорання є складним явищем, яке виникає внаслідок тривалого стресу та емоційної напруги, особливо у професіях, пов'язаних з наданням допомоги іншим. Цей синдром не має окремого коду в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10), що свідчить про те, що воно розглядається як частина більш широкого спектра психологічних розладів. Проте в МКХ-10 вигорання класифікується як фактор, що впливає на стан здоров'я, у розділі Z73.0 – “Проблеми, пов'язані з труднощами в управлінні життям”. Цей код зазначає наслідки довготривалого стресу та виснаження енергетичних ресурсів людини, які не належать до психічних розладів, але вони мають доволі значний вплив на психоемоційний стан та функціонування людини [12].

Основні характеристики емоційного вигорання за МКХ-10:

1. Тривалий стрес. Вигорання розвивається внаслідок тривалого впливу стресових факторів, які повільно ведуть до фізичного та психоемоційного виснаження.

2. Виснаження енергетичних ресурсів. Це вагома ознака синдрому вигорання, що характеризується постійною втомою, яка не зникає навіть після відпочинку. Людина відчуває, що більше не здатна виконувати свої обов'язки з той ефективністю та залученістю, яку мала раніше.

3. Цинізм та відстороненість. Зниження інтересу до роботи, підвищена емоційна дистанція від колег, клієнтів, емоційна відстороненість, зниження ініціативності. Людина може проявляти цинічне ставлення до своїх обов'язків, що часто супроводжується емоційною "онімілістю", "анастезією".

4. Відчуття неефективності. Людина починає сумніватися у своїй компетентності та здатності досягати результатів, що призводить до зниження самооцінки, самоцінності, можуть бути прояви депресивного настрою.

Емоційне вигорання – це стан, який розвивається в результаті тривалого впливу стресу та емоційного виснаження, що накопичується під час професійної діяльності [11]. Цей стан зазвичай визначається як тривала відповідь організму на емоційні стресори, що спричиняє глибоке емоційне виснаження. Синдром емоційного вигорання виникає, як наслідок тривалого розбалансування між вимогами, як внутрішніми, так і зовнішніми, перевищує доступні ресурси особистості. Це порушує психологічну рівновагу та сприяє розвитку емоційного вигорання [11].

В. В. Бойко, один із відомих дослідників емоційного вигорання в області психології праці, розробив детальну концепцію цього явища, підкреслюючи обмеженість можливостей людини адаптуватися до стресу. Його теорія та методики які він розробив стосовно емоційного вигорання є важливою ланкою вивчення психологічного стану працівників, особливо тих, хто піддається

значному емоційному навантаженню, наприклад, волонтерів або соціальних працівників.

За класифікацією В. В. Бойка, емоційне вигорання це повільний процес виснаження емоційних ресурсів людини, що відбувається через постійний вплив стресових факторів і недостатню можливість для їхньої компенсації.

Він підкреслює: «Адаптаційні можливості людини до стресу обмежені, і це веде до емоційного вигорання, якщо не приймати заходи для його профілактики» [13]. Отже профілактика та запобігання виснаженню може сильно вплинути на розвиток синдрому емоційного вигорання, для цього треба забезпечити умови для відновлення емоційних ресурсів, а також навчання управління стресом.

В. В. Бойко виділяє три основні фази розвитку емоційного вигорання:

1. Фаза напруги

Ця фаза характеризується накопиченням внутрішньої напруги, емоційної втоми. Людина може відчувати, що її можливості вичерпуються, а вимоги навколишнього середовища зростають, вона втрачає сили з цим впоратись. Бойко пояснює, що ця фаза є реакцією на тривалий або надмірний стрес: «Емоційне вигорання починається з внутрішнього напруження, яке поступово переходить у стійкий стан стресу і невдоволення» [13]. Ключові прояви цієї фази - це відчуття занепокоєння і тривоги, невдоволення роботою і життям, постійна психоемоційна напруга.

2. Фаза резистенції

Знаходячись на цій фазі людина намагається застосувати систему своїх психологічних захистів. Емоційно вона закривається ніби “охолоджується” та дистанціюється від оточуючих, втрачається зацікавленість роботою, навколишнім життям, не хоче спілкуватися з колегами. Захисні механізми, що виникають у відповідь на стрес, допомагають волонтерам, але водночас можуть сприяти деперсоналізації та емоційному виснаженню [14]. Основна мета цієї фази – збереження ресурсів через зниження емоційного включення у навколишні

процеси, байдужість, замкнутість, якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків [14]. Бойко зазначає, що це своєрідна «автономна» реакція організму, що захищає від емоційних втрат: «На етапі резистенції людина прагне знизити емоційну залученість у свою роботу або відсторонюється від стресових ситуацій» [13]. Важливі прояви цієї фази є - емоційне дистанціювання від роботи та людей, Зниження продуктивності, відчуття емоційної виснаженості.

3. Фаза виснаження

В цій фазі фізичне виснаження відчувається достатньо в повній мірі. проявляються такі типові ознаки, як високий рівень тривоги, депресія, апатія. людина відчуває себе спустошеною, емоційно втомленою та відчуженою ніби створюється захисний бар'єр між людиною і соціумом. Також на цьому етапі поширені психосоматичні розлади та психовегетативні порушення, вони проявляються у погіршенні фізичного самопочуття, розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади тощо [16]. Людина втрачає здатність справлятися з навіть мінімальними стресовими факторами, її емоційна здатність справлятися зі стресом та напругою виснажена, і вона стає не здатною до продуктивної праці. Бойко підкреслює, що на цьому етапі професійна діяльність може призвести до серйозних психологічних і фізичних наслідків, якщо не вжити відповідних заходів: «Виснаження – це кульмінація емоційного вигорання, коли людина відчуває повне спустошення, не здатна до емоційного відгуку і підтримки професійної активності» [13]. Прояви цієї фази також є дуже важливими, а саме - фізичне та емоційне виснаження. Депресія, апатія, відчуття марності праці. Професійна деформація і втрата інтересу до роботи, а також втрата сенсів.

Теорія емоційного вигорання В. А. Бойко вказує на складність такого явища, як емоційна деградація працівника під впливом стресових факторів. Розглянувши ці фази можемо зробити певні висновки, що синдром

емоційного виснаження це поетапний процес, який розвивається за певними ознаками і має свої особливості протікання на кожному етапі на яких є свої певні чинники.

Н. Є. Водоп'янова розглядає синдром емоційного вигорання як тривалу реакцію на стрес, викликану професійними стресовими впливами середньої інтенсивності. Вона наголошує, що синдром емоційного вигорання є не просто тимчасовим станом, а є глибоким занепадом особистості, що виникає під впливом постійних стресів на робочому місці. «Емоційне вигорання – це не просто наслідок перевтоми, а складний процес, зумовлений багатьма факторами, включаючи соціальне оточення та особливості особистості» [17].

1.2. Основні особливості та прояви синдрому емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання призводить до небажаних змін в емоційному і навіть у фізичному стані людини, коли вона не може повноцінно функціонувати, люди стають неефективними. Цей синдром є складним явищем, та виявляється через різноманітні симптоми, через глибокі психологічні зміни, які можуть суттєво вплинути на якість життя особи. Вигорання характеризується трьома основними симптомами: емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття досягнень, які є наслідком хронічного стресу [17].

Згідно з тлумаченням, наведеним у "Психологічному словнику" І. М. Кондакова, емоційне вигорання визначається як клінічне порушення, що проявляється фізичною втомою та розчаруванням, особливо серед людей, зайнятих у професіях, пов'язаних з альтруїстичною діяльністю [19]. З проявами вигорання тісно пов'язані різноманітні емоційні, когнітивні та поведінкові реакції, які мають прояв, як поступова втрата емоційної, когнітивної і фізичної енергії, що проявляється у симптомах емоційного виснаження, розумової втоми, фізичної втоми, особистої відгородженості й зниження задоволення від

виконання роботи, від повсякденного життя, спілкування. На думку А. Shirom, емоційне вигорання є комбінацією фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, основною складовою якого є емоційне виснаження. Автор також виділяє додаткові компоненти, зокрема деперсоналізацію та когнітивно-емоційне вигорання, що проявляється у зниженні персональних досягнень [20]. Синдром емоційного вигорання часто супроводжується певними почуттями, думками і діями. Якщо розглядати почуття, то можна виділити такі: пригніченість і хронічна втома можуть відчуватися як в кінці робочого дня, так і вранці після відпочинку. Людина не відчуває наповненості сил після нічного сну, а так ніби і не лягала спати. Часто вигорання і починається з відчуття постійної втоми, яку людина ігнорує, бо ще є критичний запас ресурсу. Але з часом навіть тривалий відпочинок не принесе розслаблення. Це підкреслює важливість психоемоційної підтримки, а також вчасного виявлення симптомів для запобігання вигоранню, особливо для волонтерів, які часто працюють у стресових умовах. Також може проявлятися відсутність бажань, емоційна пригніченість та усвідомлення своїх потреб. Ніби губиться зв'язок з внутрішніми потребами “не знаю чого хочу, не відчуваю”. Відсутність бажань і усвідомлення своїх потреб: людина може не знати, чого хоче. Особи, що переживають вигорання, часто втрачають зв'язок зі своїми бажаннями і цілями [17]. Є також і почуття страху перед невизначеністю, страх втратити контроль та зробити помилку, страх розгубитися у неконтрольованій ситуації. Перебуваючи у тривалому емоційному напруженні людина здатна перебільшувати загрози і відчувати безпорадність, що викликає страх здатися недостатньо компетентними або слабким у власних очах та в очах оточуючих [4].

Відчуття безпорадності є типовим для пізніх стадій вигорання, це впливає не тільки на дискомфортні відчуття, а також може призводити до постійного негативного мислення. Порушується емоційна витривалість, адаптаційна стійкість і у людини менше шансів адекватно реагувати на труднощі.

Погіршується сприйняття несприятливої сторони діяльності, людина дуже переживає через стресових ситуацій, конфліктів і допущених помилок [21].

Як зазначали вище, негативні відчуття призводять до певних негативних думок. Людина знаходиться під впливом упереджувальних поглядів. Їй здається що оточуючі люди негативно оцінюють виконання професійних обов'язків. Такі упередження посилюють і негативні думки та ставлення до себе. Також навіюють роздуми про власну недосконалисть та несправедливе ставлення до себе, відбувається постійна рефлексія, яка тільки підвищує напруження. Думки про сприйняття свого соціального статусу і місця в суспільстві, теж не в позитивному фокусі. Вигорання часто супроводжується цинізмом та емоційним віддаленням. Люди починають негативно сприймати не лише свою роботу, а й взаємодію з іншими людьми. Стрес формуються у відносинах між людиною та навколишнім середовищем, яке людина сприймає як несприятливе, таке, що перевищує її ресурси і ставить під загрозу благополуччя [22]. Уникаючи емоційної залученості виникає цинічне мислення, це такий несприятливий спосіб психологічного захисту на з'явлення перевантаження. Це можна розглядати як механізм психологічного захисту, коли людина намагається зменшити емоційний вплив на себе, але при цьому втрачає мотивацію і емпатію до інших.

У відповідь на виникнення відчуттів та впливу думок включаються поведінкові реакції. На тлі перевтоми відбуваються труднощі з фокусуванням уваги, прийняттям рішень та виконанням завдань, на які раніше не витрачається багато зусиль. Це обумовлено хронічною напругою та втомою, які мають вплив є на функціонування префронтальної кори головного мозку, що відповідає за вищі когнітивні функції, зокрема планування, саморегуляцію, довільність, організацію. У стані вигорання мислення стає ригідним, обмеженим і спрямованим на короткострокові задачі. Критика: як на свою адресу, так і на адресу інших. Критичне ставлення до себе та оточуючих стає захисною реакцією на внутрішні переживання [17]. Це ускладнює здатність до креативного

вирішення проблем та довгострокового планування, що негативно позначається на професійних досягненнях і загальному житті. Все це стає підґрунтям до зниження мотивації, завдання виконуються тільки за шаблоном без творчого підходу та ініціативності. Бажання бути поміченим або, навпаки, прагнення залишитися непоміченим. Якщо людина раніше була схильна до балакучості та мала імпульсивну поведінку, ці риси можуть змінитися на біль стримані та відстороненні. Або навпаки, людина, яка, зазвичай, була тихою і поміркованою, може стати дуже говіркою, різкою та вступати в бесіду з будь-ким. Ригідне мислення призводить до викривлення мислення, втрачається ідейність, замість цього відбувається запозичення ідей з різних джерел [22]. Може стати присутнім і перфекціонізм, як стремління до ідеалу у виконанні завдань. Починаючи будь-яку роботу чи виконання якогось завдання, прагнення досягти бажаного, кращого результату, або повна відсутність мотивації до діяльності. Якщо людина стає схильна до перфекціонізму, то добрий результат їхньої праці ніколи не видається задовільним, оскільки завжди бажають найкращого, найвищого результату та дуже високих досягнень у всьому і завжди, а от свої успіхи та досягнення ніколи не беруться до уваги. Так як завжди й усе можна було б зробити ще краще, удосконалити. Немає досягнень, які їх задовольняють, вгамують їхні амбіції [23].

Специфіка роботи волонтера вимагає значної віддачі, а також здатності до швидкої адаптації в складних умовах. В цих умовах питання емоційної стійкості та ресурсності набувають суттєвого значення. Така індивідуальна особливість, як емоційна стійкість визначається вмінням адекватно розглянути ситуацію, та зважити власну реакцію на неї. Це також вміння контролювати та спрямовувати свої емоції, поведінку у критичній ситуації, не впадати в панічні стани не “заморожуватись”. Мати навички поновлювати свої ресурси вчасно не доводячи себе до емоційного занепаду [24].

Навпаки знижений рівень емоційної стійкості та підвищений рівень тривожності мають вирішальне значення для розвитку синдрому емоційного

вигорання. Ці два аспекти переплітаються і взаємодіють, вони мають суттєвий вплив на загальний психоемоційний стан людини та її професійну діяльність.

Емоційну стійкість слід розглядати як прояв потужного захисного механізму, він оберігає від стресу, що дозволяє людині впоратися з труднощами та відновитися. Деніел Гоулман стверджує, що “емоційна стійкість – це не лише про те, як ви реагуєте на стрес, але й про те, як ви можете володіти своїми емоціями, щоб підтримувати добробут” [25].

З цього можна зробити висновок, що емоційна стійкість є одним із вагомих чинників психічного здоров'я. Люди які мають високий рівень емоційної стійкості вміють творчо пристосовуватись до швидких змін та нестабільності, коригувати свої емоційні стани в залежності від обставин, здатні вирішувати задачі, які перед ними виникають. А от низька емоційна стійкість, призводить до внутрішніх конфліктів, складно брати на себе відповідальність у вирішенні проблем. Це схильність до пасивної поведінки, ухилення за рахунок заперечення. Керол С. Двек говорить: “Низька емоційна стійкість може бути наслідком фіксованого мислення, коли людина вважає, що її здібності не можуть змінюватися, що обмежує її здатність адаптуватися до нових обставин” [26]. Це набуває значущості не тільки в професійному середовищі, а й у повсякденному житті. Необхідно зауважити, що емоційна стійкість це не щось статичне, це навик який можна розвинути, та зміцнити, вдосконалити.

Згідно з дослідженням І. Ясточкіної, високий рівень тривожності є фактором ризику, що ускладнює адаптацію та сприяє поведінковій дезінтеграції [27]. На думку Ч. Д. Спілбергера, тривожність виникає як реакція на ситуації, які людина сприймає як потенційну загрозу або небезпеку. Автор акцентує увагу, що стан тривоги змінюється залежно від рівня стресу, якому піддається людина, та може варіювати за інтенсивністю [28].

Рівень тривожності впливає на внутрішній стан людини, на емоційну сферу, це суттєво впливає на залученість до життя. Підвищена тривожність

формує рівень емоційного виснаження, чим сильніше відчуття тривоги тим вищий показник емоційного виснаження. Тривожність підвищує чутливість психіки до негативних подій, виникає постійне відчуття занепокоєння, формується “тунельне” бачення ситуацій, людині може здаватися, що вона безпорадна. Знаходячись в тривожному фоні зростає тенденція до катастрофічних думок і невпинних роздумів про негативні події, які можуть статися. Один із провідних когнітивно-поведінкових терапевтів Роберт Ліхі багато писав про тривожність. Він порівнює тривожність з «розумовою пасткою», коли людина постійно передбачає найгірший сценарій і намагається знайти гарантії, що цього не станеться [29].

На думку психологів, корінь тривожності може бути як у внутрішніх конфліктах та особистих очікуваннях, так і в зовнішніх обставинах, це можуть бути соціальні вимоги, умови праці, що створюють додатковий стрес. Важливо усвідомлювати, що тривожність часто зумовлена нашими думками та сприйняттям ситуацій. Високий рівень тривожності потребує корекції, оскільки він перешкоджає адаптації, сприяє формуванню конфліктних стосунків та знижує впевненість у собі [27]. Особи які підвержені впливу тривожності мають труднощі з розвитком емоційної стійкості, це формує негативне коло, в якому тривожність підсилює втрату емоційної стійкості, а зниження емоційної стійкості, своєю чергою, збільшує тривожність. У результаті це призводить до ще більшого виснаження ресурсів, ризику емоційного вигорання, втрати мотивації та погіршення загального психічного стану. Отже важливо працювати не лише над підвищенням емоційної стійкості, а й над подоланням тривожності. Працюючи над зміною негативних мисленнєвих патернів, можна суттєво знизити рівень тривожності, а це в свою чергу вплине на ризики емоційного вигорання серед волонтерів.

Синдром емоційного вигорання, який можна вважати формою психологічного захисту, має серйозні наслідки. Коли тривалі стреси й емоційне

перенапруження залишаються без належної уваги, вони можуть призвести до більш глибоких психологічних та соматичних порушень.

Одним із найбільш поширених наслідків синдрому емоційного вигорання - є депресія. Люди, які постійно відчувають втому, розчарування і байдужість до того, що раніше приносило задоволення, стають вразливими до депресивних станів. Це проявляється у вигляді пригніченого настрою, втрати інтересу до життя, порушення сну, почуття провини й безнадійності. К. Черніс визначав “Депресія часто супроводжує синдром емоційного вигорання, оскільки емоційна втома призводить до зниження загальної життєвої енергії та мотивації” [9]. Для волонтерів, які постійно стикаються з кризовими ситуаціями і важкими переживаннями інших, депресія може бути особливо руйнівною.

Емоційне вигорання та депресія – це стани, що можуть здаватися подібними, але насправді мають суттєві відмінності. І в стані емоційного виснаження і в стані депресії людина інертна та знеможена. Пахомов І. В.: “Емоційне вигорання та депресія дійсно дуже схожі, тому їх часто розглядають як пов’язані проблеми. Але різниця є. Вигорання може бути наслідком хронічного стресу, однак воно відрізняється від звичайної стресової реакції” [22].

У цих станах є спільні ознаки. Обидва стани характеризуються виснаженням, значно зменшується мотивація, недостатньо просто відпочити, аби відновитися. В робочому процесі бачать тільки обов'язки з якими вони вже не здатні впоратись. Це відчуття виснаження та марності є загальним симптомом, що вказує на необхідність змін у способі життя. Обидва стани також пов’язані зі зниженням мотивації, що проявляється у зменшенні продуктивності. В процесі вигорання життєва енергія вичерпується, що призводить до проблем зі здоров’ям, таких як хронічний стрес, безсоння, головний біль і серцево-судинні захворювання [31]. Однак, попри схожість деяких симптомів, емоційне вигорання і депресія мають істотні відмінності, що потребують окремого аналізу для правильного розуміння та діагностики.

Фізіологічні зміни: Фізіологічні зміни при емоційному вигоранні і депресії дійсно мають свої особливості. Наприклад, рівень кортизолу, гормону стресу, може відрізнятися у цих двох станах. При емоційному вигоранні рівень кортизолу в крові часто є зниженим вранці, що спричиняє відчуття виснаження ще на початку дня, навіть після тривалого відпочинку. Це пов'язано з адаптаційною втомою організму, коли механізми реакції на стрес починають давати збій через постійне перенапруження. Натомість у випадку депресії рівень кортизолу може залишатися стабільно підвищеним, що підтримує постійний стан напруги і тривоги.

Хронічний стрес при вигоранні поступово виснажує механізми стресової реакції, призводячи до збою в роботі надниркових залоз і зниження рівня кортизолу. Депресія ж, з іншого боку, часто супроводжується порушенням регуляції кортизолу і гіперактивністю осі гіпоталамус-гіпофіз-наднирники, що підтримує високий рівень кортизолу навіть у стані відпочинку.

Ці дані важливі для розуміння, чому вранці людина, що переживає емоційне вигорання, відчувається виснаженою, тоді як при депресії загальне відчуття стресу і тривоги може бути стабільним протягом усього дня.

Психологічні ознаки депресії суттєво відрізняються від емоційного вигорання через їхній глибокий вплив на особистість. Люди, які страждають на депресію, часто переживають безнадійність, глибокий песимізм і почуття знецінення. Це вказує на більш глобальний і всеохопний характер цього розладу, який стосується не тільки професійної сфери, як у випадку вигорання, але й впливає на різні аспекти життя, включаючи самосприйняття і особистісну ідентичність.

Людина в депресії не здатна змінити свою поведінку зусиллям волі: для зміни поведінки потрібна колосальна кількість енергії. Вона може виконувати лише прості дії, тому іноді є сенс дати людині додаткову опору [32]. Депресія супроводжується зниженням активності в ділянках мозку, пов'язаних із

самоконтролем, когнітивними процесами та регуляцією емоцій, що підсилює відчуття безпорадності та втрату смислу в житті. Зокрема, дослідження показали, що у людей із депресією активність у префронтальній корі та лімбічній системі змінюється таким чином, що вони стають менш здатними до об'єктивної самооцінки та вирішення проблем. Такі симптоми призводять до загострення негативних думок про майбутнє, власну цінність і соціальні зв'язки, що відрізняє депресію від емоційного вигорання, яке частіше стосується втрати інтересу до роботи та професійної діяльності.

Процес відновлення також має відмінності у стані вигорання та депресії. Емоційне вигорання зазвичай реагує на зовнішні зміни, такі як тимчасове відсторонення від стресових факторів, відпустка або зміна робочого середовища. Для осіб, які стикаються з емоційним вигоранням, відновлення може бути пов'язане з відновленням балансу між роботою та особистим життям, нормалізацією сну, а також зниженням робочих навантажень.

Натомість депресія вимагає глибшого та системного підходу, оскільки вона пов'язана не тільки з професійними аспектами, а й із загальним психічним станом людини. При депресії зміна зовнішніх факторів, як правило, не дає значного результату без додаткової психотерапії або медикаментозного лікування. Пацієнтам з депресією потрібні тривалі курси терапії для корекції негативних мисленнєвих схем, зниження рівня тривожності та боротьби з почуттям безнадійності. Дослідження вказують на те, що депресія пов'язана з біохімічними змінами в організмі (наприклад, дисбалансом нейротрансмітерів, як серотонін чи допамін), тому в таких випадках лікування часто включає антидепресанти та інші методи підтримки

Оскільки симптоми депресії та емоційного вигорання мають спільні ознаки, важливо не займатися самодіагностикою та самолікуванням, необхідно звертатись до фахівців, так як лікування депресії має відмінності від

рекомендацій стосовно емоційного виснаження, а недоречні поради можуть погіршити стан.

Отже розуміння розбіжностей між емоційним вигоранням і депресією є життєво важливим для вибору вірного вибору лікування та отримання доброго результату. Часом ті, хто страждає від вигорання, можуть не усвідомлювати, що їм потрібна допомога, вважаючи, що вони просто втомились. Водночас депресія потребує серйозного підходу і лікування, яке не можна ігнорувати.

Синдром емоційного вигорання розвивається поступово, і його небезпека полягає в тому, що симптоми не одразу стали очевидними. Воно проявляється емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття досягнень, що суттєво впливає на професійну ефективність і якість життя. Тривожність часто підсилює цей стан, створюючи порочне коло виснаження. Розрізняючи симптоми вигорання та депресії, можна краще зрозуміти природу цих станів, це допоможе визначити кращий підхід до відновлення.

1.3. Адаптаційні механізми та динаміка реакцій на емоційне вигорання в групах ризику

Є експерти які мають думку, що симптоми вигорання це особливий метод захисту психіки, який можна використовувати як основу для боротьби з цим явищем. Людина мобілізується з метою протидіяти негативному впливу, та з метою збереження використання власних ресурсів [33].

Як захисний механізм емоційне вигорання бачить Л. О. Китаєв-Смик, який розглядає цей симптом як своєрідну метафору «якщо у тебе поганий сусід, то спали свій будинок і піди». Подібно до того, як людина може вирішити спалити свій будинок, людина спалює своє єство, як спосіб втекти від надмірного тиску. Це тлумачиться як своєрідна форма самозахисту, навіть якщо цей метод є руйнівним. Важливо розуміти, що це свідчить про те що людина опинилась у

безвихідному стані та стала на шлях самознищення чи самовідсторонення, щоб уникнути ще більшого емоційного страждання [34].

Щоб краще зрозуміти сутність цього феномену, важливо звернути увагу на концепції адаптації та стресу. Саме вони є ключовими для пояснення того, як організм і психіка людини реагують на змінені умови й надмірні вимоги. Адаптація, як здатність організму пристосовуватись до змін, є ваговою ланкою у процесах регуляції, і коли цей механізм порушується внаслідок тривалого стресу, виникає емоційне вигорання. Адаптивність, у свою чергу, є здатністю до такого пристосування. Як зазначає Ф. Б. Березін, адаптивність організму дозволяє йому отримувати нову інформацію та перебудовувати свою поведінкову стратегію відповідно до змін [35]. Згідно з дослідженнями В. Є. Орла, емоційне вигорання є дезадаптованим феноменом, що негативно впливає на професійні показники та задоволеність працею. Вигорання також поширюється на позапрофесійні аспекти життя, зокрема на якість життя, і має двосторонній зв'язок із професійною адаптацією: високий рівень вигорання знижує адаптацію, тоді як недостатня адаптованість може сприяти зростанню вигорання [36].

Розглянемо адаптацію як механізм захисту в контексті емоційного вигорання. Емоційне вигорання можна розглядати як порушення адаптаційних механізмів людини. Найбільш важливим чинником виникнення синдрому професійного вигорання є стрес, що викликає фізичне, емоційне і розумове виснаження. Це призводить до емоційної нестабільності, роздратованості та вегетативних порушень, які унеможливають ефективну комунікацію та емпатію [37]. Стрес, який спричиняє вигорання, з часом виснажує здатність організму до саморегуляції та ефективного реагування на змінені умови. У такій ситуації людина втрачає здатність підтримувати баланс між внутрішніми ресурсами та зовнішніми вимогами, що поступово веде до емоційного виснаження.

Дослідник емоційного вигорання В. А. Бойко описував вигорання як форму захисту психіки, захист який виникає в умовах тривалого стресу. Він визначав вигорання як своєрідний спосіб адаптації до надмірних психоемоційних навантажень, коли людина більше не в змозі адекватно реагувати на ці навантаження через виснаження внутрішніх ресурсів. Ця ідея перегукується з теорією стресу, запропонованою Гансом Сельє, який стверджував, що тривалий стрес порушує функціонування організму та може призводити до серйозних наслідків для здоров'я [38].

Біопсихосоціальна концепція є важливим підходом до розуміння адаптаційних процесів, оскільки вона враховує взаємозв'язок між біологічними, психологічними та соціальними аспектами. Ця модель підкреслює, що адаптація до стресу є складним процесом, який вимагає збалансованого функціонування всіх трьох компонентів.

Вигорання виникає внаслідок дисбалансу між цими компонентами. Зокрема, якщо психічні та соціальні ресурси людини виснажуються, то її біологічна здатність до адаптації також зменшується.

Біологічний аспект передбачає, що хронічний стрес і фізичне напруження можуть призводити до виснаження організму, впливаючи на функції імунної системи, нервової системи та гормонального фону. Наприклад, підвищені рівні кортизолу в умовах стресу можуть порушувати роботу мозку, впливаючи на пам'ять, увагу та емоційну регуляцію. Так, за даними досліджень, постійне підвищення кортизолу не лише послаблює імунітет, але й може сприяти розвитку таких порушень, як тривожність і депресія, які суттєво погіршують загальний стан здоров'я особи.

Психологічний аспект розглядає внутрішні фактори, такі як індивідуальні особливості, рівень мотивації та здатність до адаптації. Особи з високим рівнем відповідальності та перфекціонізму зазвичай є більш вразливими до вигорання, оскільки схильні ставити перед собою недосяжні цілі і відчувати розчарування

при їх не виконанні. Важливо зазначити, що мотивація має дві основні форми: внутрішню і зовнішню. Внутрішня мотивація, яка стосується особистих інтересів і прагнень, може слугувати захистом від вигорання, тоді як зовнішня мотивація, що базується на зовнішніх винагород і схвалення, часто виявляється неефективною в довгостроковій перспективі [39].

Соціальний аспект фокусується на впливі оточення: підтримки з боку колег, родини та керівництва. Соціальна та економічна нестабільність, воєнний стан, також мають вагомий вплив на соціальні чинники вигорання. Недостатність емоційної і соціальної підтримки, а також високі соціальні вимоги можуть загострювати стресові стани, сприяючи розвитку вигорання. Соціальна підтримка може мати вирішальне значення для подолання стресових ситуацій і підвищення загального психологічного добробуту.

Розглядаючи ці три аспекта через призму біопсихосоціальної моделі надає змогу вивчати емоційне вигорання не лише як результат стресу, а як складне взаємодія багатьох чинників. Цей підхід допомагає виявити важливі складові, які можуть бути в основі виникнення та прогресування емоційного вигорання.

Адаптація до стресу в контексті емоційного вигорання є важливим і різнобічним процесом, що потребує уважного розгляду. У цьому контексті волонтерів можна поділити на три категорії залежно від їхньої адаптації до стресу та схильності до вигорання. Перша категорія включає волонтерів із високим рівнем адаптивності, які здатні ефективно справлятися з психоемоційними навантаженнями і підтримувати баланс між внутрішніми ресурсами та зовнішніми вимогами. Друга категорія охоплює осіб, які мають помірну адаптивність і, відповідно, можуть зіштовхнутися з деякими труднощами в умовах стресу, що може призводити до періодичного вигорання. Третя категорія складається з волонтерів з низьким рівнем адаптивності, які виявляються найбільш вразливими до емоційного вигорання внаслідок тривалого стресу та недостатньої соціальної підтримки.

Визначення цих категорій дозволяє глибше розглянути механізми емоційного вигорання, виходячи з біопсихосоціальної концепції, що акцентує увагу на важливості інтеграції біологічних, психологічних та соціальних факторів. Це знання є критично важливим для розробки стратегій профілактики та підтримки волонтерів, оскільки розуміння їхніх адаптаційних особливостей може допомогти в підборі відповідних методів підтримки і втручання.

Перша категорія: добре адаптовані волонтери. Волонтери, що належать до цієї категорії, демонструють високу ступінь адаптації до емоційних навантажень, що є ключовим фактором їхньої стійкості до емоційного вигорання. Їхня успішна адаптація зумовлена цілим рядом психосоціальних механізмів, серед яких виділяються розвинуті стратегії подолання стресу, позитивне сприйняття своєї ролі в суспільстві та висока внутрішня мотивація.

Згідно з дослідженнями Клауса Бернхардта, «Люди, які мають здорове психічне сприйняття і підтримують баланс між роботою та особистим життям, рідше піддаються вигоранню» [40]. Це твердження підтверджує, що внутрішні установки і способи реагування на стрес є критично важливими для запобігання емоційному виснаженню. Добре адаптовані волонтери мають активні механізми саморегуляції, що дозволяє їм ефективно управляти своїми емоціями і зберігати високу мотивацію навіть в умовах значних навантажень. Такі волонтери, як правило, мають чітко визначені особисті цілі та цінності, які узгоджуються з їхньою волонтерською діяльністю. Усвідомлення важливості своєї ролі та її зв'язок із більш широкими соціальними завданнями створює додаткові джерела задоволення та мотивації. Дослідження показують, що чітка ідентифікація власних цілей може служити захисним фактором від емоційного вигорання, оскільки сприяє зміцненню внутрішньої мотивації та стійкості [13].

Друга категорія: волонтери в зоні ризику. Представники цієї категорії вже відчують ознаки емоційної втоми, що свідчить про їхню вразливість в адаптаційних механізмах. Вони можуть стикатися з труднощами в управлінні

стресом, що збільшує ймовірність розвитку емоційного вигорання. Волонтери цієї категорії відзначаються коливаннями в емоційному стані, що може проявлятися у відчутті втоми, дратівливості, а також зниженні задоволення від волонтерської діяльності. Важливо відзначити, що ці особи мають ще достатній рівень ресурсів для виконання своїх завдань, але потребують підтримки для уникнення подальшого емоційного виснаження. Психологічний тиск, з яким вони стикаються, може значно вплинути на їхнє фізичне здоров'я, що, в свою чергу, погіршує їхню здатність до адаптації. У цій категорії волонтерів важливу роль відіграє соціальна підтримка: відсутність позитивних соціальних зв'язків може підсилювати відчуття ізоляції і безпорадності.

Варто також відзначити, що своєчасна профілактика емоційного вигорання є критично важливою для волонтерів цієї категорії. Запровадження програм підтримки, навчання технікам стрес-менеджменту та створення сприятливого соціального середовища можуть суттєво поліпшити їхню адаптацію до стресових ситуацій.

Отже, волонтери в зоні ризику потребують особливої уваги та підтримки, оскільки їхній емоційний стан безпосередньо впливає на їхню здатність виконувати волонтерські обов'язки. Систематичний підхід до розробки програм підтримки може допомогти в зміцненні їхньої стійкості і запобіганні подальшого вигорання, що є критично важливим для підтримки їхньої активної участі в волонтерській діяльності.

Третя категорія: Волонтери з високим ризиком вигорання. Ця група складається з волонтерів, які вже відчувають ознаки емоційного вигорання, такі як депресія або хронічні психосоматичні захворювання. Волонтери цієї категорії особливо вразливі, оскільки їхній психоемоційний стан часто потребує термінового втручання. Нестабільність у психічному здоров'ї може суттєво знижувати їхню ефективність при виконанні завдань, а також погіршувати якість

волонтерської діяльності, це поступово призведе до подальшого загострення їхнього стану.

Додатково, волонтери, які мають тенденцію до самопожертви, можуть нехтувати своїми потребами на користь інших, що призводить до їхнього виснаження. Як підкреслює Є. В. Петрова, «Брак турботи про власні потреби може загострити стан депресії та емоційного вигорання» [41]. Ця схильність ігнорувати власні потреби посилює ризик психоемоційного виснаження, оскільки волонтери зосереджені на допомозі іншим, не приділяючи уваги своїм внутрішнім ресурсам.

Ці волонтери потребують комплексного підходу до лікування. Це може включати не лише психологічну терапію, а й медичну допомогу, яка дозволяє відновити їхнє фізичне та психічне здоров'я, а також соціальну підтримку для створення безпечного середовища, де вони можуть поступово відновлюватись і знижувати ризик вигорання.

У рамках дослідження трьох груп волонтерів, які зазнають синдрому емоційного вигорання, важливо розглянути реакцію особистості на цей стан через призму різних типів емоційних та психологічних реакцій. Таке дослідження дозволяє більш глибоко зрозуміти, як волонтери сприймають та реагують на свої емоційні і фізичні відчуття в умовах стресу. Реакція особистості на емоційне вигорання залежить від багатьох факторів, включаючи характер емоційних навантажень, їхню тривалість і сприйняття власного стану, а також особистісні риси людини.

Виділяють кілька типів реакції особистості: астеничний, депресивний, іпохондричний, анозогностичний.

Астенічна реакція у особистостей, які переживають синдром емоційного вигорання, проявляється швидкою втомою, фізичною слабкістю та зниженням активності, що виникає на фоні хронічного стресу. Втрата мотивації і почуття пригніченості призводять до поступового розвитку астеничних симптомів.

Особливо це стосується «тривожних» особистостей з низькою самооцінкою [42]. Недостатня соціальна підтримка підсилює безпорадність особистостей, знижуючи їх здатність справлятися з емоційними навантаженнями. Взаємодія з особами, схильними до астеничної реакції, потребує уваги. Недооцінка їхніх страждань або критика може погіршити їхній стан. Створення доброзичливої атмосфери сприяє полегшенню труднощів [42].

Депресивна реакція у особистостей, які стикаються з синдромом емоційного вигорання, проявляється у глибокому відчутті безнадійності, апатії та значному зниженні емоційного фону. В умовах депресії ці особистості можуть відчувати, що їхні зусилля не приносять жодних результатів, що лише посилює симптоми вигорання. Такі стани, як правило, виникають на фоні тривалого стресу та браку адекватної емоційної підтримки. У контексті депресивної реакції особистості можуть проявляти наростаючу тривогу і пригніченість, а також песимістичний погляд на своє минуле та майбутнє. Очікування погіршення стану може призвести до прагнення до усамітнення. І. Д. Спіріна зазначає, що особи, які переживають депресію, особливо на середніх та важких стадіях, потребують професійної допомоги, такої як консультації психіатра або психотерапевта. Важливо розуміти, що в моменти глибокого безвихідної ситуації існує ризик суїцидальних спроб. Соціальна підтримка та професійна допомога є критично важливими для покращення стану особистостей з депресивними реакціями [42].

Іпохондрична реакція проявляється в надмірній стурбованості своїм здоров'ям. Це може супроводжуватися постійними сумнівами щодо наявності серйозних захворювань, навіть коли немає об'єктивних фізичних причин. Люди з таким типом реакції схильні зациклюватися на найменших симптомах, перебільшуючи їх значення і вплив на своє життя. Це створює замкнене коло, у якому емоційний стан погіршує сприйняття свого здоров'я та навпаки. В таких випадках часто спостерігається постійне «занурення у хворобу», що заважає переключити увагу на інші важливі аспекти життя. Іпохондрики постійно

шукають нові симптоми або перебільшують наявні, що викликає тривогу та відчуття невиліковності. Вони можуть впроваджувати спеціальні обмеження, які часто більше шкодять, ніж допомагають. І. Д. Спіріна підкреслює, що в таких ситуаціях важливо звертатися за допомогою до психотерапевта для стабілізації психоемоційного стану, оскільки надмірна фіксація на власному здоров'ї значно знижує ефективність лікування. У більш серйозних випадках іпохондрична реакція може вимагати консультації психіатра. Суттєвою умовою підтримки таких осіб є терапевтична допомога, спрямована на переключення уваги з хвороби на інші сфери життя та зменшення нав'язливих думок про здоров'я [42].

Анозогностична реакція характеризується відсутністю критичного усвідомлення власного емоційного стану. Особи, які демонструють цей тип реакції, часто не усвідомлюють масштабів свого емоційного вигорання, що перешкоджає їм вчасно вжити заходів для відновлення. Це явище може бути зумовлено низькою самооцінкою або браком рефлексії, що робить їх більш вразливими до подальшого погіршення психоемоційного стану.

І. Д. Спіріна наголошує, що анозогностична реакція є одним із механізмів психологічного захисту, зокрема заперечення. Люди з таким типом реакції не сприймають серйозність свого стану і ігнорують рекомендації фахівців до того моменту, поки ситуація не досягне критичної точки. Це призводить до того, що вони не змінюють свій спосіб життя, навіть при наявності проблем, що може викликати серйозні ускладнення та загрожувати їхньому життю. Особи, які переживають емоційне вигорання, але не усвідомлюють цього, є особливо вразливими до подальших негативних змін у психічному здоров'ї. Анозогностична реакція в таких випадках вимагає чутливого підходу і поглибленої терапевтичної роботи, спрямованої на розвиток саморефлексії та критичного ставлення до власного емоційного стану [42].

Розгляд груп волонтерів та їхньої адаптації до емоційного вигорання є ключовим для розуміння цієї складної проблеми. Різні категорії волонтерів, які

мають різні рівні ризику емоційного вигорання, демонструють різні реакції на стрес і виклики. Це важливо, оскільки усвідомлення специфіки кожної групи дозволяє розробляти цільові програми підтримки, які можуть адаптуватися до потреб волонтерів. Знання про те, як волонтери ставляться до свого стану, дозволяє краще зрозуміти, чому деякі з них здатні ефективно управляти своїми емоціями, а інші — зазнають труднощів. Волонтери з високою адаптивністю часто мають позитивний погляд на свою роль у суспільстві, що зміцнює їхню мотивацію. Натомість волонтери з низькою адаптивністю можуть відчувати безнадійність та апатію, що підвищує ризик емоційного виснаження. Таким чином, важливо не лише виявляти ці групи, але й розуміти, як їхні емоційні та психологічні реакції впливають на їхню здатність справлятися зі стресом.

Цей підхід дозволяє фахівцям у галузі психології та соціальної роботи створювати більш ефективні стратегії втручання та підтримки, які враховують індивідуальні особливості волонтерів. Відповідно, розуміння механізмів, що лежать в основі емоційного вигорання, стає важливим для розробки адаптивних рішень, які можуть суттєво покращити емоційне благополуччя волонтерів. Загалом, дослідження цієї теми допомагає не лише виявити виклики, з якими стикаються волонтери, але й підтримувати їхню активність і залученість до волонтерської діяльності.

1.4. Методи профілактики емоційного вигорання серед волонтерів

Волонтерський рух надає людині новий досвід, розпізнати міцні сторони особистості, та зрости як спеціаліст. Але в цій діяльності є такий фактор, як емоційне вигорання, який виступає значною проблемою для людей які належать волонтерському руху. Якщо людина вигоре це не тільки відобразиться на ефективності праці, це також призведе до наслідків погіршення здоров'я, соціальних та особистих взаємовідносин. Наслідком вигорання є взаємодія

різних факторів. Є безліч різноманітних стресових чинників, що зачіпають різні сфери життя, та мають значний вплив. Якщо людина має змогу адаптуватися до цього впливу, вона продовжує бути успішною та ефективною. І навпаки перевага дії зовнішніх стресових подразників, над внутрішніми ресурсами людини призведе до дезадаптації, що може сформуватись у вигорання.

Емоційне вигорання є значною проблемою для волонтерів у різних сферах. В сучасних умовах безперервного стресу та емоційного навантаження важливо впроваджувати ефективні стратегії для його профілактики. Психологічна допомога ґрунтується на організації створення процесу цілеспрямованого спілкування, де можна розкрити та активізувати додаткові психологічні сили і здібності. важливо впроваджувати ефективні стратегії для його профілактики [43].

У контексті профілактики емоційного вигорання у волонтерів проведення тренінгів, семінарів та воркшопів є надзвичайно важливим. Ці навчальні заходи повинні бути орієнтовані на розвиток ключових навичок, таких як емоційна стійкість, управління стресом та ефективна комунікація. метою таких впроваджень є познайомити волонтерів з можливими причинами зміну стану, та вміти аналізувати природу виникнення. Навчити самостійно продуктивно боротись зі стресовими станами, труднощами. Навчання самоспостереженню та самосвідомості не тільки в праці, а й в повсякденні. Н. Пезешкіан наголошував “Здоровий не той, у кого немає проблем, а той, хто знає, як їх вирішувати.” Людина яка вміє розподілити свою енергію рівноцінно між такими якісними галузями життя, як фізичні потреби, професійний труд, на міжособистісні контакти, а також приділила увагу інтуїції, питанням про майбутнє, про сенс життя і духовним питанням [44].

Емоційна стійкість є важливим фактором для волонтерів, оскільки вона дозволяє адаптуватися до стресових ситуацій та зберігати позитивний настрій. Тренінги можуть також включати вправи на самосвідомість, які допомагають

учасникам розпізнавати і розуміти свої емоції. Як зазначає Деніел Гоулман, важливо вміти управляти своїми емоціями та розуміти емоції інших, що веде до більш ефективної взаємодії та зменшення стресу [25].

Навчання волонтерів методам управління стресом є критично важливим. Це можуть бути практики, які зменшують рівень тривожності та покращують загальне самопочуття. Наприклад, програми, що включають дихальні техніки, медитацію та фізичні вправи, можуть суттєво допомогти в зниженні рівня кортизолу – гормону стресу. Навіть прості техніки релаксації можуть позитивно впливати на емоційний стан волонтерів.

Також комунікація – важлива складова волонтерської діяльності, особливо у стресових ситуаціях. Навчання активному слуханню, емпатії та конструктивному зворотному зв'язку може суттєво покращити взаємодію з людьми, з якими працюють волонтери. У книзі “Ненасильницька комунікація” Маршалл Розенберг підкреслює, що усвідомлена комунікація сприяє зменшенню конфліктів та зміцненню зв'язків між людьми [45].

Створення системи підтримки для волонтерів є елементом профілактики емоційного вигорання. Одним із найефективніших способів досягнення цього є формування груп підтримки та менторських програм, які надають волонтерам можливість ділитися своїми переживаннями, отримувати емоційну підтримку та обговорювати виклики, з якими вони стикаються у своїй діяльності.

Групи підтримки створюють простір, де волонтери можуть відкрито обговорювати свої емоції та досвід. Це може бути як регулярні зустрічі в офлайн-форматі, так і онлайн-сесії, що дозволяє волонтерам з різних регіонів зібратися разом. Спілкування з однодумцями, які переживають схожі емоційні виклики, значно знижує рівень стресу і покращує загальне психоемоційне благополуччя.

Також можна створити менторські програми які пропонують волонтерам можливість отримати індивідуальну підтримку від більш досвідчених колег. Ментори можуть надати поради щодо управління стресом, поділитися своїм

досвідом та запропонувати ефективні стратегії вирішення проблем. Як зазначає автор книги “The Mentor’s Guide”, Карен Ментор, менторство не лише покращує професійні навички, а й підтримує емоційне здоров’я учасників, допомагаючи їм усвідомлювати свої досягнення та цінність внеску в спільноту [46].

Емоційна підтримка є ключовим елементом у системі підтримки, оскільки вона дозволяє волонтерам відчувати себе зрозумілими і прийнятими. Спільні обговорення, де учасники можуть ділитися своїми переживаннями без страху бути засудженими, сприяють створенню довірчої атмосфери.

Створення груп підтримки також сприяє зміцненню соціальних зв’язків серед волонтерів. Соціальна підтримка, в свою чергу, має значний вплив на зниження рівня тривожності та депресії. Групи можуть бути спрямовані на:

Регулярні зустрічі: Організація регулярних зустрічей груп підтримки, на яких волонтери можуть ділитися своїми переживаннями та обговорювати спільні виклики.

Онлайн-платформи: Використання онлайн-платформ для створення доступних і зручних місць для обговорення і підтримки.

Формування команд: Заохочення формування малих команд волонтерів, які можуть взаємодіяти та підтримувати один одного на постійній основі.

Система підтримки через групи та менторські програми є важливим елементом профілактики емоційного вигорання у волонтерів. Це не лише допомагає зменшити рівень стресу, але й сприяє формуванню міцних соціальних зв’язків, які підвищують загальне психоемоційне благополуччя волонтерів.

У контексті волонтерської діяльності планування часу на відпочинок є важливим елементом підтримки психоемоційного благополуччя волонтерів. В умовах постійного емоційного навантаження, з яким стикаються волонтери, необхідно забезпечити їм належний час для відновлення, що дозволить уникнути перевтоми та емоційного вигорання.

Важливо, щоб волонтери мали можливість планувати свій час, включаючи регулярні перерви та відпочинок у розклад. Це допоможе підвищити концентрацію та зменшити втому. Слід надавати можливість вносити зміни у свій графік відпочинку залежно від особистих потреб. Це дозволяє їм адаптувати свої стратегії відновлення до змін емоційного стану

Буде корисно включення різноманітних видів активностей у графік відпочинку, що допоможе волонтерам уникнути монотонності. Це можуть бути фізичні вправи, йога, медитація чи прогулянки на свіжому повітрі, які покращують загальне самопочуття і знижують рівень стресу.

Збалансоване навантаження є одним із важливих аспектів управління волонтерською діяльністю, оскільки правильний підбір завдань відповідно до можливостей та інтересів волонтерів допомагає уникнути перевантаження та емоційного вигорання. Успішна організація волонтерського процесу не лише підвищує ефективність роботи, але й підтримує загальне психологічне благополуччя учасників.

Ефективний підбір завдань має базуватися на глибокому розумінні індивідуальних особливостей волонтерів. Волонтери, які виконують завдання відповідно до своїх сильних сторін, виявляють вищий рівень задоволеності та мотивації. Важливо надавати можливість обирати завдання, які цікавлять. Це може здійснюватися через опитування або бесіди, які допоможуть виявити інтереси та вподобання. Так як залучення волонтерів до процесу прийняття рішень підвищує їхню мотивацію та знижує ризик вигорання. Забезпечення чітких описів завдань і їхніх вимог допомагає волонтерам краще зрозуміти, що від них очікується, і запобігає перевантаженню. Це також дозволяє уникнути ситуацій, коли волонтери виконують надмірно складні або незнайомі їм завдання.

Регулярний моніторинг навантаження волонтерів дозволяє вчасно виявляти ознаки перевтоми та вжити заходів для їхнього усунення. Наприклад, проведення щомісячних інтерв'ю або опитувань може допомогти виявити

проблеми на ранніх стадіях. Важливо надавати волонтерам можливість адаптувати свій графік і обсяг роботи відповідно до їхніх потреб. Гнучкість у розподілі завдань може включати можливість працювати над різними проектами або переходити між завданнями в залежності від стану.

Регулярна фізична активність допомагає знижувати рівень кортизолу — гормону стресу. Це, в свою чергу, зменшує відчуття напруги та емоційного вигорання. Волонтери, які займаються спортом, повідомляли про значно менше відчуття виснаження та вищий рівень енергії. Фізична активність також сприяє покращенню якості сну, що є важливим чинником для відновлення емоційних ресурсів. Більш якісний сон зменшує ризик виникнення симптомів вигорання, оскільки дозволяє організму відновлюватися і відпочивати. Це можуть бути групові заняття, йога, пілатес або спортивні ігри, які не лише сприяють фізичному розвитку, але й формують командний дух.

Забезпечення доступу до професійної психологічної підтримки є критично важливим аспектом у профілактиці та подоланні емоційного вигорання серед волонтерів. Професійні психологи можуть своєчасно ідентифікувати ознаки емоційного вигорання, такі як постійна втома, зниження мотивації та відчуття безнадійності. Рання діагностика дозволяє вжити необхідних заходів для запобігання подальшому погіршенню стану. Психологічна допомога може надаватися як в індивідуальному форматі, так і в групах підтримки. Індивідуальні консультації дозволяють волонтерам глибше дослідити свої емоції та отримати персоналізовані рекомендації. Групи підтримки сприяють взаєморозумінню, дозволяючи волонтерам ділитися досвідом та отримувати емоційну підтримку від однодумців.

Визнання досягнень волонтерів має значний вплив на їхню мотивацію. Згідно з теорією мотивації самоактуалізації Абрахама Маслоу, визнання є одним з основних потреб людини, яке спонукає до подальших зусиль і досягнень [47]. Волонтери, які отримують визнання, більш схильні продовжувати свою

діяльність, адже їхні зусилля вважаються значущими. На думку В. Ф. Калошина, однією з основних причин стресу в професійній діяльності є невдоволення навколишнім світом. Це невдоволення виникає, коли очікування людини щодо ідеального життя не відповідають реальності, що призводить до внутрішнього конфлікту та емоційного напруження. Вихід із цієї ситуації автор бачить у зміні ставлення до власних ідеалів: необхідно перетворити ідеалізації на важливі ідеї, які не викликають сильних емоційних переживань. Навчання прийняттю світу таким, яким він є, незважаючи на його недосконалість, може стати ключовим у подоланні стресових станів [48]. Нагороди та визнання можуть сприяти формуванню позитивної команди. Коли волонтери відчують, що їхні зусилля цінуються, це створює атмосферу співпраці, взаємопідтримки та поваги. Це можуть бути дипломи, сертифікати або медалі, які вручаються на спеціальних заходах, таких як святкові вечірки або річні зустрічі. Цей формат надає волонтерам відчуття важливості їхнього внеску. Важливо створити можливості для публічного визнання волонтерів. Це може бути представлене в соціальних мережах, на веб-сайті організації або в інформаційних бюлетенях. Публічне визнання не лише підвищує статус волонтерів у суспільстві, але й спонукає інших приєднуватися до волонтерських ініціатив.

Висновки до розділу 1

Отже, із теоретичного розділу і проведених досліджень можемо зробити висновки:

Синдром емоційного вигорання це особливий стан, який викликаний постійним стресом, при якому людина відчувається виснаженою морально, інтелектуально та фізично. Цей стан формується поступово, під впливом тривалого стресу, високих емоційних витрат і значного фізичного навантаження, що характерно для діяльності, пов'язаної з допомогою іншим. Вигорання

супроводжується трьома основними компонентами: емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття особистих досягнень. Ці прояви впливають на психологічний і фізичний стан волонтерів, знижуючи їхню ефективність і якість життя.

Аналіз показує, що емоційне вигорання розвивається під впливом як зовнішніх, так і внутрішніх чинників. Зовнішні фактори включають надмірне навантаження, стресові умови роботи та недостатню підтримку з боку організації чи колег. Внутрішні ж фактори, такі як тривожність, перфекціонізм і низька емоційна стійкість, значно ускладнюють процес адаптації до стресу. Особливо небезпечно, коли ці аспекти поєднуються, утворюючи порочне коло, у якому виснаження і тривожність взаємно підсилюють одне одного, поступово руйнуючи емоційний баланс людини.

Розуміння відмінностей між емоційним вигоранням і депресією має велике значення для своєчасної діагностики та вибору відповідних заходів допомоги. Вигорання здебільшого обмежується професійною сферою і є реакцією на стресові умови, тоді як депресія охоплює всі аспекти життя і супроводжується глибокими біохімічними змінами. Однак, без належної уваги, вигорання може перерости у депресивний стан, що вимагає більш складного і системного підходу до лікування.

Для ефективного запобігання емоційному вигоранню серед волонтерів важливе значення мають соціально-психологічна підтримка, створення комфортного робочого середовища та навчання навичкам управління стресом. Групи взаємодопомоги, тренінги з розвитку емоційної стійкості та організаційне визнання досягнень волонтерів можуть значно покращити їхній психоемоційний стан. Крім того, впровадження профілактичних програм, які базуються на біопсихосоціальній моделі, дозволяє врахувати фізичні, психологічні та соціальні аспекти, що сприяють розвитку вигорання.

Особливу увагу слід приділити розвитку адаптаційних механізмів волонтерів, таких як здатність до саморегуляції, управління емоціями та відновлення внутрішніх ресурсів. Освітні програми, спрямовані на підвищення стресостійкості та формування навичок збереження балансу між роботою та відпочинком, мають стати основою для зменшення ризику вигорання. Ці заходи не тільки сприятимуть емоційному здоров'ю волонтерів, а й підвищать їхню ефективність та мотивацію у виконанні завдань.

Таким чином, синдром емоційного вигорання вимагає системного підходу до його діагностики, профілактики та лікування. Розуміння його природи, ключових факторів і механізмів дозволяє розробляти дієві стратегії підтримки, які сприяють як збереженню психічного здоров'я волонтерів, так і підвищенню ефективності їхньої діяльності. Це підкреслює важливість інтеграції профілактичних заходів у програми підтримки волонтерських організацій, що дозволяє не лише запобігти негативним наслідкам, але й створити умови для стабільного та продуктивного функціонування їхньої діяльності.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ГІПОТЕЗ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ВИКОРИСТАНИХ ПСИХОДІАГНОСТИЧНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Методологічне обґрунтування гіпотез синдрому емоційного вигорання волонтерів

Вивчення синдрому емоційного вигорання у волонтерів є важливим етапом у розумінні психологічного стану осіб, які активно займаються гуманітарною та соціальною діяльністю. Волонтери, що стикаються з постійним емоційним та фізичним напруженням, особливо схильні до ризику вигорання. Це явище є складним феноменом, який, за В. В. Бойком, проходить через кілька стадій і має різні прояви, починаючи з накопичення стресу і закінчуючи повним емоційним виснаженням. Тому виявлення і аналіз цих стадій є необхідним кроком для створення стратегій профілактики та підтримки волонтерів.

Актуальність цього дослідження зумовлена зростанням кількості волонтерів, які піддаються значним навантаженням, часто працюючи в умовах криз, таких як збройний конфлікт в Україні. Синдром емоційного вигорання становить серйозну загрозу не лише для психічного здоров'я волонтерів, але й для їхньої здатності ефективно виконувати свої обов'язки.

Одним із важливих аспектів є виявлення стадій емоційного вигорання, запропонованих Бойком, таких як фаза напруги, фаза резистенції та фаза виснаження. Кожна з цих стадій характеризується певними симптомами, які необхідно вчасно розпізнати, щоб запобігти подальшому погіршенню стану волонтерів. Наприклад, на фазі напруги волонтери починають відчувати тривогу,

внутрішнє напруження та психологічний дискомфорт. "Основні симптоми вигорання включають хронічну втому, цинізм щодо колег та клієнтів, а також втрату мотивації та продуктивності" [18]. Тут важливо не пропустити момент і вчасно запропонувати заходи підтримки, які допоможуть знизити тривожність і запобігти подальшому розвитку вигорання.

На фазі резистенції волонтери намагаються впоратися з навантаженням, але часто через такі механізми психологічного захисту, як деперсоналізація і цинізм. Деперсоналізація проявляється у вигляді емоційної відстороненості від роботи та колег, а цинізм – у негативному сприйнятті своєї діяльності та оточуючих. Ці ознаки необхідно виявляти на ранніх стадіях, щоб підтримати волонтерів у відновленні їхнього емоційного зв'язку з роботою та оточенням.

Фаза виснаження є кульмінацією вигорання, коли у волонтерів відбувається повне фізичне та емоційне виснаження. На цій стадії важливо вчасно втрутитися та запропонувати волонтерам заходи підтримки, які допоможуть відновити їхній ресурсний стан та запобігти розвитку серйозних психосоматичних захворювань, таких як депресія, тривожні розлади або навіть серцево-судинні захворювання.

Крім того, дослідження емоційного вигорання враховує вплив таких факторів, як рівень тривожності та емоційного інтелекту. Наприклад, висока тривожність, як підкреслює К. Чернісс, значно підвищує сприйнятливність до вигорання, оскільки тривожні волонтери більш схильні до емоційного виснаження і негативного сприйняття своєї діяльності [9].

Емоційний інтелект також відіграє важливу роль у запобіганні вигоранню. У дослідженнях Данієля Гоулмана зазначається, що емоційна стійкість дозволяє людям більш ефективно справлятися зі стресом і підтримувати баланс між емоціями та завданнями [25]. Таким чином, тест емоційного інтелекту Люсіна допоможе оцінити, наскільки розвинений емоційний інтелект у волонтерів і як

його рівень впливає на здатність справлятися з емоційними та професійними навантаженнями.

Важливою частиною дослідження є і класифікація волонтерів за рівнем адаптивності до стресу: високоадаптовані, середньо адаптивні та низько адаптивні групи. Високоадаптовані волонтери демонструють кращі результати у подоланні стресу та підтриманні мотивації, тоді як низько адаптивні волонтери піддаються більшому ризику вигорання і потребують особливої уваги. Наприклад, як зазначено в дослідженнях Н. Є. Водоп'янової, низька емоційна стійкість і висока тривожність тісно пов'язані з розвитком емоційного вигорання, що є особливо небезпечним для волонтерів, які працюють в умовах хронічного стресу [17].

Проведення дослідження не лише дозволить виявити стадії вигорання і рівні адаптивності у волонтерів, але й допоможе запропонувати індивідуалізовані заходи профілактики. Для самих волонтерів це дослідження матиме позитивний вплив, оскільки дозволяє їм усвідомити свої емоційні та психологічні стани, зрозуміти, на якій стадії вони знаходяться, і які кроки можуть зробити для покращення свого психоемоційного благополуччя. Крім того, це дослідження допоможе гуманітарним організаціям розробляти більш ефективні стратегії підтримки та запобігання вигоранню серед волонтерів.

Вивчення синдрому емоційного вигорання у волонтерів є важливим етапом у розумінні впливу психоемоційних факторів на їхній стан. У цьому контексті були сформульовані гіпотези, які спрямовані на виявлення зв'язків між різними психологічними характеристиками волонтерів та рівнем емоційного вигорання. Кожна з цих гіпотез буде перевірена за допомогою обраних методик, що дозволяє глибше зрозуміти природу цього явища та розробити ефективні заходи профілактики.

Гіпотеза 1: Чим більше тривога та депресія, тим більше емоційне вигорання у волонтерів.

Ця гіпотеза дозволяє дослідити вплив негативних емоцій, таких як тривога та депресія, на рівень емоційного вигорання, що є суттєвим для розробки заходів психологічної підтримки.

Гіпотеза 2: Чим більше управління своїми емоціями, тим менше емоційне вигорання у волонтерів.

Це дослідження спрямоване на визначення ролі навичок управління емоціями у зниженні ризику вигорання, що може стати основою для тренінгових програм з розвитку емоційного інтелекту серед волонтерів.

Гіпотеза 3: Чим більше розуміння своїх емоцій, тим більше емоційне вигорання у волонтерів.

Гіпотеза досліджує взаємозв'язок між розумінням власних емоцій та рівнем вигорання, що допоможе краще зрозуміти, як самоусвідомлення впливає на психологічне благополуччя волонтерів.

Гіпотеза 4: Чим більше відчуття емоційного виснаження, тим більше емоційне вигорання у волонтерів.

Ця Гіпотеза зосереджується на аспекті емоційного виснаження як ключовому факторі вигорання, що дозволяє ідентифікувати ознаки та вчасно втручатися для запобігання подальшого погіршення стану.

Гіпотеза 5: Чим більше низька задоволеність роботою та чим більше зменшення відчуття виконаної роботи, тим більше емоційне вигорання у волонтерів.

Це аналізує вплив задоволеності роботою та відчуття виконаної роботи на рівень вигорання, що є важливим для оптимізації умов праці та підвищення мотивації волонтерів.

Гіпотеза 6: Чим більше деперсоналізація, тим більше емоційне вигорання у волонтерів.

Гіпотеза досліджує зв'язок між деперсоналізацією та емоційним вигоранням, що допоможе розробити стратегії зменшення відчуження та покращення взаємовідносин у робочому середовищі.

В цілому, ці гіпотези спрямовані на комплексне вивчення факторів, що впливають на емоційне вигорання у волонтерів, що дозволяє розробити ефективні методи профілактики та підтримки, спрямовані на збереження психологічного здоров'я цієї важливої соціальної групи.

Сформульовані гіпотези є фундаментом для емпіричного дослідження, яке має на меті глибше розуміння механізмів розвитку емоційного вигорання у волонтерів. Їх перевірка дозволяє не лише виявити основні чинники ризику, але й розробити практичні рекомендації для організацій, що залучають волонтерів, щодо створення сприятливого психологічного середовища та запобігання вигоранню. Це, буде спрямовано на, підвищення ефективності волонтерської діяльності та збереженню мотивації та психологічного благополуччя волонтерів.

2.2. Вибір та обґрунтування психодіагностичних методик для вивчення синдрому емоційного вигорання

У процесі підготовки до емпіричного дослідження синдрому емоційного вигорання серед волонтерів нами був проведений ретельний підбір психодіагностичних методик, що ґрунтується на чітко визначених цілях і завданнях дослідження. Для цього використано різноманітні методи, які дозволяють максимально об'єктивно оцінити рівень і стадії емоційного вигорання.

В першу групу методів увійшли теоретичні методи, які слугували основою для глибокого аналізу теоретичних аспектів нашої теми. Серед них: класифікація, що використовувалася для систематизації наявних даних щодо емоційного вигорання, що дозволило визначити основні категорії та типи проявів цього

феномену; аналіз і синтез, які допомогли розглянути численні дослідження, в яких розкриваються особливості емоційного вигорання, а також об'єднати отриману інформацію в цілісне уявлення про його симптоматику та чинники розвитку; метод порівняння, що застосовувався для вивчення різних підходів до визначення емоційного вигорання та його проявів, що дозволило виявити спільні риси та відмінності в наукових концепціях; оглядово-аналітичний метод, який використовувався для збору, аналізу та узагальнення результатів досліджень, проведених іншими вченими в сфері емоційного вигорання. Цей метод дозволив виявити тенденції в наукових дослідженнях та сформулювати теоретичні основи для нашого власного емпіричного дослідження; узагальнення, яке було корисним для формування загальних висновків на основі проаналізованих даних, що допомогло сформулювати теоретичну базу для подальшого практичного дослідження;

Залучення цих методів дозволяє провести огляд існуючих наукових праць і отримати чітке уявлення про теоретичні основи, на яких ґрунтується вибір психодіагностичних методик. Це, в свою чергу, дозволило ефективно адаптувати обрані методи.

У даному дослідженні ми використовували емпіричні методи, що дозволяють отримувати дані безпосередньо від учасників. З метою глибшого аналізу психоемоційного стану волонтерів, ми вирішили застосувати анкетування як один із ключових інструментів для збору інформації. Це дозволяє не зафіксувати думки та відчуття респондентів, а також створити умови для об'єктивної оцінки їхньої готовності до виконання стресових завдань, ставлення до роботи, комунікативності та емоційної усвідомленості.

Анкетування було реалізоване з метою збору інформації, яка стосується оцінки індивідуально-психологічного стану волонтерів, їхньої здатності до витримки стресових навантажень, ставлення до виконання робочих завдань,

рівня комунікаційних навичок, а також тривожності та здатності до усвідомлення власних емоцій.

Процес збору та аналізу емпіричних даних проводиться з дотриманням етичних стандартів, що включає захист прав учасників, добровільність їхньої участі, анонімність та конфіденційність отриманих даних. В анкетах (опитувальниках) не зазначаються особисті дані, такі як адреса проживання чи інші контактні відомості респондентів, що сприяло забезпеченню анонімності та захисту їхньої особистої інформації.

У психології існує широкий спектр методик для діагностики емоційного вигорання, що дозволяють дослідити даний феномен в контексті різних професійних діяльностей. Враховуючи специфіку волонтерської діяльності, для психодіагностичного забезпечення нашого дослідження було обрано методику «Діагностики рівня емоційного вигорання» автора В. В. Бойка, а також методику «Діагностика професійного вигорання» за К. Маслач і С. Джексон в адаптації Г. Нікіфорової. Цей вибір обумовлений їхньою здатністю глибоко оцінити рівень емоційного вигорання серед волонтерів, що працюють в умовах підвищеного стресу та емоційного навантаження.

Третя група методів, використаних у нашому дослідженні, складається з методів обробки зібраних даних. Для проведення математико-статистичної обробки отриманих даних було застосовано кількісний аналіз з використанням різноманітних статистичних методів.

Отримані дані в рамках цього емпіричного дослідження були піддані ретельній статистичній обробці. У процесі аналізу ми застосували описову статистику, провели перевірку на нормальність розподілу за допомогою критерію Колмогорова-Смирнова, створили кореляційну матрицю за допомогою коефіцієнта Спірмена, здійснили кластерний аналіз для поділу респондентів на дві групи, а також використали непараметричний тест Манна-Уїтні для оцінки відмінностей між цими двома вибірками.

Процедури описової статистики включали групування даних за їхніми значеннями, побудову розподілу частот, виявлення основних тенденцій розподілу та оцінку розкиду даних відповідно до виявлених тенденцій для здійснення первинного аналізу результатів дослідження показників емоційного вигорання в цілому по вибірці. Якісний аналіз був застосований з метою глибокої та змістовної обробки даних, отриманих під час проведеного опитування та анкетування.

Застосований інструментарій з арсеналу психодіагностики був використаний для вирішення поставлених у роботі завдань та перевірки емпіричних гіпотез. Тому є важливим надати детальну характеристику цих методик.

Методика діагностики емоційного вигорання Бойко спрямована на визначення та оцінку компонентів емоційного вигорання. Для дослідження пропонується відповісти на 84 питання, кожне з яких стосується певного симптому вигорання. Ці симптоми розподіляються між трьома основними фазами емоційного вигорання: напруга, резистентність і виснаження. Методика дозволяє виявити рівень розвитку кожного з компонентів та надає можливість оцінити загальний стан емоційного вигорання у досліджуваних.

Фаза напруги є першою стадією розвитку емоційного вигорання, і її важливо досліджувати, оскільки вона сигналізує про початкові зміни в психоемоційному стані особи, які можуть призвести до серйозних психічних та фізичних проблем. В цій фазі виділяються чотири основні симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, загнаність у кут, тривога та депресія.

1. Переживання психотравмуючих обставин. Цей симптом вказує на постійне перебування особи в умовах, що спричиняють психологічну травму. Це можуть бути стресові ситуації на роботі, конфлікти або інші події, які викликають емоційний дискомфорт і переживання.

2. Незадоволеність собою. Відчуття незадоволеності собою відображає внутрішнє незадоволення своїми досягненнями, можливостями або роллю в житті. Це призводить до зниження самооцінки, зростання почуття неповноцінності та критичності до себе.

3. Загнаність у кут. Цей симптом описує стан, коли людина відчуває себе безсилою змінити щось у своєму житті або уникнути негативних впливів. Вона може відчувати, що опинилася в безвихідній ситуації, що знижує її мотивацію та здатність діяти.

4. Тривога та депресія. Цей симптом включає відчуття постійної тривоги, напруженості, а також ознаки депресії, такі як пригніченість, втрата інтересу до життя та зниження енергії. Тривога може проявлятися як постійне занепокоєння щодо майбутнього, а депресія - як відсутність радості та надії.

Узагальнюючи, фаза напруги є критичним етапом у розвитку емоційного вигорання, оскільки в цей період починають проявлятися початкові ознаки психологічного та емоційного виснаження. Виявлення та розуміння цих симптомів дозволяє своєчасно вжити заходів для запобігання подальшому розвитку синдрому вигорання.

Фаза резистенції є наступним етапом у розвитку емоційного вигорання, що характеризується значним емоційним виснаженням і призводить до виникнення захисних механізмів. Ці механізми роблять людину емоційно замкнутою, відстороненою та апатичною. Взаємодія з робочими завданнями і колегами викликає у неї сильне відчуття втоми. Основні симптоми цієї фази включають:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування. Цей симптом полягає в тому, що людина починає не адекватно реагувати на певні емоційні стимули, вибірково і непропорційно виражаючи емоції. Наприклад, вона може проявляти сильні емоції в незначних ситуаціях або, навпаки, залишатися байдужою в емоційно насичених обставинах. Це свідчить про зниження здатності до адекватного емоційного реагування і контролю своїх емоцій.

2. Емоційно-моральна дезорієнтація. На цьому етапі відбувається зниження значущості моральних та етичних цінностей, які раніше були важливими для людини. Вона може почати нехтувати професійною етикою, відчувати емоційну байдужість до своєї роботи та своїх обов'язків. Це призводить до втрати внутрішніх моральних орієнтирів, втрата сенсу у покликанні і може негативно вплинути на професійне середовище.

3. Розширення сфери економії емоцій. Людина намагається уникати емоційних витрат не тільки в професійній діяльності, але й у повсякденному житті. Це може проявлятися в уникненні соціальних контактів, зниженні інтересу до спілкування з близькими людьми, а також у прагненні мінімізувати участь в емоційно насичених ситуаціях, щоб зберегти свою психо-емоційну стабільність.

4. Редукція професійних обов'язків. Людина прагне мінімізувати час та зусилля, які витрачаються на виконання професійних завдань. Вона може уникати додаткових обов'язків, відмовлятися від участі у нових проектах та знижувати свою продуктивність. Це є спробою захистити себе від подальшого емоційного виснаження через скорочення професійної активності.

Розуміння цих симптомів у фазі резистенції є надзвичайно важливим, оскільки дозволяє вчасно розпізнати та протидіяти розвитку емоційного вигорання. Ефективне втручання на цьому етапі може значно покращити психоемоційний стан особи і запобігти негативним наслідкам.

Фаза виснаження є останнім етапом емоційного вигорання, що проявляється через глибоку фізичну та психічну втому, відчуття спустошеності та зниження професійної ефективності. На цьому етапі людина відчуває розчарування, байдужість до своєї роботи та колег, а також стикається з різноманітними психосоматичними симптомами. Важливі прояви цієї фази включають:

1. Емоційне виснаження. Людина втрачає здатність емоційно реагувати на події навколо себе, що є наслідком постійної перевтоми. Емоційна

нечутливість супроводжується мінімізацією емоційного залучення в роботу, що перетворює виконання професійних обов'язків у механічний процес. Це призводить до відчуття внутрішньої порожнечі та відчуження від робочого процесу.

2. Деперсоналізація та емоційне відсторонення. На цьому етапі людина встановлює емоційні бар'єри у взаємодії з колегами, уникає глибоких контактів і починає ставитися до інших з цинізмом та байдужістю. Вона більше не сприймає своїх колег і клієнтів як унікальних особистостей, а бачить у них лише об'єкти або робочі завдання, що негативно впливає на міжособистісні стосунки та робочу атмосферу.

3. Психосоматичні розлади. Постійний стрес та емоційне виснаження часто призводять до різних фізичних і психічних проблем. Це може включати хронічний головний біль, порушення сну, підвищену тривожність та інші соматичні симптоми, що серйозно погіршують загальний стан здоров'я людини.

Фаза виснаження відзначається повним виснаженням ресурсів, необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків та підтримання емоційного благополуччя. Визнання симптомів цієї фази є критично важливим для своєчасного втручання, що дозволяє розробити ефективні стратегії для відновлення психоемоційного стану та покращення якості життя.

1. Для кожного з 12 симптомів емоційного вигорання підраховується окрема сума балів, в залежності від того, які відповіді надано респондентом.

2. Далі обчислюється сума балів для кожного з трьох етапів розвитку вигорання, що дозволяє визначити, на якому етапі знаходиться кожен з компонентів емоційного вигорання.

3. Підсумковий показник дозволяє оцінити загальний рівень емоційного вигорання, враховуючи всі симптоми та фази.

4. Також обчислюється загальна сума балів по всіх 12 симптомах, враховуючи рівень виразності кожного з них. Цей показник допомагає виявити інтенсивність вигорання.

5. На основі отриманих результатів визначається стадія сформованості емоційного вигорання.

6. Якщо сума балів для конкретного симптому становить від 0 до 9, це означає, що симптом ще не сформований або не проявляється.

7. Сума балів від 10 до 15 вказує на те, що симптом знаходиться на стадії формування.

8. Якщо ж сума балів більше 16, це свідчить про те, що симптом вже сформований і проявляється в особистості.

Цей підхід до розрахунку дозволяє чітко визначити ступінь вигорання, а також допомагає виявити, на якому етапі перебуває емоційне вигорання у респондента.

Методика К. Масlach і С. Джексона в адаптації Г. Нікіфорової була розроблена для вивчення професійного вигорання серед працівників різних сфер діяльності. Вона дозволяє оцінити емоційний стан людей, які стикаються з високим рівнем стресу в своїй професійній діяльності, і визначити ступінь впливу цього стресу на їхнє психоемоційне здоров'я.

Методика включає кілька ключових компонентів, спрямованих на виявлення трьох основних аспектів професійного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Емоційне виснаження проявляється у відчутті глибокої втоми та втрати енергії, яке виникає на фоні тривалого стресу та професійних навантажень. Це стан, при якому людина відчуває нездатність відновити свої сили, що супроводжується зниженням емоційної залученості до виконання професійних обов'язків. У результаті цього знижується рівень мотивації та задоволення від роботи, що сприяє розвитку професійного вигорання.

Деперсоналізація проявляється в емоційному відчуженні від інших людей, зокрема від колег та клієнтів. Цей компонент професійного вигорання супроводжується розвитком цинічного та негативного ставлення до оточуючих, що призводить до зниження емпатії та розуміння. Люди, які переживають деперсоналізацію, починають сприймати інших як об'єкти, а не як особистості, що відбивається на їхніх професійних взаєминах та погіршенні якості комунікації.

Редукція особистих досягнень є важливим складником професійного вигорання і характеризується зниженням відчуття власної ефективності, що призводить до виникнення почуття невдачі в роботі, навіть коли досягнуті певні професійні результати. Особи, які переживають цю фазу, починають сумніватися у своїх здобутках і відчують, що їхні зусилля не мають реального впливу на кінцевий результат або розвиток професійної діяльності.

Цей процес часто супроводжується внутрішнім занепадом мотивації та зниженням професійної самовартісті. Чим частіше людина стикається з труднощами на роботі, конфліктами з колегами чи клієнтами, тим глибше почуття безсилля і розчарування у власних силах.

У контексті професійного вигорання, редукція особистих досягнень є наслідком тривалого емоційного та фізичного виснаження. З часом працівник втрачає здатність підтримувати необхідний рівень емоційної та інтелектуальної залученості в процесі виконання своїх обов'язків. Це, своєю чергою, призводить до втрати впевненості у своїх можливостях і може стати причиною розвитку депресивних симптомів, а також проявів цинізму.

Для методики Маслач і Джексона в адаптації Нікіфорової визначення рівня вигорання проводиться за сумою балів, набраних за кожним з компонентів. Ці компоненти, як правило, оцінюються через три основні шкали: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень. Для кожної шкали встановлені такі рівні вигорання:

1. Низький рівень вигорання: це значення, які близькі до мінімальних (від 0 до 12 балів для емоційного виснаження, від 0 до 4 балів для деперсоналізації, від 0 до 8 балів для зниження особистих досягнень), що вказує на відсутність виражених симптомів вигорання.

2. Середній рівень вигорання: це значення, яке варіюється від 13 до 24 балів для емоційного виснаження, від 5 до 10 балів для деперсоналізації і від 9 до 14 балів для зниження особистих досягнень. Цей рівень показує помірний ступінь прояву симптомів вигорання.

3. Високий рівень вигорання: досягається, якщо кількість балів перевищує 25 для емоційного виснаження, 11 для деперсоналізації і 15 для зниження особистих досягнень. Цей рівень вказує на серйозні проблеми з вигоранням, які вимагають втручання.

Ці таблиці і шкали використовуються для діагностики ступеня вигорання у працівників, що допомагає психологам, дослідникам і роботодавцям визначити, наскільки велика загроза професійного вигорання та які заходи слід вжити для його запобігання.

Важливість цього полягає в тому, що кожен з компонентів (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) відображає різні аспекти професійного вигорання, і їх розподіл дає більш точне уявлення про те, на якій саме стадії перебуває людина, а також які саме аспекти професійного вигорання потребують найбільшої уваги.

Методика Д. Люсіна з вимірювання емоційного інтелекту оцінює здатність людини розпізнавати, розуміти та управляти своїми емоціями, а також емоціями інших людей. Це важливий інструмент для вивчення емоційних аспектів професійного вигорання, оскільки дозволяє оцінити рівень емоційної залученості особистості в професійну діяльність.

Шкали, за якими оцінюється емоційний інтелект у методиці Д. Люсіна:

1. Розуміння емоцій інших – це здатність правильно інтерпретувати емоції інших людей, сприймати їхній емоційний стан і відповідно реагувати. Ця шкала важлива, тому що низький рівень цієї здатності може призвести до неадекватних або негативних реакцій в професійній комунікації, що є одним із проявів вигорання.

2. Управління емоціями інших – здатність впливати на емоційний стан інших людей через підтримку, мотивацію або заспокоєння. Це важлива частина соціального інтелекту, яка дозволяє зберігати ефективні стосунки з колегами та клієнтами. В умовах вигорання здатність до управління емоціями інших може значно знижуватися.

3. Розуміння власних емоцій – здатність усвідомлювати й інтерпретувати свої власні емоції. Це критична частина емоційного інтелекту, оскільки важливо бути в змозі розпізнати, що саме спричиняє емоційну напругу, що призводить до стресу.

4. Управління власними емоціями – здатність контролювати і регулювати свої емоції. Показник є важливим для підтримки психоемоційного балансу в умовах високого стресу, а також для уникнення негативного емоційного виснаження, яке є частиною професійного вигорання.

5. Контроль вираження емоцій – здатність стримувати або виражати емоції відповідно до ситуації, як допомога уникнути конфліктів та емоційних зривів у робочому середовищі.

6. Міжособистісний емоційний інтелект – це здатність ефективно управляти емоціями у взаємодії з іншими людьми, а також правильно реагувати на їхні емоційні стани. Це є важливим фактором для налагодження здорових професійних стосунків.

7. Внутрішній емоційний інтелект – включає в себе здатність розуміти і управляти власними емоціями. Це допомагає людині підтримувати внутрішній баланс і ефективно працювати навіть у стресових ситуаціях.

Завдяки своїм шкалам, методика Люсіна дозволяє дослідити різні аспекти емоційного інтелекту і їх взаємозв'язок із професійним вигоранням. Вона допомагає оцінити, наскільки здатність особистості керувати своїми емоціями та емоціями інших впливає на її емоційну стійкість і професійну діяльність, що є важливим для корекції та профілактики вигорання.

Для підрахунку балів використовується дві системи: пряма та зворотна, залежно від формулювання твердження. Загальна сума балів по кожній шкалі складається з балів відповідних субшкал.

Використання шкали тривожності Спілберга-Ханіна для діагностики дозволяє точно визначити рівень тривожності у учасників, що є важливим елементом у контексті дослідження емоційного вигорання. Ця методика ділить тривожність на дві категорії: особистісну та ситуативну, кожна з яких впливає на різні аспекти психоемоційного стану людини, зокрема на розвиток вигорання.

1. Особистісна тривожність — це стійка риса особистості, яка характеризується схильністю сприймати більшість життєвих ситуацій як загрозливі. Люди з високою особистісною тривожністю частіше переживають стрес і тривогу у відповідь на різні повсякденні ситуації, що може призвести до зниження професійної ефективності та мотивації, створюючи передумови для емоційного вигорання.

2. Ситуативна тривожність — це короткотривала реакція на певні обставини. В умовах роботи чи професійних взаємодій ситуативна тривожність може виникати у відповідь на стрес, конфлікти або високі вимоги. Це переживання також може сприяти виникненню стресу та вигорання, особливо якщо людина не здатна адекватно управляти стресом.

Коли ці два типи тривожності поєднуються, вони можуть значно вплинути на загальний емоційний та психофізіологічний стан. Наприклад, висока особистісна тривожність у поєднанні з високою ситуативною тривожністю може призвести до більш виражених проявів вигорання, таких як емоційне виснаження

та деперсоналізація. Це є особливо важливим для людей, які працюють у стресових сферах, де високі вимоги та нестабільні умови можуть призводити до розвитку професійного вигорання.

Таким чином, методика Спілберга-Ханіна є корисним інструментом для більш глибокої діагностики тривожності та її взаємозв'язку з емоційним вигоранням. Вона дозволяє не лише оцінити поточний рівень тривожності, а й виявити потенційні ризики для здоров'я та професійної діяльності учасників, що важливо для подальшої психокорекції та профілактики вигорання.

Висновки до розділу 2

З огляду на методологічне обґрунтування другого розділу, можна зробити наступні висновки.

У ході дослідження було висунуто такі гіпотези:

1. Чим вищий рівень тривожності та депресії у волонтерів, тим вище проявляється їхнє емоційне вигорання.
2. Чим більшою є здатність волонтерів управляти власними емоціями, тим менш виражені ознаки емоційного вигорання.
3. Чим краще волонтери усвідомлюють власні емоції, тим сильніше у них проявляється емоційне вигорання.
4. Чим більше волонтери відчують емоційне виснаження, тим вищий рівень їхнього емоційного вигорання.
5. Чим нижча задоволеність роботою та чим більше зниження відчуття виконання завдань, тим яскравіше виражене емоційне вигорання.
6. Чим більше волонтери переживають деперсоналізацію, тим сильніше проявляється їхнє емоційне вигорання.

Для досягнення цілей дослідження було обрано методи, що найбільш точно відповідають поставленим завданням. До першої групи включено теоретичні

методи, які використовувались для аналізу теоретичної та методологічної бази дослідження, а також для ґрунтовного опрацювання наукових джерел з психології та суміжних дисциплін. Серед таких методів: класифікація, синтез, аналіз і оглядово-аналітичний підхід.

Застосування цих теоретичних методів допомогло структурувати існуючі наукові напрацювання в області емоційного вигорання волонтерів та систематизувати їх для подальшого емпіричного дослідження. Другу групу склали емпіричні методи, безпосередньо використані під час дослідницької частини роботи. Третя група охоплює методи обробки даних, отриманих у ході дослідження.

Кількісний аналіз, здійснений за допомогою статистичних методів, був використаний для математичної обробки зібраних даних, зокрема з урахуванням таких статистичних інструментів, як перевірка нормальності розподілу (тест Колмогорова-Смирнова), кореляційний аналіз з коефіцієнтом Спірмена, кластерний аналіз для розподілу вибірки на групи та непараметричний тест Манна-Уїтні для оцінки значущих відмінностей між цими групами.

Застосування цих методів дозволяє виконати початковий аналіз отриманих результатів, виявити основні тенденції в даних, згрупувати їх та оцінити відмінності між групами. Крім того, якісний аналіз забезпечив глибоке розуміння отриманих даних, зібраних під час опитувань та анкетувань, і зробив висновки більш змістовними. Застосування психодіагностичних інструментів дозволило розв'язати поставлені дослідженням завдання, перевірити висунуті гіпотези та краще зрозуміти фактори, що можуть сприяти розвитку емоційного вигорання у волонтерів.

Таким чином, надійність та достовірність цього дослідження забезпечені правильним вибором методів, що відповідають поставленим цілям, комбінацією кількісного та якісного аналізу, а також використанням теоретичних і емпіричних методів у поєднанні з методами математичної статистики.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

3.1. Мета, завдання та методологія емпіричного дослідження емоційного вигорання волонтерів

Основною метою цього дослідження є виявлення ключових факторів, що сприяють розвитку емоційного вигорання у волонтерів, та встановлення взаємозв'язків між індивідуально-психологічними характеристиками волонтерів і рівнем їхнього емоційного виснаження. Особливу увагу приділено впливу таких чинників, як рівень тривожності, депресії, здатності до управління власними емоціями, а також показникам емоційного виснаження, задоволеності роботою та деперсоналізації. В процесі вигорання соціальні працівники часто прагнуть обмежити соціальні взаємодії, щоб захистити себе від несприятливих робочих ситуацій. Це проявляється у формі емоційного самовідсторонення, що, однак, є малоефективним рішенням. Відгороджуючи себе від системи соціальної підтримки, вони позбавляють себе важливого ресурсу, який слугує захистом від вигорання [31]. Дослідження спрямоване на глибоке розуміння механізмів, які можуть призводити до емоційного вигорання волонтерів, що виконують важливу суспільну місію.

У нинішніх умовах, коли Україна перебуває у стані збройного конфлікту, волонтери займають особливе місце в підтримці армії, допомозі переселенцям, забезпеченні медичної допомоги та гуманітарної підтримки постраждалим. Збройний конфлікт спричинив надзвичайне навантаження на волонтерів, які виконують свої обов'язки в умовах постійного стресу, фізичного та емоційного виснаження. Волонтерська діяльність під час війни включає широкий спектр

ризиків, від тривалих робочих годин і емоційного напруження до високих морально-психологічних навантажень, що можуть призводити до значних психологічних наслідків.

Дане дослідження має на меті виявити ті чинники, які найбільше сприяють розвитку емоційного вигорання серед волонтерів, та визначити заходи, які могли б запобігти його виникненню. Оскільки вигорання негативно позначається на здатності волонтерів продовжувати свою діяльність, зниження рівня емоційного вигорання є пріоритетним завданням для збереження їхньої ефективності та стійкості. У цьому контексті вивчення емоційного вигорання волонтерів є особливо актуальним, адже підтримка та забезпечення їхнього психологічного здоров'я важлива не лише для них самих, але і для всієї країни в умовах війни.

Зокрема, мета дослідження — визначити, як особисті характеристики (такі як здатність управляти емоціями, рівень тривожності та депресії) впливають на адаптаційні механізми та на розвиток емоційного вигорання у волонтерів. Особлива увага приділяється показникам емоційного виснаження, задоволеності роботою та рівню деперсоналізації, які можуть впливати на їхню готовність продовжувати працювати та психологічну стійкість.

Це дослідження покликане розширити наукове розуміння про фактори ризику та захисні фактори, які впливають на емоційне вигорання серед волонтерів під час війни. Здобуті результати можуть бути основою для розробки ефективних програм підтримки та психологічної допомоги, орієнтованих на збереження психологічного благополуччя волонтерів, що дозволить підвищити їхню стійкість, знизити рівень вигорання та забезпечити збереження їхнього внеску у вирішення нагальних суспільних потреб під час війни.

Метою емпіричного дослідження емпірично оцінити психологічні чинники, які впливають на емоційне вигорання.

Об'єкт дослідження — емоційне вигорання

Предмет дослідження- індивідуально-психологічні чинники, що впливають на емоційне вигорання волонтерів.

Концептуальна гіпотеза - базується на припущенні, що емоційне вигорання волонтерів обумовлене специфічними особистісними та психологічними особливостями. Зокрема, вважається, що індивідуальні характеристики, такі як рівень тривожності, депресивні настрої, здатність до управління власними емоціями, рівень усвідомлення своїх емоцій, відчуття емоційного виснаження, задоволеність виконаною роботою та ступінь деперсоналізації, безпосередньо впливають на розвиток та інтенсивність емоційного вигорання.

Конкретизація концептуальної гіпотези: Для деталізації та перевірки цієї концептуальної гіпотези вона була розбита на кілька емпіричних гіпотез, кожна з яких фокусується на окремому аспекті психологічних особливостей волонтерів:

Рівень тривожності та депресії: Передбачається, що підвищений рівень тривожності та депресивних симптомів сприяє збільшенню ризику емоційного вигорання. Це обґрунтовується тим, що негативні емоційні стани можуть знижувати стійкість до стресу та виснажувати емоційні ресурси волонтера.

Здатність до управління емоціями: Припускається, що волонтери, які ефективніше керують своїми емоціями, менш схильні до вигорання. Володіння навичками емоційної регуляції допомагає справлятися зі стресовими ситуаціями та підтримувати емоційне благополуччя.

Усвідомлення власних емоцій: Досліджується зв'язок між рівнем самоусвідомлення емоцій та емоційним вигоранням. Хоча очікується, що краще усвідомлення може сприяти профілактиці вигорання, можливі складні взаємозв'язки, які потребують детальнішого аналізу.

Відчуття емоційного виснаження: Гіпотеза полягає в тому, що чим більше волонтер відчуває емоційне виснаження, тим вищий ризик розвитку вигорання.

Емоційне виснаження розглядається як центральний компонент синдрому вигорання.

Задоволеність роботою та відчуття виконаної роботи: Передбачається, що низька задоволеність волонтерською діяльністю та відсутність почуття досягнення сприяють вигоранню. Це пов'язано з тим, що позитивна оцінка своєї роботи може служити захисним фактором проти стресу.

Рівень деперсоналізації: Гіпотеза стверджує, що підвищення деперсоналізації, тобто відчуження від отримувачів допомоги, корелює з вищим рівнем вигорання. Це вказує на важливість емпатії та особистісного залучення у волонтерській діяльності.

Конкретизація концептуальної гіпотези через ці емпіричні гіпотези дозволяє цілеспрямовано дослідити, як саме різні психологічні фактори впливають на емоційне вигорання волонтерів. Це важливо для розуміння механізмів вигорання та розробки ефективних стратегій профілактики і втручання. Врахування індивідуальних особливостей волонтерів може допомогти в створенні персоналізованих програм підтримки, що підвищить їхню емоційну стійкість та рівень адаптації, що вплине на задоволеність від виконуваної роботи.

Завдання дослідження.

1. Теоретичний аналіз феномену емоційного вигорання: Провести детальний огляд наукової літератури з метою вивчення сутності, причин, проявів та наслідків емоційного вигорання, особливо в контексті волонтерської діяльності.

2. Визначення особистісних та психологічних чинників: Виявити та описати індивідуально-психологічні особливості волонтерів, які можуть впливати на розвиток емоційного вигорання.

3. Розробка методології дослідження: Створити методичну базу для емпіричного дослідження, обрати та обґрунтувати використання відповідних психодіагностичних інструментів для оцінки рівня емоційного вигорання та пов'язаних психологічних параметрів.

4. Проведення емпіричного дослідження: Здійснити збір емпіричних даних шляхом опитування або тестування вибірки волонтерів, щоб встановити взаємозв'язки між їхніми особистісними характеристиками та рівнем емоційного вигорання.

5. Аналіз та інтерпретація результатів: Обробити отримані дані з використанням статистичних методів, проаналізувати результати та визначити ключові фактори, що сприяють або запобігають емоційному вигоранню волонтерів.

6. Розробка практичних рекомендацій: На основі отриманих результатів сформулювати рекомендації для волонтерів та організацій, що залучають волонтерів, щодо профілактики емоційного вигорання, підвищення емоційної стійкості та ефективності психологічної підтримки.

Для виконання цього дослідження було проведено анкетування 63 осіб, які залученні до волонтерської. Віковий діапазон вибірки становить від 28 до 60 років, серед обраних волонтерів були 48 жінок і 15 чоловіків. Учасники дослідження переважно з міста Дніпро та Дніпровської області.

В роботі було застосовано чотири методики дослідження: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є однією з найдетальніших і забезпечує можливість проведення глибокого аналізу за дванадцятьма симптомами синдрому емоційного вигорання, які описані у цій методиці з урахуванням їхніх складових компонентів. Ця методика була розроблена у 1996 році. Основна мета її використання полягає у визначенні ступеня емоційного вигорання серед волонтерів. Отримані показники ми будемо співвідносити з такими індивідуально-психологічними характеристиками, як рівень тривожності,

здатність до розуміння та контролю власних емоцій, рівень екстраверсії, а також емоційна стабільність.

Методика «Оцінка професійного вигорання» (MBI, Maslach Burnout Inventory), розроблена Христіною Маслач і Сьюзан Джексон, є одним з найпоширеніших інструментів для вимірювання рівня професійного вигорання. Методика була розроблена у 1981 році Христіною Маслач і Сьюзан Джексон. Основне застосування цієї методики у нашій дипломній роботі полягає у виявленні рівня професійного вигорання серед волонтерів. На основі отриманих результатів ми зможемо оцінити, як різні аспекти вигорання впливають на волонтерську діяльність. Дані будуть аналізуватися у контексті інших індивідуально-психологічних характеристик, таких як рівень тривожності, здатність до розуміння та управління власними емоціями, екстраверсія та емоційна стабільність. Це дозволить не лише визначити взаємозв'язки між рівнем вигорання та цими характеристиками, але й запропонувати конкретні стратегії для зниження вигорання та покращення психологічного стану волонтерів.

Тест емоційного інтелекту Д. В. Люсіна (EmIn) є психодіагностичним інструментом, який ґрунтується на самозвіті і спрямований на вимірювання рівня емоційного інтелекту (EQ) відповідно до теоретичних підходів, запропонованих автором. Опитувальник складається з 46 тверджень, на які респонденти повинні відповісти, вказуючи ступінь своєї згоди за допомогою чотирибальної шкали (зовсім не згоден, скоріше не згоден, скоріше згоден, повністю згоден).

Перша версія тесту була розроблена та опублікована в 2004 році за участю Д. В. Люсіна, О. О. Марютіної та А. С. Степанової, а остаточну редакцію опитувальника було затверджено в 2006 році.

Основне призначення тесту в нашій дипломній роботі полягає в аналізі впливу рівня розуміння та контролю власних емоцій на рівень емоційного вигорання у волонтерів. Це дозволить краще зрозуміти, як емоційний інтелект

взаємодіє з проявами вигорання та визначити можливі шляхи для його корекції в умовах волонтерської діяльності.

Шкала тривожності Спілберга-Ханіна є психодіагностичним інструментом, розробленим для оцінки рівня особистісної та ситуативної тривожності. Вона складається з 40 тверджень, на які респонденти відповідають за чотирибальною шкалою (зовсім не згоден, скоріше не згоден, скоріше згоден, повністю згоден). Тест дозволяє визначити рівень тривожності в контексті конкретної ситуації або в загальному плані, з огляду на особисті особливості респондента.

Шкала була вперше представлена у 1970 році, і з того часу вона стала однією з найбільш вживаних методик для вимірювання тривожності. Вона дає змогу оцінити, наскільки сильно проявляються симптоми тривожності у різних аспектах життя людини.

У нашій дипломній роботі шкала тривожності Спілберга-Ханіна буде використано для дослідження зв'язку між рівнем тривожності та емоційним вигоранням у волонтерів. Це дозволить виявити, як підвищений рівень тривожності може впливати на розвиток вигорання та на психологічний стан волонтерів.

У нашому дослідженні для обробки отриманих даних використовувалися різні статистичні методи, які забезпечують глибокий математичний аналіз результатів.

Зібрані емпіричні дані були піддані статистичній обробці з використанням кількох підходів. Для початку ми застосували методи описової статистики для загальної характеристики вибірки, а також перевірили нормальність розподілу за допомогою тесту Колмогорова-Смирнова. Для вивчення взаємозв'язків між змінними побудували кореляційну матрицю з використанням коефіцієнта кореляції Спірмена. Додатково, для класифікації респондентів за схожістю, був проведений кластерний аналіз, а для порівняння різних груп застосовано

непараметричний тест Манна-Уїтні, щоб визначити статистичні відмінності між ними.

3.2. Інтерпретація та аналіз емпіричних даних про індивідуально-психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів

Експериментальна частина дослідження була проведена серед вибірки осіб, які займаються волонтерською діяльністю. Учасниками вибірки стали 63 осіб віком від 28 до 60 років.

Для оцінки рівня емоційного вигорання застосовувалася методика В.В. Бойка «Діагностика рівня емоційного вигорання». Цей інструмент дозволяє визначити загальний рівень вигорання, а також структурно та системно оцінити ступінь вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання» з урахуванням фаз, до яких вони належать.

Наведено «сирі бали», отримані за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, які стали основою для подальших висновків.

Підрахувавши сумарну кількість балів для кожного з 12 симптомів «вигорання», вдалося проаналізувати їх вираженість у кожній фазі окремо.

Методика дозволяє визначити найбільш виражені симптоми синдрому «вигорання», а також простежити, до якої фази формування емоційного вигорання вони належать та в якій фазі спостерігається найбільша їх кількість.

Фаза напруження

Категорія "Відчуття психотравмуючих (рис. 3.1) обставин" показує, що найбільша кількість учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це вказує на те, що у більшості волонтерів симптоми ще не проявилися або мають дуже слабкий рівень вираженості. Така ситуація свідчить про адаптивні механізми, які дозволяють учасникам справлятися зі стресовими обставинами без суттєвого впливу на їхній емоційний стан.

Помірна кількість учасників перебуває у фазі "Форма формується" (рис. 3.1) це вказує на початкове проявлення симптомів цього аспекту вигорання. У цій фазі люди починають відчувати негативний вплив психотравмуючих обставин, але ці прояви ще не досягли стійкого характеру. Така ситуація потребує уваги, щоб уникнути подальшого прогресування.

Найменша кількість людей перебуває у фазі "Форма сформована" (рис. 3.1) це пояснює, що завершена форма цього симптому зустрічається рідко. Однак, у тих, хто перебуває у цій фазі, симптоми мають значний вплив на емоційний стан, вимагаючи термінового втручання для стабілізації їхнього психічного здоров'я.

Загалом, більшість волонтерів демонструють здатність адаптуватися до психотравмуючих обставин, проте ризик прогресування у фазу формування та завершеної форми потребує профілактичних заходів.

Категорія "Невдоволення собою" (рис. 3.1) показує, що більшість учасників знаходяться у фазі "Не сформована." Це свідчить про відсутність суттєвого впливу цього симптому на більшість волонтерів, які зберігають позитивне ставлення до себе та своєї діяльності.

Частина учасників перебуває у фазі "Форма формується," що вказує на початкові ознаки незадоволення собою, які можуть бути наслідком стресу або накопичення втоми. У цій фазі важливо звернути увагу на підтримку, щоб запобігти переходу симптому у завершеної форми.

Найменша кількість людей перебуває у фазі "Форма сформована," це може означати рідкість повного формування цього симптому. У таких випадках люди відчують глибоке незадоволення собою, що вимагає серйозної психологічної роботи для відновлення емоційного стану.

Загалом, більшість учасників демонструють позитивне ставлення до себе, проте у деяких спостерігається ризик розвитку вигорання через незадоволення власною ефективністю.

В категорії "Відчуття затисненості" (рис. 3.1) основна частина учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це дає розуміння про те, що волонтери не відчують значного емоційного або психологічного затиснення, що дозволяє їм залишатися активними та впевненими у своїй діяльності.

Фаза "Форма формується," показує помірну кількість, що вказує про початкове виникнення цього симптому. Люди починають відчувати певний емоційний тиск, але ці прояви ще не стали критичними.

А ось найменша частка людей перебуває у фазі "Форма сформована," це рідкісні випадки завершеного формування цього симптому. У таких випадках волонтери відчують значний емоційний дискомфорт, що впливає на їхню ефективність.

Загалом, більшість волонтерів демонструють емоційну свободу, але наявність фази формування вимагає привернення уваги для запобігання подальшому розвитку симптому.

Категорія "Тривога та депресія" (рис. 3.1) показує, що найбільша кількість учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це свідчить про те, що у більшості волонтерів відсутні значні ознаки тривоги чи депресії, що дозволяє їм підтримувати емоційну стійкість.

системно оцінити ступінь вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання» з урахуванням фаз, до яких вони належать.

Наведено «сирі бали», отримані за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, які стали основою для подальших висновків.

Підрахувавши сумарну кількість балів для кожного з 12 симптомів «вигорання», вдалося проаналізувати їх вираженість у кожній фазі окремо.

Методика дозволяє визначити найбільш виражені симптоми синдрому «вигорання», а також простежити, до якої фази формування емоційного вигорання вони належать та в якій фазі спостерігається найбільша їх кількість.

Фаза напруження

Категорія "Відчуття психотравмуючих (рис. 3.1) обставин" показує, що найбільша кількість учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це вказує на те, що у більшості волонтерів симптоми ще не проявилися або мають дуже слабкий рівень вираженості. Така ситуація свідчить про адаптивні механізми, які дозволяють учасникам справлятися зі стресовими обставинами без суттєвого впливу на їхній емоційний стан.

Помірна кількість учасників перебуває у фазі "Форма формується" (рис. 3.1) це вказує на початкове проявлення симптомів цього аспекту вигорання. У цій фазі люди починають відчувати негативний вплив психотравмуючих обставин, але ці прояви ще не досягли стійкого характеру. Така ситуація потребує уваги, щоб уникнути подальшого прогресування.

Найменша кількість людей перебуває у фазі "Форма сформована" (рис. 3.1) це пояснює, що завершена форма цього симптому зустрічається рідко. Однак, у тих, хто перебуває у цій фазі, симптоми мають значний вплив на емоційний стан, вимагаючи термінового втручання для стабілізації їхнього психічного здоров'я.

Загалом, більшість волонтерів демонструють здатність адаптуватися до психотравмуючих обставин, проте ризик прогресування у фазу формування та завершену форму потребує профілактичних заходів.

Категорія "Невдоволення собою" (рис. 3.1) показує, що більшість учасників знаходяться у фазі "Не сформована." Це свідчить про відсутність суттєвого впливу цього симптому на більшість волонтерів, які зберігають позитивне ставлення до себе та своєї діяльності.

Частина учасників перебуває у фазі "Форма формується," що вказує на початкові ознаки незадоволення собою, які можуть бути наслідком стресу або накопичення втоми. У цій фазі важливо звернути увагу на підтримку, щоб запобігти переходу симптому у завершену форму.

Найменша кількість людей перебуває у фазі "Форма сформована," це може означати рідкість повного формування цього симптому. У таких випадках люди

відчують глибоке незадоволення собою, що вимагає серйозної психологічної роботи для відновлення емоційного стану.

Загалом, більшість учасників демонструють позитивне ставлення до себе, проте у деяких спостерігається ризик розвитку вигорання через незадоволення власною ефективністю.

В категорії "Відчуття затисненості" (рис. 3.1) основна частина учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це дає розуміння про те, що волонтери не відчують значного емоційного або психологічного затиснення, що дозволяє їм залишатися активними та впевненими у своїй діяльності.

Фаза "Форма формується," показує помірну кількість, що вказує про початкове виникнення цього симптому. Люди починають відчувати певний емоційний тиск, але ці прояви ще не стали критичними.

А ось найменша частка людей перебуває у фазі "Форма сформована," це рідкісні випадки завершеного формування цього симптому. У таких випадках волонтери відчують значний емоційний дискомфорт, що впливає на їхню ефективність.

Загалом, більшість волонтерів демонструють емоційну свободу, але наявність фази формування вимагає привернення уваги для запобігання подальшому розвитку симптому.

Категорія "Тривога та депресія" (рис. 3.1) показує, що найбільша кількість учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це свідчить про те, що у більшості волонтерів відсутні значні ознаки тривоги чи депресії, що дозволяє їм підтримувати емоційну стійкість.

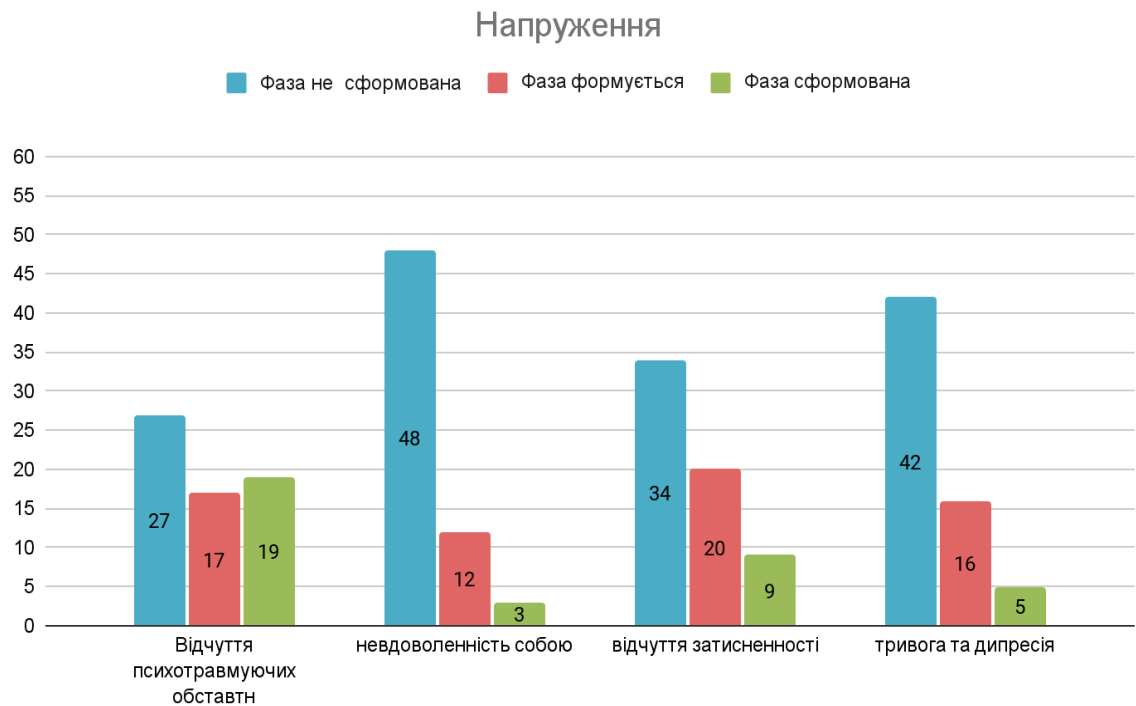


Рисунок 3.1 – Результати дослідження фази «Напруження» з методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка

Загалом, категорія "Напруження" потребує профілактичних заходів для збереження емоційної стійкості волонтерів та недопущення прогресування симптомів до критичних рівнів.

Фаза різестенція

Категорія "Невідповідне вибіркове емоційне реагування" (рис. 3.2) демонструє високий рівень сформованості цього симптому серед учасників. Найбільша частка людей перебуває у фазі "Форма сформована," що свідчить про те, що у багатьох цей симптом став стійким і домінуючим. Він характеризується значним порушенням емоційної регуляції, яке впливає на здатність волонтерів адекватно реагувати на стресові ситуації.

Водночас, помітна частка учасників перебуває у фазі "Форма формується," що вказує на початок розвитку цього симптому у частини вибірки. Це свідчить про поступову втрату емоційної стійкості, яка потребує втручання для запобігання переходу до стійкої форми вигорання.

Незначна кількість людей перебуває у фазі "Не сформована," що означає, що лише незначна частка вибірки зберігає ефективні захисні механізми, які дозволяють уникнути виражених проявів симптому. Це може свідчити про те, що більшість волонтерів перебувають у зоні ризику, і якщо не вжити заходів, симптоми вигорання можуть стати загрозливими.

Високий рівень сформованості "Невідповідного вибіркового емоційного реагування" (рис. 3.2) вказує на потребу в терміновій психологічній підтримці для стабілізації емоційного стану учасників, запобігання прогресуванню вигорання та відновлення їхньої емоційної стійкості.

У розділу "Емоційно-моральна дезорієнтація" (рис. 3.2) найбільша кількість учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це освітлює, що у більшості волонтерів симптоми ще не проявилися або мають дуже слабкий рівень вираженості. Така ситуація вказує на збереження адаптивних механізмів, які дозволяють їм справлятися зі стресовими ситуаціями без суттєвих емоційних втрат. Люди в цій фазі залишаються емоційно стабільними та демонструють стійкість до дезорієнтації.

На початковий розвиток симптомів вказує перебування у фазі "Форма формується," кількість людей у межах помірності. Що трактується, як початок розвитку симптомів емоційно-моральної дезорієнтації. Це проміжний стан, коли ознаки вигорання починають проявлятися, але ще не досягли більшої вираженості. Така ситуація потребує уваги, оскільки є ризик переходу до більш стійкої та вагової форми симптому.

Меншість перебуває у фазі "Форма сформована," що свідчить про те, що лише у невеликій кількості людей симптоми досягли високої вираженості. можуть фіксуватися глибокі порушення, які вже мають значний вплив на їхню емоційну та моральну стійкість. У таких випадках потрібна серйозна психологічна підтримка та інтервенції, спрямовані на відновлення їхнього емоційного стану.

Як бачимо більшість учасників проявляють збереження емоційно-моральної стабільності, але проте існує ймовірність розвитку синдрому у тих, хто перебуває у фазі формування. Важливо спрямовувати зусилля на підтримку волонтерів у початкових фазах, щоб запобігти переходу до завершеної форми дезорієнтації.

Аналіз категорії "Розширення сфери емоційної економії" (рис. 3.2). Цей сегмент показує присутність значної кількості осіб у фазі "Не сформована." Це свідчить про те, що у більшості волонтерів відсутні значні ознаки обмеження емоційної активності. Їхня емоційна включеність у робочий процес залишається на нормальному рівні, вони зберігають здатність до повноцінної емоційної взаємодії та незначний прояв цього симптому. Волонтери в цій фазі ще не зазнають серйозного впливу стресу, що дозволяє їм результативно працювати.

Невелика кількість людей перебуває у фазі "Форма формується," Ця фаза вказує на початковий розвиток ознак емоційної збереженості. Люди в цій фазі починають демонструвати обмеження емоційної включеності, але ці прояви ще не стали сталими чи домінуючими. Це може бути початок змін у їхньому емоційному реагуванні, які можуть бути наслідком поступового накопичення стресу або втоми.

Найменшість перебуває у фазі "Форма сформована," Тобто лише у небагатьох цей симптом досяг завершеної форми. У таких випадках спостерігаються глибокі зміни в емоційній поведінці, які можуть призводити до відчуження, зниження емпатії та втрати мотивації. Це сигналізує про серйозні проблеми в емоційному стані, які потребують швидкої допомоги.

Більшість учасників демонструють збереження емоційної активності, що свідчить про низький рівень впливу стресу на цей аспект їхньої діяльності. Проте існує група людей, у яких симптоми знаходяться на стадії формування, що вимагає уваги та впровадження заходів для уникнення розвитку. У тих, хто

перебуває у фазі "Форма сформована," необхідна індивідуальна підтримка, спрямована на відновлення емоційної включеності та мотивації до роботи.

Категорія "Скорочення професійних обов'язків" (рис. 3.2) показує, що найбільша кількість учасників перебуває у фазі "Не сформована." Симптоми скорочення професійної активності ще не проявилися або спостерігаються в дуже слабкій формі. Більшість людей зберігають високу залученість до виконання своїх обов'язків, що свідчить про їхню емоційну та професійну стійкість. У цій фазі учасники мають ще достатній рівень мотивації та відповідальності, що дозволяє їм уникати негативного впливу стресу на їхню діяльність.

Помірність визначається у фазі "Форма формується." Вже є прояви у частини учасників ознак вигорання, які виражаються у частковому скороченні обов'язків. У цій фазі волонтери можуть почати уникати додаткового навантаження або складних завдань, що свідчить про поступове зниження їхньої професійної активності.

У фазі "Форма сформована," найменше. Отже лише у небагатьох волонтерів скорочення професійних обов'язків досягло стійкого рівня. Люди в цій фазі демонструють значне зниження професійної ініціативи, що вже починає впливати на якість професійності. Це є серйозним сигналом про необхідність термінової психологічної підтримки для відновлення їхнього емоційного та професійного ресурсу.

Більшість волонтерів зберігають високу залученість до виконання своїх професійних обов'язків, що вказує на їхню стійкість до стресу. Також у частини учасників симптоми починають проявлятися на стадії формування, що свідчить про необхідність профілактичних заходів для стабілізації їхнього стану. Для волонтерів, які перебувають у фазі "Форма сформована," потрібна індивідуальна допомога, спрямована на відновлення їхнього професійного життя та подолання наслідків емоційного вигорання.

Категорія "Резистенція" (рис. 3.2) вказує на загальну стійкість більшості волонтерів до проявів емоційного вигорання на цьому етапі. Однак наявність високого рівня сформованості "Невідповідного вибіркового емоційного реагування" вказує на критичний стан у частини вибірки, який потребує негайного втручання. Часткове формування інших показників також є сигналом для дій, спрямованих на профілактику прогресування симптомів. Своєчасна підтримка дозволить зберегти емоційну та професійну стійкість волонтерів, запобігти переходу симптомів до завершених форм та зменшити ризик тривалих негативних наслідків емоційного вигорання.

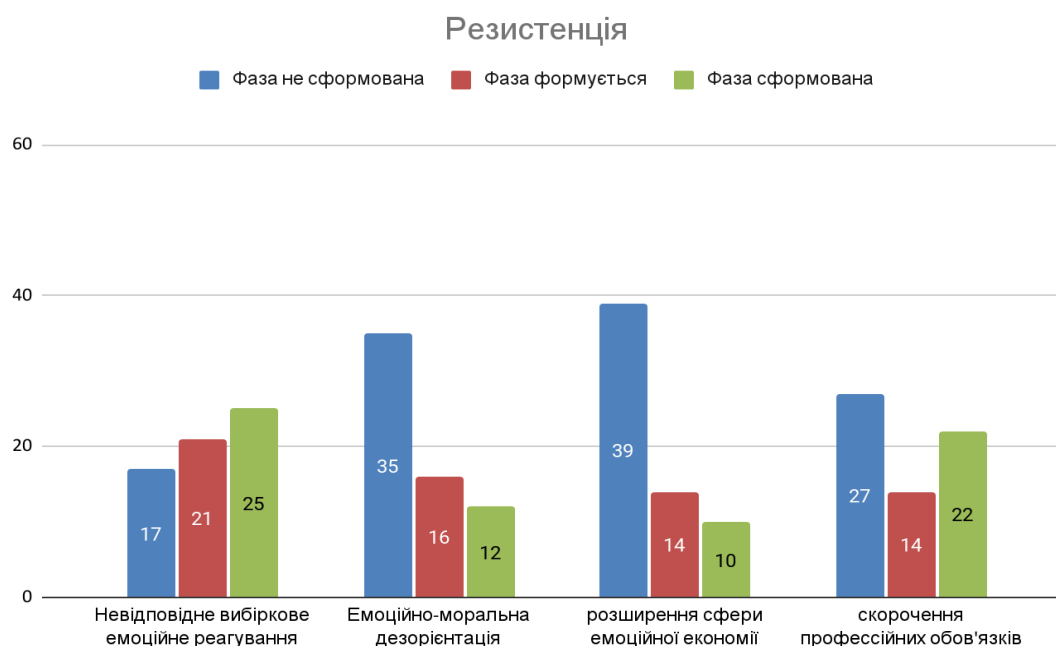


Рисунок 3.2 – Результати дослідження фази «Резистенція» з методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка

Виснаження

Категорія "Емоційний дефіцит" (рис. 3.3) демонструє, що найбільша частка учасників перебуває у фазі "Не сформована." Тобто у більшості волонтерів відсутні значні ознаки емоційної втоми або виснаження. Їхній емоційний стан

дозволяє підтримувати достатній рівень енергії та допомагає справлятися зі стресом.

Менша кількість учасників перебуває у фазі "Форма формується," що вказує на початковий розвиток симптомів виснаження. в цій фазі починається відчуття зниження емоційної енергії, вони ще не переважають. Це важливий етап для профілактичних заходів, щоб запобігти подальшому втрати сил.

"Форма сформована," показує малу кількість осіб. У небагатьох волонтерів є суттєві симптоми виснаження. У таких випадках спостерігається серйозна емоційна втома, яка може впливати на заохочення, продуктивність і загальний психологічний стан.

Аналіз категорії "Психосоматичні розлади" (рис. 3.3) Більшість перебувають у фазі "Не сформована." Проявляються незначні або відсутні втома, головний біль або інші соматичні прояви.

Менша частка людей перебуває у фазі "Форма формується," Може вказувати на початкові прояви психосоматичних симптомів. Люди в цій фазі починають відчувати фізичний дискомфорт, але ці прояви ще не стали хронічними або серйозними.

Найменша кількість у фазі "Форма сформована," Це вже завершена форма психосоматичних розладів. У таких випадках люди потребують серйозної підтримки, оскільки симптоми можуть значно впливати на їхнє здоров'я та емоційний стан, на їх добробут.

Аналіз категорії "Віддаленість особистості, деперсоналізація" (рис. 3.3) Категорія "Відчуття професійної неефективності" демонструє, що найбільша частка учасників перебуває у фазі "Не сформована." Це вказує на те, що більшість волонтерів не відчують значних сумнівів щодо своєї професійної ефективності. Їхня впевненість у своїх навичках та досягненнях залишається високою.

Менша частка людей перебуває у фазі "Форма формується," що свідчить про початкові сумніви у власній професійній ефективності. Люди в цій фазі

можуть почуватися менш впевненими у своїх можливостях, що може бути наслідком накопичення стресу.

Найменша кількість людей перебуває у фазі "Форма сформована," що означає завершену форму цього симптому. У таких випадках волонтери відчують значне зниження впевненості у своїх професійних якостях, що потребує індивідуальної підтримки.

Категорія "Виснаження" (рис. 3.3) демонструє, що більшість волонтерів перебувають у фазі "Не сформована" для всіх показників. Отже волонтери перебувають у стані збереження емоційної, фізичної та професійної стабільності. Це вказує на здатність більшості учасників адаптуватися до стресу без значного впливу на їхнє самопочуття та продуктивність.

Початкові ознаки демонструє група у меншій кількості, яка перебуває у фазі "Форма формується" З'являється емоційне напруження, фізичний дискомфорт та зниження професійної впевненості. Ця група потребує профілактичних заходів, щоб запобігти прогресуванню симптомів.

Найменша кількість людей перебуває у фазі "Форма сформована," це вказує на рідкість впливових проявів у цій категорії. Проте ці випадки вимагають індивідуальної підтримки для подолання негативного впливу емоційного виснаження, психосоматичних симптомів і професійної неефективності.

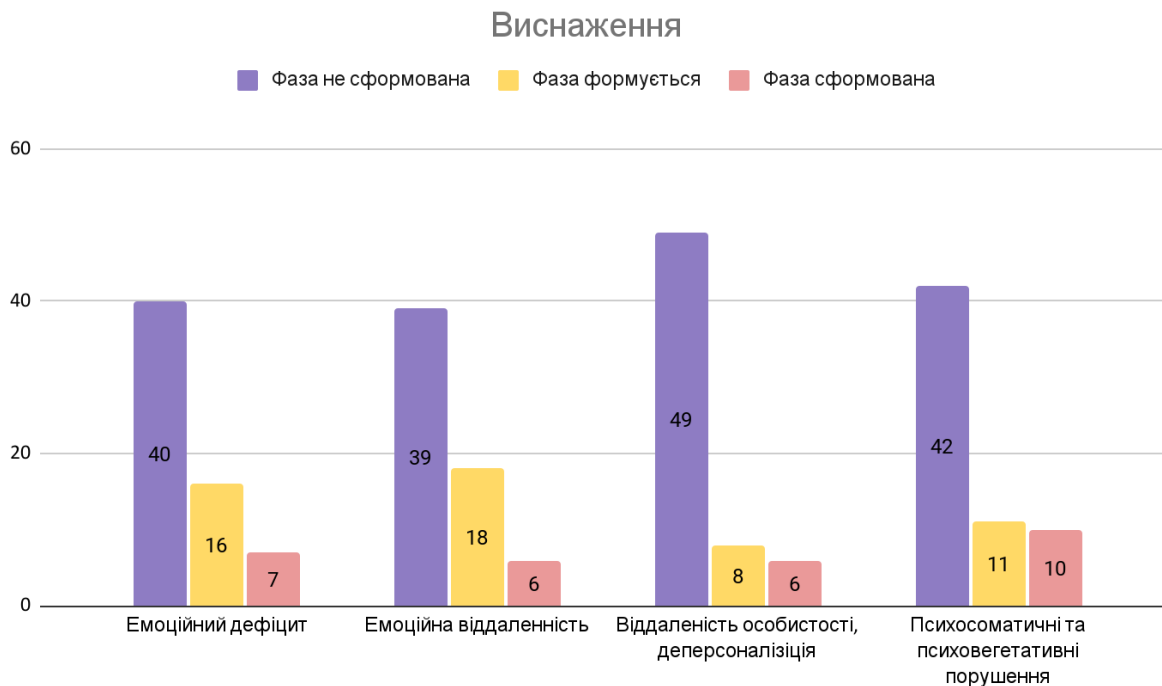


Рисунок 3.3 – Результати дослідження фази «Виснаження» з методики
«Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка

Значна частина досліджуваних (41 особа, 65%) перебуває у фазі «не сформована» (рис. 3.4) за загальним показником синдрому емоційного вигорання. Це свідчить про те, що в них ще є резерви для відновлення та подолання негативного впливу стресу. Ця група має великий потенціал для проведення профілактичних заходів, таких як навчання методам стрес-менеджменту, розвиток емоційної стійкості, підтримка здорового балансу між роботою та особистим життям.

Фаза не сформована, Фаза в стадії формування і Фаза сформована

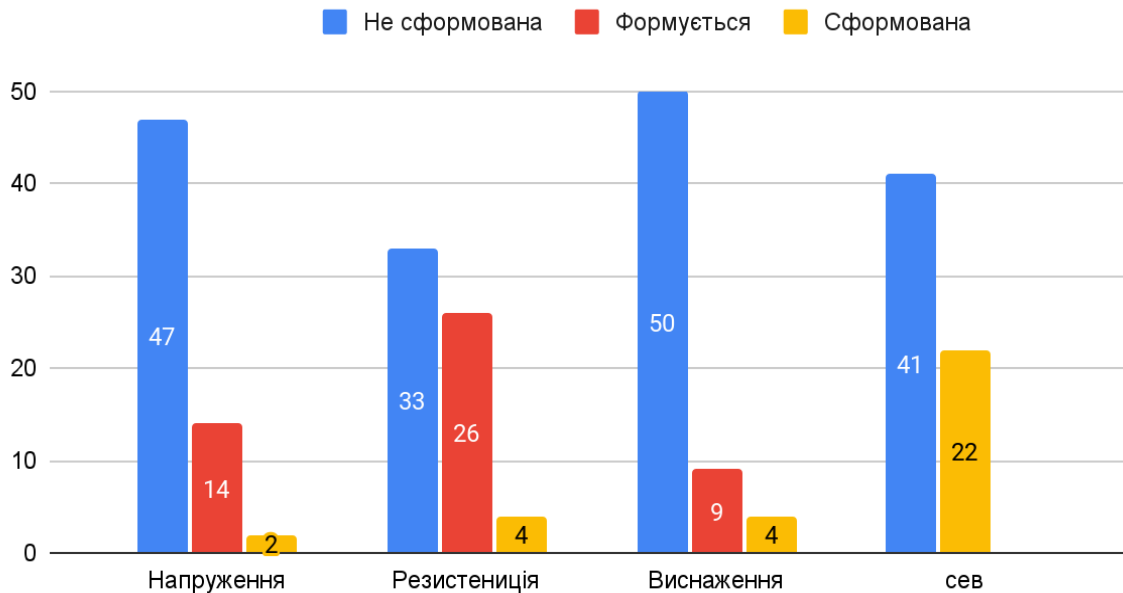


Рисунок 3.4 – Розподіл досліджуваних по фазам та загального СЕВ

Після обчислення загального показника синдрому емоційного вигорання (суми балів за всіма 12 симптомами), всі досліджувані були поділені на дві групи:

Група з несформованим синдромом емоційного вигорання До цієї групи входять 41 особа (65% від загальної вибірки) (рис. 3.5). Ці респонденти ще не досягли критичного рівня емоційного виснаження і можуть перебувати на ранніх етапах розвитку вигорання.

Група із сформованим синдромом емоційного вигорання (рис. 3.5). Ця група включає 22 особи (35% від загальної вибірки), які демонструють високий рівень емоційного виснаження. У них вже наявні чітко виражені симптоми вигорання, що вимагає негайного втручання.

Розподіл підкреслює, що хоча більшість досліджуваних ще не досягли критичного рівня вигорання, значна частина вже знаходиться в стані емоційної кризи. Це вимагає як превентивних дій для першої групи, так і терапевтичних заходів для другої.

СЕВ

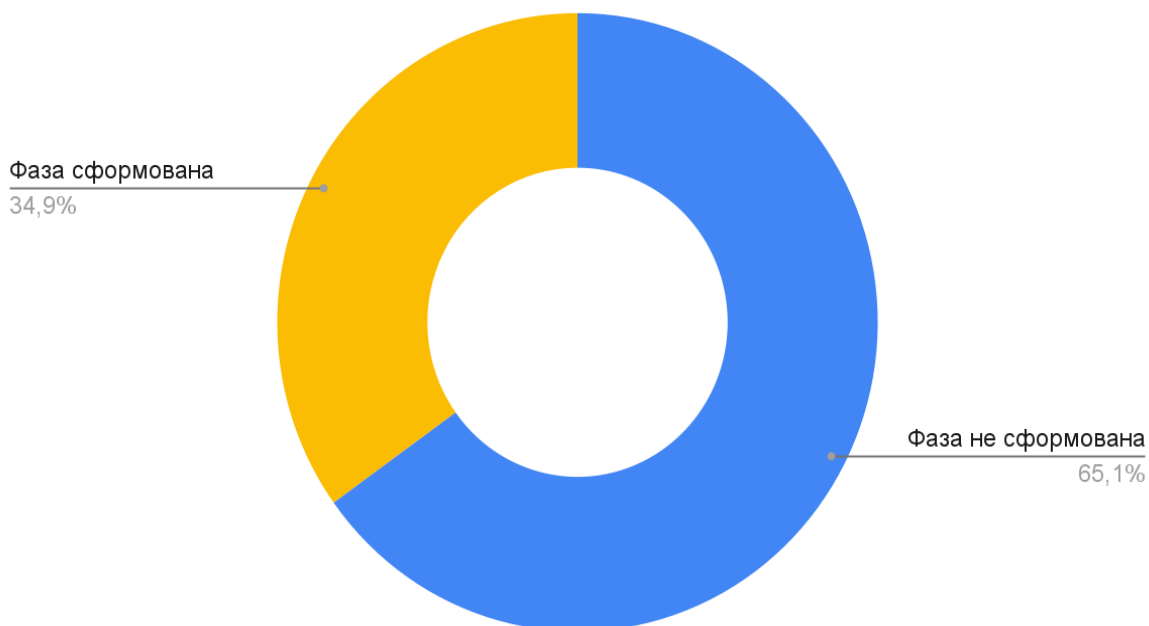


Рисунок 3.5 – Результати розподілу досліджуваних за рівнем СЕВ

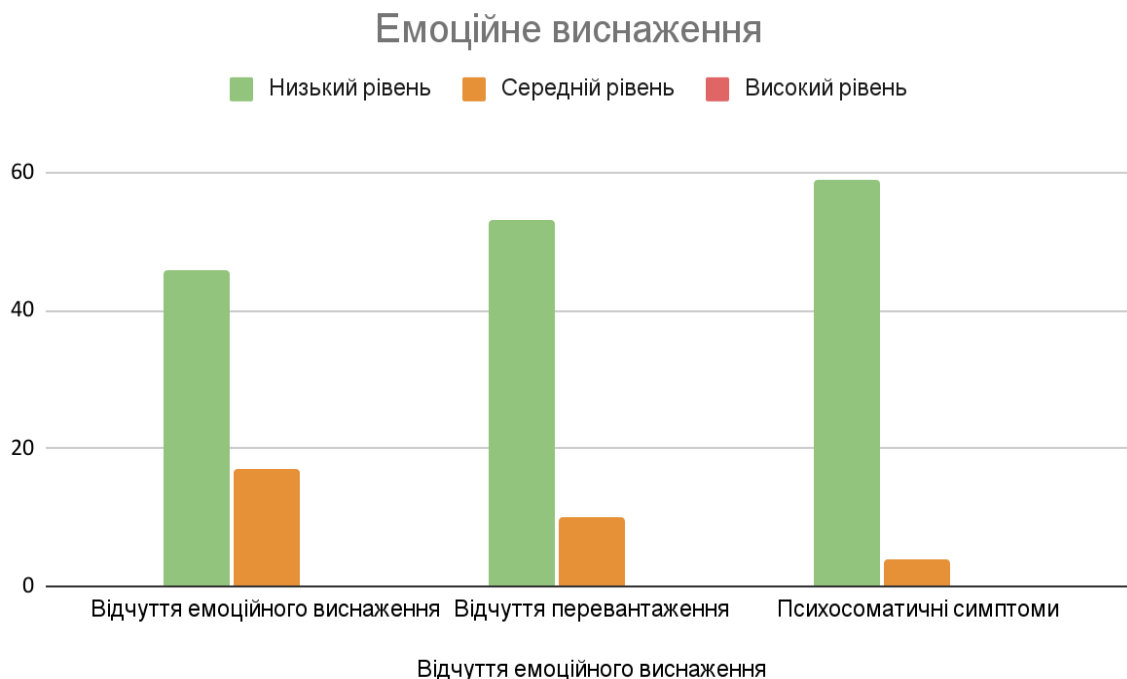
Діагностика професійного вигорання за К. Масlach і С. Джексон в адаптації Г. Нікіфорової є стандартизованим психодіагностичним інструментом для оцінки рівня професійного вигорання. Вона базується на тривимірній моделі вигорання, яка включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Ця діагностична методика дозволяє кількісно виміряти інтенсивність кожного з компонентів вигорання, що сприяє точному виявленню стану професійного вигорання у працівників різних сфер діяльності.

"Емоційне виснаження" (рис. 3.6). Найбільше учасників знаходиться в категорії "Емоційне виснаження". Вони перебувають на низькому рівні психологічної втоми. Майже відсутні прояви ознак виснаження. Вони зберігають емоційний баланс, здатність справляються з складними ситуаціями та підтримують необхідний рівень енергії у професійній та особистій сфері.

друга частина учасників знаходяться у середньому рівні. Вже є початкові прояви стомленості. Люди в цій категорії можуть відчувати тимчасове зниження емоційної енергії або труднощі у справлянні з робочим навантаженням, проте ці прояви ще не є яскраво вираженими. Ця група потребує уваги для запобігання погіршенню стану через профілактичні заходи, такі як зменшення навантаження, забезпечення відпочинку та психологічна підтримка.

На високому рівні емоційного виснаження жоден із волонтерів не перебуває, що є позитивним результатом. Відсутність учасників на цьому рівні свідчить про те, що критичний вплив стресу та емоційної втоми у вибірці волонтерів відсутній. Це означає, що всі волонтери змогли уникнути стану серйозної втоми, виснаження та зниження енергії. Такий результат демонструє, що наявні механізми адаптації, підтримки та стратегії управління стресом ефективно запобігають розвитку тяжких форм емоційного вигорання. Однак, для збереження цього позитивного стану важливо продовжувати проводити профілактичні заходи, які допоможуть запобігти виникненню виснаження в майбутньому, особливо серед тих волонтерів, які перебувають на середньому рівні емоційного виснаження.

Рисунок 3.6 – Результати дослідження категорії «Емоційне виснаження» з методики Діагностика професійного вигорання за К. Маслач і С. Джексон



Категорія "Деперсоналізація" (рис. 3.7) демонструє, що найбільша частка учасників перебуває на середньому рівні. Це свідчить про те, що у багатьох волонтерів спостерігаються початкові прояви деперсоналізації. Вони можуть відчувати емоційну дистанцію або цинічне ставлення до роботи та колег. Ці прояви, як правило, не домінують, але є сигналом про накопичення стресу.

На низькому рівні трохи менше осіб. Їх позитивний стан, а також емоційна залученість добре впливають на всі рівні життя. Волонтери на цьому рівні демонструють здатність справлятися зі стресовими факторами, зберігаючи емпатію та мотивацію у взаємодії з колегами та клієнтами. Цей рівень є свідченням прояву емоційної стійкості.

Найменша частка учасників перебуває на високому рівні. У них може виявитись значний рівень деперсоналізації, серйозні порушення психологічного стану. Учасники у цій групі можуть демонструвати виражений цинізм, емоційне відчуження та втрату інтересу до професійної взаємодії. Це може бути наслідком тривалого стресу або перевантаження і потребує термінової психологічної допомоги.

Загалом, результати категорії "Деперсоналізація" (рис. 3.7) свідчать про те, що більшість волонтерів перебувають у зоні помірного ризику, і своєчасна підтримка дозволить запобігти подальшому погіршенню їхнього емоційного стану.

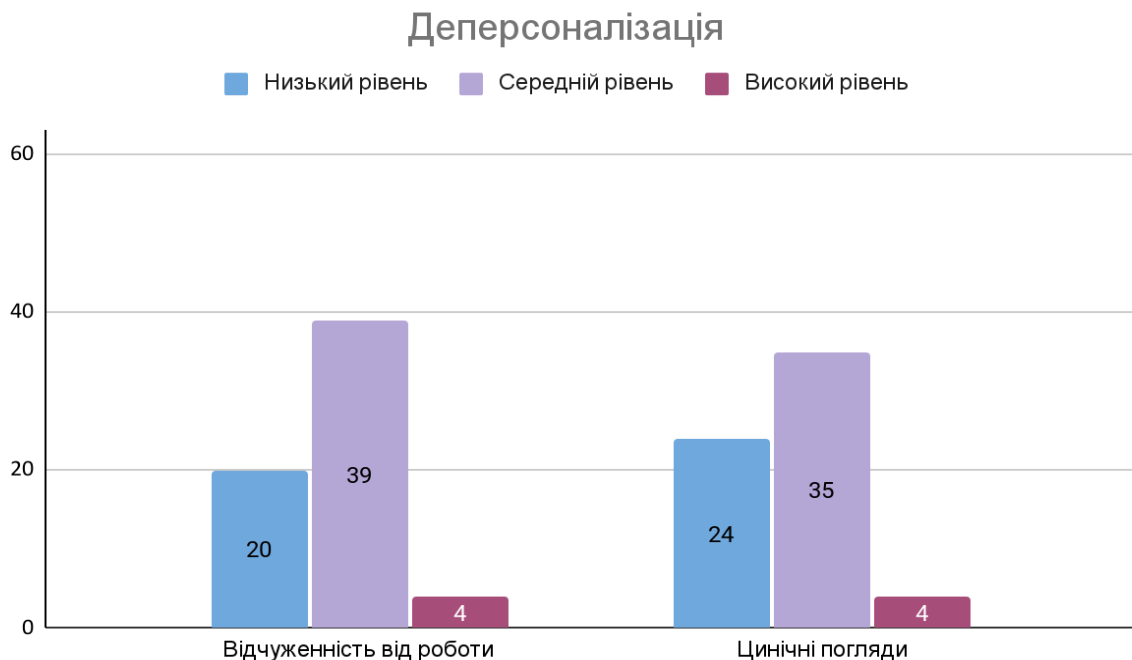


Рисунок 3.7 – Результати дослідження категорії «Деперсоналізація» з методики Діагностика професійного вигорання за К. Масlach і С. Джексон

Категорія "Редукція особистих досягнень" (рис. 3.8) демонструє, що найбільша число учасників перебуває на низькому рівні. Це свідчить про те, що більшість волонтерів задоволені своїми професійними досягненнями, впевнені у своїй компетентності та вважають свою роботу значущою. Цей рівень вказує на високий рівень професійної стійкості, мотивації та здатності справлятися зі стресовими факторами.

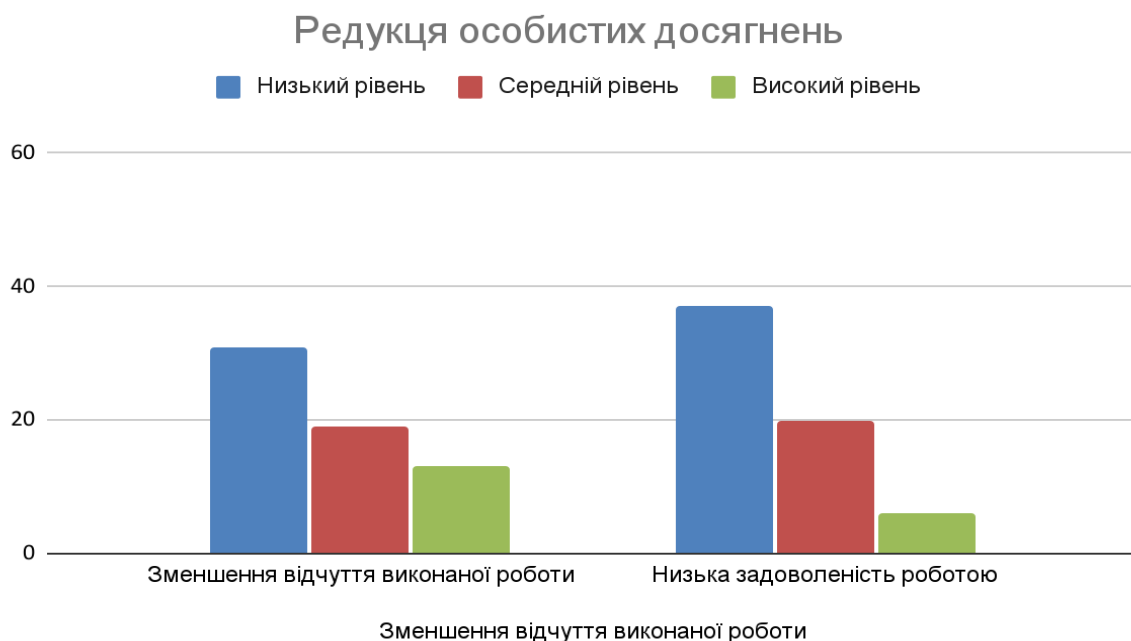
Середній рівень показує меншу кількість. Все ж таки у деяких волонтерів є сумніви щодо своєї професійної ефективності або задоволення роботою. Вони можуть періодично відчувати зниження ініціативності, незадоволеність у

власних досягнень, але ці прояви не є показниковими. Цей стан вимагає уваги, щоб уникнути погіршення.

Найменша частка учасників перебуває на високому рівні, що вказує на серйозні проблеми у сприйнятті своєї роботи. Вони не мають задоволень від виконаної роботи, сумніви у власній компетентності та втрачене відчуття значущості своєї діяльності. Це може бути наслідком тривалого стресу та напруження. Цей стан може бути пов'язаний із професійними навантаженнями та вимагає профілактики.

Середній рівень редукції особистих досягнень у частини волонтерів є сигналом того, що деякі люди починають сумніватися у своїй професійній ефективності. Це вказує на необхідність підтримки, спрямованої на підвищення їхньої самооцінки.

Рисунок 3.8 – Результати дослідження категорії «Редукція особистих



досягнень» з методики Діагностика професійного вигорання за К. Маслач і С.

Джексон

Дослідження свідчить про те, що волонтери загалом демонструють достатній рівень емоційної стійкості, що дозволяє їм уникати високого рівня виснаження. Водночас середній рівень емоційного виснаження у частини волонтерів є ознакою необхідності профілактичних заходів для запобігання погіршенню їхнього стану. У категорії деперсоналізації переважають середні показники, які вказують на накопичення стресу, але не свідчать про явні порушення. Високий рівень деперсоналізації та редукції особистих досягнень в окремих учасників свідчить про необхідність індивідуальної психологічної підтримки.

Загальний позитивний результат, зокрема низький рівень редукції особистих досягнень у більшості волонтерів, вказує на ефективність існуючих механізмів адаптації, підтримки та управління стресом. Однак збереження цього стану вимагає постійного впровадження запобіжних заходів, таких як забезпечення психологічної підтримки, тренінгів зі стресостійкості, зменшення навантаження та створення комфортного робочого середовища. Це дозволить не лише запобігти емоційному вигоранню, а й підвищити ефективність діяльності волонтерів у довгостроковій перспективі.

Результати дослідження за методиками В. В. Бойка та К. Маслач демонструють, що більшість волонтерів зберігають високу емоційну стійкість. Це проявляється у низькому рівні емоційного виснаження та редукції особистих досягнень, що вказує на їхню здатність адаптуватися до професійних навантажень та уникати серйозних проявів стресу. У фазах "Не сформована" (методика Бойка) переважають показники, що свідчать про емоційну стабільність і відсутність критичних симптомів вигорання. Це означає, що більшість волонтерів підтримують внутрішній баланс та ефективно справляються зі стресовими ситуаціями.

Разом із цим, середній рівень деперсоналізації (рис. 3.7) та фаза "Форма формується" для категорії "Резистенція" (рис. 3.2) є найуразливішими зонами. Ці

показники вказують на початкові ознаки емоційної дистанції, зниження емоційної віддачі та професійної мотивації, що може прогресувати за відсутності своєчасної підтримки. Волонтери у цих групах демонструють ознаки накопичення стресу, які поки що не перейшли в домінуючу стадію, треба звернути увагу для застереження подальшому погіршенню стану.

Методика В. В. Бойка підкреслює ефективність адаптивних механізмів волонтерів, особливо у фазах "Не сформована." Це свідчить про здатність багатьох учасників долати стресові ситуації без значних негативних наслідків для емоційного та фізичного стану. Відсутність переважання фаз "Форма сформована" вказує на те, що критичні симптоми емоційного вигорання не є поширеними серед волонтерів.

Методика К. Маслач деталізує ранні симптоми у категоріях, таких як деперсоналізація (рис. 3.7) та редукція особистих досягнень (рис. 3.8). Це дозволяє побачити тонкіші відмінності між групами волонтерів, які перебувають на середніх рівнях ризику. Зокрема, середній рівень деперсоналізації вказує на емоційну дистанцію та частковий цинізм, а середній рівень редукції особистих досягнень свідчить про професійні сумніви, які ще не стали домінуючими.

Взаємозв'язок між методиками: емоційне виснаження у Маслач корелює із фазами "Напруження" (рис. 3.1) та "Виснаження" (рис. 3.3) за Бойком, де більшість волонтерів перебувають у фазі "Не сформована." Це підтверджує загальну емоційну стійкість учасників.

"Деперсоналізація" (рис. 3.7) у Маслач відповідає фазі "Резистенція" (рис. 3.2) за Бойком. Переважання середнього рівня вказує на ранні ознаки професійної дистанції, що вимагають профілактичних заходів.

"Редукція особистих досягнень" (рис. 3.8) у Маслач частково співвідноситься з фазою "Форма формується" у "Виснаженні" (рис. 3.3) за Бойком, що свідчить про початкову втрату мотивації та професійної впевненості.

Результати обох методик підтверджують, що переважна більшість волонтерів перебуває у сприятливому емоційному стані. Вони демонструють високу стійкість до емоційного вигорання, підтримують професійну ефективність і зберігають мотивацію.

Водночас середній рівень деперсоналізації та редукції особистих досягнень є важливим сигналом про ризики. Ці учасники потребують профілактичних заходів для стабілізації їхнього стану. Наявність невеликої групи волонтерів із високим рівнем симптомів вимагає індивідуальної психологічної допомоги, щоб уникнути подальшого загострення їхнього емоційного стану. Загалом, системна підтримка, моніторинг та впровадження профілактичних програм дозволяє зберегти емоційне благополуччя волонтерів і підвищити їхню професійну ефективність.

Методика емоційного інтелекту Д. В. Люсіна є психодіагностичним інструментом, призначеним для кількісного оцінювання емоційного інтелекту особистості. Вона спрямована на вимірювання здатності розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також ідентифікувати емоційні стани інших людей. Тестовий інструментарій побудований на основі опитувальника, де твердження згруповані у п'ять субшкал, які об'єднуються у чотири більш загальні шкали. Така структура забезпечує комплексну оцінку різних аспектів емоційної компетентності, дозволяючи отримати цілісне уявлення про рівень розвитку емоційного інтелекту.

Подшкала «Розуміння чужих емоцій» (рис. 3.9) відображає уміння особистості інтерпретувати емоційні стани оточуючих, спостерігаючи за їхніми видимими емоційними проявами та чуйно реагувати на їхні внутрішні емоційні переживання.

Отримані дані демонструють, що більшість респондентів володіють середнім або вищим рівнем розуміння чужих емоцій. Зокрема, 63,5% учасників (38,1% високий + 25,4% дуже високий) показали позитивні показники, що

свідчить про здатність ефективно інтерпретувати емоційні стани інших людей. Це може свідчити про наявність розвинених навичок емпатії, активного слухання та чутливості до невербальних сигналів.

Середній рівень (14,3%) вказує на те, що частина опитаних має достатній, але не виражений потенціал у цій сфері. Ці респонденти можуть іноді успішно розпізнавати емоції інших, але не завжди використовують ці навички в повсякденному спілкуванні.

Низький (17,5%) та дуже низький рівні (4,6%) відображають значну частину учасників, які мають труднощі з розумінням емоційних станів інших людей. Це може бути пов'язано з недостатньою розвиненістю емоційного інтелекту, обмеженим досвідом міжособистісного спілкування або специфічними психологічними особливостями.

Високий та дуже високий рівні розуміння чужих емоцій у 63,5% опитаних свідчать про добре розвинені навички емоційного інтелекту, що є важливим чинником ефективної комунікації та побудови міжособистісних відносин.

Це може позитивно впливати на професійне середовище, сприяючи кращій командній роботі, лідерству та здатності вирішувати конфлікти.

Низький та дуже низький рівні (22,1%) вказують на потребу в додатковому розвитку навичок розуміння емоцій у певних групах опитаних.

Результати за показником «Розуміння чужих емоцій» (рис. 3.9) демонструє, що більшість опитаних мають достатні або високі навички розуміння емоцій інших людей, що є позитивним показником емоційного інтелекту. Однак існує необхідність у роботі над підвищенням рівня цих навичок серед частини учасників з низькими показниками.

Розуміння чужих емоцій

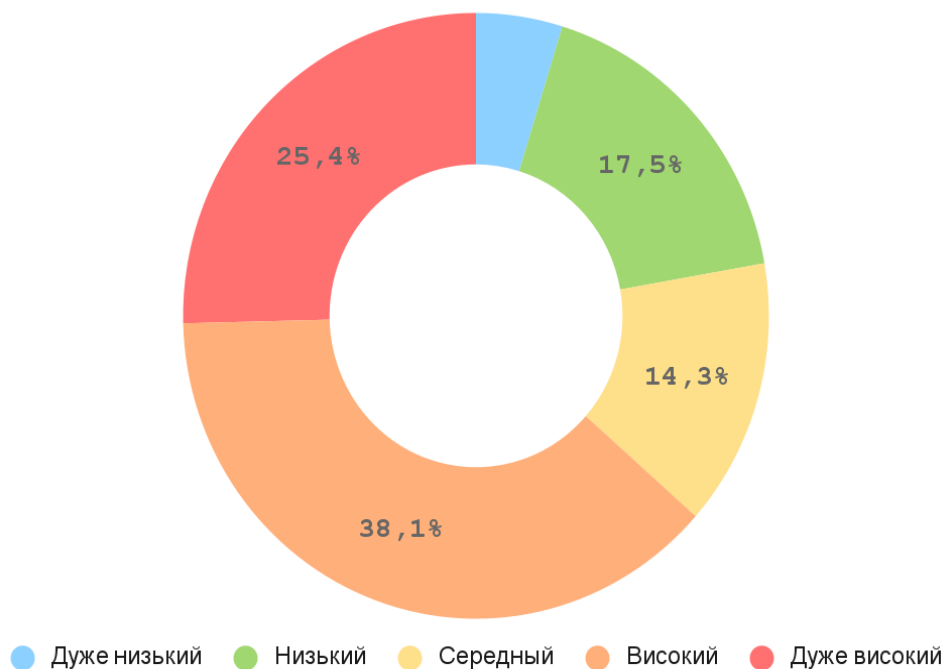


Рисунок 3.9 – Результати опитування досліджуваних за шкалою «Розуміння чужих емоцій»

Подшкала «Управління чужими емоціями» (рис. 3.10) визначає здатність впливати на емоційний стан оточуючих, викликаючи у них певні емоції та знижуючи інтенсивність небажаних емоційних реакцій.

Переважає низький рівень управління чужими емоціями. Низький та дуже низький рівні складають разом 66,8% (44,6% низький + 22,2% дуже низький) загальної кількості опитаних. Більшість учасників мають труднощі щодо управління емоційними станами інших людей. Такі показники можуть вказувати на низький рівень розвитку навичок емпатії, недостатню здатність до впливу на емоції оточуючих або обмежені можливості у застосуванні стратегій регулювання емоцій в міжособистісних взаємодіях. Середній рівень у 28,6% опитаних (18 осіб) демонструє наявність базових навичок управління чужими емоціями. Вони здатні іноді достатньо впливати на емоційний стан інших, проте їхні навички потребують подальшого розвитку для досягнення більш високих

результатів. Високий та дуже високий рівні складають лише 4,8% (3,2% високий + 1,6% дуже високий) опитаних. Це показує, що лише невелика частина респондентів має розвинені навички управління чужими емоціями, що дозволяє їм ефективно впливати на емоційний стан оточуючих у різних ситуаціях.

Домінування низького рівня управління чужими емоціями у 66,8% опитаних свідчить про необхідність уваги до розвитку цих навичок. Низький рівень ЕІ може негативно впливати на якість міжособистісних відносин, здатність до ефективного лідерства та вирішення конфліктів.



Рисунок 3.10 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Управління чужими емоціями»

Подшкала «Розуміння своїх емоцій» (рис. 3.11) характеризує вміння особистості свідомо усвідомлювати власні емоції, включаючи їх розпізнавання та визначення, аналіз причин їхнього виникнення, а також здатність точно вербалізувати свої емоційні переживання.

Домінування середнього рівня розуміння своїх емоцій. Найбільша частка опитаних (50,8%) показує середній рівень розуміння своїх емоцій. Це свідчить про те, що половина учасників має базові навички усвідомлення та розпізнавання власних емоційних станів. Вони здатні впізнавати свої емоції, розуміти їх причини та вплив на поведінку. Проте ці навички можуть бути мало розвиненими для ефективного управління емоціями у складних ситуаціях.

Значна частка опитаних з низьким та дуже низьким рівнями. Разом 39,7% опитаних демонструють низький (28,6%) або дуже низький (11,1%) рівні розуміння своїх емоцій. Це свідчить про наявність суттєвих труднощів у самосвідомості емоцій. Вони можуть відчувати труднощі у розумінні власних емоцій, визначенні їхніх причин і вираженні переживань словами. Страждає особистісний розвиток, взаємовідносини професійні та особистісні, немає здатності добре володіти емоціями. Що викликає додаткове психологічне навантаження.

Невелика кількість опитаних з високим рівнем. Лише 9,5% учасників демонструють високий рівень розуміння своїх емоцій. Мала частка володіє розвиненими навичками усвідомлення та управління власними емоціями. Вони здатні глибоко аналізувати свої емоційні стани, розуміти їхні причини та ефективно вербалізувати свої емоції, що сприяє кращій саморегуляції та адаптації у різних життєвих ситуаціях.

Результати субшкали «Розуміння своїх емоцій» за методикою Д. Люсіна показують, що більшість опитаних (50,8%) має середній рівень усвідомлення власних емоцій, що свідчить про наявність базових навичок самосвідомості. Однак значна частка респондентів (39,7%) демонструє низький або дуже низький рівень, що вказує на потребу в цілеспрямованих заходах для розвитку емоційної самосвідомості. Лише невелика частка опитаних володіє високими навичками розуміння власних емоцій, що підкреслює необхідність впровадження комплексного підходу до розвитку емоційного інтелекту. Підвищення рівня

розуміння своїх емоцій сприятиме покращенню саморегуляції, підвищенню якості міжособистісних взаємин та загальному особистісному розвитку учасників.

Рисунок 3.11 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Розуміння своїх емоцій»

Подшкала «Управління своїми емоціями» (рис. 3.12) характеризує вміння ефективно керувати власними емоціями, стимулювати бажані емоційні відчуття та утримувати небажані емоції під контролем.

Домінування низького рівня управління власними емоціями. Найбільша частка опитаних (55,6%) демонструє низький рівень управління своїми емоціями. Більшість мають труднощі у здатності регулювати власні емоційні стани, що



може негативно впливати на їхнє особисте благополуччя, професійні досягнення та якість міжособистісних взаємин. Низький рівень управління емоціями може бути пов'язаний з недостатнім розвитком навичок саморегуляції, високим рівнем стресу або відсутністю ефективних стратегій емоційного контролю. Помірний

рівень управління емоціями 23,8% опитаних (15 осіб) демонструють середній рівень управління своїми емоціями. Це вказує на наявність базових навичок регулювання емоцій, але з можливістю для подальшого розвитку. Респонденти зі середнім рівнем можуть іноді ефективно керувати своїми емоціями, але їм часто бракує стійкості або методів для стабільного контролю емоційних реакцій у стресових чи складних ситуаціях. Невелика кількість опитаних з високим рівнем. Лише 1,6% (1 особа) демонструє високий рівень управління своїми емоціями, а 19% (12 осіб) мають дуже низький рівень. Високий рівень управління емоціями характеризується здатністю ефективно контролювати емоційні реакції, підтримувати позитивний настрій та успішно справлятися з негативізмом. Наявність лише однієї особи з таким рівнем свідчить про те, що значна частина респондентів потребує значного розвитку в цій сфері.

Субшкала «Управління своїми емоціями» тісно пов'язана з іншими компонентами емоційного інтелекту, такими як «Розуміння своїх емоцій», «Розуміння чужих емоцій» та «Управління чужими емоціями». Низький рівень управління власними емоціями може обмежувати здатність до доброго розуміння та управління емоціями інших людей, це має вплив і на якість міжособистісних відносин та професійної взаємодії.

Аналіз субшкали «Управління своїми емоціями» за методикою Д. Люсіна показав, що більшість опитаних (55,6%) має низький рівень цієї складової емоційного інтелекту, що вказує на необхідність цілеспрямованих заходів для розвитку навичок саморегуляції та самоконтролю. Середній рівень у 23,8% опитаних свідчить про наявність основних навичок, які можуть бути вдосконалені, тоді як висока представленість дуже низького рівня 19% підкреслює потребу в особливій увазі до цих осіб.



Рисунок 3.12 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Управління своїми емоціями»

Підшкала «Контроль експресії» (рис. 3.13) характеризує вміння свідомо управляти та контролювати видимі прояви своїх емоцій, щоб уникнути неадекватних або неприйнятних реакцій у міжособистісних взаємодіях.

Переважаючий високий рівень контролю експресії. Більшість опитаних (52,4%) виявляють високий рівень контролю експресії. Мають добре розвинені навички регулювання зовнішніх проявів емоцій. Проявляють здатність ефективно управляти своїми емоційними реакціями у різних соціальних ситуаціях, забезпечуючи відповідність емоційних проявів вимогам контексту та соціальним нормам. Високий рівень контролю експресії сприяє покращенню комунікації, зменшенню конфліктів та підтримці професійного іміджу. Середній рівень контролю експресії 39,7% опитаних (25 осіб) мають середній рівень контролю експресії, що свідчить про початкові навички регулювання емоційних

проявів. Ці респонденти можуть іноді ефективно контролювати свої емоції, але в складних або стресових ситуаціях їм може бракувати стійкості або стратегій для підтримки адекватного контролю. Середній рівень вказує на потенціал для подальшого розвитку навичок контролю експресії. Низький та дуже низький рівні контролю експресії лише 4,8% опитаних (3 особи) демонструють низький рівень контролю експресії. Низький рівень контролю експресії у невеликій кількості опитаних може свідчити про необхідність додаткової підтримки та розвитку навичок саморегуляції.

Таким чином по субшкалі «Контроль експресії» за методикою Д. Люсіна бачемо, що більшість опитаних (52,4%) володіє високими навичками регулювання зовнішніх проявів емоцій, що є позитивним чинником для ефективної комунікації та міжособистісної взаємодії. Середній рівень контролю експресії у 39,7% опитаних свідчить про наявність базових навичок з потенціалом для подальшого розвитку. Невелика частка респондентів з низьким рівнем (4,8%) потребує додаткової підтримки та розвитку навичок саморегуляції. Взаємозв'язок субшкал «Контроль експресії», «Розуміння своїх емоцій» та «Управління своїми емоціями» підкреслює необхідність комплексного підходу до розвитку емоційного інтелекту, що сприятиме покращенню якості міжособистісних відносин, професійного розвитку та загального особистісного благополуччя учасників дослідження.



Рисунок 3.13 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Контроль експресії»

Субшкала «Контроль експресії» (рис. 3.13) тісно пов'язана з іншими компонентами емоційного інтелекту, такими як «Розуміння своїх емоцій» (рис. 3.11) та «Управління своїми емоціями» (рис. 3.12). Високий рівень контролю експресії часто супроводжується високим рівнем розуміння та управління власними емоціями, що забезпечує більш ефективну саморегуляцію та адаптацію у різних життєвих ситуаціях.

Однак, аналіз даних показує наявність розриву між рівнями цих субшкал:

Розуміння своїх емоцій: Переважна більшість (50,8%) мають середній рівень, тоді як 39,7% демонструють низький або дуже низький рівень.

Управління своїми емоціями: Домінує низький рівень (55,6%) з 19% на дуже низькому рівні.

Контроль експресії: Переважає високий рівень (52,4%) разом із середнім (39,7%).

Це свідчить про те, що навіть при низькому або середньому розумінні та управлінні власними емоціями, багато респондентів все ж таки здатні

контролювати свої емоційні прояви. Респонденти можуть використовувати зовнішні механізми або соціальні навички для контролю експресії, не обов'язково маючи глибоке розуміння або ефективне управління внутрішніми емоціями. Бажання відповідати соціальним очікуванням може стимулювати розвиток навичок контролю експресії навіть при недостатньому внутрішньому розумінні емоцій. Деякі респонденти можуть приховувати свої справжні емоції, що може бути корисним у професійному середовищі, але потенційно шкідливим для особистісного розвитку та внутрішньої гармонії. Розрив між високим контролем експресії та низьким або середнім рівнем «Розуміння своїх емоцій» та «Управління своїми емоціями» вказує на необхідність комплексного підходу до розвитку емоційного інтелекту.

«Міжособистісний емоційний інтелект» (рис. 3.14) це здатність індивіда розпізнавати та розуміти емоційні стани інших людей, а також ефективно впливати на них.

Дуже низький та низький рівні складають разом 33,4% опитаних (10 та 11 осіб). Це вказує на суттєві труднощі у розумінні та управлінні емоціями інших людей серед значної частини респондентів. Низький рівень міжособистісного емоційного інтелекту може обмежувати здатність до якісної комунікації, спричиняти конфлікти та ускладнювати побудову здорових соціальних відносин. Середній рівень 31,7% (20 осіб), знаходження у цій зоні вказує, що розуміння та управління емоціями інших людей присутньо, але в недостатній мірі. Інколи вони можуть добре взаємодіяти в соціальних ситуаціях, але їм бракує стійкості або глибоких навичок для постійного підтримання високого рівня міжособистісного емоційного інтелекту. Високий та дуже високий рівні складають разом 35% (19 + 3 особи), що демонструє наявність у частини респондентів добре розвинених навичок розуміння та управління емоціями інших людей. Ці навички сприяють ефективній комунікації, лідерству та створенню позитивного соціального середовища.

Подшкала «Міжособистісний емоційний інтелект» за методикою Д. Люсіна показує, що значна частина опитаних (33,4%) має низький або дуже низький рівень цієї складової емоційного інтелекту, що вказує на необхідність цілеспрямованих заходів для розвитку навичок розуміння та управління емоціями інших людей. Переважаючий високий рівень контролю експресії (52,4%) разом із середнім рівнем міжособистісного емоційного інтелекту (31,7%) свідчить про наявність у респондентів добре розвинених зовнішніх соціальних навичок, проте необхідність у зміцненні внутрішньої самосвідомості та управління власними емоціями залишається актуальною.

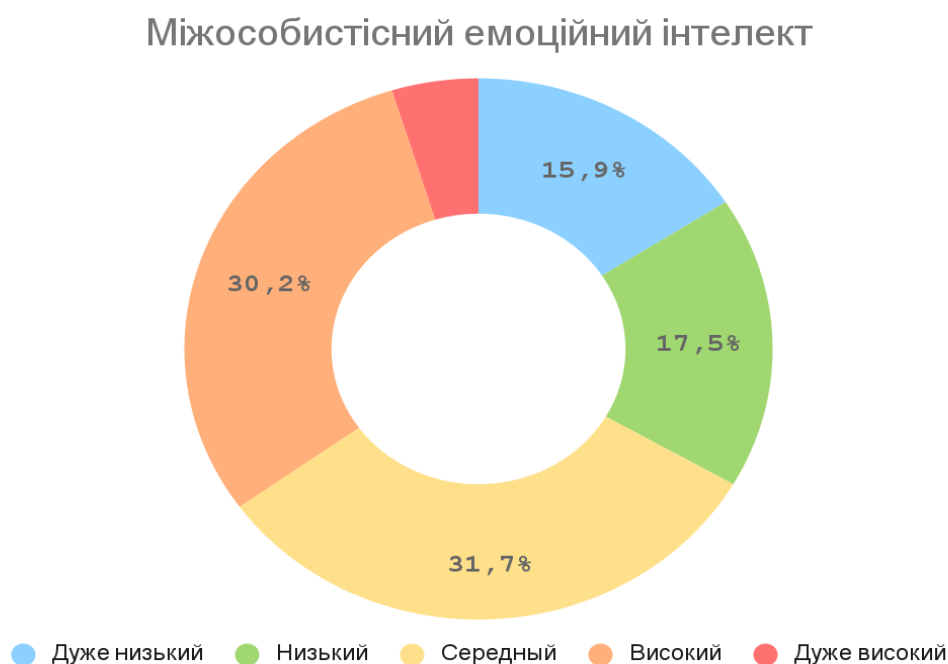


Рисунок 3.14 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Міжособистісний емоційний інтелект»

Шкала «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект» (рис. 3.15) визначає здатність усвідомлювати свої власні емоційні стани та ефективно ними керувати.

Переважний середній рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту. Понад половина опитаних (57,1%) демонструють середній рівень

розвитку субшкали «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект». Це вказує на сформовані основи здатності усвідомлювати та розуміти свої емоції. Респонденти зі середнім рівнем здатні розпізнавати свої емоції, розуміти їхні причини та вплив на поведінку, проте ці навички можуть бути недостатньо розвиненими для продуктивного управління емоціями у складних або тривожних ситуаціях. Низький та дуже низький рівні. Разом 28,6% опитаних мають низький (14,3%) або дуже низький (14,3%) рівень субшкали. Це вказує на суттєві труднощі у розумінні та управлінні власними емоціями серед значної частини опитуваних. Причини можуть включати недостатню розвиненість навичок самосвідомості, високий рівень стресу або відсутність відповідних навчальних програм. Високий рівень демонструють 14,3% опитаних, що свідчить про добре розвинені навички розуміння та управління власними емоціями. Ці респонденти здатні глибоко аналізувати свої емоційні стани, розуміти їх природу та можуть говорити про свої відчуття. Високий рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту сприяє покращенню саморегуляції, адаптації в різних життєвих ситуаціях та підвищенню загального особистісного добробуту. Середній рівень субшкали у 57,1% опитаних свідчить про наявність основних навичок усвідомлення та розуміння власних емоцій, що є фундаментальним для особистісного розвитку.

Відсутність категорії «дуже високий рівень» може вказувати на необхідність вдосконалення методики оцінки або на те, що найвищі рівні розвитку субшкали не були досягнуті серед учасників дослідження.

Внутрішньо особистісний емоційний інтелект

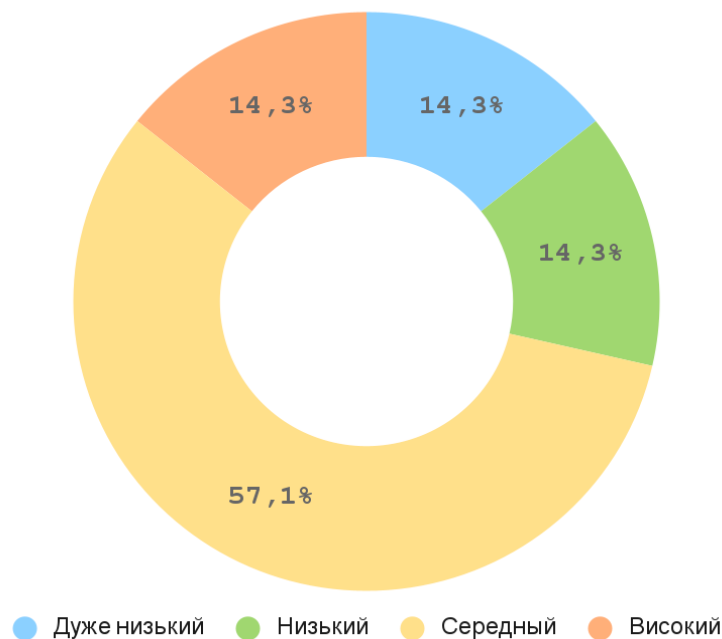


Рисунок 3.15 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Внутрішньоособистісний емоційний інтелект»

Подшкала «Розуміння емоцій» (рис. 3.16) визначає здатність усвідомлювати та інтерпретувати власні емоційні стани, а також розпізнавати та розуміти емоції інших людей.

Дуже низький та низький рівні складають разом 22,2% (14 осіб) опитаних. Вони мають важливі перешкоди у розпізнаванні та аналізі емоцій як власних, так і інших людей. Середній рівень спостерігається у 41,3% (26 осіб) опитаних, вказує на володіння первинними рівнями розуміння емоцій, але не достатній рівень і мають можливість для подальшого розвитку та вдосконалення. Високий рівень досягнуто 33,3% (21 особа), це про володіння здатності розуміти емоції, що сприяє успішній взаємодії та ефективній комунікації у соціумі. Дуже високий рівень зафіксовано у 3,2% (2 особи), що свідчить про високий рівень емоційного інтелекту у невеликої частини людей.

Середній та високий рівні субшкали «Розуміння емоцій» у 74,6% опитаних (26 + 21 осіб) свідчать про наявність у значної частини добре розвинених навичок розуміння емоцій, що є фундаментом для ефективного спілкування. Високий рівень (33,3%) розкриває високий рівень сформованих умінь, які забезпечують гарну адаптацію до різних умов та створюють сприятливі можливості для подальшого професійного зростання і вдосконалення. Дуже низький та низький рівні (22,2%) дають зрозуміти що є певні проблеми у розумінні як своїх емоцій так і інших. Це може призводити до проблем у комунікації, призводити до конфліктних проблем та обмежувати розвиток людини в різних областях. Відсутність категорії «дуже високий рівень» може свідчити про необхідність вдосконалення методики оцінки або про те, що найвищі рівні розвитку субшкали не були досягнуті серед учасників дослідження.

Аналіз субшкали «Розуміння емоцій» за методикою Д. Люсіна показав, що більшість респондентів (74,6%) володіє середнім або високим рівнем здатності розуміти емоції, що свідчить про впевнену основу та добре сформовані навички у цій сфері. Це свідчить про розвинений емоційний інтелект, який допомагає ефективно будувати комунікацію, покращувати стосунки з іншими людьми та досягати професійних успіхів. Однак 22,2% учасників виявили низький або дуже низький рівень, що є сигналом до необхідності впровадження спеціальних заходів для вдосконалення цих умінь. Водночас відсутність респондентів із «дуже високим рівнем» вказує на потенціал для розвитку і наголошує на важливості підтримки учасників, щоб допомогти їм досягти максимально можливого рівня емоційного інтелекту та реалізувати свої здібності у повній мірі.

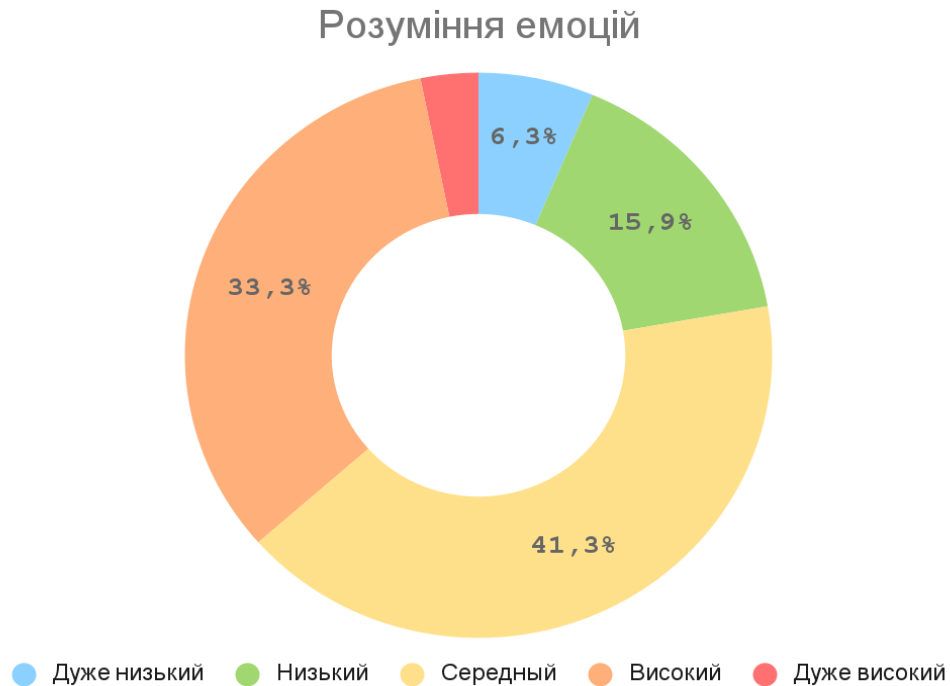


Рисунок 3.16 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Розуміння емоцій»

Шкала «Управління емоціями» (рис. 3.17) відображає здатність контролювати свої емоційні реакції та впливати на емоційний стан інших людей.

Дуже низький та низький рівні складають разом 39,7% (25 осіб) опитаних. На цьому рівні люди мають значні складнощі у вмінні керувати своїми емоціями та знаходити ефективні способи впливу на емоційний стан інших людей.

Середній рівень спостерігається у 50,8% (32 особи) опитаних, в них є сформовані основні вміння керувати власними емоціями, що вже закладає міцний фундамент для ефективної взаємодії. Водночас ці навички залишають простір для подальшого вдосконалення, відкриваючи можливості для розвитку більшої емоційної гнучкості та глибшого розуміння емоційних процесів, як власних, так і оточуючих.

Високий рівень досягнуто 9,5% (6 осіб), це показник володіння впевненими та добре сформованими навичками управління емоціями. Вони демонструють

здатність не лише усвідомлювати власні емоційні стани, але й ефективно їх контролювати, зберігаючи внутрішній баланс навіть у стресових ситуаціях. Така емоційна зрілість є ключем до якісної комунікації, гармонійних стосунків і впевненості у професійній діяльності.

Дуже високий рівень Дуже високий рівень відсутній (0%), що може свідчити про не досягнення учасниками максимальних показників розвитку за цією субшкалою.

Загалом бачемо, що частина (39,7%) відчуває складнощі з управлінням емоціями, що вказує на потребу в підтримці та навчанні. Більшість (50,8%) перебуває на стабільному середньому рівні, який закладає основу для зростання, проте все ще має простір для вдосконалення. Невелика група (9,5%) демонструє високу емоційну зрілість, здатність зберігати баланс і гармонію, навіть у складних умовах. Відсутність дуже високого рівня натякає на потенціал подальшого розвитку, який варто реалізувати, щоб досягти нових вершин емоційного інтелекту.



Рисунок 3.17 – Результати опитування досліджуваних за шкалою
«Управління емоціями»

Виходячи із результатів опитування за шкалою «Загальний рівень емоційного інтелекту» (Рис.3.18) досліджуваних поділяємо так:

- Дуже низьке значення мають 8 осіб (12,7%)
- Низьке значення у 11 осіб (17,5%)
- Середнє значення в 31 особу (49,2%)
- Високе значення мають 13 осіб (20,6%)
- Дуже високе значення у 0 осіб (0%)

Дуже низький та низький рівні складають разом 30,2% (19 осіб) опитаних. Це свідчить про суттєві труднощі у розвитку емоційного інтелекту серед значної частини респондентів.

Середній рівень 49,2%, (31 особа) є найпоширенішим серед досліджуваних, що вказує на основний рівень управління емоціями, проте з потенціалом для подальшого розвитку та вдосконалення.

Високий рівень 20,6%, (13 осіб) демонструє добре розвинені навички емоційного інтелекту серед невеликої частини респондентів.

Дуже високий рівень не зафіксовано (0%), що може свідчити про відсутність максимальних показників розвитку за шкалою серед респондентів

Результати дослідження за шкалою «Загальний рівень емоційного інтелекту» (рис. 3.18) розкривають таку тенденцію. Майже половина респондентів (49,2%) має середній рівень емоційного інтелекту. Це свідчить про певний баланс: базові навички розуміння та управління емоціями вже сформовані, але існують можливості для їхнього подальшого розвитку. Цей рівень демонструє готовність до зростання та відкриває перспективи для вдосконалення, що є важливим як у професійному, так і в особистому аспектах.

Водночас 30,2% учасників виявили низький або дуже низький рівень емоційного інтелекту. Ця група, ймовірно, стикається з труднощами у розпізнаванні власних емоцій та їхньому контролі, що може ускладнювати спілкування з іншими та вирішення конфліктних ситуацій. Для таких респондентів важливо створити умови, які допоможуть їм краще розуміти себе, працювати над власними реакціями та більш усвідомлено взаємодіяти з оточенням.

Окремо варто відзначити респондентів із високим рівнем емоційного інтелекту (20,6%). Ці люди демонструють впевненість у своїх навичках регулювання емоцій, здатність знаходити рівновагу навіть у напружених ситуаціях і будувати якісні взаємини з іншими. Їхній приклад свідчить, що розвиток емоційної зрілості значно сприяє успіху як у соціальних, так і в професійних аспектах.

Відсутність учасників із дуже високим рівнем емоційного інтелекту підкреслює, що навіть найсильніші навички мають потенціал для вдосконалення. Це відкриває можливості для створення програм підтримки та розвитку, які допоможуть усім учасникам рухатися до нових висот у цій сфері. Загальна

картина дослідження говорить про необхідність систематичної роботи з емоційним інтелектом — як через групові заняття, так і через індивідуальні консультації. Такі зусилля можуть суттєво покращити якість життя, стосунків і професійних досягнень кожного учасника.

Загальний рівень емоційного інтелекту

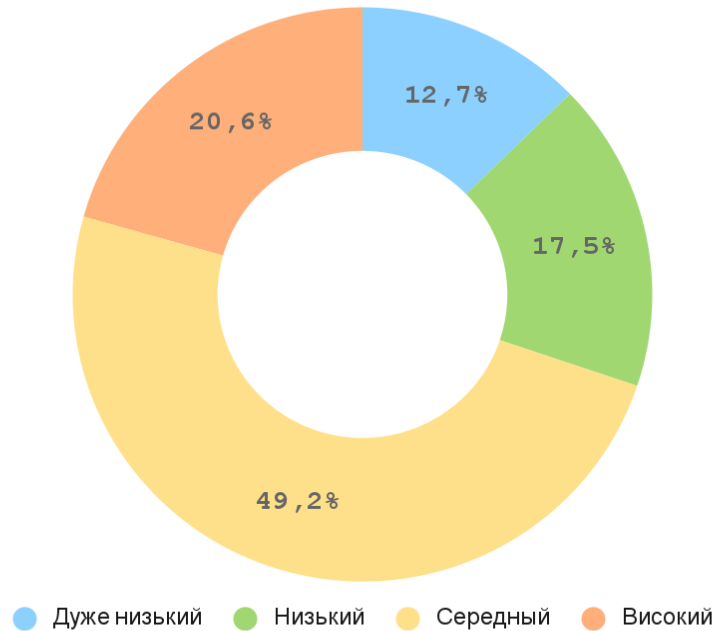


Рисунок 3.18 – Результати опитування досліджуваних за шкалою «Загальний рівень емоційного інтелекту»

Шкала тривожності Спілберга-Ханіна (State-Trait Anxiety Inventory, STAI) є широко вживаним інструментом для оцінки рівня тривожності у людини. Вона розділена на дві частини: одна вимірює тимчасовий стан тривожності, а інша оцінює загальну схильність особистості до тривожних переживань. Кожна субшкала містить 20 питань, на які респондент відповідає за шкалою від 1 до 4, що дозволяє детально аналізувати як поточний емоційний стан, так і стабільні риси характеру, пов'язані з тривожністю. Шкала ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна (рис. 3.19) вимірює рівень тривожності, яку людина відчуває в конкретних ситуаціях. Вона оцінює тимчасові емоційні реакції на стресові або

тривожні обставини, дозволяючи визначити, наскільки ефективно людина справляється зі стресом у різних життєвих контекстах.

Низький рівень тривожності (6,3%, 4 особи) свідчить про те, що ці респонденти мають високу здатність ефективно управляти своїми емоціями в різних ситуаціях. Вони здатні залишатися спокійними та зосередженими навіть у кризових обставинах, що позитивно впливає на їхню здатність до продуктивної діяльності та особистісних стосунках.

Середній рівень тривожності (52,4%, 33 особи) характеризується помірним відчуттям тривожності, яке є нормальним реакцією на різні життєві виклики. Цей рівень тривожності може стимулювати респондентів до підвищення продуктивності та концентрації, але також може сигналізувати про потребу у додаткових стратегіях управління стресом для уникнення переходу до високого рівня тривожності.

Високий рівень тривожності (41,3%, 26 осіб) вказує на суттєві труднощі у керуванні емоційними реакціями у стресових ситуаціях. Учасники з високим рівнем тривожності можуть відчувати перевантаження, що негативно впливає на їхню здатність до прийняття рішень, результативність та якість соціального життя. Це також може підвищувати ризик розвитку вигорання та інших психологічних розладів.

Результати аналізу за шкалою ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна демонструють, що більшість опитаних (52,4%) перебувають на середньому рівні тривожності. Це вказує на помірний рівень напруги, який за певних умов є природною реакцією на стресові фактори. Цей стан свідчить про те, що люди вже мають основу для управління своїми емоціями, але ще є куди рости. Це ніби базовий інструментарій, який працює, але потребує доопрацювання, щоб у складних ситуаціях не просто справлятися, а почуватися впевнено і збалансовано. Водночас значна частка (41,3%) демонструє високий рівень тривожності, що вказує на підвищену емоційну чутливість та

сприйнятливості до стресу. У цій групі можуть спостерігатися часті епізоди нервового напруження, почуття невпевненості, або навіть перебільшення загроз у повсякденних обставинах. Такий стан потребує активного впровадження заходів для покращення навичок управління тривожними станами, зокрема через навчання технік релаксації, розвитку емоційної гнучкості та стратегій когнітивного переформулювання. Невеликий відсоток респондентів (6,3%) перебувають на низькому рівні тривожності, що свідчить про високу емоційну стабільність та здатність добре справлятися з викликами. Однак важливо врахувати, що надмірно низька тривожність може вказувати на знижене емоційне залучення або схильність до емоційної байдужості. Тому навіть у цій групі важливо здійснювати моніторинг стану, щоб підтримувати здоровий емоційний баланс та запобігати потенційним ризикам.



Рисунок 3.19 – Результати дослідження за шкалою ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна

Шкала особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна оцінює стабільну схильність людини до відчуття тривоги в різних життєвих ситуаціях. Вона вимірює рівень рисової тривожності, яка відображає постійну готовність людини реагувати на стресові фактори з тривожними емоціями. Це дозволяє визначити, наскільки людина схильна до переживання тривожних станів у повсякденному житті.

Аналіз шкали «Ітого по особистісній тривожності» (рис. 3.20) за методикою Спілберга-Ханіна показав, що переважна більшість респондентів (92,1%) мають високий рівень тривожності, тоді як 7,9% демонструють середній рівень, і жоден із опитаних не перебуває на низькому рівні. Ці результати вказують на те, що високий рівень тривожності став реальністю для більшості учасників, впливаючи на їхнє повсякденне життя. Постійна тривожність може ускладнювати сприйняття стресових ситуацій, впливати на здатність приймати рішення, знижувати ефективність у роботі чи навчанні, а також ставати джерелом напруги у міжособистісних стосунках. Зрештою, це може створювати ризик для психологічного здоров'я, провокуючи стан хронічного виснаження, депресії чи навіть панічних атак.

Невелика частка респондентів із середнім рівнем тривожності (7,9%) демонструє здатність більш-менш ефективно справлятися з емоційним напруженням. Однак навіть ця група не може бути повністю захищеною від впливу зовнішніх стресових факторів, які можуть підвищити їхній рівень тривожності. Важливо своєчасно підтримувати цих людей, допомагаючи їм утримувати баланс і не допустити переходу до більш критичного стану.

Відсутність учасників із низьким рівнем тривожності є вагомим сигналом до дій. Це означає, що жоден із респондентів не знаходиться у зоні емоційного спокою, що могло б слугувати захисним фактором проти стресу. Для покращення емоційного стану всіх учасників варто запровадити програми, спрямовані на зниження тривожності. Це можуть бути тренінги з управління стресом,

індивідуальні психологічні консультації або навчання практичним технікам релаксації.

Результати дослідження чітко показують необхідність активного втручання, спрямованого на розвиток навичок саморегуляції серед учасників. Це не лише сприятиме їхньому емоційному благополуччю, але й допоможе їм почуватися впевненіше як у повсякденному житті, так і у професійному середовищі. Турбота про емоційний стан цих людей – це інвестиція у їхнє майбутнє, яка повернеться у вигляді стабільності, гармонії та впевненості у собі.



Рисунок 3.20 – Результати дослідження за шкалою особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна

Ситуативна тривожність (рис. 3.19) демонструє більш рівномірний розподіл серед опитаних, з переважанням середнього рівня (52,4%) та значною часткою високого рівня (41,3%). Це свідчить про те, що більшість респондентів відчують тривожність у специфічних ситуаціях, але ця тривожність може бути керованою та адаптивною.

Особистісна тривожність (рис. 3.20) виявилася надзвичайно поширеною серед учасників дослідження – 92,1% демонструють високий рівень, що свідчить про постійну схильність до тривожних думок і переживань у повсякденному житті. Ця картина говорить про те, що для багатьох респондентів тривога стала невід'ємною частиною їхнього емоційного фону. Відсутність людей із низьким рівнем тривожності додатково підкреслює, наскільки домінуючими є тривожні стани у цій вибірці, залишаючи мало місця для емоційного спокою та стабільності.

Середній рівень ситуативної тривожності може мати дві сторони. З одного боку, він здатен стимулювати продуктивність, зосередженість і допомагати людям справлятися з завданнями в умовах помірного стресу. З іншого боку, за умов зростання стресових факторів існує ризик, що цей рівень переросте у високий, що може викликати більш серйозні наслідки.

Високий рівень ситуативної тривожності вказує на серйозні труднощі у керуванні емоціями під час стресу. Це може призводити до зниження продуктивності, напруги у стосунках із людьми та навіть підвищувати ймовірність різноманітних розладів. Такий стан робить людину вразливою до зовнішніх викликів, позбавляючи її відчуття впевненості.

Що стосується високого рівня особистісної тривожності, він має ще більш стійкий і довготривалий вплив. Цей стан створює емоційну нестабільність, яка поступово руйнує якість життя. Постійна тривога перетворюється на бар'єр, що заважає професійному розвитку, ускладнює соціальні зв'язки та знижує загальну задоволеність життям. Хронічна тривожність часто стає основою для розвитку стресових розладів, забираючи в людини здатність насолоджуватися навіть простими речами.

Якщо ситуаційна тривожність залишається на високому рівні протягом тривалого часу через постійний вплив стресових факторів, вона може поступово закріплюватися і переростати у рисову тривожність. Це відбувається, коли

людина накопичує досвід невдач, страху або постійної невпевненості, що ускладнює її здатність адекватно реагувати на виклики.

Попри це, середній рівень ситуативної тривожності (рис. 3.19) у значної частини респондентів (52,4%) демонструє, що навіть у людей із високою особистісною тривожністю є потенціал до адаптивного реагування. Вони здатні знаходити способи зменшувати емоційне напруження в конкретних обставинах, що свідчить про наявність важливих ресурсів для подолання стресу. Це говорить про силу людської гнучкості: навіть схильність до тривоги не завжди стає перешкодою, якщо є внутрішні або зовнішні механізми підтримки.

Наступним етапом емпіричного дослідження було застосування ряду статистичних методів для аналізу отриманих даних. Зокрема, виконано розрахунок критерію Колмогорова-Смірнова для перевірки розподілу, проведено кореляційний аналіз із використанням коефіцієнта Спірмена (r_{Spearman}), здійснено кластерний аналіз для виявлення груп схожих за характеристиками учасників та використано U-критерій Манна-Уїтні для оцінки статистично значущих відмінностей між групами. Розглянемо ці методи докладніше.

На першому етапі було проведено перевірку даних на нормальність розподілу за допомогою критерію Колмогорова-Смірнова (Додаток В). Результати аналізу показали, що розподіл даних є не нормальним. У зв'язку з цим для подальшого аналізу було обрано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (r_{Spearman}), який є придатним для роботи з ненормально розподіленими даними.

На основі отриманих результатів кореляційного аналізу, проведеного за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена (r_{Spearman}), (Додаток Г) було сформовано кореляційну матрицю, яка дозволяє зробити наступні висновки.

На основі проведеного кореляційного аналізу за допомогою коефіцієнта Спірмена (r_{Spearman}) (табл. 3.1) було перевірено ряд гіпотез щодо взаємозв'язків між показниками тривожності, депресії, емоційного вигорання, а

також іншими психологічними характеристиками волонтерів. Результати аналізу дозволяють зробити наступні висновки:

Гіпотеза 1: Чим вищі рівні тривожності та депресії, тим вищий рівень емоційного вигорання.

Гіпотеза підтвердилася.

Аналіз показав значущу позитивну кореляцію між рівнями тривожності, депресії та емоційного вигорання ($\rho = 0.752$, $p < 0.01$). Це свідчить про те, що вищі показники тривожності та депресії сприяють підвищенню емоційного виснаження та вигорання у волонтерів.

Гіпотеза 2: Чим вищий рівень управління своїми емоціями, тим нижчий рівень емоційного вигорання.

Гіпотеза підтвердилася.

Встановлено негативну кореляцію між здатністю керувати своїми емоціями та рівнем емоційного вигорання ($\rho = -0.282$, $p = 0.025$). Це вказує на те, що розвинені навички саморегуляції допомагають знижувати ризик емоційного вигорання.

Гіпотеза 3: Чим вищий рівень розуміння своїх емоцій, тим вищий рівень емоційного вигорання.

Гіпотеза не підтвердилася.

Кореляція між розумінням своїх емоцій та рівнем емоційного вигорання не досягла статистичної значущості ($\rho = 0.181$, $p = 0.155$). Це свідчить про відсутність очікуваного взаємозв'язку, що може вимагати додаткових досліджень.

Гіпотеза 4: Чим сильніше відчуття емоційного виснаження, тим вищий рівень емоційного вигорання.

Гіпотеза підтвердилася.

Спостерігається значуща позитивна кореляція між відчуттям емоційного виснаження та ступенем емоційного вигорання ($\rho = 0.774$, $p < 0.01$). Це підкреслює роль емоційного виснаження як вагомого компонента вигорання.

Гіпотеза 5: Чим нижча задоволеність роботою і сильніше відчуття зменшення виконаної роботи, тим вищий рівень емоційного вигорання.

Гіпотеза підтвердилася.

Низька задоволеність роботою та зменшення відчуття виконаної роботи мають позитивну кореляцію з рівнем емоційного вигорання ($\rho = 0.312$, $p = 0.013$ та $\rho = 0.537$, $p < 0.01$ відповідно). Це свідчить про те, що відсутність професійного задоволення та відчуття нереалізованості є важливими факторами, які сприяють вигоранню.

Гіпотеза 6: Чим вищий рівень деперсоналізації, тим вищий рівень емоційного вигорання.

Гіпотеза підтвердилася.

Встановлено значущу позитивну кореляцію між рівнем деперсоналізації та ступенем емоційного вигорання ($\rho = 0.668$, $p < 0.01$). Це підтверджує, що емоційна відстороненість від роботи та взаємодії з іншими людьми є важливим предиктором вигорання.

Кореляційна матриця особистісних особливостей стосовно рівня
емоційного вигорання

Показники методик	Рівень емоційного вигорання (р)	Рівень значущості кореляції
Тревога та Депресія	0.752**	p<0.01
Управління своїми емоціями	-0.282*	p=0.025
Розуміння своїх емоцій	0.181	p=0.155
Відчуття емоційного виснаження	0.774**	p<0.01
Низька задоволеність роботою	0.312*	p=0.013
Зменшення відчуття виконаної роботи	0.537**	p<0.01
Деперсоналізація	0.668**	p<0.01

** - кореляція значима на рівні 0,01

* - кореляція значима на рівні 0,05

Узагальнення результатів. Підтверджено значущі позитивні кореляції між емоційним вигоранням та такими факторами, як тривожність, депресія, емоційне виснаження, низька задоволеність роботою, зменшення відчуття виконаної роботи та деперсоналізація.

Виявлено негативний зв'язок між здатністю управляти своїми емоціями та рівнем емоційного вигорання, що вказує на важливість розвитку емоційної саморегуляції.

Очікуваний зв'язок між розумінням своїх емоцій та емоційним вигоранням не підтвердився, що потребує додаткових досліджень для уточнення цих взаємозв'язків.

Для виявлення груп (кластерів) респондентів залежно від рівня емоційного вигорання було застосовано кластерний аналіз за алгоритмом К-середніх. Цей

метод дозволяє об'єднати учасників дослідження в групи на основі схожих характеристик, забезпечуючи глибше розуміння особливостей розподілу рівнів емоційного вигорання у вибірці.

Для аналізу було використано такі ключові змінні, які є основними характеристиками синдрому емоційного вигорання:

1. Напруження
2. Резистентність
3. Виснаження
4. Загальний показник емоційного вигорання (СЕВ) за методикою Бойко
5. Емоційне виснаження
6. Рівень емоційного інтелекту

На основі аналізу всі 63 респонденти були розподілені на два кластери:

Перший кластер: 44 особи (69,8%) (рис. 3.21) із низьким та середнім рівнем емоційного вигорання. Ця група характеризується помірними показниками напруження, резистентності, виснаження та емоційного виснаження. Учасники цієї групи, ймовірно, мають більшу стійкість до стресових факторів і рідше стикаються з емоційним вигоранням.

Другий кластер: 19 осіб (30,2%) (рис. 3.21) із середнім та високим рівнем емоційного вигорання. Ця група демонструє значно вищі показники напруження, виснаження, емоційного виснаження та загального індексу СЕВ, що свідчить про підвищену вразливість до стресових навантажень.

Частота

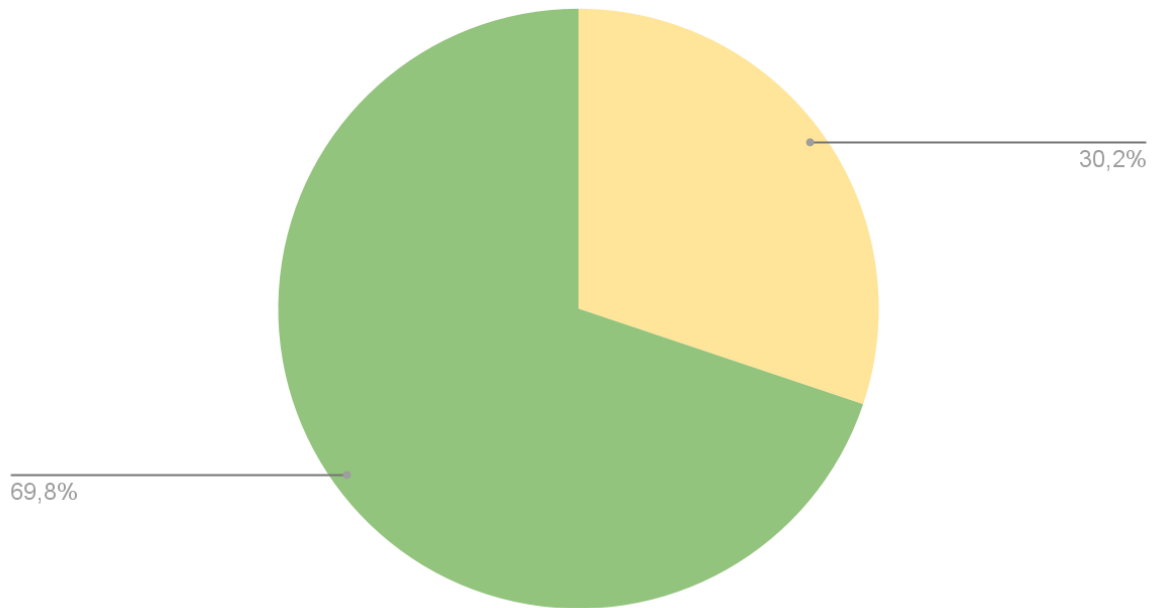


Рисунок 3.21 – Число спостережень у кожному кластері

Після проведення кластерного аналізу, який розподілив досліджуваних на два кластери, було застосовано U-критерій Манна-Уїтні для статистичної оцінки відмінностей між групами. Цей непараметричний критерій використовується для перевірки значущих відмінностей між двома вибірками за рівнем кількісно вимірюваних ознак і є особливо ефективним для аналізу малих вибірок.

Застосування U-критерію (табл. 3.2) дозволило виявити суттєві відмінності між групами за такими показниками емоційного вигорання:

Напруження: статистично значуща різниця ($U = 27.500$, $Z = -5.745$, $p < 0.001$).

Резистентність: статистично значуща різниця ($U = 63.500$, $Z = -5.197$, $p < 0.001$).

Виснаження: статистично значуща різниця ($U = 14.000$, $Z = -5.952$, $p < 0.001$).

СЕВ за методикою Бойко: статистично значуща різниця ($U = 0.000$, $Z = -6.161$, $p < 0.001$).

Емоційне виснаження: статистично значуща різниця ($U = 61.000$, $Z = -5.238$, $p < 0.001$).

Рівень емоційного інтелекту не показав статистично значущих відмінностей між кластерами ($U = 394.500$, $Z = -0.160$, $p = 0.873$).

Значущі відмінності між кластерами: За всіма ключовими показниками (напруження, резистентність, виснаження, СЕВ за Бойко, емоційне виснаження) спостерігаються статистично значущі відмінності між двома групами ($p < 0.001$). Це вказує на чітке розмежування між респондентами з низьким/середнім рівнем емоційного вигорання та тими, у кого цей рівень є середнім/високим.

Найбільш значущі відмінності спостерігаються за загальним показником емоційного вигорання (СЕВ, $U = 0.000$, $p < 0.001$), що підтверджує його ключову роль у визначенні емоційного стану респондентів.

Роль емоційного інтелекту: Рівень емоційного інтелекту не демонструє статистично значущих відмінностей між групами ($p = 0.873$). Це свідчить про те, що загальний рівень емоційного інтелекту не є визначальним чинником у диференціації рівнів емоційного вигорання.

Характеристика першого кластера: Ця група демонструє відносну емоційну стійкість, що дозволяє їм уникати високого рівня вигорання, навіть за умов помірного стресу.

Характеристика другого кластера: Респонденти цієї групи стикаються з більшим емоційним навантаженням, що відображається у значно вищих показниках напруження, емоційного виснаження та інших змінних, пов'язаних із синдромом емоційного вигорання.

Таблиця 3.2

Змінна	Mann-Whitney U	Z	p-value	Висновок
Напруження	27.500	-5.745	<.001	Значима різниця (p < 0.05)
Резистентність	63.500	-5.197	<.001	Значима різниця (p < 0.05)
Виснаження	14.000	-5.952	<.001	Значима різниця (p < 0.05)
СЕВ Бойко	.000	-6.161	<.001	Значима різниця (p < 0.05)
Емоційне Виснаження	61.000	-5.238	<.001	Значима різниця (p < 0.05)
Рівень емоційного інтелекту	394.500	-.160	.873	Незначима різниця (p > 0.05)

Кластерний аналіз дозволив ідентифікувати дві чітко виражені групи респондентів: першу (69,8%) (рис. 3.21) із низьким/середнім рівнем вигорання та другу (30,2%) (рис. 3.21) із середнім/високим рівнем вигорання. Виявлено статистично значущі відмінності за всіма показниками, окрім рівня емоційного інтелекту, між двома групами. Це підтверджує роль емоційного виснаження, напруження та інших складових у формуванні синдрому вигорання. Отримані результати вказують на необхідність розробки та впровадження програм психологічної підтримки для респондентів другої групи з метою зниження рівня вигорання. Особливу увагу слід приділити управлінню емоційним навантаженням, розвитку стійкості до стресу та підвищенню резистентності.

Можно провести додаткові дослідження, спрямовані на вивчення ролі емоційного інтелекту в попередженні вигорання, а також на пошук інших чинників, які можуть впливати на рівень емоційного вигорання.

Практичне значення: Дані U-критерію Манна-Уїтні підкреслюють необхідність диференційованого підходу до роботи з групами досліджуваних залежно від рівня їхнього емоційного вигорання. Особливу увагу слід приділити респондентам другого кластера, які демонструють вищі показники напруження та виснаження.

Підтвердження гіпотез: Отримані результати узгоджуються з гіпотезою про те, що індивідуально-психологічні фактори, такі як напруження, виснаження та резистентність, мають суттєвий вплив на рівень емоційного вигорання. Зокрема, підвищені рівні цих показників пов'язані із середнім та високим рівнями вигорання у другому кластері.

Висновки до розділу 3

Ці висновки є основою для розробки рекомендацій щодо попередження та зниження емоційного вигорання, орієнтованих на особливості різних груп досліджуваних.

Емоційне вигорання – це складний психологічний феномен, який виникає внаслідок тривалого емоційного навантаження та хронічного стресу, особливо у сферах, що вимагають значної емоційної віддачі, таких як волонтерська або професійна діяльність. Проведене дослідження проливає світло на ключові індивідуально-психологічні чинники, що впливають на розвиток цього синдрому, і дозволяє краще зрозуміти його симптоматику та взаємозв'язки з іншими емоційними станами.

Результати підтверджують, що емоційне вигорання у волонтерів є наслідком поступового виснаження внутрішніх ресурсів. Згідно з методикою

Бойко, найбільш виражені прояви спостерігаються у фазах "Резистентність" і "Виснаження". Перша характеризується емоційним дистанціюванням і захисним униканням контактів, що є реакцією на постійний стрес. Друга, фаза виснаження, свідчить про втрату інтересу до роботи, зниження мотивації та навіть байдужість до результатів діяльності. Ці дані демонструють, як довготривалий стрес підриває адаптаційні можливості людей.

Високий рівень тривожності та депресивних симптомів відіграє значну роль у розвитку вигорання. Кореляційний аналіз показав, що ці стани посилюють емоційне виснаження, роблячи волонтерів більш вразливими до зовнішніх викликів. Водночас здатність керувати своїми емоціями, як складова емоційного інтелекту, має протилежний вплив, виступаючи своєрідним буфером проти негативних наслідків стресу. Однак результати також вказують на те, що загальний рівень емоційного інтелекту не є ключовим диференціальним фактором, натомість його окремі компоненти відіграють важливу захисну роль.

Вплив професійної задоволеності також виявився вагомим. Низьке задоволення своєю діяльністю значно підсилює прояви емоційного вигорання, зокрема через високий рівень деперсоналізації. Це може проявлятися у відчуженні від роботи, втраті емпатії до підопічних і зниженні мотивації. Хоча деперсоналізація може тимчасово знижувати емоційне навантаження, вона також поглиблює кризу професійної ідентичності.

Кластерний аналіз дозволив виділити дві групи респондентів. Перша, яка охоплює 69,8% учасників, демонструє низький або середній рівень вигорання завдяки більшій стресостійкості. Друга група (30,2%) складається з людей із середнім або високим рівнем вигорання, які вже досягли критичної межі емоційного виснаження. Це підкреслює потребу у диференційованому підході до підтримки: для одних достатньо профілактичних заходів, а іншим потрібна інтенсивна психологічна допомога.

Центральним елементом синдрому виявилось емоційне виснаження, яке найтісніше пов'язане з іншими аспектами вигорання. Для боротьби з ним необхідно розвивати стійкість до стресу, використовувати методики саморегуляції та створювати умови для емоційного відновлення. Зокрема, тренінги, практики усвідомленості та регулярний моніторинг психоемоційного стану можуть значно зменшити ризики.

Практична цінність дослідження полягає у висновку, що ефективна профілактика вигорання потребує комплексного підходу. Індивідуалізовані програми, що враховують особливості кожного волонтера, можуть допомогти не лише запобігти вигоранню, а й підтримати їхню мотивацію та професійний розвиток. Організація умов, що сприяють зниженню стресу, навчання управлінню емоціями та підвищенню професійної задоволеності — все це є ключем до збереження емоційного здоров'я волонтерів.

Таким чином, це дослідження показує, наскільки багатограним є феномен емоційного вигорання, та розкриває його зв'язки з іншими психологічними факторами. Отримані дані не лише допомагають глибше зрозуміти механізми цього явища, але й формують основу для створення ефективних стратегій його профілактики та подолання.

ВИСНОВКИ

Зараз в Україні залучено багато громадян до волонтерського руху, тому актуальність теми синдрому емоційного вигорання серед волонтерів продовжує зростати. Волонтери стикаються з високим рівнем емоційного, фізичного та психологічного навантаження, що може вплинути на їх емоційні ресурси, призвести до виснаження. Якщо не звертати увагу на цей стан і не втручатись на ранніх етапах, це може призвести до розвитку синдрому емоційного вигорання. У ході дослідження було розглянуто основні аспекти синдрому емоційного вигорання, його природу, причини, динаміку розвитку та наслідки.

Теоретичний аналіз дозволив визначити, що емоційне вигорання це не раптове явище, це процес який розвивається поступово під впливом багатьох факторів. Синдром має свої стадії розвитку, де на кожному етапі проявляються специфічні симптоми, серед яких хронічна втома, цинічне ставлення до роботи, деперсоналізація та зниження мотивації.

Було приділено увагу ролі емоційного інтелекту та емоційної стійкості як основних складових, що допомагають волонтерам долати стрес і адаптуватися до складних умов їхньої діяльності. Емоційна стійкість у даному випадку розглядається не лише як щось природне, але й як динамічний ресурс, що можна ровинути. Це ресурс, який ґрунтується на вмінні розпізнавати свої емоції, управляти ними та зберігати внутрішній баланс навіть у найстресовіших ситуаціях. Також це підтвердили результати аналізу, що волонтери з високим рівнем емоційного інтелекту значно легше долають емоційні виклики, зберігаючи здатність ефективно працювати і підтримувати стійкість до зовнішніх стресорів.

Одним з підходів, що використовувалися в цьому дослідженні, стала біопсихосоціальна модель, яка розглядає емоційне вигорання як прояв з багатьма чинниками, що включає біологічні, психологічні та соціальні аспекти. У межах

цієї концепції емоційна стійкість є центральним елементом адаптації, що формується завдяки взаємозв'язку природних особливостей, особистісних рис і соціального середовища. Здатність регулювати власні емоції, підтримувати здорові відносини з іншими людьми і гнучко реагувати на стресові фактори є основою для успішної адаптації волонтерів у напружених обставинах.

Також було виявлено, що високий рівень тривожності виступає є однією з причин, які підвищують ризик виникнення процесу вигорання. Люди з підвищеною тривожністю схильні перебільшувати загрози, навіть за умов помірного стресу, що веде до значного психоемоційного навантаження. Така тривожність «паралізує» адаптаційні механізми, посилює вразливість до вигорання та викликає так зване «тунельне» мислення — коли людина втрачає здатність бачити ширшу картину та знаходити ефективні рішення в складних ситуаціях.

У межах емпіричного дослідження було проведено комплексний аналіз індивідуально-психологічних характеристик волонтерів, які визначають їхню сприйнятливість до синдрому емоційного вигорання. Використання психодіагностичних методик, таких як «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, тест емоційного інтелекту Д. Люсіна та шкала тривожності Спілберга-Ханіна, дозволило отримати об'єктивні дані щодо впливу емоційної стабільності, тривожності, здатності до управління емоціями та рівня професійного виснаження на загальний стан волонтерів. Емпіричні дослідження підтвердили ключові гіпотези щодо впливу індивідуально-психологічних характеристик волонтерів на розвиток емоційного вигорання. Люди з високим рівнем тривожності мають знижену здатність до адаптації, оскільки схильні сприймати навіть помірний стрес як загрозливий. Це призводить до швидшого виснаження їхніх емоційних ресурсів, що відповідає гіпотезі про тісний зв'язок між рівнем тривожності та емоційним вигоранням. Натомість підтверджена гіпотеза, що високий рівень емоційного інтелекту є захисним чинником.

Волонтери, які вміють ефективно розпізнавати, аналізувати й управляти своїми емоціями, демонструють вищу стійкість до емоційного вигорання. Вони легше адаптуються до стресових умов, зберігаючи здатність до продуктивної роботи та емоційного балансу. Гіпотеза про роль емоційного інтелекту у зниженні ризику вигорання отримала емпіричне підтвердження. Дані дослідження також підтвердили припущення, що рівень задоволеності діяльністю має вагоме значення у профілактиці емоційного вигорання. Волонтери, які відчують гордість за свої досягнення та визнають важливість свого внеску, мають нижчий рівень емоційного виснаження. Натомість незадоволеність професійними досягненнями та відсутність почуття реалізації посилюють ризик вигорання, що підтверджує відповідну гіпотезу. Емоційна стійкість як вагомий компонент адаптаційних механізмів, розглянута у біопсихосоціальной моделі, має значний вплив, який визначає здатність волонтерів справлятися зі стресовими викликами. Згідно з гіпотезами, люди з низьким рівнем емоційної стійкості частіше стикаються з деперсоналізацією, зниженням мотивації та фізичним виснаженням. Це знаходить своє підтвердження у результатах кластерного аналізу, який виявив значущі відмінності між групами волонтерів з різним рівнем стійкості. Гіпотеза про те, що емоційне виснаження є ключовим компонентом синдрому вигорання, також підтверджена. Найвищий рівень емоційного виснаження демонстрували волонтери з високим рівнем тривожності та низьким рівнем задоволеності діяльністю, що свідчить про взаємозв'язок цих факторів.

Таким чином, отримані результати ще раз доводять необхідність системного підходу до підтримки волонтерів, який включає розвиток емоційного інтелекту, навчання навичкам управління емоціями, а також формування середовища, яке сприяє задоволеності діяльністю. Розробка таких програм може стати ефективним інструментом у боротьбі з емоційним вигоранням, дозволяючи волонтерам зберігати не лише психоемоційне здоров'я, а й високу мотивацію до подальшої роботи.

Перспективи дослідження відкривають можливості для подальшого вивчення механізмів психологічного захисту та їхньої ролі у профілактиці емоційного вигорання. Глибше розуміння того, як ці механізми працюють у волонтерів, дозволить розробити більш ефективні стратегії підтримки та адаптації. Отримані результати можна використати для практичного застосування. Залучати при розробці психологічних тренінгів, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту, стресостійкості та навичок саморегуляції. Такі програми будуть корисними не лише для волонтерів, але й для інших груп ризику, що стикаються з підвищеним емоційним навантаженням у своїй діяльності.

Висновки цього дослідження базуються на поєднанні теоретичних знань та емпіричних даних, що дозволило створити цілісне уявлення про природу синдрому емоційного вигорання. Завдяки цьому вдалося визначити основні фактори ризику, механізми впливу та шляхи профілактики. Це дослідження стало кроком у розумінні того, як можна зберегти психоемоційне здоров'я людей, які присвячують себе допомозі іншим.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАНЬ

1. Білозерська С. Особливості емоційного вигорання волонтерів в умовах війни. Психологічний журнал. 12(2). 28-34. DOI: 10.31108/2018vol12iss2pp28-34
2. Національний інститут стратегічних досліджень. (2015). Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналітична доповідь. Київ: НІСД, 36 с.
3. Freudenberger H. J. Staff burn-out / H. J. Freudenberger. Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30. P. 159–165.
4. Maslach C. & Jackson S. E. «The measurement of experienced burnout.» Journal of Occupational Behaviour, 1981.
5. Edelwich J. Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Profession / J. Edelwich, A. Brodsky. NY: Human Sciences Press, 1980. 255 p.
6. Трубнікова О. А. (2023). Соціально-психологічна готовність до волонтерства. Соціальна психологія. 12(1). 28-35.
7. Лазоренко Б. П. Психокорекція стресових станів / Б. П. Лазоренко. Вісник Харківського державного університету. Харків, 1999.
8. Тавровецька Н. Взаємозв'язок професійного вигорання педагогів з особливостями ціннісно-сміслової сфери і життєвої позиції. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології». 2020. №49. С. 296-321.
9. Cherniss C. Professional burnout in human service organizations.
10. Форманюк Т. В. Синдром “емоціонального сгорания” как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк. Вопр. психологии. 1993. №6. С. 57-64.
11. Теслик Н. М., Самофал А. О. Емоційне вигорання студентів з різними мотивами навчальної діяльності в умовах воєнного стану. Психологічний журнал. 12(2). 262-265., DOI: 10.31108/2018vol12iss2pp262-265.

12. Всесвітня організація охорони здоров'я. (1994). Міжнародна статистична класифікація хвороб і споріднених проблем охорони здоров'я 10-го перегляду (МКХ-10). Женева: ВООЗ.
13. Бойко В. Синдром емоційного вигорання: діагностика і профілактика. Хмельницький: Кронос, 2018. 332 с.
14. Маркова М. В., Глаголич С. Ю. (2018). Особливості емоційного вигорання та його роль у структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. Психологічний журнал. №2(12). 50-66. DOI: 10.31108/2018vol12iss2pp50-66.
15. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. Матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (з міжнародною участю) "Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та післявоєнної реабілітації" / Львівський державний університет внутрішніх справ. Львів, 2023. 316 с.
17. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. СПб.: Питер, 2008. 358 с.
18. Лэнгеле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа/ А. Лэнгеле // Вопросы психологии. 2008. № 2. С. 3–16.
19. Кондаков І. М. Психологія. Ілюстрований словник / І. М. Кондаков. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. 783 с.
20. Shirom A. Burnout in work organizations / A. Shirom // International review of industrial and organizational psychology / ed. by C. L. Cooper, L. I. Robertson [eds.]. Chichester : John Wiley & Sons, 1989. P. 25–48.
21. Юрків Я. І. (2010). Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. Соціальна педагогіка: теорія та практика.

22. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти: навчальний посібник. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024.
23. Чаплук Я. В., Чуйко Г. В. Специфіка взаємозв'язку перфекціонізму й емоційного вигорання особистості.
24. Шиделко А. В. Стресостійкість психолога в умовах воєнного стану.
25. Гоулман Д. (1995). Емоційний інтелект: Чому він може означати більше, ніж IQ. Нью-Йорк: Bantam Books. С. 1–352.
26. Dweck C. S. (2006). *Mindset: The New Psychology of Success*. New York: Random House Publishing Group.
27. Ясточкіна І. (2020). Особистісна тривожність як соціально-психологічна проблема. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. Випуск 6. С. 165–170.
28. Spielberger C. D. (1971). *Trait-state anxiety and motor behavior*. Journal of Motor Behavior, Vol. 3.
29. Robert L. Leahy "The Worry Cure: Seven Steps to Stop Worry from Stopping You".
30. Малесик Дж. (2024). Я все! Чому ми вигораємо на роботі і як це змінити.
31. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С. 103–107.
32. Федорец А. Депресія має свій сенс. 2020. URL: <http://surl.li/hrvssa>.
33. Garden A.-M. The purpose of burnout : A Jungian interpretation. Special Issue : Handbook on job stress / A.-M. Garden // Journal of Social Behavior and Personality. 1991. Vol. 6 (7). P. 73–93.
34. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. М. : Академический проект, 2009. 943 с.

35. Березин Ф. Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. / Ф. Б. Березин. Л.: Наука, 1988. 270 с.
36. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій [Текст]: колективна монографія / за ред. В. В. Лук'янова, Н. Є. Водоп'янової, В. Є. Орла, С. А. Подсадного, Л. М. Юр'євої, С. А. Ігумнова.
37. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Чернігівський державний інститут права, соціальних технологій та праці
38. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. М.: Прогресс 1982. 108 с.
39. Deci E. L. & Ryan R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
40. Бернхардт К. (2021). Депрессия и выгорание. Как понять истинные причины плохого настроения и избавиться от них.
41. Петрова Е. Э. Профилактика и коррекция профессионально эмоционального «выгорания» педагогов.
42. Медична психологія: підручник / за ред. І. Д. Спіріної; співавт. Г. Я. Пилягіна, В. В. Чугунов та ін. Дніпро: ЛІРА, 2022. 528 с.
43. Помиткін Е. О. Консультативна діяльність на основі духовно особистісного підходу. Консультативна психологія: навч. посібник / І. С. Булах, В.І. Кузьменко, Е.О. Помиткін та ін. Київ: Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2012. С. 118-127.
44. Peseshkian Nossran (2016): Positive Psychotherapy of Everyday Life. Author House UK. 204 p.
45. Розенберг М. (2015). Ненасильницька комунікація. Мова життя. Київ: Наш Формат. 296 с.

46. Ментор К. (2000). The Mentor's Guide: Facilitating Effective Learning Relationships. San Francisco: Jossey-Bass. 256 с.
47. А. Н. Maslow The Psychology of Science: A Reconnaissance, New York: Harper & Row, 1966; Chapel Hill: Maurice Bassett, 2002.
48. Калошин В.Ф. Як долати стрес у педагогічній діяльності / Калошин В.Ф. // Практична психологія та соціальна робота. 2004.
49. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика / Д.В. Люсин. 2006. №4. С. 3–22.
50. Методика Бойка діагностика рівня емоційного вигорання.docx.Sign in – Google Accounts. URL: <https://cutt.ly/JwcC5oaS> (дата звернення: 20.09.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник

Ініціали (або любі інші позначки, які ви вважаєте за потрібне _____
Стать чоловік/жінка _____
Вік _____
Стаж роботи волонтером _____ Загальний стаж роботи _____

Методика № 1.

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь “так” чи “ні”. Врахуйте, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності-пацієнти, клієнти, споживачі та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

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 чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене непокоїть те, що я почав гірше працювати (менш продуктивно та якісно, повільніше).

5. Теплота взаємодії з учнями та колегами дуже залежить від мого настрою – гарного чи поганого.

6. Від мене як від професіонала мало залежить благополуччя закладу.

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 стомленість чи напругу, то намагаюсь швидше згорнути взаємодію у спілкування з колегами.

9. Мені здається, що емоційно я часто не можу дати учням того, що вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота часом притуплює емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія на роботі вимагає від мене значної напруги.
14. Робота з людьми і дітьми приносить все менше задоволення.
15. Я змінив би місце роботи, коли б з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я через втому не завжди можу належним чином надати колегам, учням, їх рідним професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, коли щось не ладиться у стосунках зі співробітниками.
19. Я настільки втомлююсь на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися як можна менше.
20. Через нестачу часу, втомленість чи напруження часто приділяю уваги рідним менше, ніж належить.
21. Інколи найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії колег по роботі.
23. Спілкування з колегами спонукає мене сторонитися людей.
24. Від згадки щодо деяких колег по роботі у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені все важче встановлювати та підтримувати соціальні та професійні контакти.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не допустити помилку, чи зможу зробити все так, як треба, чи не скоротять тощо.
29. Коли колега мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому 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 встигаю зробити, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Інколи я відчуваю, що треба проявити до колеги емоційну чуйність, але не можу внаслідок виснаження.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Колегам по роботі приділяю уваги та турботи більше, ніж отримую від них вдячності.

36. Від думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти у ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. В мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі випадки з моєї роботи викликають глибоке розчарування та зневіру.
41. Бувають дні, коли контакти з колегами складаються гірше, ніж звичайно.
42. Я розумію колег та учнів (суб'єктів діяльності) останнім часом гірше, ніж звичайно.
43. Втомиленість від роботи призводить до того, що я намагаюсь скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я проявляю зацікавленість до колег по роботі більше, ніж це стосується справи.
45. Звичайно я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, з гарним настроєм.
46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з окремими колегами в мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійне фізичне чи психічне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку колег.
54. Мені вдається зберігати нерви завдяки тому, що більшість з того, що відбувається, я не сприймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю понад силу.
57. Раніше я був більш чуйним та уважним на роботі, ніж тепер.
58. В роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.
59. Інколи йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент, з яким я працюю, дуже складний.
62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Коли б мені поталанило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Інколи я поводжусь зі своїми учнями так, як не хотів би, щоб поводитись зі мною.
66. Я осуджую колег, які розраховують на особливу увагу.
67. Найчастіше після робочого дня в мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я прискорюю час: скоріше б робочий день закінчився.
69. Стани, прохання, потреби колег та учнів зазвичай мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я звичайно ніби ставлю екран, який захищає від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми дуже розчарувала мене.
72. Щоб поновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.
74. Мої вимоги до роботи, яку я виконую, вищі, аніж те, чого я досягаю.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язане з роботою.
77. Декого зі своїх знайомих людей я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям, забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втомленість на роботі мало впливає (ніяк не впливає) на спілкування з домашніми та друзями.
80. При можливості я приділяю колегам менше уваги, але так, щоб вони цього не помітили.
81. Мене часто підводять нерви при спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (або майже до всього), що трапляється на роботі, я втратив інтерес, живе відчуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на професіонала – зробила злим, нервовим, притупила емоції.
84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Методика № 2.

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

1. Я відчуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я відчуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з кимнебудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов’язків.

Опрацювання даних

Варіанти відповідей оцінюються так:

- “Ніколи” – 0 балів;
- “Дуже рідко” – 1 бал;
- “Інколи” – 3 бали;
- “Часто” – 4 бали;
- “Дуже часто” – 5 балів;

“Щодня” – 6 балів.

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 тверджень) і “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника. 39
“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
(максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22
(максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17,
20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони вигорання. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал.

Методика № 3

Вам пропонується заповнити опитувальник, що складається із 46 тверджень. Прочитайте уважно кожне твердження та поставте хрестик галочку у тій графі, яка найкраще відображає Вашу думку.

галочку у тій графі, яка найкраще відображає Вашу думку.

№ п/п	ЗАТВЕРДЖЕННЯ	Зовсім не згоде	Шви ше н згоде н	Шви ше н згоде н	Повн стю згоде н
1	Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо вона намагається це приховати.				
2	Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з нею добрі стосунки				
3	Мені легко здогадатися про почуття людини за виразом її обличчя				
4	Я добре знаю, чим зайнятися, щоб покращити собі настрій				
5	У мене зазвичай не вдається вплинути на емоційний стан свого співрозмовника				
6	Коли я дратуюсь, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю				
7	Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди				
8	Я не відразу помічаю, коли починаю злитися				
9	Я вмію покращити настрій оточуючих				
10	Якщо я захоплююсь розмовою, то говорю надто голосно і активно жестикулюю				
11	Я розумію душевний стан деяких людей без слів				
12	В екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки				
13	Я легко розумію міміку та жести інших				
14	Коли я злюсь, я знаю, чому				
15	Я знаю, як підбадьорити людину, яка перебуває у важкій ситуації				
16	Навколишні вважають мене надто емоційною людиною				
17	Я здатний заспокоїти близьких, коли вони перебувають у напруженому стані				
18	Мені важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших				

19	Якщо я бентежусь при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати				
20	Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти її емоційний стан				
21	Я контролюю вираз почуттів на своєму обличчі				
22	Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття				
23	У критичних ситуаціях я вмію контролювати вираження своїх емоцій				
24	Якщо треба, я можу роздратувати людину				
25	Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан				
26	Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю				
27	Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я одразу відчуваю це				
28	Я знаю, як заспокоїтися, якщо я розлютився				
29	Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання її голосу				
30	Я не вмію керувати емоціями інших людей				
31	Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому				
32	Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі				
33	Мені важко справлятися з поганим настроєм				
34	Якщо уважно стежити за обличчям людини, можна зрозуміти, які емоції він приховує				
35	Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям				
36	Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями				
37	Я вмію контролювати свої емоції				
38	Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це надто пізно				
39	За інтонаціями мого голосу легко здогадатися, що я відчуваю				
40	Якщо близька людина плаче, я гублюся				
41	Мені буває весело чи сумно без жодної причини				
42	Мені важко передбачити зміну настрою у оточуючих мене людей				
43	Я не вмію долати страх				

44	Буває, що я хочу підтримати людину, а вона цього не відчуває, не розуміє				
45	У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити				
46	Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються				

Шкала МЕІ (міжособистісний емоційний інтелект) — здатність розуміти та керувати емоціями інших.

Шкала ВЕІ (внутрішньоособистісний емоційний інтелект) — здатність розуміти та керувати власними емоціями.

Шкала ПЕ (розуміння емоцій) — загальна здатність розуміти як власні, так і чужі емоції.

Шкала УЕ (управління емоціями) — загальна здатність управляти емоціями.

Підшкали:

- МП (розуміння чужих емоцій): оцінює здатність сприймати емоції інших людей на основі зовнішніх проявів.
- МУ (управління чужими емоціями): включає навички впливу на емоційний стан інших людей.
- ВП (розуміння своїх емоцій): пов'язане з усвідомленням власних емоцій, їх причин та здатністю до вербального опису.
- ВУ (управління своїми емоціями): включає здатність і потребу керувати своїми емоціями, викликати та підтримувати бажані емоції, а також контролювати небажані.
- ВЕ (контроль експресії): оцінює здатність контролювати зовнішні прояви власних емоцій.

Значення за шкалами МЕІ та ВЕІ розраховуються шляхом простого підсумовування відповідних підшкал:

- $MEI = MP + MU$
- $VEI = VP + VU + VE$

Інший спосіб підсумовування підшкал дає ще дві шкали — ПЕ та УЕ:

- $PE = MP + VP$
- $UE = MU + VU + VE$

Методика № 4

Інструкція. Прочитайте уважно кожне з приведених запитань і закресліть ту цифру справа, в залежності від того як Ви себе відчуваєте в даний момент. Над запитанням довго не задумуйтесь, оскільки правильних або неправильних відповідей немає.

Шкала самооцінки ситуативної тривожності (Спілбергера-Ханіна)

Ні, не зовсім так 1

Мабуть так 2

Вірно 3

Цілком вірно 4

1. Я спокійний.
2. Мені нічого не загрожує.
3. Я напружений.
4. Я відчуваю співчуття.
5. Я відчуваю себе вільно.
6. Я прикро вражений.
7. Мене хвилюють можливі негаразди.
8. Я відчуваю себе відпочившим.
9. Я насторожений.
10. Я відчуваю внутрішнє задоволення.
11. Я впевнений у собі.
12. Я нервую.
13. Я не знаходжу собі місця.
14. Я напружений (накручений в собі).
15. Я не відчуваю напруги і скованості.
16. Я задоволений.
17. Я заклопотаний.
18. Я занадто збуджений і мені ніяково.
19. Мені радісно.
20. Мені приємно.

Шкала самооцінки особистісної тривожності (Спілбергера-Ханіна)

Інструкція. Прочитайте уважно кожне з приведених питань і закресліть ту цифру справа в залежності від того, як Ви себе відчуваєте звичайно. Над запитаннями довго не задумуйтесь, оскільки правильних або неправильних відповідей немає.

Майже ніколи 1

Інколи 2

Часто 3

Майже завжди 4

21. Я відчуваю задоволення.
22. Я швидко втомлююсь.
23. Я легко можу заплакати.

24. Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші.
25. Буває, що я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення.
26. Я почуваю себе бадьорим.
27. Я спокійний, холоднокровний і зібраний.
28. Очікувані труднощі дуже непокоять мене.
29. Я занадто переживаю через дрібниці.
30. Я буваю повністю щасливий.
31. Я приймаю все занадто близько до серця.
32. Мені не дістає впевненості у собі.
33. Я почуваю себе в безпеці.
34. Я стараюсь обходити критичні ситуації і труднощі.
35. У мене буває хандра.
36. Я задоволений.
37. Всякі дрібниці відволікають та хвилюють мене.
38. Я так сильно переживаю свої розчарування, що потім довго не можу про них забути.
39. Я врівноважена людина.
40. Мене охоплює сильне занепокоєння, коли я думаю про свої справи та турботи.

В шкалі реактивної тривожності так звані прямі запитання: № 3, 4, 6, 77, 9, 12, 13, 14, 17, 19, а в шкалі особистісної тривожності - № 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40. В інших, так званих зворотних запитаннях відповідь (1) означає високий ступінь тривожності, а відповідь (4) - низьку тривожність: № 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20 - в шкалі реактивної тривожності; № 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39 - в шкалі особистісної тривожності. Обробка проводиться у такий спосіб. Спочатку окремо складаються результати за зворотними та прямими запитаннями, потім із сум прямих віднімається сума зворотних запитань і до одержаного числа додається постійне число 50 для шкали реактивної тривожності та 35 - для шкали особистісної тривожності.

Показник результату за кожною шкалою може знаходитись в діапазоні від 20 до 80 балів. Чим він більший, тим вищий рівень тривожності (реактивної або особистісної). Оцінка рівнів реактивної та особистісної тривожності за результатами показників здійснюється в таких межах: до 30 балів - низький рівень тривожності, від 31-45 балів - середній, більше 45 балів - високий рівень тривожності.

155

29	16	6	10	12	44	16	13	17	27	73	19	9	9	14	51	168	19	13	11	43	9	5	14	9	7	16	73
30	16	0	10	12	38	22	7	11	24	64	9	5	0	15	29	131	10	8	4	22	4	6	10	8	12	20	52
31	0	3	16	8	27	14	6	0	18	38	7	10	0	6	23	88	8	8	4	20	6	5	11	8	9	17	48
32	4	0	5	0	9	14	9	2	11	36	7	7	0	0	14	59	8	7	4	19	6	5	11	4	3	7	37
33	5	0	6	8	19	15	12	3	15	45	5	5	0	3	13	77	6	7	5	18	4	3	7	6	5	11	36
34	5	0	6	5	16	15	2	0	5	22	6	9	0	0	15	53	6	5	4	15	3	2	5	5	5	10	30
35	2	3	0	0	5	17	17	12	14	60	12	12	0	3	27	92	2	3	0	5	14	12	26	12	15	27	58
36	23	29	22	24	98	19	19	19	24	81	26	24	26	14	90	269	12	11	10	33	10	8	18	20	21	41	92
37	3	0	9	1	13	24	4	0	6	34	4	9	4	7	24	71	8	7	6	21	6	5	11	15	12	27	59
38	0	3	0	0	3	0	22	2	2	26	0	5	0	0	5	34	5	4	1	10	2	3	5	3	5	8	23
39	4	13	15	10	42	25	18	8	18	69	18	11	5	10	44	155	10	12	12	34	6	9	15	5	4	9	58
40	5	0	0	0	5	0	0	2	9	11	1	4	0	2	7	23	12	4	3	19	6	10	16	15	12	27	62
41	8	7	1	13	29	20	5	12	20	57	5	13	0	6	24	110	10	3	4	17	4	6	10	10	8	18	45
42	8	5	0	0	13	14	16	9	16	55	17	10	10	3	40	108	9	10	11	30	5	10	15	14	14	28	73
43	8	7	0	9	24	19	8	27	16	70	6	16	4	9	35	129	12	3	4	19	7	8	15	15	10	25	59
44	17	5	10	13	45	7	6	6	13	32	4	6	4	7	21	98	10	9	9	28	4	8	12	10	10	20	60
45	10	0	1	6	17	22	7	2	17	48	5	3	0	10	18	83	7	4	4	15	12	8	20	5	15	20	55
46	10	5	11	3	29	7	2	10	12	31	2	0	5	2	9	69	7	6	5	18	4	3	7	4	3	7	32
47	15	8	21	8	52	12	7	2	25	46	12	10	10	8	40	138	10	10	8	28	5	6	11	10	12	22	61
48	22	6	11	21	60	18	2	9	23	52	13	10	21	25	69	181	13	14	12	39	7	8	15	15	15	30	84
49	5	0	1	5	11	10	12	0	9	31	10	13	0	2	25	67	6	5	4	15	5	3	8	3	4	7	30
50	16	0	4	13	33	18	20	1	10	49	1	9	5	3	18	100	8	10	5	23	5	6	11	10	9	19	53
51	12	0	6	11	29	8	15	12	10	45	5	12	3	7	27	101	6	8	5	19	5	4	9	8	6	14	42
52	14	0	11	6	31	2	7	3	5	17	0	0	6	3	9	57	7	10	7	24	6	4	10	6	5	11	45
53	4	2	3	10	19	2	4	9	10	25	3	7	1	3	14	58	8	7	6	21	4	5	9	10	12	22	52
54	2	0	1	3	6	4	0	1	0	5	5	1	0	1	7	18	4	5	3	12	2	3	5	7	8	15	32
55	18	7	10	7	42	15	3	8	4	30	12	10	5	5	32	104	10	10	5	25	6	5	11	10	15	25	61
56	0	5	1	5	11	7	11	2	6	26	0	3	0	0	3	40	4	7	1	12	4	3	7	10	8	18	37
57	13	6	8	5	32	7	3	11	3	24	9	9	10	13	41	97	12	13	10	35	6	4	10	12	10	22	67
58	5	5	10	8	28	14	10	0	7	31	7	6	3	8	24	83	8	7	6	21	6	4	10	5	6	11	42
59	7	5	6	8	26	15	17	8	16	56	9	5	3	2	19	101	10	12	8	30	5	7	12	10	8	18	60
60	10	3	1	7	21	6	6	3	8	23	0	8	0	10	18	62	10	8	7	25	3	2	5	6	7	13	43
61	0	0	0	5	5	5	8	0	2	15	0	8	0	15	23	43	5	5	3	13	3	2	5	5	3	8	26
62	0	8	0	2	10	0	0	1	0	1	0	6	0	2	8	19	3	3	1	7	2	1	3	4	3	7	17
63	8	16	6	0	30	5	10	7	8	30	10	2	0	3	15	75	7	5	5	17	3	2	5	6	5	11	33

Результати дослідження за методикою Діагностика професійного вигорання за К Маслач і С Джексон

Досліджувані	Відчуття емоційного виснаження	Відчуття перевантаження	Психосоматичні симптоми	Всього по РДСЕВ	Відчуженість від роботи	Цинічні погляди	Всього по РД	Зменшення виконаної роботи	Низька задоволеність роботою	Всього по РДСЕВ	Ітого показник
1	5	4	5	14	4	3	7	4	4	8	29
2	4	2	10	16	7	3	10	5	7	12	38
3	14	15	11	40	10	13	23	15	12	27	90
4	17	14	12	43	10	8	18	12	10	22	83
5	18	15	10	43	20	7	27	15	7	22	92
6	22	10	1	33	5	3	8	17	9	26	67
7	14	10	15	40	10	13	23	16	10	26	89
8	18	9	6	33	10	5	15	20	8	28	76
9	20	5	3	28	9	6	15	20	7	27	70
10	10	15	8	33	5	3	8	22	9	31	72
11	10	8	6	24	9	5	14	7	10	17	55
12	7	11	6	24	3	5	8	10	12	22	54
13	12	10	5	27	7	5	12	8	7	15	54
14	16	12	8	36	10	8	18	12	8	20	74
15	10	9	10	29	6	6	12	8	7	15	56
16	14	12	8	34	10	8	18	18	15	33	85
17	10	9	7	26	5	4	9	5	4	9	44
18	9	11	5	25	6	5	11	8	6	14	50
19	15	12	5	32	8	6	14	10	8	18	64
20	14	10	11	35	11	11	22	12	13	25	82
21	5	4	3	12	3	2	5	5	5	10	27
22	18	12	5	35	7	5	12	4	3	7	54

23	17	16	14	47	10	9	19	12	8	20	86
24	10	8	7	25	4	2	6	5	7	12	43
25	16	18	16	50	4	2	6	5	5	10	66
26	18	16	14	48	8	10	18	5	0	5	71
27	2	2	0	4	1	1	2	2	1	3	9
28	10	10	5	25	8	7	15	10	10	20	60
29	19	13	11	43	9	5	14	9	7	16	73
30	10	8	4	22	4	6	10	8	12	20	52
31	8	8	4	20	6	5	11	8	9	17	48
32	8	7	4	19	6	5	11	4	3	7	37
33	6	7	5	18	4	3	7	6	5	11	36
34	6	5	4	15	3	2	5	5	5	10	30
35	2	3	0	5	14	12	26	12	15	27	58
36	12	11	10	33	10	8	18	20	21	41	92
37	8	7	6	21	6	5	11	15	12	27	59
38	5	4	1	10	2	3	5	3	5	8	23
39	10	12	12	34	6	9	15	5	4	9	58
40	12	4	3	19	6	10	16	15	12	27	62
41	10	3	4	17	4	6	10	10	8	18	45
42	9	10	11	30	5	10	15	14	14	28	73
43	12	3	4	19	7	8	15	15	10	25	59
44	10	9	9	28	4	8	12	10	10	20	60
45	7	4	4	15	12	8	20	5	15	20	55
46	7	6	5	18	4	3	7	4	3	7	32
47	10	10	8	28	5	6	11	10	12	22	61
48	13	14	12	39	7	8	15	15	15	30	84
49	6	5	4	15	5	3	8	3	4	7	30
50	8	10	5	23	5	6	11	10	9	19	53
51	6	8	5	19	5	4	9	8	6	14	42

52	7	10	7	24	6	4	10	6	5	11	45
53	8	7	6	21	4	5	9	10	12	22	52
54	4	5	3	12	2	3	5	7	8	15	32
55	10	10	5	25	6	5	11	10	15	25	61
56	4	7	1	12	4	3	7	10	8	18	37
57	12	13	10	35	6	4	10	12	10	22	67
58	8	7	6	21	6	4	10	5	6	11	42
59	10	12	8	30	5	7	12	10	8	18	60
60	10	8	7	25	3	2	5	6	7	13	43
61	5	5	3	13	3	2	5	5	3	8	26
62	3	3	1	7	2	1	3	4	3	7	17
63	7	5	5	17	3	2	5	6	5	11	33

Результати дослідження за тестом емоційного інтелекту Люсіна

Досліджуваний	Розуміння чужих емоцій	Управління чужими емоціями	Розуміння своїх емоцій	Управління своїми емоціями	Контроль емоційної експресії	Міжособистісний емоційний інтелект	Внутрішньо особистісний емоційний інтелект	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний рівень емоційного інтелекту
1	21	27	14	11	11	36	23	35	37	72
2	23	16	16	13	12	39	41	39	41	70
3	27	14	13	11	13	41	37	40	38	78
4	27	19	21	9	11	46	41	48	39	87
5	24	15	19	9	13	39	31	43	37	80
6	30	17	19	13	11	37	43	49	41	90
7	23	11	15	13	12	34	40	38	36	74
8	29	15	16	11	10	44	37	45	36	81
9	18	16	24	12	14	34	50	42	42	84
10	18	19	17	11	11	37	39	35	41	76
11	18	17	22	13	15	35	50	40	45	85
12	32	18	22	13	16	50	51	54	47	101
13	27	15	16	10	10	42	36	43	35	78
14	21	8	14	5	10	29	29	35	23	58
15	21	13	14	8	8	34	30	35	29	64
16	28	9	15	7	11	37	33	43	27	70
17	28	16	18	9	14	44	41	46	39	85
18	31	15	17	9	12	46	38	48	36	84
19	28	17	16	12	13	45	41	44	42	86
20	29	17	17	8	14	46	39	46	39	85
21	22	15	16	12	13	37	41	38	40	78
22	30	18	17	11	13	48	41	47	42	89
23	29	24	21	13	14	53	48	50	51	101

24	31	20	17	11	13	51	41	48	44	92
25	30	16	18	10	13	46	41	48	39	87
26	31	16	21	12	14	47	47	52	42	94
27	26	17	17	13	13	43	43	43	43	86
28	30	15	19	12	13	45	44	49	40	89
29	31	17	17	11	12	48	40	48	40	88
30	31	15	17	10	15	46	42	48	40	88
31	32	20	14	14	15	52	43	46	49	95
32	29	16	21	14	13	45	48	50	43	93
33	29	17	16	11	13	46	40	45	43	86
34	31	18	23	14	14	49	51	54	46	100
35	21	13	13	10	10	34	33	34	33	67
36	32	16	21	12	14	48	47	53	42	95
37	32	18	19	16	12	50	47	51	46	97
38	32	19	20	14	17	51	51	52	50	102
39	23	17	16	10	12	40	38	39	39	78
40	21	12	13	7	11	33	31	34	30	64
41	26	20	20	13	15	46	48	46	48	94
42	21	13	14	10	14	34	38	35	37	72
43	29	19	22	12	9	48	43	51	40	91
44	24	13	20	10	13	37	43	49	44	80
45	32	19	17	12	13	51	42	49	44	93
46	22	17	13	13	10	39	36	35	40	75
47	30	19	18	11	13	49	42	48	43	91
48	23	19	21	12	14	42	47	44	45	89
49	20	13	13	10	9	33	32	33	32	65
50	30	18	15	12	12	48	39	45	42	87
51	31	19	19	11	10	50	40	50	40	90
52	23	10	19	11	12	33	42	42	33	75

53	32	21	17	14	13	53	44	49	48	97
54	31	16	16	12	13	47	41	47	41	88
55	27	16	15	10	11	43	36	42	37	79
56	30	17	17	12	11	47	40	47	40	87
57	30	14	17	12	13	44	42	42	39	86
58	33	15	13	12	14	48	39	46	41	87
59	29	18	16	12	14	47	42	45	44	89
60	22	17	18	9	11	39	38	40	37	77
61	30	23	23	14	12	53	49	53	49	102
62	21	13	13	8	11	34	32	34	32	66
63	27	14	17	9	13	41	39	44	36	80

Результати дослідження за методикою опитувальника Спілбергера-Ханіна

Досліджуван ий	Висока ситуативна тривожність	Низька ситуативна тривожність	Ітого по ситуативній тривожності	Висока особистісна тривожність	Низька особистісна тривожність	Ітого по особистісній тривожності
1	26	29	32	33	21	47
2	29	23	41	34	18	51
3	37	26	46	40	23	52
4	28	24	39	35	21	49
5	25	23	37	33	20	48
6	33	23	45	54	19	70
7	34	27	42	40	18	57
8	32	23	44	39	20	54
9	35	24	46	41	21	55
10	31	23	43	35	19	51
11	26	23	38	42	23	54
12	28	20	43	47	20	62
13	30	21	44	35	18	52
14	27	22	40	36	21	50
15	29	16	48	37	18	54
16	33	21	47	44	20	59
17	31	20	46	42	19	58
18	35	19	51	48	17	66
19	37	21	51	45	23	57
20	39	23	51	45	20	60
21	32	22	45	35	18	52
22	33	23	45	38	21	52
23	40	21	54	63	23	75

24	32	27	40	43	22	56
25	34	25	44	44	16	63
26	37	20	52	45	18	62
27	23	22	36	27	21	41
28	32	24	43	38	19	54
29	38	26	47	46	22	59
30	36	21	50	61	20	76
31	31	26	40	39	20	54
32	30	23	42	35	21	49
33	30	22	43	40	25	50
34	26	23	38	55	17	73
35	38	23	50	46	19	62
36	39	19	55	50	18	67
37	22	36	21	32	24	43
38	28	27	36	38	21	52
39	33	22	46	41	20	56
40	29	24	40	44	17	62
41	31	26	40	30	19	46
42	32	27	40	41	17	59
43	30	19	46	40	18	57
44	30	32	33	36	21	50
45	27	21	41	34	18	51
46	27	23	39	32	18	49
47	37	23	49	43	17	61
48	34	28	41	42	17	60
49	22	29	28	32	24	43
50	32	19	48	38	15	58
51	33	21	47	36	18	53
52	23	33	25	32	18	49

53	24	27	32	36	17	54
54	27	40	22	38	30	43
55	33	20	48	41	18	58
56	27	29	33	37	25	47
57	35	20	50	44	24	55
58	30	13	52	40	20	55
59	35	21	49	35	18	52
60	29	24	40	30	14	51
61	32	26	41	33	17	51
62	29	22	42	28	23	40
63	25	28	32	45	25	55

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Відчуття_психотравмуючих_обставтн	0,111	63	0,051	0,945	63	0,007
невдоволенність_собой	0,135	63	0,006	0,866	63	0,000
відчуття_затисненності	0,127	63	0,013	0,919	63	0,000
тривога_та_дипресія	0,129	63	0,010	0,908	63	0,000
Всього_по_фазіН	0,096	63	.200*	0,934	63	0,002
Невідповідне_вибіркове_емоційне_р	0,150	63	0,001	0,962	63	0,047
Емоційноморальна_дезорієнтація	0,144	63	0,002	0,950	63	0,012
розширення_сфери_емоційної_економ	0,134	63	0,007	0,913	63	0,000
скорочення_професійних_обов'язків	0,117	63	0,032	0,939	63	0,004
Всього_по_фазіР	0,078	63	.200*	0,980	63	0,378
Емоційний_дефіцит	0,123	63	0,018	0,903	63	0,000
емоційна_віддаленість	0,124	63	0,018	0,890	63	0,000
віддаленість_особистості_деперсо	0,221	63	0,000	0,774	63	0,000
психосоматичні_та_психовегетативн	0,186	63	0,000	0,849	63	0,000
Всього_по_фазі_В	0,152	63	0,001	0,875	63	0,000
Ітого_показник_СЕВ	0,127	63	0,014	0,930	63	0,001

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Відчуття_В	0,174	63	0,000	0,962	63	0,048
емоційного	0,102	63	0,098	0,972	63	0,169
виснаження	0,153	63	0,001	0,956	63	0,024
Відчуття_А	0,078	63	.200*	0,985	63	0,613
перевантаження	0,176	63	0,000	0,898	63	0,000
Психосоматичні	0,147	63	0,002	0,942	63	0,005
симптоми	0,127	63	0,013	0,957	63	0,026
Всього_В	0,140	63	0,004	0,930	63	0,001
по_В	0,109	63	0,059	0,969	63	0,107
ЕВ	0,097	63	.200*	0,969	63	0,107
Відчуженність	0,055	63	.200*	0,984	63	0,562

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Розуміння чужими емоціями	0,188	63	0,000	0,897	63	0,000
Управління чужими емоціями	0,115	63	0,037	0,973	63	0,175
Розуміння своїх емоцій	0,153	63	0,001	0,954	63	0,020
Управління своїми емоціями	0,147	63	0,002	0,962	63	0,052
Контроль експресії	0,176	63	0,000	0,966	63	0,076
Міжособистісний емоційний інтелект	0,140	63	0,004	0,945	63	0,007
Внутрішньо особистісний емоційний інтелект	0,105	63	0,081	0,963	63	0,055
Розуміння емоцій	0,105	63	0,079	0,947	63	0,009
Управління емоціями	0,121	63	0,022	0,970	63	0,121

Загальний рівень емоційного інтелекту	0,1		0,0	0,9		0,1
---------------------------------------	-----	--	-----	-----	--	-----

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Висока ситуативна тривожність	0,067	63	.200*	0,983	63	0,550
Низька ситуативна тривожність	0,174	63	0,000	0,916	63	0,000
Ітого по ситуативній тривожності	0,110	63	0,058	0,947	63	0,009
Висока особистісна тривожність	0,087	63	.200*	0,982	63	0,490
Низька особистісна тривожність	0,134	63	0,007	0,949	63	0,011
Ітого по особистісній тривожності	0,063	63	.200*	0,988	63	0,820

Variable	невдоволеність собою	відчуття затишності	тривога та депресія	Невідповідне вибіркоче емоційне реагування	Емоційно-моральна дезорієнтація	розширення сфери емоційної економії	скорочення професійних обов'язків	Емоційний дефіцит	емоційна віддаленість	віддаленість особистості, деперсоналізація
невдоволеність собою	1,00	.529**	.423**	.277*	0,20	.564**	.284*	.492**	.256*	.582**
відчуття затишності	.529**	1,00	.604**	.385**	0,08	.423**	.447**	.524**	0,23	.610**
тривога та депресія	.423**	.604**	1,00	.550**	0,15	.514**	.601**	.420**	.451**	.503**
Невідповідне вибіркоче емоційне реагування	.277*	.385**	.550**	1,00	.316*	.401**	.645**	.628**	.485**	.366**
Емоційно-моральна дезорієнтація	0,20	0,08	0,15	.316*	1,00	0,18	.263*	.274*	0,15	0,08
розширення сфери емоційної економії	.564**	.423**	.514**	.401**	0,18	1,00	.475**	.535**	.352**	.553**
скорочення професійних обов'язків	.284*	.447**	.601**	.645**	.263*	.475**	1,00	.610**	.508**	.457**
Емоційний дефіцит	.492**	.524**	.420**	.628**	.274*	.535**	.610**	1,00	.497**	.513**
емоційна віддаленість	.256*	0,23	.451**	.485**	0,15	.352**	.508**	.497**	1,00	.452**

віддаленість особистості деперсоналізація	.582**	.610**	.503**	.366**	0,08	.553**	.457**	.513**	.452**	1,00
психосоматичні та психовегетативні порушення	.390**	.488**	.653**	.562**	-0,01	.566**	.487**	.496**	.461**	.565**
Всього по фазі В	.516**	.548**	.612**	.645**	0,17	.645**	.634**	.800**	.730**	.747**
Ітого показник СЕВ	.635**	.667**	.752**	.722**	.323**	.743**	.753**	.764**	.592**	.746**
Відчуття емоційного виснаження	.537**	.481**	.527**	.534**	0,06	.603**	.570**	.552**	.356**	.674**
Відчуття перевантаження	.463**	.616**	.484**	.455**	.333**	.503**	.444**	.525**	.319*	.712**
Всього по Е	.582**	.632**	.537**	.484**	0,19	.603**	.533**	.587**	.368**	.799**
Цинічні погляди	.397**	.313*	.447**	.448**	0,14	.515**	.636**	.473**	.359**	.519**
Всього по Д	.444**	.372**	.433**	.485**	0,13	.548**	.617**	.538**	.380**	.584**
Зменшення відчуття виконаної роботи	.295*	.265*	.429**	.341**	-0,04	.570**	.388**	.366**	.257*	.438**
Низька задоволеність роботою	0,11	0,09	0,23	0,21	-0,15	.356**	.260*	0,24	0,14	.262*
Розуміння чужими емоціями	-0,24	0,03	0,03	0,17	0,10	-0,07	0,12	-0,01	0,10	-0,05
Управління чужими емоціями	-0,17	-0,10	0,14	0,23	0,02	-0,04	0,10	-0,03	0,14	-0,09

Розуміння своїх емоцій	0,00	0,01	0,20	0,24	-0,05	0,10	0,17	0,01	.259*	0,14
Управління своїми емоціями	-.286*	-0,15	-0,10	-0,07	-0,11	-0,23	-0,13	-.267*	-0,18	-0,17
Контроль експресії	0,07	0,17	0,20	0,18	0,02	-0,08	0,25	0,16	0,11	0,07
Міжособистиний емоційний інтелект	-0,17	-0,02	0,09	0,19	0,12	-0,05	0,12	0,00	0,19	-0,05
Управління емоціями	-0,24	-0,05	0,10	0,14	-0,04	-0,21	0,06	-0,09	-0,01	-0,12
Загальний рівень емоційного інтелекту	-0,20	-0,06	0,10	.248*	0,04	-0,07	0,17	0,01	0,19	-0,04
Низька ситуативна тривожність	-.270*	-0,24	-.313*	-.410**	-.322*	-0,22	-0,18	-0,23	-0,14	-0,14
Низька особистісна тривожність	0,11	-0,01	-0,13	0,03	0,08	-0,02	-0,12	0,13	-0,15	-0,10
Variable	психосоматична та психовегетативна порушеність	Всього по фазі В	Ітого показні СЕВ	Відчуття емоційного виснаження	Відчуття переважання	Всього по ЕВ	Цинічний погляд	Всього по Д	Зменшення відчуття виконавчої роботи	Низька задоволеність роботою
невдоволеність собою	.390**	.516**	.635**	.537**	.463**	.582**	.397**	.444**	.295*	0,11
відчуття затишності	.488**	.548**	.667**	.481**	.616**	.632**	.313*	.372**	.265*	0,09

тривога та депресія	.653**	.612**	.752**	.527**	.484**	.537**	.447**	.433**	.429**	0,23
Невідповідність між вибіркове емоційне реагування	.562**	.645**	.722**	.534**	.455**	.484**	.448**	.485**	.341**	0,21
Емоційно-моральна дезорієнтація	-0,01	0,17	.323**	0,06	.333**	0,19	0,14	0,13	-0,04	-0,15
розширення сфери емоційної економії	.566**	.645**	.743**	.603**	.503**	.603**	.515**	.548**	.570**	.356**
скорочення професійних обов'язків	.487**	.634**	.753**	.570**	.444**	.533**	.636**	.617**	.388**	.260*
Емоційний дефіцит	.496**	.800**	.764**	.552**	.525**	.587**	.473**	.538**	.366**	0,24
емоційна віддаленість	.461**	.730**	.592**	.356**	.319*	.368**	.359**	.380**	.257*	0,14
віддаленість особистості, деперсоналізація	.565**	.747**	.746**	.674**	.712**	.799**	.519**	.584**	.438**	.262*
психосоматичні та психовегетативні порушення	1,00	.824**	.745**	.673**	.539**	.660**	.340**	.433**	.458**	.261*
Всього по фазі В	.824**	1,00	.900**	.714**	.645**	.748**	.505**	.586**	.482**	.287*
Ітого показник СЕВ	.745**	.900**	1,00	.774**	.725**	.810**	.620**	.668**	.537**	.312*

Відчуття емоційного виснаження	.673**	.714**	.774**	1,00	.700**	.890**	.521**	.622**	.559**	.258*
Відчуття перевантаже ння	.539**	.645**	.725**	.700**	1,00	.909**	.406**	.457**	.402**	0,21
Всього по Б	.660**	.748**	.810**	.890**	.909**	1,00	.521**	.601**	.504**	.248*
Цинічні погляди	.340**	.505**	.620**	.521**	.406**	.521**	1,00	.931**	.591**	.598**
Всього по Д	.433**	.586**	.668**	.622**	.457**	.601**	.931**	1,00	.602**	.534**
Зменшення відчуття виконаної роботи	.458**	.482**	.537**	.559**	.402**	.504**	.591**	.602**	1,00	.749**
Низька задоволеніс ь роботою	.261*	.287*	.312*	.258*	0,21	.248*	.598**	.534**	.749**	1,00
Розуміння чужими емоціями	0,09	0,04	0,00	-0,03	0,10	-0,02	-0,08	-0,12	-0,09	0,10
Управління чужими емоціями	0,16	0,05	0,02	-0,04	-0,02	-0,08	-0,15	-0,20	-0,08	0,01
Розуміння своїх емоці	.328**	0,21	0,18	0,20	0,12	0,14	-0,03	-0,03	0,09	-0,01
Управління своїми емоціями	-0,15	-0,25	-.282*	-0,24	-.248*	-.285*	-0,19	-0,22	-0,11	-0,05
Контроль експресії	0,13	0,13	0,15	0,05	0,10	0,08	0,10	0,00	-0,08	0,09
Міжособист ний емоційний інтелект	0,11	0,08	0,02	-0,08	0,04	-0,07	-0,09	-0,14	-0,14	0,04
Управління емоціями	0,04	-0,07	-0,09	-0,13	-0,10	-0,15	-0,11	-0,20	-0,13	0,02

Загальний рівень емоційного інтелекту	0,16	0,09	0,03	0,02	0,04	-0,04	-0,06	-0,13	-0,06	0,05
Низька ситуативна тривожність	-0,16	-0,19	-.343**	-0,16	-0,20	-0,15	-0,16	-0,19	-0,02	-0,01
Низька особистісна тривожність	-0,04	-0,04	-0,08	-0,03	-0,05	-0,06	-0,12	-0,06	-0,07	-0,15
Variable	Розуміння чужими емоціями	Управління чужими емоціями	Розуміння своїх емоцій	Управління своїми емоціями	Контроль експресії	Міжособистісний емоційний інтелект	Управління емоціями	Загальний рівень емоційного інтелекту	Низька ситуативна тривожність	Низька особистісна тривожність
невдоволеність собою	-0,24	-0,17	0,00	-.286*	0,07	-0,17	-0,24	-0,20	-.270*	0,11
відчуття затишності	0,03	-0,10	0,01	-0,15	0,17	-0,02	-0,05	-0,06	-0,24	-0,01
тривога та депресія	0,03	0,14	0,20	-0,10	0,20	0,09	0,10	0,10	-.313*	-0,13
Невідповідне вибіркове емоційне реагування	0,17	0,23	0,24	-0,07	0,18	0,19	0,14	.248*	-.410**	0,03
Емоційно-моральна дезорієнтація	0,10	0,02	-0,05	-0,11	0,02	0,12	-0,04	0,04	-.322*	0,08

розширення сфери емоційної економії	-0,07	-0,04	0,10	-0,23	-0,08	-0,05	-0,21	-0,07	-0,22	-0,02
скорочення професійн х обов'язків	0,12	0,10	0,17	-0,13	0,25	0,12	0,06	0,17	-0,18	-0,12
Емоційний дефіцит	-0,01	-0,03	0,01	-.267*	0,16	0,00	-0,09	0,01	-0,23	0,13
емоційна віддаленіс ть	0,10	0,14	.259*	-0,18	0,11	0,19	-0,01	0,19	-0,14	-0,15
віддаленість особистості деперсоналі зація	-0,05	-0,09	0,14	-0,17	0,07	-0,05	-0,12	-0,04	-0,14	-0,10
психосомат ичні та психовегета тивні порушення	0,09	0,16	.328**	-0,15	0,13	0,11	0,04	0,16	-0,16	-0,04
Всього по фазі В	0,04	0,05	0,21	-0,25	0,13	0,08	-0,07	0,09	-0,19	-0,04
Ітого показник СЕВ	0,00	0,02	0,18	-.282*	0,15	0,02	-0,09	0,03	-.343**	-0,08
Відчуття емоційного виснаження	-0,03	-0,04	0,20	-0,24	0,05	-0,08	-0,13	0,02	-0,16	-0,03
Відчуття перевантаж ення	0,10	-0,02	0,12	-.248*	0,10	0,04	-0,10	0,04	-0,20	-0,05
Всього по Е	-0,02	-0,08	0,14	-.285*	0,08	-0,07	-0,15	-0,04	-0,15	-0,06
Цинічні погляди	-0,08	-0,15	-0,03	-0,19	0,10	-0,09	-0,11	-0,06	-0,16	-0,12
Всього по Д	-0,12	-0,20	-0,03	-0,22	0,00	-0,14	-0,20	-0,13	-0,19	-0,06

Зменшення відчуття виконаної роботи	-0,09	-0,08	0,09	-0,11	-0,08	-0,14	-0,13	-0,06	-0,02	-0,07
Низька задоволеність роботою	0,10	0,01	-0,01	-0,05	0,09	0,04	0,02	0,05	-0,01	-0,15
Розуміння чужими емоціями	1,00	.449**	.294*	.401**	.371**	.877**	.502**	.800**	-0,16	-0,01
Управління чужими емоціями	.449**	1,00	.488**	.543**	.290*	.758**	.789**	.760**	0,01	-0,09
Розуміння своїх емоцій	.294*	.488**	1,00	.378**	.402**	.397**	.553**	.658**	0,05	-0,05
Управління своїми емоціями	.401**	.543**	.378**	1,00	.384**	.483**	.778**	.655**	0,13	0,02
Контроль експресії	.371**	.290*	.402**	.384**	1,00	.395**	.634**	.546**	0,01	0,10
Міжособистиний емоційний інтелект	.877**	.758**	.397**	.483**	.395**	1,00	.695**	.889**	-0,13	-0,03
Управління емоціями	.502**	.789**	.553**	.778**	.634**	.695**	1,00	.828**	0,08	0,06
Загальний рівень емоційного інтелекту	.800**	.760**	.658**	.655**	.546**	.889**	.828**	1,00	-0,03	0,00
Низька ситуативна тривожність	-0,16	0,01	0,05	0,13	0,01	-0,13	0,08	-0,03	1,00	0,24
Низька особистісна тривожність	-0,01	-0,09	-0,05	0,02	0,10	-0,03	0,06	0,00	0,24	1,00