

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ННІ/факультет	Навчально-науковий юридичний інститут
Кафедра	публічного управління та адміністрування
Спеціальність	053 Психологія
Форма навчання	заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Сімоник Тетяни Юріївни
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

на тему **Емоційне вигорання волонтерів: психологічні
детермінанти, прояви та шляхи подолання**

_____ (повна назва теми)

за матеріалами _____

_____ (повна назва бази дослідження)

науковий
керівник

к. геол.н., доцент

(наук. ступінь, вчене звання)

(підпис)

Н. БАГАШОВА

(ініціал, ПРІЗВИЩЕ)

Робота допущена до захисту в ЕК

Протокол засідання кафедри

від 16 січня 2026 р. № 6

Завідувач кафедри _____

(підпис)

к.е.н., доцент

Наук. ступінь, вчене звання

Г. ПУРІЙ

Ініціал, прізвище

Кривий Ріг - 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ННІ/факультет	Навчально-науковий юридичний інститут
Кафедра	публічного управління та адміністрування
Спеціальність	053 Психологія
Форма навчання	заочна

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач
кафедри

(підпис) Г. ПУРІЙ
(ініціал, прізвище)
«19» січня 2026 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ
Сімоник Тетяни Юріївни**

1. Тема роботи **Емоційне вигорання волонтерів: психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання**

Керівник роботи Багашова Наталя Володимирівна, к.геол.н.

затверджено наказом закладу вищої освіти від «20» жовтня 2025 р. № 720-ст

2. Строк подання здобувачем роботи до «15» січня 2026 р.

3. Зміст кваліфікаційної магістерської роботи, об'єкт, предмет та мета дослідження:

Розділ 1. Теоретико-методологічні основи дослідження емоційного вигорання волонтерів

1.1. Поняття та сутність емоційного вигорання в сучасній психології

1.2. Психологічні детермінанти та чинники виникнення емоційного вигорання у волонтерів

1.3. Теоретико-методологічні підходи до дослідження і подолання емоційного вигорання у волонтерів

Розділ 2. Емпіричне дослідження емоційного вигорання волонтерів

2.1. Мета, завдання та організація емпіричного дослідження

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Розділ 3. Психологічні шляхи та напрями подолання емоційного вигорання у волонтерів

3.1. Принципи, умови та напрями психологічної підтримки волонтерів у подоланні емоційного вигорання

3.2. Програма психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання у волонтерів

3.3. Оцінка ефективності програми психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів

Об'єкт дослідження: психологічні стани та процеси, пов'язані з емоційним вигоранням волонтерів.

Предмет дослідження: психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання емоційного вигорання у волонтерів .

Мета кваліфікаційної магістерської роботи: теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення емоційного вигорання у волонтерів, визначенні його психологічних детермінант, специфічних проявів та розробці шляхів психологічної підтримки і профілактики

5. Дата видачі завдання 15 жовтня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка керівника про виконання етапів (дата, підпис)
1	Підготовка розділу 1	15.11.2025	15.11.2025
2	Підготовка розділу 2	08.12.2025	08.12.2025
3	Підготовка розділу 3	29.12.2025	29.12.2025
4	Перевірка кваліфікаційної магістерської роботи на наявність ознак академічного плагіату за допомогою програм UNICHECK / StrikePlagiarism	05.01.2026-06.01.2026	05.01.2026-06.01.2026
5	Отримання відгуку від наукового керівника	до 16.01.2026	16.01.2026
6	Подання кваліфікаційної роботи на перегляд завідувачу кафедри	до 16.01.2026	16.01.2026
7	Реєстрація завершеної кваліфікаційної роботи	до 16.01.2026	16.01.2026
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі	до 16.01.2026	16.01.2026
9	Підготовка до захисту в ЕК	до 20.01.2026	20.01.2026

Завдання підготував науковий керівник

Н. БАГАШОВА

(прізвище та ініціали)

Завдання одержав



Т. СІМОНІК

(прізвище та ініціали)

Декларація
про дотримання академічної доброчесності під час написання
кваліфікаційної магістерської роботи
здобувачем вищої освіти
Державного університету економіки і технологій

Я, Сімоник Тетяна Юріївна, студентка 2 курсу, групи ЗПС-24м Державного університету економіки і технологій розумію і підтримую політику закладу із академічної доброчесності. Я не надавала і не одержувала заборонену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

29.12.2025

(дата)



(підпис)

Г. СІМОНИК
(Ініціал, ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної магістерської роботи

здобувачки спеціальності 053 «Психологія» Сімоник Т.Ю. Емоційне вигорання волонтерів: психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання. Державний університет економіки і технологій, 2026 р.

Кваліфікаційна магістерська робота містить 64 сторінок, 11 таблиць. При підготовці роботи використано 66 джерел.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні емоційного вигорання у волонтерів, визначенні його психологічних детермінант, специфічних проявів та розробці шляхів психологічної підтримки і профілактики.

Завдання дослідження: проаналізувати теоретичні підходи до вивчення емоційного вигорання; здійснити емпіричне дослідження емоційного вигорання серед волонтерів; визначити психологічні детермінанти та прояви емоційного вигорання у волонтерів; розробити й апробувати програму психологічної підтримки та профілактики емоційного вигорання у волонтерів.

Об'єкт дослідження – психологічні стани та процеси, пов'язані з емоційним вигоранням волонтерів.

Предметом дослідження є психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання емоційного вигорання у волонтерів.

Одержані результати (практичне значення): полягає в можливості використання її результатів для організації психологічної підтримки волонтерів, розробки профілактичних програм, тренінгів та рекомендацій для волонтерських організацій, що сприятиме підвищенню ефективності їхньої діяльності та збереженню психічного здоров'я.

Ключові слова: *волонтери, емоційне вигорання, психологічні детермінанти, стресостійкість, профілактика, психологічна підтримка.*

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи дослідження емоційного вигорання волонтерів	10
1.1. Поняття та сутність емоційного вигорання в сучасній психології	10
1.2. Психологічні детермінанти та чинники виникнення емоційного вигорання у волонтерів	13
1.3. Теоретико-методологічні підходи до дослідження і подолання емоційного вигорання у волонтерів	17
Висновки до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2. Емпіричне дослідження емоційного вигорання волонтерів	24
2.1. Мета, завдання та організація емпіричного дослідження	24
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження	27
Висновки до розділу 2	43
РОЗДІЛ 3. Психологічні шляхи та напрями подолання емоційного вигорання у волонтерів	46
3.1. Принципи, умови та напрями психологічної підтримки волонтерів у подоланні емоційного вигорання	46
3.2. Програма психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання у волонтерів	47
3.3. Оцінка ефективності програми психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів	50
Висновки до розділу 3	53
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Актуальність дослідження обумовлена тим, що умови загальної війни в Україні виявили значущість і масштаб волонтерського руху. Волонтери у співпраці з громадськими організаціями реалізують різноманітні напрямки допомоги: підтримують Збройні Сили України, надають допомогу постраждалим від широкомасштабної військової агресії РФ, організовують збір коштів та закупівлю необхідних товарів для фронту та мирного населення, координують діяльність центрів допомоги внутрішньо переміщеним особам, а також займаються підготовкою потенційних майданчиків для допомоги.

Особлива увага приділяється волонтерам, які надають психологічну підтримку дітям та молоді, здають кров, організовують догляд за людьми похилого віку та виконують інші соціально значущі завдання. Саме ці напрямки волонтерської діяльності мають найбільший вплив у воєнних умовах.

Волонтери постійно взаємодіють з великою кількістю людей, які очікують від них допомоги, і водночас передають свій внутрішній ентузіазм, підтримку та надію тим, хто цього потребує. Багато волонтерів виконують кілька ролей одночасно - пошук контактів та ресурсів, фізична допомога, організація логістики тощо, що потребує значних емоційних ресурсів та здатності до саморегуляції.

На сучасному етапі розвитку українського суспільства волонтерська діяльність набула особливого значення. В умовах воєнних дій, гуманітарних криз, соціальної нестабільності саме волонтери часто стають основною рушійною силою допомоги та підтримки різних категорій населення. Вони виконують функції, які вимагають значних фізичних, емоційних та психологічних ресурсів, нерідко працюючи в екстремальних умовах, пов'язаних із ризиком, невизначеністю та високим рівнем стресу. Це

об'єктивно зумовлює підвищення ризику розвитку у них синдрому емоційного вигорання.

Проблема емоційного вигорання є предметом дослідження в сучасній психології протягом останніх десятиліть. У науковій літературі емоційне вигорання розглядається як стан фізичного, емоційного та інтелектуального виснаження, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників та надмірних психоемоційних навантажень. Особливої актуальності ця проблема набуває у контексті волонтерської діяльності, яка характеризується високим рівнем альтруїзму, самопожертви та мотивації допомагати іншим, але часто позбавлена належної психологічної підтримки й ресурсного забезпечення.

Протиріччя сучасної ситуації полягає в тому, що суспільство потребує активних, відданих та емоційно стійких волонтерів, водночас самі волонтери нерідко стикаються з психологічним виснаженням, зниженням ефективності діяльності, втратою мотивації та навіть відмовою від волонтерства. Це підвищує інтерес дослідників до вивчення психологічних детермінант, механізмів розвитку та проявів емоційного вигорання, а також до пошуку шляхів його подолання і профілактики.

Психологічним аспектом проблеми емоційного вигорання займалися такі сучасні українські науковці, як І.Г. Збродська, Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко, О. Мірошніченко та інші. Дослідження, присвячені волонтерській діяльності, представлені у працях Єльнікової Г., Толмачової І.А., Маркової М.В., Глаголича С.Ю., Шульги М.О., Горелова Д.М. та інших.

У сучасних умовах, з огляду на значну кількість громадян України, які беруть участь у волонтерській діяльності, а також на невизначеність щодо подальшого розвитку кризової ситуації в країні, проблема емоційного вигорання волонтерів та їхньої дезадаптації є надзвичайно значущою та особливо актуальною.

Наукова новизна обраної теми зумовлена необхідністю глибшого розуміння психологічних чинників емоційного вигорання саме у волонтерів,

оскільки більшість досліджень традиційно зосереджувалася на представниках допомагаючих професій (медиках, педагогах, соціальних працівниках). Водночас волонтерська діяльність має свою специфіку: добровільність, відсутність формальних обов'язків і часто недостатня підтримка з боку держави чи організацій.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні емоційного вигорання у волонтерів, визначенні його психологічних детермінант, специфічних проявів та розробці шляхів психологічної підтримки і профілактики.

Завдання дослідження:

- проаналізувати теоретичні підходи до вивчення емоційного вигорання;
- здійснити емпіричне дослідження емоційного вигорання серед волонтерів;
- визначити психологічні детермінанти та прояви емоційного вигорання у волонтерів;
- розробити й апробувати програму психологічної підтримки та профілактики емоційного вигорання у волонтерів.

Об'єкт дослідження – психологічні стани та процеси, пов'язані з емоційним вигоранням волонтерів.

Предметом дослідження є психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання емоційного вигорання у волонтерів.

Гіпотеза: запропонована тренінгова програма та надані психологічні рекомендації сприяють ефективному подоланню емоційного вигорання та збереженню психічного здоров'я волонтерів у умовах воєнного часу.

Методи дослідження. У роботі використано як теоретичні, так і емпіричні методи. До теоретичних належить теоретико-порівняльний аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми дослідження, тоді як емпіричним методом виступив психологічний експеримент.

Теоретико-методологічна основа дослідження базується на сучасних підходах до вивчення емоційного вигорання (К. Масlach, С. Джексон) [41],

теоріях стресу та копіngu (Р. Лазарус, С. Фолкман) [37], мотиваційно-ціннісних концепціях (А. Маслоу, В. Франкл) [38, 39, 40], та соціально-психологічних дослідженнях взаємодії в команді. Методологія передбачає комплексний підхід, що враховує психологічні, соціальні та організаційні детермінанти емоційного вигорання волонтерів.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання її результатів для організації психологічної підтримки волонтерів, розробки профілактичних програм, тренінгів та рекомендацій для волонтерських організацій, що сприятиме підвищенню ефективності їхньої діяльності та збереженню психічного здоров'я.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні положення дослідження були представлені на науково-практичних конференціях, зокрема на VIII міжнародній науково-практичній конференції «Війна в історичній та індивідуальній пам'яті», 28.10.2025, м. Кривий Ріг, Державний університету економіки і технологій («Професійне вигорання волонтерів: психологічні детермінанти та шляхи подолання»).

Публікація. Сімоник Т. Професійне вигорання волонтерів: психологічні детермінанти та шляхи подолання : матеріали конференції VIII міжнародній науково-практичній конференції «Війна в історичній та індивідуальній пам'яті», 28.10.2025, м. Кривий Ріг, Державний університету економіки і технологій.

Організація і база дослідження.

Емпіричне дослідження проведено на вибірці з 8 волонтерів, вікова категорія досліджуваних – 25-47 років. Така кількість респондентів є достатньою для якісного аналізу, спрямованого на глибоке вивчення психологічних детермінант емоційного вигорання. Дослідження мало аналітичний характер і передбачало не статистичне узагальнення результатів, а змістовну інтерпретацію індивідуального досвіду учасників.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури, який налічує 47 джерел; 11 таблиць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

1.1. Поняття та сутність емоційного вигорання в сучасній психології

Проблема емоційного вигорання є однією з центральних у сучасній психологічній науці, оскільки безпосередньо стосується якості життя, психічного здоров'я та професійного функціонування особистості. У контексті волонтерської діяльності, що вимагає значних емоційних, часових і моральних зусиль, феномен емоційного вигорання набуває особливої актуальності.

Вперше термін «емоційне вигорання» (emotional burnout) був уведений американським психіатром Г. Фрейденбергером (H. Freudenberger) у 1974 р. для опису стану психічного виснаження, який виникає у працівників допомагаючих професій через тривалий контакт з іншими людьми, що потребують підтримки [8]. Згодом концепцію було розвинено К. Маслач і С. Джексон, які визначили вигорання як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень [11].

У науковій літературі емоційне вигорання розглядається як багатовимірний психоемоційний стан, що формується під впливом хронічних стресів, перенапруження та тривалого емоційного залучення у міжособистісну взаємодію. Воно характеризується поступовою втратою енергії, мотивації, зниженням емпатії, формуванням цинічного ставлення до об'єктів діяльності [9; 13].

Згідно з позицією В. Бойка, емоційне вигорання - це механізм психологічного захисту, який проявляється у відключенні емоцій у відповідь на психотравмувальні впливи середовища [3]. Дослідник підкреслює, що воно

не є суто негативним явищем, адже тимчасово дозволяє зменшити емоційне перевантаження, однак при тривалій дії призводить до дезадаптації.

О. Водоп'янова та Є. Старченкова трактують емоційне вигорання як тривалу стресову реакцію, що має особистісні та професійні наслідки, зокрема втрату емоційного ресурсу, зниження задоволеності діяльністю та відчуття відчуженості [5].

Сучасні дослідження Н. Пов'якеля, І. Приходько, Т. Яценко наголошують, що у волонтерів емоційне вигорання набуває психосоціального характеру, поєднуючи в собі елементи професійного, рольового та морального виснаження. Вони діють у кризовому середовищі, де емоційні межі між «допомагаючим» і «тим, кому допомагають», часто розмиті [15; 18].

У розвитку теорії емоційного вигорання умовно виділяють кілька основних етапів.

1. Класичний клініко-психологічний етап (1970-1980-ті рр.) - вигорання розглядається як форма професійного стресу (Г. Фрейденбергер, К. Маслач).

2. Психологічний етап (1980-1990-ті рр.) - увага зосереджується на внутрішніх процесах особистості, які сприяють формуванню вигорання (В. Бойко, О. Водоп'янова, Є. Ільїн).

3. Соціально-психологічний та організаційний етап (2000-2020 рр.) - вигорання трактується як наслідок взаємодії між особистісними характеристиками і соціальним середовищем (А. Леонова, Г. Чернісс, С. Хобфолл).

4. Екзистенційно-гуманістичний етап (сучасний) - розглядає вигорання як кризу сенсу і цінностей особистості, що втрачає відчуття значущості власної діяльності [14].

Тобто, сучасна наука підходить до феномену вигорання з позицій системного аналізу, враховуючи когнітивні, емоційні, поведінкові й соціальні аспекти його формування.

Найбільш поширеною структурою емоційного вигорання є трикомпонентна модель К. Масlach і С. Джексона, яка включає:

- емоційне виснаження - почуття спустошення, перевтоми, нестачі енергії;
- деперсоналізацію (цинізм) - розвиток байдужого або негативного ставлення до клієнтів чи підопічних;
- редукцію особистих досягнень - зниження відчуття власної ефективності, самознецінення [11].

Українські дослідники О. Водоп'янова, В. Бойко, Л. Карамушка доповнюють цю структуру, наголошуючи, що емоційне вигорання розгортається у трьох фазах:

- напруження (стресова активація);
- резистенція (емоційне відторгнення, захист);
- виснаження (психічне і фізичне спустошення) [3; 5].

Для волонтерів ці фази проявляються у такому вигляді: спочатку - надмірного ентузіазму і самопожертви, потім - поступового розчарування, емоційного віддалення, і, зрештою, - відчуття безсилля та байдужості.

У межах соціально-психологічного підходу емоційне вигорання розглядається як порушення балансу між ресурсами та вимогами середовища [12].

С. Хобфолл у своїй теорії збереження ресурсів підкреслює, що людина переживає стрес тоді, коли втрачає ресурси або не може їх відновити [17]. У волонтерів такими ресурсами є емоційна енергія, соціальна підтримка, віра у значущість своєї діяльності.

Крім того, емоційне вигорання є проявом кризи гуманістичних цінностей, коли допомагаюча діяльність перестає приносити почуття сенсу та задоволення, що особливо гостро відчувається в умовах війни та гуманітарних катастроф [16].

Волонтери стикаються з екстремальними ситуаціями, бачать людські страждання, смерть, втрати. У результаті формується синдром співчутливого

виснаження (compassion fatigue), що поєднує риси вторинної травматизації і професійного вигорання [15].

Емоційне вигорання - це багатовимірний психоемоційний феномен, який розвивається під впливом тривалого емоційного навантаження, професійного стресу та незбалансованої взаємодії між особистісними ресурсами й вимогами середовища. У волонтерів цей процес набуває особливої специфіки через високу емоційну залученість, добровільний характер діяльності, контакт із людськими стражданнями та обмежені ресурси психологічної підтримки. Теоретичне осмислення проблеми дозволяє розглядати емоційне вигорання не лише як індивідуальну реакцію, а як соціально-психологічне явище, що потребує системного підходу до профілактики і корекції.

1.2 Психологічні детермінанти та чинники виникнення емоційного вигорання у волонтерів

Дослідження психологічних чинників емоційного вигорання волонтерів вимагає урахування багаторівневого характеру цього явища.

Вигорання формується під впливом поєднання внутрішньоособистісних, соціально-психологічних, організаційних та емоційно-мотиваційних факторів, а також специфіки самої волонтерської діяльності, яка є високоемоційною та стресогенною [2; 9; 16].

На індивідуальному рівні ключовими детермінантами емоційного вигорання є особистісні риси, копінг-стратегії, рівень саморегуляції, самооцінки, емпатії та стресостійкості.

Відомо, що люди з високим рівнем емпатії схильні швидше емоційно виснажуватися через надмірне співпереживання чужому болю. Саме така

емпатійна чутливість часто характерна для волонтерів, які допомагають постраждалим унаслідок війни чи катастроф [7; 15].

За В. Бойком, до вигорання призводить «пастка альтруїзму», коли особа прагне постійно допомагати іншим, нехтуючи власними потребами, що поступово виснажує її ресурс [3]. Натомість збалансована емпатія (здатність співпереживати без втрати власних емоційних меж) є фактором психологічного захисту.

Важливу роль відіграє тип темпераменту та риси характеру. Холерики й меланхоліки частіше за інших переживають емоційні збої через надмірну емоційність і низьку здатність до відновлення. Сангвініки, навпаки, краще адаптуються до стресів завдяки гнучкій нервовій системі [9].

Серед внутрішніх чинників також виділяють рівень саморегуляції, самоефективності та локус контролю. Дослідження А. Леонової [10] показали, що особи з внутрішнім локусом контролю та сформованими навичками саморегуляції рідше переживають стан емоційного виснаження, оскільки здатні адекватно розподіляти ресурси й відповідальність.

До детермінант вигорання належить також низький рівень психологічної гнучкості, схильність до перфекціонізму, самокритичність, потреба у надконтролі, а також знижена самооцінка, що зумовлює хронічне відчуття неспішності [6; 13].

Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання

Соціальне оточення є одним із вирішальних факторів, що визначає рівень вигорання. У волонтерів значну роль відіграє якість міжособистісної взаємодії в команді, підтримка з боку координаторів і суспільна оцінка їхньої діяльності.

За дослідженнями Н. Пов'якель [15], саме соціальна підтримка (з боку колег, друзів, сім'ї) виступає найпотужнішим буфером вигорання. Коли волонтер відчуває розуміння й визнання, рівень емоційного виснаження суттєво зменшується.

Натомість дефіцит соціальної підтримки, міжособистісні конфлікти, нерівномірний розподіл навантаження або емоційна ізоляція ведуть до формування синдрому відчуження - однієї з ключових ознак вигорання [4].

Особливе значення має феномен «емоційного зараження» у волонтерських групах. У колективах, де домінує втома або песимізм, негативний емоційний фон передається від одного учасника до іншого, сприяючи колективному вигоранню [12].

До соціально-психологічних чинників належить також рольова невизначеність: коли волонтер не має чітких меж своїх обов'язків або відчуває розбіжність між очікуваннями суспільства і власними можливостями, що спричиняє фрустрацію та зниження самооцінки [16].

Організаційні чинники емоційного вигорання

Організаційний контекст волонтерської діяльності суттєво впливає на інтенсивність вигорання. Серед найпоширеніших факторів виділяють:

- надмірне навантаження та відсутність відпочинку;
- нестачу ресурсів (матеріальних, інформаційних, кадрових);
- відсутність чіткої структури управління чи координації діяльності;
- непередбачуваність умов роботи, емоційна нестабільність ситуацій [5; 9; 14].

В умовах війни волонтери часто працюють без графіка, у постійному контакті з кризовими подіями, що посилює емоційне виснаження. Водночас низький рівень організаційної культури (відсутність супервізії, системи емоційної підтримки, навчання з елементами психологічної стійкості) стає каталізатором розвитку вигорання [15].

Дослідження І. Приходько показало, що відсутність координації дій, бюрократичні перешкоди, а також нечіткі критерії оцінки результативності праці волонтерів викликають у них відчуття марності зусиль і втрату сенсу діяльності [18].

Емоційно-мотиваційні чинники

Мотиваційна сфера волонтера є складною та суперечливою. З одного боку, її визначає альтруїстична спрямованість, з іншого - потреба у самореалізації, соціальному визнанні чи самопідтримці.

Волонтери, діяльність яких зумовлена переважно внутрішніми мотивами (співчуття, емпатія, потреба в допомозі іншим), мають більш стійкий емоційний стан, ніж ті, хто керується зовнішніми мотивами - бажанням отримати схвалення, статус чи уникнути почуття провини [9; 15].

Ключовим емоційним чинником є рівень емоційної регуляції. За К. Масlach [11], саме нездатність контролювати власні емоції у процесі взаємодії з іншими є головною передумовою вигорання. У волонтерів це проявляється через втрату емоційних меж, коли вони настільки занурюються у проблеми інших, що перестають розрізняти «свої» й «чужі» переживання.

Інший важливий аспект - зниження сенсу діяльності. Як відзначає Т. Яценко [19], у волонтерів, які не мають можливості спостерігати позитивні результати своєї допомоги, поступово формується мотиваційна криза, що переходить у вигорання.

Волонтерство - це діяльність, що поєднує високу соціальну значущість і водночас високий рівень психоемоційної напруги.

Волонтери часто діють у екстремальних умовах (зона бойових дій, евакуація, робота з біженцями, пораненими чи родинами загиблих). Постійне зіткнення з травматичними ситуаціями формує вторинну травматизацію, подібну до посттравматичного стресового розладу [17].

Крім того, волонтери нерідко не мають професійної психологічної підготовки, що ускладнює їхнє реагування на стрес. Відсутність супервізій та психологічного супроводу посилює ризики вигорання [14].

Згідно з моделлю С. Хобфолла [17], волонтерська діяльність передбачає постійну втрату ресурсів (часу, енергії, емоцій), без адекватної компенсації. У результаті формується замкнене коло: емоційне виснаження - байдужість - провини - ще більша втома - вигорання.

Емоційне вигорання волонтерів детермінується взаємодією комплексу чинників:

- внутрішньоособистісних (риса характеру, рівень емпатії, саморегуляція);
- соціально-психологічних (якість стосунків, соціальна підтримка, груповий клімат);
- організаційних (умови діяльності, наявність супервізії, координація роботи);
- емоційно-мотиваційних (сенси діяльності, система цінностей, рівень емоційної регуляції).

Специфіка волонтерської діяльності - її добровільність, емоційна насиченість і контакт із кризовими подіями - робить волонтерів особливо вразливими до вигорання, тому дослідження механізмів його формування та шляхів профілактики має важливе значення для забезпечення ефективності волонтерського руху в сучасних умовах.

1.3 Теоретико-методологічні підходи до дослідження і подолання емоційного вигорання у волонтерів

Проблема емоційного вигорання посідає важливе місце в сучасній психології праці, кризовій та соціальній психології. Її методологічне осмислення ґрунтується на низці наукових підходів - системному, діяльнісному, гуманістичному, когнітивно-біхевіоральному, ресурсному та екзистенційному.

Для волонтерської діяльності, що поєднує елементи професійної допомоги та альтруїзму, ці підходи мають особливе значення, оскільки дозволяють пояснити як механізми розвитку вигорання, так і шляхи його подолання.

З позицій системного підходу, емоційне вигорання розглядається як результат дисбалансу у функціонуванні системи «особистість - діяльність - середовище» [2; 11].

Згідно з цим підходом (К. Роджерс, Б. Ломов, Є. Ільїн), вигорання є наслідком не лише індивідуальних рис особистості, а й порушень у взаємодії з соціальним і професійним контекстом.

У волонтерській діяльності системний підхід дає змогу побачити взаємозв'язок між трьома рівнями:

- 1) Індивідуальним – особистісні ресурси, стратегії саморегуляції, мотивація;
- 2) Груповим – міжособистісні відносини в колективі, емоційна підтримка;
- 3) Організаційним – умови роботи, координація, соціальна оцінка волонтерської діяльності.

У контексті системного підходу вигорання є сигналом порушення гармонії системи, а отже, подолання має бути спрямоване не лише на індивіда, а й на зміну соціальних умов і відновлення балансу між особистими цілями та зовнішніми вимогами [9; 15].

В основі діяльнісного підходу (О. Леонт'єв, С. Рубінштейн, Б. Анан'єв) лежить розуміння людини як активного суб'єкта, який реалізує себе через діяльність. Вигорання у цьому контексті трактується як криза діяльності, що виникає у разі втрати смислу, неузгодженості мотивів і результатів або відсутності позитивного зворотного зв'язку [6; 8].

Для волонтерів це означає, що вигорання може бути наслідком невідповідності між особистими очікуваннями та реальністю діяльності - коли допомога іншим не приносить очікуваного задоволення чи соціального визнання.

Згідно з діяльнісним підходом, профілактика вигорання повинна передбачати:

- усвідомлення смислу діяльності;

- розвиток внутрішньої мотивації;
- створення умов для рефлексії та самооцінки власних результатів;
- баланс між «давати» і «отримувати» у процесі допомоги іншим [4; 14].

Представники гуманістичної психології (К. Роджерс, А. Маслоу, В. Франкл, Е. Фромм) розглядають вигорання як порушення процесу самоактуалізації та втрату життєвих сенсів. Людина, яка не має можливості реалізувати свої цінності, поступово втрачає емоційну енергію, інтерес до діяльності та здатність до співпереживання [3; 10].

Для волонтерів гуманістичний підхід особливо важливий, адже їхня діяльність нерозривно пов'язана з альтруїстичною мотивацією. В умовах надмірного навантаження або відсутності підтримки волонтер може втратити зв'язок зі своїм «екзистенційним ядром» - внутрішнім відчуттям сенсу, що веде до вигорання [9].

Подолання вигорання в межах гуманістичної парадигми здійснюється через:

- психологічну підтримку, що сприяє усвідомленню власної цінності;
- створення умов для саморозвитку і самовираження;
- відновлення контакту з особистісним сенсом волонтерства;
- групові тренінги особистісного зростання, супервізію, арттерапію [5; 12].

У межах когнітивно-біхевіорального підходу (А. Бек, А. Елліс, Д. Мейхенбаум) емоційне вигорання розглядається як результат деструктивних когнітивних схем, неадаптивних установок і поведінкових шаблонів, які посилюють стресові реакції [7; 13].

У волонтерів такими установками можуть бути:

- «Я маю допомагати всім і завжди»;
- «Я не маю права на відпочинок»;
- «Якщо я не допоможу, ніхто не допоможе».

Такі думки створюють пастку обов'язку, що веде до хронічної втоми, почуття провини та зниження самооцінки.

Методи когнітивно-біхевіоральної корекції спрямовані на ідентифікацію й заміну неадаптивних переконань на більш гнучкі:

- «Я можу допомагати ефективніше, коли сам у ресурсі»;
- «Мій внесок важливий, навіть якщо я не вирішую всі проблеми».

У практиці роботи з волонтерами ефективними є когнітивні реконструкції, техніки самоспостереження, щоденники емоцій, а також поведінкові експерименти, спрямовані на формування нових моделей реагування на стрес [11; 17].

Ресурсна концепція С. Хобфолла [16] розглядає вигорання як втрату особистісних і соціальних ресурсів, необхідних для підтримання адаптації. Втрата енергії, часу, підтримки або сенсу діяльності веде до «спіралі виснаження».

У межах цього підходу важливо не лише зменшувати стрес, а й поповнювати ресурси: емоційні, когнітивні, соціальні та духовні.

Для волонтерів ресурсами виступають:

- почуття спільності (приналежність до команди);
- усвідомлення значущості своєї місії;
- позитивний зворотний зв'язок від бенефіціарів;
- можливість навчання і розвитку.

Відповідно, профілактика вигорання у волонтерів передбачає створення системи підтримки, що включає супервізії, емоційно-ресурсні тренінги, групи взаємодопомоги, психоедукацію та організаційні заходи (чіткий розподіл ролей, відпочинок, зворотний зв'язок) [14; 18].

Згідно з екзистенційною концепцією (В. Франкл, І. Ялом, Т. Яценко), вигорання виникає внаслідок втрати сенсу діяльності та відчуження від власного «Я». Людина, яка перестає бачити значення своєї роботи, втрачає духовну опору, що веде до апатії, байдужості та депресії [19; 20].

Для волонтерів екзистенційний підхід має практичне значення: він допомагає переосмислити мету волонтерства, знайти особистісний сенс у допомозі іншим, а також інтегрувати власний досвід у систему цінностей.

Методи екзистенційної підтримки включають сенсотерапію, екзистенційно-гуманістичне консультування, рефлексивні групи, де учасники можуть переосмислити власні мотиви та цінності [5; 10].

Отже, теоретико-методологічні підходи до дослідження емоційного вигорання у волонтерів базуються на багатовимірному баченні цього феномену як індивідуально-психологічного, соціального, когнітивного й екзистенційного процесу.

Системний, діяльнісний і ресурсний підходи пояснюють структурну динаміку вигорання; гуманістичний та екзистенційний – його духовно-сміслові аспекти; когнітивно-біхевіоральний – механізми формування неадаптивних переконань і шляхи їх корекції.

Поєднання цих підходів дозволяє не лише комплексно досліджувати, а й ефективно долати емоційне вигорання у волонтерів шляхом розвитку саморегуляції, формування емоційної стійкості, підтримки сенсу діяльності та створення сприятливого соціально-організаційного середовища.

Висновки до розділу 1

У першому розділі магістерської роботи здійснено теоретико-методологічний аналіз проблеми емоційного вигорання волонтерів як складного психосоціального феномену, що охоплює когнітивно-емоційну, мотиваційну та поведінкову сфери особистості.

Проведене дослідження теоретичних джерел дало змогу встановити, що емоційне вигорання – це стан психічного виснаження, емоційного знесилання й редукції особистісних досягнень, який формується внаслідок тривалої дії професійних і міжособистісних стресорів. У контексті волонтерської діяльності цей феномен має особливу специфіку: він виникає через поєднання

альтруїстичної мотивації, високого рівня емпатійного включення та недостатньої психологічної підтримки.

Проаналізовано підходи різних науковців – від класичних (Г. Фрейденбергер, К. Маслач, В. Бойко) до сучасних (С. Хобфолл, Т. Яценко, Н. Пов'якель), що дозволило визначити основні риси вигорання у волонтерів як психологічного синдрому хронічного виснаження та втрати сенсу допомагаючої діяльності.

Встановлено, що серед основних психологічних детермінант емоційного вигорання волонтерів виокремлюються:

- внутрішньоособистісні чинники - емоційна нестійкість, підвищена емпатійність, перфекціонізм, низький рівень саморегуляції;
- соціально-психологічні чинники – брак соціальної підтримки, конфлікти в команді, неузгодженість очікувань і реальності;
- організаційні чинники – надмірне навантаження, відсутність відпочинку, нечіткий розподіл ролей;
- емоційно-мотиваційні чинники – втрата сенсу допомоги, зниження відчуття власної ефективності, синдром «рятівника».

З позицій сучасної психології вигорання у волонтерів є багатофакторним процесом, який поєднує в собі елементи стресу, демотивації та сенсової кризи.

У межах розглянутих теоретико-методологічних підходів (системного, діяльнісного, гуманістичного, когнітивно-біхевіорального, ресурсного, екзистенційного) визначено, що:

- системний підхід розглядає вигорання як порушення балансу в системі «особистість – діяльність – середовище»;
- діяльнісний – як наслідок розриву між мотивом і результатом діяльності;
- гуманістичний – як втрату можливості самоактуалізації;
- когнітивно-біхевіоральний – як результат неадаптивних переконань і стратегій поведінки;

- ресурсний – як виснаження особистісних і соціальних ресурсів;
- екзистенційний – як кризу сенсу й ціннісних орієнтацій.

Аналіз підходів дав змогу дійти висновку, що найефективнішим є інтегративний підхід, який передбачає поєднання психоедукації, розвитку емоційної компетентності, когнітивної реструктуризації та ресурсного відновлення.

Емоційне вигорання волонтерів виступає мультикомпонентним феноменом, детермінованим як внутрішніми особистісними характеристиками, так і зовнішніми соціально-організаційними умовами. Його подолання можливе через системну психологічну підтримку, формування навичок емоційної саморегуляції, розвиток рефлексії та збереження особистісного сенсу діяльності.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Мета, завдання та організація емпіричного дослідження

Волонтерська діяльність є одним із найважливіших проявів громадянської активності, що сприяє консолідації суспільства, розвитку гуманістичних цінностей і наданню допомоги тим, хто її потребує.

Проте інтенсивна робота в умовах високої емоційної напруги, постійне зіткнення з людським болем, втратою, невизначеністю та браком ресурсів часто призводять до формування стану емоційного виснаження.

Саме тому вивчення емоційного вигорання у волонтерів набуває особливої актуальності в сучасних соціально-психологічних умовах України.

Метою емпіричного дослідження є вивчення рівня, структури та психологічних детермінант емоційного вигорання у волонтерів, а також виявлення факторів, що сприяють його розвитку та можливостей профілактики.

Для досягнення мети було визначено такі **завдання дослідження**:

1. З'ясувати рівень емоційного вигорання у волонтерів за основними компонентами (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень).
2. Виявити психологічні чинники, що зумовлюють появу емоційного виснаження (особистісні, емоційно-мотиваційні, соціально-психологічні).
3. Дослідити взаємозв'язки між емоційним вигоранням, рівнем емоційного інтелекту та мотивацією до волонтерської діяльності.
4. Розробити узагальнені рекомендації щодо запобігання емоційному вигоранню у волонтерів.

Організація емпіричного дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на вибірці, яка становила 8 волонтерів, що активно залучені до надання допомоги внутрішньо переміщеним особам, військовим, дітям та літнім людям. Такий обсяг вибірки зумовлений:

- специфікою досліджуваної групи (волонтери, які перебувають у стані високого емоційного навантаження та обмеженого часу, що ускладнює залучення великої кількості учасників);

- якісно-орієнтованим характером дослідження, метою якого є глибоке розкриття психологічних механізмів вигорання, а не статистична генералізація;

- застосуванням цілеспрямованої вибірки відповідно до критеріїв релевантності (досвід волонтерства, наявність ознак емоційного вигорання, готовність до глибинного інтерв'ю),

Таким чином, вибірка з 8 респондентів є науково обґрунтованою, забезпечує інформаційну насиченість та дозволяє досягти мети дослідження – виявити психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання емоційного вигорання у волонтерів.

До складу вибірки увійшли:

- 5 жінок (62,5 %) і 3 чоловіки (37,5 %);
- віковий діапазон - від 23 до 47 років;
- досвід волонтерської діяльності - від 6 місяців до 3 років.

За сферою діяльності волонтери поділялися на:

- гуманітарна допомога (4 особи);
- психологічна підтримка (2 особи);
- інформаційно-комунікаційна допомога (2 особи).

Критеріями включення до вибірки були:

- добровільна участь у дослідженні;
- активна волонтерська діяльність протягом останніх 3 місяців;
- відсутність психічних розладів або медичних протипоказань до участі;
- згода на обробку даних із дотриманням принципів конфіденційності.

Методи дослідження:

Для досягнення мети застосовано комплекс емпіричних методик, що забезпечили можливість комплексної оцінки рівня емоційного вигорання, його чинників і взаємозв'язків з іншими психологічними характеристиками:

1) Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка – для визначення фаз напруження, резистенції та виснаження.

2) Опросник Maslach Burnout Inventory (MBI) у модифікації К. Маслач і С. Джексона – для оцінки емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних досягнень.

3) Тест емоційного інтелекту Н. Холла – для оцінки здатності розуміти власні емоції та керувати ними.

4) Методика визначення рівня мотивації досягнення А. Мехрабіана – для виявлення особистісної орієнтації на успіх і внутрішню мотивацію.

Етапи дослідження

Дослідження здійснювалося у три етапи:

1) Підготовчий етап – добір вибірки, підготовка інструментарію, узгодження умов участі волонтерів.

2) Основний етап – проведення тестування та анкетування учасників, збір первинних даних.

3) Аналітичний етап – статистична обробка результатів, інтерпретація даних, підготовка висновків та рекомендацій.

Для обробки результатів використовувалися методи кількісного та якісного аналізу, зокрема описова статистика, порівняльний аналіз і коефіцієнт кореляції Пірсона (r).

Опрацювання даних здійснювалося за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Організація емпіричного дослідження емоційного вигорання у невеликій вибірці волонтерів дозволила отримати глибинне розуміння особистісних та емоційних аспектів цього феномена.

Незважаючи на обмежену кількість учасників, дослідження дало змогу виявити характерні тенденції, рівень емоційного виснаження та основні чинники, що впливають на розвиток синдрому вигорання.

Обрана методологія забезпечує надійність, етичність і наукову обґрунтованість результатів.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Емпіричне дослідження було спрямоване на вивчення рівнів і структури емоційного вигорання у волонтерів, виявлення його детермінант і зв'язків із показниками емоційного інтелекту та мотивації досягнення.

У таблиці 2.2.1 наведено розподіл досліджуваних за загальними даними (стать, вік, досвід волонтерської діяльності, тип діяльності).

До вибірки увійшло 8 волонтерів, серед яких 5 жінок (62,5%) і 3 чоловіки (37,5%).

Віковий діапазон учасників становить від 23 до 47 років, що охоплює як молодих, так і досвідчених волонтерів.

Досвід волонтерської діяльності від 6 місяців до 3 років, що свідчить про наявність як новачків, так і волонтерів із тривалішим стажем.

За типом діяльності всі поділялися на три основні групи:

- гуманітарна допомога – 4 особи (50%);
- психологічна підтримка – 2 особи (25%);
- інформаційно-комунікаційна допомога – 2 особи (25%).

Вибірка характеризується гендерною збалансованістю, віковим різноманіттям і представленням ключових напрямів волонтерської діяльності, що забезпечує комплексний аналіз емоційного вигорання у представників різних сфер допомоги.

Таблиця 2.2.1

Розподіл досліджуваних за загальними даними

Показник	№ досліджуваного							
	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8
Стать	Ж	Ж	Ч	Ж	Ж	Ч	Ж	Ч
Вік, років	23	25	28	32	35	38	41	47
Досвід волонтерської діяльності	6 міс.	1 рік	2 роки	3 роки	2 роки	1 рік	3 роки	2 роки
Тип діяльності	Гуманітарна допомога	Психологічна підтримка	Гуманітарна допомога	Інформаційно-комунікаційна допомога	Гуманітарна допомога	Психологічна підтримка	Гуманітарна допомога	Інформаційно-комунікаційна допомога

Нижче подано результати за основними методиками:

1. Дослідження емоційного вигорання за методикою В.В. Бойка. Методика В. В. Бойка дозволяє оцінити ступінь сформованості трьох фаз емоційного вигорання – «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження» - і виявити особливості перебігу процесу в кожного учасника.

Згідно з методикою В. В. Бойка, емоційне вигорання розглядається як багаторівневий процес формування психічного виснаження, що включає три основні компоненти:

- емоційне виснаження відображає ступінь емоційного перенапруження і втрати енергетичного ресурсу;

- деперсоналізація (цинізм) проявляється у байдужості, емоційному відчуженні від реципієнтів допомоги;

- редукція професійних досягнень виражає відчуття неефективності власної діяльності, зниження самооцінки.

У таблиці 2.2.2 наведено досліджуваних за рівнем емоційного вигорання волонтерів (за методикою В. В. Бойка).

Таблиця 2.2.2

Розподіл досліджуваних за рівнем емоційного вигорання

Показники	№ досліджуваних / рівні емоційного вигорання							
	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8
Стать	Ж	Ж	Ч	Ж	Ж	Ч	Ж	Ч
Вік, років	23	25	28	32	35	38	41	47
Емоційне виснаження	С	В	В	Н	С	С	В	Н
Деперсоналізація (цинізм)	С	В	В	С	С	В	В	С
Редукція професійних досягнень	В	С	В	С	С	В	С	Н
Загальний рівень емоційного вигорання	С	В	В	С	С	В	В	Н

Примітка: Н – низький рівень, С – середній рівень, В – високий рівень.

Встановлено наступне:

- високий рівень емоційного вигорання спостерігається у трьох волонтерів (№2, №3, №7), що становить 37,5 % вибірки. Ці респонденти мають найбільший стаж волонтерської діяльності (понад 2-3 роки) і безпосередньо контактують із постраждалими, що є найбільш емоційно напруженим типом допомоги. У них фіксуються високі показники емоційного виснаження та деперсоналізації, що свідчить про втрату емпатійного ресурсу, зниження чутливості до чужих переживань, підвищену дратівливість та емоційне спустошення;

- середній рівень вигорання притаманний досліджуванним №1, №4, №5, №6 - це 50 % вибірки. У цих волонтерів спостерігається періодичне відчуття втоми, емоційної нестабільності, проте зберігається мотивація допомоги;

- водночас, низький рівень вигорання (№8 12,5%) виявлено лише у найстаршої учасниці вибірки (47 років), яка має значний життєвий досвід і демонструє високий рівень саморегуляції та стресостійкості;

- найбільш вразливими до синдрому емоційного вигорання виявилися волонтери, які працюють у сфері безпосередньої взаємодії з постраждалими, особливо при тривалому стажі діяльності понад два роки;

- натомість волонтери, залучені до інформаційно-комунікаційних чи організаційних завдань, демонструють нижчий рівень емоційного виснаження, що зумовлено меншим емоційним навантаженням.

У таблиці 2.2.3 наведено узагальнені результати дослідження рівня емоційного вигорання за шкалами методики В.В. Бойка.

Таблиця 2.2.3

**Узагальнені результати рівня емоційного вигорання всіх досліджуємих
за шкалами методики В.В. Бойка**

Показник	Кількість, %			
	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Усього
Емоційне виснаження	25,0	37,5	37,5	100,0
Деперсоналізація	0,0	50,0	50,0	100,0
Редукція досягнень	25,0	50,0	25,0	100,0
Загальний рівень емоційного вигорання	12,5	50,0	37,5	100,0

Встановлено наступне:

- емоційне виснаження і деперсоналізація є найбільш поширеними компонентами синдрому вигорання серед волонтерів;
- високий рівень емоційного вигорання (37,5%) характерний для волонтерів із найбільшим стажем і безпосереднім контактом із травмованими особами;
- середній рівень (50%) засвідчує наявність ризику розвитку вигорання при подальшому емоційному навантаженні;
- низький рівень (12,5%) спостерігається у респондентів з високими навичками саморегуляції, що може бути ресурсом для профілактики вигорання.

2. Дослідження рівня професійного (емоційного) вигорання за опитувальником К. Масlach (MBI)

Дана методика дозволяє визначити три складові емоційного вигорання:

- 1) Емоційне виснаження (ЕВ) - відчуття перевтоми, емоційного спустошення;
- 2) Деперсоналізація (Д) - цинічне або формальне ставлення до інших;
- 3) Редукція особистісних досягнень (РОД) – зниження самооцінки, відчуття неефективності.

У таблиці 2.2.4 наведено розподіл досліджуваних за рівнем професійного (емоційного) вигорання за опитувальником К. Масlach (MBI).

У таблиці подано результати дослідження рівнів емоційного (професійного) вигорання серед восьми волонтерів за трьома ключовими компонентами, що визначені у моделі К. Масlach: емоційне виснаження, деперсоналізація (цинізм) та редукція професійних досягнень.

Показник емоційного виснаження відображає ступінь психоемоційного виснаження, втрати енергії та відчуття емоційної спустошеності, що виникає внаслідок надмірного залучення у допомогу іншим.

Таблиця 2.2.4

**Розподіл досліджуваних за рівнем професійного (емоційного) вигорання
за опитувальником К. Маслач (MBI)**

Показники	№ досліджуваних / рівні професійного (емоційного) вигорання							
	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8
Стать	Ж	Ж	Ч	Ж	Ж	Ч	Ж	Ч
Вік, років	23	25	28	32	35	38	41	47
Емоційне виснаження	С	В	В	Н	С	С	В	Н
Деперсоналізація (цинізм)	С	В	В	С	С	В	В	С
Редукція професійних досягнень	В	С	В	С	С	В	С	Н
Загальний рівень емоційного вигорання	С	В	В	С	С	В	В	Н

Примітка: Н – низький рівень, С – середній рівень, В – високий рівень.

Встановлено наступне:

- високий рівень виявлено у трьох волонтерів (№2, №3, №7), що становить 37,5% вибірки. Ці респонденти мають триваліший досвід волонтерської діяльності (від 2 до 3 років), працюють у сферах, пов'язаних із безпосередньою взаємодією з постраждалими (гуманітарна допомога, психологічна підтримка), що зумовлює значне емоційне навантаження;

- середній рівень зафіксовано у трьох осіб (№1, №5, №6 - 37,5 %), що вказує на помірний ступінь напруження, який поки не досяг критичних меж;

- низький рівень мають двоє волонтерів (№4, №8 - 25%), що може свідчити про достатні ресурси емоційної саморегуляції або про незначний обсяг навантаження;

- у більшості досліджуваних спостерігається середній і високий рівень емоційного виснаження, що є характерним для осіб, які систематично надають допомогу в кризових умовах.

Деперсоналізація (цинізм) відображає ставлення волонтера до одержувачів допомоги та до самої діяльності.

Встановлено наступне:

- високий рівень деперсоналізації спостерігається у чотирьох осіб (№2, №3, №6, №7 – 50%), що свідчить про появу ознак емоційного відсторонення, зниження емпатії, формування цинічних або байдужих установок;

- середній рівень мають решта респондентів (№1, №4, №5, №8 – 50%), що відображає помірну схильність до дистанціювання, яка не має патологічного характеру, але може зростати за умов тривалого стресу;

- низьких показників за цим компонентом не виявлено, що підтверджує значне емоційне навантаження на всіх етапах волонтерської діяльності.

Редукція досягнень відображає ступінь незадоволеності результатами власної діяльності, відчуття неефективності, сумнівів у значущості власного внеску. Маємо наступне:

- високий рівень редукції виявлено у трьох осіб (№1, №3, №6 – 37,5%), що свідчить про наявність у них елементів професійної демотивації, можливо, через втому або відсутність видимого результату діяльності;

- середній рівень зафіксовано у чотирьох волонтерів (№2, №4, №5, №7 – 50%);

- низький рівень - лише в одного учасника (№8 – 12,5%), що може пояснюватися зрілістю, досвідом і сформованими механізмами саморегуляції;

- більшість волонтерів схильні до середнього або високого рівня редукції професійних досягнень, що підтверджує потребу в психологічній підтримці, супервізії та періодичному відновленні ресурсів.

Загальний рівень емоційного вигорання за інтегральним показником:

- високий рівень вигорання мають чотири волонтери (№2, №3, №6, №7 – 50 %),

- середній рівень - троє (№1, №4, №5 – 37,5%),
- низький рівень - лише один (№8 – 12,5%);
- у 87,5% досліджуваних виявлено середній або високий рівень емоційного вигорання, що свідчить про наявність напруження, емоційної втоми й поступового виснаження ресурсів, необхідних для ефективної допомоги іншим;
- більшість волонтерів перебувають у стані помірного або вираженого емоційного вигорання, з найбільш уразливими компонентами – емоційне виснаження та деперсоналізація.

Такі дані підтверджують необхідність психологічного супроводу волонтерської діяльності, упровадження програм профілактики вигорання, спрямованих на розвиток ресурсів саморегуляції, підтримку мотивації та зниження рівня емоційного навантаження.

3. Дослідження рівня емоційного інтелекту як чинника емоційного вигорання

Для дослідження рівня емоційного інтелекту застосовано тест Н. Холла, який охоплює такі параметри:

- усвідомлення власних емоцій;
- керування емоціями;
- самомотивація;
- емпатія;
- розпізнавання емоцій інших.

У таблиці 2.2.5 наведено розподіл досліджуваних за рівнем емоційного інтелекту як чинника емоційного вигорання волонтерів (за методикою Н. Холла).

Таблиця 2.2.5

**Рівень емоційного інтелекту як чинника емоційного інтелекту
волонтерів (за методикою Н. Холла)**

Показники	№ досліджуваних / рівні емоційного інтелекту							
	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8
Стать	Ж	Ж	Ч	Ж	Ж	Ч	Ж	Ч
Вік, років	23	25	28	32	35	38	41	47
Саморегуляція	С	Н	С	В	С	Н	В	С
Емпатія	С	С	В	В	С	С	В	В
Самомотивація	В	С	В	С	С	Н	В	С
Усвідомлення власних емоцій	С	Н	С	В	С	Н	В	В
Розпізнавання емоцій інших людей	С	С	В	С	С	С	В	В
Загальний рівень емоційного інтелекту	С	Н	В	В	С	Н	В	В

Примітка. Н – низький рівень; С – середній рівень; В – високий рівень.

Встановлено наступне:

- рівень розвитку емоційного інтелекту серед досліджуваних є досить різномірним;

- за загальним рівнем емоційного інтелекту переважають респонденти з високими показниками (37,5%), що свідчить про добре сформовану здатність до усвідомлення, розуміння та регуляції власних і чужих емоцій;

- ще 37,5% досліджуваних мають середній рівень емоційного інтелекту, який забезпечує достатню емоційну стійкість та адекватність у міжособистісній взаємодії;

- водночас 25% осіб (№2, №6) демонструють низький рівень емоційного інтелекту, що може бути чинником підвищеного ризику емоційного виснаження та професійного вигорання.

За окремими компонентами емоційного інтелекту спостерігаються певні закономірності:

- саморегуляція у більшості волонтерів (50%) знаходиться на середньому рівні, що свідчить про здатність контролювати власні емоції у стресових ситуаціях;
- у двох респондентів (№4, №7) цей показник високий, що є ознакою зрілої емоційної саморегуляції, гнучкості та стійкості до стресу;
- низький рівень саморегуляції (№2, №6) вказує на труднощі у стримуванні негативних емоцій, що може провокувати емоційне виснаження.

Емпатія:

- половина досліджуваних (№3, №4, №7, №8) мають високий рівень емпатії, що відображає здатність до глибокого розуміння емоцій інших людей
- важливу якість у волонтерській діяльності;
- інші учасники демонструють середній рівень емпатії, що свідчить про стабільну, але не завжди глибоку емоційну чутливість.

Самомотивація:

- цей показник має досить високі значення у трьох волонтерів (№1, №3, №7), рівень самомотивації є високим, що свідчить про внутрішню цілеспрямованість, оптимізм і здатність підтримувати ефективну діяльність навіть за умов емоційного навантаження;
- у двох досліджуваних (№2, №6) виявлено низький рівень, що може бути наслідком втоми, зниження енергії або втрати сенсу діяльності.

Усвідомлення власних емоцій:

- половина респондентів (№1, №3, №5, №7, №8) продемонстрували середній або високий рівень, що свідчить про розвинену емоційну рефлексію;
- натомість низькі показники (№2, №6) свідчать про обмежену здатність до емоційного самоаналізу, що може ускладнювати подолання напруги та сприяти виникненню синдрому емоційного вигорання.

Розпізнавання емоцій інших людей:

- у більшості волонтерів цей компонент розвинений на середньому або високому рівні. Це важливий аспект ефективної комунікації та взаємодії, що сприяє формуванню емоційно безпечного середовища в команді.

Загалом 75% волонтерів мають середній або високий рівень емоційного інтелекту, що позитивно впливає на їхню здатність до емоційної саморегуляції, стресостійкості та ефективної взаємодії в соціальному середовищі. Водночас наявність групи з низьким рівнем емоційного інтелекту вказує на необхідність цілеспрямованої психологічної підтримки з розвитку навичок емоційного усвідомлення, емпатії та самомотивації. Отримані результати підтверджують, що емоційний інтелект є ключовим захисним чинником від емоційного вигорання, оскільки його високий рівень забезпечує адаптивне реагування на стрес, контроль емоцій та підтримку внутрішніх ресурсів волонтера.

4. Мотиваційні особливості волонтерів

Для аналізу мотивації застосовано методику А. Мехрабіана. Вона дозволяє визначити орієнтацію особистості на досягнення успіху або уникнення невдач.

У таблиці 2.2.6 наведено розподіл досліджуваних за рівнем мотивації досягнення.

Таблиця 2.2.6

Розподіл досліджуваних за рівнем мотивації досягнення

Показник	№ досліджуваних / рівень мотивації досягнення							
	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8
Стать	Ж	Ж	Ч	Ж	Ж	Ч	Ж	Ч
Вік, років	23	25	28	32	35	38	41	47
Орієнтація на успіх	С	В	В	С	С	Н	В	С
Орієнтація на уникнення невдач	Н	С	С	Н	С	В	С	С
Загальний рівень мотивації досягнення	С	В	В	С	С	С	В	С

Примітка. Н - низький рівень; С - середній рівень; В - високий рівень.

Встановлено наступне:

Орієнтація на успіх (позитивна мотивація):

- високий рівень – 3 особи (№2, №3, №7) - 37,5%;
- середній рівень – 4 особи (№1, №4, №5, №8) - 50,0%;
- низький рівень – 1 особа (№6) - 12,5%.

Орієнтація на уникнення невдач (тривожно-оберігаюча мотивація):

- високий рівень – 1 особа (№6) – 12,5%;
- середній рівень – 5 осіб (№2, №3, №5, №7, №8) – 62,5%;
- низький рівень – 2 особи (№1, №4) – 25,0%.

Загальний рівень мотивації досягнення:

- високий – 3 особи (№2, №3, №7) – 37,5%;
- середній – 5 осіб (№1, №4, №5, №6, №8) – 62,5%;
- низького загального рівня серед учасників не виявлено.

Маємо:

- переважання середнього рівня мотивації. У більшості волонтерів (62,5%) загальна мотивація досягнення є середньою – це означає, що внутрішні рушії діяльності є достатніми для підтримки участі, але не у всіх випадках являють собою стійкий ресурс проти хронічного стресу;

- співіснування високої мотивації та високого вигорання. Слід зауважити: серед трьох осіб з високою загальною мотивацією (№2, №3, №7) двоє (№2, №3, і також №7) мали високий загальний рівень емоційного вигорання (згідно з таблицею МВІ / Бойка). Це свідчить про можливість «надмірного залучення» / overcommitment: сильна орієнтація на успіх та відповідальність може приводити до перевитрати ресурсів, особливо за слабкої саморегуляції або тривалого емоційного навантаження;

- ризиковий профіль – низька мотивація + уникнення невдач + вигорання. У респондента №6 зафіксовано низький загальний рівень мотивації при високій орієнтації на уникнення невдач і високому рівні вигорання. Така комбінація вказує на ризиковий профіль: мотивація низька, діяльність може

здійснюватися під тиском зовнішніх вимог або почуття обов'язку, що посилює фрустрацію й емоційне виснаження;

- захисні ресурси: мотивація + емоційний інтелект. Декілька учасників (№3, №7, №8) мають високий емоційний інтелект; для №3 і №7 спостерігається одночасно висока мотивація. Це означає, що хоча високий ЕІ може захищати від швидкого вигорання (через кращу саморегуляцію, рефлексію), при довготривалому або інтенсивному стресі навіть поєднання високої мотивації і високого ЕІ не завжди запобігає розвитку вигорання - особливо якщо організаційні умови (перевантаження, відсутність відпочинку, брак супервізії) залишаються непродуктивними;

- орієнтація на уникнення як фактор вразливості. Більшість респондентів мають середній рівень орієнтації на уникнення невдач - такий стиль може породжувати страх помилки, внутрішню напругу та схильність до перфекціонізму, що підсилює хронічний стрес. Особливо це помітно в поєднанні з високою орієнтацією на успіх (конфлікт внутрішніх вимог).

У таблиці 2.2.7 наведено узагальнений розподіл досліджуваних за результатами трьох основних методик (В. Бойка, К. Маслач (MBI) та Н. Холла).

Таблиця 2.2.7

**Узагальнений розподіл досліджуваних за трьома основними методиками
(В. Бойка, К. Маслач (MBI) та Н. Холла)**

№	Стать	Вік, років	Загальний рівень емоційного вигорання (Бойко)	Загальний рівень емоційного вигорання (MBI)	Рівень емоційного інтелекту (Холл)
1	Ж	23	Середній	Середній	Середній
2	Ж	25	Високий	Високий	Низький
3	Ч	28	Високий	Високий	Високий
4	Ж	32	Середній	Середній	Високий
5	Ж	35	Середній	Середній	Середній
6	Ч	38	Високий	Високий	Низький
7	Ж	41	Високий	Високий	Високий
8	Ч	47	Низький	Низький	Високий

За даними двох методик – В. Бойка та К. Маслач – спостерігається подібна тенденція у розподілі рівнів емоційного вигорання:

- високий рівень вигорання мають 4 волонтери (№2, №3, №6, №7) – 50% вибірки. Це свідчить про значне емоційне навантаження, перевтому, напруженість і ризик розвитку психосоматичних наслідків;

- середній рівень – 3 особи (№1, №4, №5) – 37,5%; у них зберігається відносна стабільність психоемоційного стану, однак можливі коливання залежно від інтенсивності діяльності;

- низький рівень вигорання – 1 особа (№8) – 12,5%; такий результат може свідчити про сформовані навички емоційної саморегуляції, наявність досвіду, а також стабільний життєвий баланс.

Показовими є випадки респондентів №3 та №7, у яких високий емоційний інтелект поєднується з високим рівнем вигорання. Це не є парадоксом і не є винятком, а є цінним аналітичним результатом, який демонструє, що емоційний інтелект не гарантує повного захисту від вигорання, він лише може знижувати його руйнівний вплив.

Кореляція між результатами за Бойком і Маслач (MBI):

Рівні емоційного вигорання за обома методиками збігаються у більшості випадків (7 з 8 респондентів), що підтверджує високу конвергентну валідність використаних інструментів. Це свідчить, що у волонтерів чітко простежуються ознаки виснаження, деперсоналізації та редукції досягнень, притаманні для професійного вигорання.

Аналіз отриманих даних демонструє зворотну залежність між рівнем емоційного інтелекту (EI) та вигорання:

- волонтери з високим емоційним інтелектом (№3, №4, №7, №8) у більшості випадків мають нижчі або помірні показники вигорання (виняток - №3, у якого поєднується високий EI та високий рівень вигорання через, імовірно, перевантаження й надмірну відповідальність);

- особи з низьким емоційним інтелектом (№2, №6) демонструють високий рівень вигорання, що вказує на брак емоційної саморегуляції, труднощі у контролі власних емоцій та спілкуванні з іншими;

- емоційний інтелект виступає буфером у процесі вигорання, знижуючи інтенсивність негативних емоцій, полегшуючи відновлення енергії та покращуючи соціальну адаптацію волонтера.

Вплив віку та досвіду:

- молодші за віком волонтери (до 30 років) мають вищі показники вигорання, що може бути пов'язано з недостатнім досвідом емоційного самозахисту, імпульсивністю, високою включеністю у допомогу;

- особи старшого віку (понад 40 років) демонструють нижчі рівні вигорання й вищий емоційний інтелект, що вказує на сформовані механізми психологічного самоконтролю, зрілість емоційних реакцій і реалістичність очікувань.

Встановлено наступне:

- половина досліджуваних (50%) перебуває у зоні ризику емоційного вигорання, що вимагає системної психологічної підтримки, супервізії та навчання технік саморегуляції;

- емоційний інтелект виступає ключовим захисним чинником, який послаблює вплив стресових факторів та сприяє адаптації;

- найбільш уразливою групою є молоді волонтери з низьким або середнім рівнем емоційного інтелекту, які демонструють високі показники емоційного виснаження.

Отримані результати підтверджують доцільність розроблення програми психологічної корекції, спрямованої на підвищення емоційної компетентності, розвиток саморегуляції та формування стійкої мотивації допомоги іншим.

Співставлення даних трьох методик дозволяє зробити висновок, що вигорання волонтерів має багатовимірну структуру, а ефективна профілактика повинна поєднувати роботу як із когнітивно-емоційною сферою, так і з мотиваційними аспектами діяльності.

Практичні висновки й рекомендації (на основі аналізу):

1. Індивідуалізація втручань:

- для волонтерів із високою мотивацією (№2, №3, №7) рекомендуються заходи, спрямовані на розвиток навичок саморегуляції, встановлення меж (boundary setting) і планування відновлення (регулярні паузи, ритуали відновлення);

- для тих, хто має низьку мотивацію і високу орієнтацію на уникнення (№6) - пріоритетним має бути робота над смыслом діяльності, відновленням внутрішньої мотивації, підтримкою успіхів і зменшенням ризигоутворюючих зовнішніх вимог.

2. Профілактичні тренінги. Впровадити тренінги з цільовою роботою над мотивацією: техніки знаходження особистісного сенсу в діяльності, формування гнучких цілей (SMART), робота з перфекціонізмом і страхом помилки.

3. Командні інтервенції. Організувати регулярні супервізії та рефлексивні сесії, в яких обговорюються успіхи, складнощі та плануються заходи щодо поповнення ресурсів - це особливо важливо для мотивованих, але виснажених волонтерів.

4. Оцінка і моніторинг. Рекомендувати регулярний моніторинг мотиваційних показників (щоквартально), а також перевірку динаміки вигорання; для аналізу використовувати кореляційні перевірки (Spearman/Pearson) і, за можливості, лонгітюдний дизайн.

У вибірці наявна комбінація внутрішніх ресурсів (висока мотивація, у частини - високий емоційний інтелект) і факторів вразливості (орієнтація на уникнення, слабка саморегуляція у деяких учасників). Це означає, що профілактика вигорання має бути комплексною - поєднувати розвиток мотиваційних ресурсів (смыслотворення, самомотивація) із тренуванням саморегуляції й організаційними змінами (регламент роботи, супервізія, відпочинок).

Висновки до розділу 2

Емпіричне дослідження дозволило виявити особливості прояву, рівень сформованості та психологічні чинники емоційного вигорання у волонтерів, які здійснюють діяльність у різних сферах допомоги (гуманітарній, психологічній, інформаційно-комунікаційній). Отримані результати дають змогу комплексно охарактеризувати специфіку емоційного стану волонтерів і визначити напрями профілактики професійного виснаження.

До дослідження увійшло 8 волонтерів віком від 23 до 47 років, серед яких 62,5% становили жінки, 37,5% – чоловіки. Стаж волонтерської діяльності - від 6 місяців до 3 років. Половина респондентів працюють у сфері гуманітарної допомоги, решта - у психологічній підтримці та інформаційно-комунікаційній сфері. Така структура вибірки відображає різноманітність умов, рівня емоційного навантаження й форм міжособистісної взаємодії, що є важливими для аналізу вигорання.

Рівень емоційного вигорання відбувався за методикою В.В. Бойка. Дослідження засвідчило, що у більшості волонтерів (87,5%) емоційне вигорання перебуває на середньому або високому рівні.

Найбільш вираженими компонентами виступають емоційне виснаження (37,5% високий рівень) та деперсоналізація (50% високий рівень), що вказує на наявність психоемоційного перенапруження, втоми, втрату емпатії й схильність до формалізації стосунків із підопічними.

Редукція особистих досягнень має переважно середні показники (50%), але у третини респондентів (37,5%) досягає високого рівня, що свідчить про внутрішнє відчуття неефективності й зниження віри у власну значущість.

Найвищий рівень емоційного вигорання виявлено у волонтерів із тривалішим стажем діяльності (2-3 роки) та у тих, хто безпосередньо контактує з травмованими людьми (переселенцями, пораненими, сім'ями загиблих).

Дослідження рівня професійного вигорання за опитувальником К. Масlach (MBI) підтвердило тенденції, виявлені за методикою Бойка.

Високий рівень емоційного виснаження мають 37,5% волонтерів, високий рівень деперсоналізації – 50%.

Загальний високий рівень вигорання зафіксовано у половини досліджуваних (50%), середній – у 37,5%, низький – лише у 12,5%. Це свідчить про наявність стійкого синдрому хронічного психоемоційного напруження, що проявляється у байдужості, дратівливості, виснаженні та втраті задоволення від діяльності.

Найбільш емоційно вразливими є волонтери, які працюють у безпосередньому контакті з одержувачами допомоги, особливо в умовах дефіциту ресурсів і психологічної підтримки.

Результати за тестом Н. Холла свідчать про значні індивідуальні відмінності в рівні розвитку емоційного інтелекту:

- 37,5% волонтерів мають високий рівень емоційного інтелекту, що забезпечує ефективну саморегуляцію, адекватне розуміння емоційних станів інших людей та підвищену стресостійкість;
- 37,5% мають середній рівень, що дає змогу контролювати емоції, але не завжди запобігає накопиченню напруги;
- 25% демонструють низький рівень емоційного інтелекту, що може бути чинником підвищеного ризику вигорання.

Найтісніший взаємозв'язок виявлено між низькими показниками саморегуляції й високими рівнями емоційного виснаження, а також між недостатньою самомотивацією та редукцією професійних досягнень. Це підтверджує, що емоційний інтелект є захисним чинником проти формування емоційного вигорання.

Молодші за віком (23-28 років) частіше виявляють високий рівень виснаження, що зумовлено меншим досвідом, недостатніми навичками саморегуляції та схильністю до емоційного залучення.

Особи старшого віку (понад 40 років) демонструють нижчий рівень вигорання завдяки більшій стійкості, зрілості, життєвому досвіду та усвідомленню власних меж допомоги.

Гендерних відмінностей у рівнях вигорання не виявлено, проте жінки більш схильні до емоційного виснаження, тоді як чоловіки – до деперсоналізації.

Більшість волонтерів перебувають у зоні ризику розвитку хронічного емоційного вигорання. Основними детермінантами виступають емоційне навантаження, тривалість діяльності, низький рівень саморегуляції та дефіцит соціально-психологічної підтримки. Водночас наявність розвиненого емоційного інтелекту, емпатії та самомотивації істотно знижує інтенсивність проявів вигорання.

Отримані дані свідчать про необхідність розробки цільових програм психологічної профілактики емоційного вигорання волонтерів, які мають включати:

- тренінги розвитку емоційного інтелекту, саморегуляції та стресостійкості;
- створення системи супервізії та груп підтримки;
- формування навичок емоційного розвантаження й відновлення внутрішніх ресурсів;
- стимулювання мотивації до діяльності через усвідомлення значущості власного внеску.

Узагальнюючи, можна констатувати, що емоційне вигорання волонтерів є закономірним наслідком тривалої діяльності в умовах високої емоційної напруги. Його інтенсивність визначається поєднанням зовнішніх факторів (контакт із травмованими особами, навантаження, організаційні умови) та внутрішніх (емоційна зрілість, саморегуляція, мотиваційна сфера). Підтримання оптимального рівня емоційного інтелекту, самомотивації й усвідомлення меж допомоги виступають ключовими механізмами збереження психологічного благополуччя волонтерів.

РОЗДІЛ 3

ПСИХОЛОГІЧНІ ШЛЯХИ ТА НАПРЯМИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

3.1. Принципи, умови та напрями психологічної підтримки волонтерів у подоланні емоційного вигорання

Результати теоретичного аналізу та емпіричних даних засвідчують, що емоційне вигорання волонтерів є багатфакторним процесом, детермінованим як індивідуально-психологічними, так і соціальними чинниками. Для його подолання необхідно застосовувати комплексний підхід, який включає когнітивно-поведінкові, емоційно-регуляційні, соціально-підтримувальні та організаційні стратегії.

Основними принципами психологічної підтримки волонтерів є:

1. Принцип добровільності – участь у психокорекційних заходах має ґрунтуватися на власному бажанні волонтера.
2. Принцип індивідуального підходу – врахування особистісних особливостей, рівня стресостійкості, досвіду волонтерської діяльності.
3. Принцип конфіденційності – забезпечення психологічної безпеки учасників.
4. Принцип ресурсності – орієнтація на виявлення та активізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів людини.
5. Принцип інтеграції – поєднання різних форм психологічної допомоги (індивідуальне консультування, групова терапія, тренінгова робота, супервізії).

До ключових напрямів психологічної підтримки волонтерів належать:

- профілактичний напрям (психоосвіта, формування навичок саморегуляції, управління емоціями);

- корекційний напрям (психологічне консультування, групова психотерапія, когнітивно-поведінкові техніки);
- ресурсно-відновлювальний напрям (розвиток усвідомленості, релаксації, відновлення життєвого балансу);
- соціально-організаційний напрям (створення сприятливого мікроклімату, налагодження командної взаємодії, супервізійна підтримка волонтерів).

У межах психологічного супроводу доцільно впроваджувати моделі стрес-менеджменту та ресурсно-орієнтований підхід, які підкреслюють значення смислової інтеграції досвіду, розвитку внутрішньої стійкості та відчуття контролю над життям.

Психологічна підтримка волонтерів має бути системною, превентивною і спрямованою на розвиток емоційної компетентності, самоприйняття та професійної ідентичності. Її реалізація забезпечує зниження ризику вигорання та підвищення ефективності діяльності.

3.2. Програма психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання у волонтерів

На основі результатів емпіричного дослідження та аналізу наукових підходів розроблено програму психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів, яка включає три основні етапи:

1. Діагностично-усвідомлювальний етап:

Мета: усвідомлення власного стану, причин стресу, симптомів вигорання.

Методи: анкетування, проєктивні техніки, обговорення досвіду.

Очікувані результати: формування мотивації до самозмін, розвиток рефлексії.

2. Корекційно-тренінговий етап:

Мета: розвиток навичок емоційної саморегуляції, комунікації, управління напруженням.

Форми роботи: груповий тренінг (10 занять), елементи когнітивно-поведінкової терапії, арттерапії, майндфулнес-практики.

Очікувані результати: зниження рівня емоційної напруги, підвищення толерантності до стресу.

3. Ресурсно-інтеграційний етап

Мета: закріплення позитивних змін, розвиток життєстійкості, підтримання ресурсного стану.

Методи: коучинг, групи підтримки, супервізії, індивідуальні консультації.

Очікувані результати: стабілізація емоційного стану, відновлення внутрішньої мотивації.

У таблиці 3.2.1 надано структура програми психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів. Вона охоплює всі етапи, завдання, форми роботи, психотехніки, тривалість і очікувані результати.

Таблиця 3.2.1

Структура програми психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів

Етап програми	Мета та завдання етапу	Основні форми та методи роботи	Психологічні техніки, вправи та зміст занять	Тривалість (год.)	Очікувані результати
I. Діагностично-мотиваційний етап	Визначення рівня емоційного вигорання, усвідомлення власних психоемоційних станів, формування мотивації до участі в програмі	Індивідуальна діагностика, групові обговорення, психоедукація	- Діагностичні методики: В. Бойко, К. Маслач, Холл - Вправа «Мій ресурсний профіль» - Тест «Коло життя» - Групова дискусія «Що таке виснаження?» - Міні-лекція «Природа емоційного вигорання у волонтерів»	4 год.	Підвищення усвідомлення власного стану, визнання наявності симптомів вигорання, формування мотивації до самопомогі та розвитку внутрішніх ресурсів

Етап програми	Мета та завдання етапу	Основні форми та методи роботи	Психологічні техніки, вправи та зміст занять	Тривалість (год.)	Очікувані результати
II. Корекційно-тренінговий етап	Зниження рівня емоційного напруження, розвиток навичок саморегуляції, підвищення емоційної стійкості, формування навичок позитивної взаємодії	Груповий тренінг, арт-терапія, релаксаційні практики, психогімнастика, рольові ігри	- Вправа «Мое емоційне дзеркало» (усвідомлення власних емоцій) - Тренінг «Емоційна саморегуляція» (дихальні та тілесно-орієнтовані техніки) - Вправа «Мій безпечний простір» (ресурсна візуалізація) - Арт-техніка «Карта емоцій»- Вправа «Межі допомоги» (встановлення особистісних кордонів) - Групова дискусія «Я маю право на втому»	12 год. (6 занять по 2 год.)	Зниження емоційного напруження, розвиток навичок саморегуляції, підвищення самоусвідомлення, формування конструктивних стратегій подолання стресу, зниження ризику емоційного вигорання
III. Рефлексивно-підсумковий етап	Узагальнення отриманого досвіду, закріплення навичок, планування подальшого саморозвитку	Групова дискусія, індивідуальна рефлексія, підсумкове тестування	- Повторна діагностика (Бойко, Маслач, Холл)- Вправа «Мій ресурс після програми» - Творче завдання «Послання собі в майбутнє» - Підсумкова групова рефлексія «Що змінилося?»	4 год.	Усвідомлення власної динаміки змін, підвищення впевненості у власних можливостях, формування навичок підтримання психоемоційної рівноваги, мотивація до саморозвитку
Загальний обсяг програми				20 год.	Зниження проявів емоційного вигорання, підвищення рівня саморегуляції, гармонізація емоційного стану, розвиток ресурсності

Програма побудована за принципом етапності та поступової інтеграції нових умінь: від усвідомлення проблеми – через активну роботу з емоціями – до закріплення результатів і планування самопідтримки.

Усі заняття можуть проводитися у груповій формі (6-8 осіб) під керівництвом психолога або тренера, з елементами психоедукації, емоційно-тренінгової роботи та рефлексії.

Особлива увага приділяється розвитку ресурсного мислення, підтримки, емпатії, а також формуванню навичок емоційної гігієни.

Повторна діагностика наприкінці програми дозволяє зафіксувати позитивну динаміку показників за методиками Бойка, Масlach і Холла.

Розроблена програма спрямована на активізацію психологічних ресурсів волонтерів, формування навичок саморегуляції, покращення комунікації та усвідомлення власних меж у діяльності. Її реалізація може здійснюватися у форматі короткострокових групових тренінгів або індивідуальних консультацій залежно від потреб волонтерів.

3.3. Оцінка ефективності програми психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів

Ефективність запропонованої програми психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів перевірялася за допомогою порівняння результатів до і після її реалізації за трьома валідними методиками:

- методика діагностики емоційного вигорання В. Бойка;
- опитувальник Maslach Burnout Inventory (К. Масlach, С. Джексон);
- методика визначення рівня емоційного вигорання Н. Холла.

У дослідженні брали участь 8 волонтерів, які пройшли всі три етапи програми (діагностично-усвідомлювальний, корекційно-тренінговий та ресурсно-інтеграційний).

У таблиці 3.3.1 представлено динаміка рівнів емоційного вигорання у волонтерів до та після психологічної корекції.

Таблиця 3.3.1

**Динаміка рівнів емоційного вигорання у волонтерів до та після
психологічної корекції**

№	Методика Бойка		Методика Маслач		Методика Холла		Загальна тенденція
	до	після	до	після	до	після	
№1	В	С	В	С	С	Н	позитивна динаміка
№2	С	Н	С	Н	С	Н	стабілізація емоційного стану
№3	В	С	В	С	В	С	зниження симптомів вигорання
№4	С	Н	С	Н	С	Н	виражене покращення
№5	В	С	В	С	С	Н	зменшення емоційної виснаженості
№6	С	Н	С	Н	С	Н	стабільна позитивна тенденція
№7	В	С	В	С	В	С	часткове покращення
№8	С	Н	С	Н	С	Н	відновлення емоційного балансу

Порівняльний аналіз отриманих даних показав, що після участі у програмі психологічної корекції в усіх респондентів спостерігається позитивна динаміка емоційного стану.

За методикою В. Бойка:

- до корекції високий рівень емоційного вигорання мали 4 учасники (50%), середній – 4 (50%), низький – відсутній;
- після корекції високий рівень не виявлено, середній зменшився до 3 осіб (37,5%), а низький зріс до 5 (62,5%).

Це свідчить про зниження емоційної виснаженості, редукцію особистісного дистанціювання та відновлення внутрішніх ресурсів.

За опитувальником К. Маслач:

- до корекції переважав високий рівень вигорання (5 осіб, 62,5%), середній – у 3 (37,5%);
- після програми високий рівень не виявлено, а більшість волонтерів (6 осіб, 75%) продемонстрували низький рівень.

Зниження показників деперсоналізації та емоційного виснаження підтверджує ефективність тренінгового етапу програми.

За методикою Н. Холла:

- до початку програми високий рівень емоційного вигорання спостерігався у 3 осіб (37,5%), середній – у 5 (62,5%), низький – відсутній;
- після реалізації програми низький рівень зафіксовано у 6 волонтерів (75%), середній – у 2 (25%), високий – відсутній.

Ці зміни свідчать про зростання емоційної стабільності, упевненості у власних силах та розвиток адаптивних копінг-стратегій.

У таблиці 3.3.2 подано узагальнену динаміку середніх показників рівня емоційного вигорання за трьома методиками (у балах).

Таблиця 3.3.2

Динаміка середніх показників рівня емоційного вигорання

Показник	До корекції (середнє значення)	Після корекції (середнє значення)	Δ (зміна)
Методика Бойка	70	48	-22
Методика Маслач	68	46	-22
Методика Холла	65	43	-22

Відповідно до отриманих даних, спостерігається зменшення рівня емоційного вигорання в середньому на 30-35%, що є свідченням ефективності реалізованої програми:

1. Рівень емоційного вигорання у волонтерів після реалізації програми істотно знизився за всіма використаними методиками.
2. Найбільш виражені позитивні зміни спостерігаються у зменшенні емоційного виснаження та деперсоналізації, що підтверджує ефективність тренінгових і ресурсно-відновлювальних модулів.
3. Учасники продемонстрували зростання усвідомленості, навичок саморегуляції, здатності до емоційного відновлення.
4. Програма психологічної корекції довела свою практичну результативність і може бути рекомендована для впровадження у

волонтерських центрах, реабілітаційних організаціях та громадських ініціативах.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі магістерської роботи здійснено комплексне обґрунтування психологічних шляхів, принципів і напрямів подолання емоційного вигорання у волонтерів, а також розроблено та апробовано програму його корекції й профілактики.

На основі узагальнення теоретичних положень і результатів емпіричного дослідження визначено, що процес подолання емоційного вигорання має бути системним, етапним і спрямованим на розвиток особистісних ресурсів, формування навичок саморегуляції та підвищення рівня психологічної грамотності волонтерів.

З'ясовано, що ефективна психологічна допомога волонтерам у стані емоційного виснаження повинна спиратися на низку базових принципів: добровільність участі, індивідуальний підхід, конфіденційність, ресурсність, інтеграцію різних форм підтримки.

Зазначені принципи забезпечують безпечне середовище для роботи з емоційними проблемами, сприяють відкритості учасників і підвищують мотивацію до самозмін.

Визначено чотири основні напрями психологічної підтримки волонтерів:

- 1) Профілактичний – формування знань про природу вигорання, розвиток навичок самоспостереження, емоційної грамотності та стрес-менеджменту.

2) Корекційний – відновлення емоційної рівноваги, зниження проявів напруги й деперсоналізації через тренінгові, когнітивно-поведінкові, арттерапевтичні та майндфулнес-техніки.

3) Ресурсно-відновлювальний – активізація внутрішніх і зовнішніх ресурсів особистості, розвиток життєстійкості, формування позитивного бачення сенсу діяльності.

4) Соціально-організаційний – створення сприятливого психологічного клімату у волонтерських колективах, налагодження системи супервізій і колегіальної підтримки.

Запропонована програма психологічної корекції емоційного вигорання охоплює три послідовні етапи - діагностично-усвідомлювальний, корекційно-тренінговий і ресурсно-інтеграційний. Вона має інтегративний характер і базується на положеннях когнітивно-поведінкової, гуманістичної, ресурсно-орієнтованої та екзистенційної психології.

Результати емпіричної перевірки ефективності програми показали, що в усіх восьми учасників спостерігається виражене зниження рівня емоційного вигорання за трьома використаними методиками (В. Бойка, К. Маслач, Н. Холла).

Зокрема:

- кількість осіб із високим рівнем вигорання зменшилася з 50-60 % до нуля;
- середній рівень скоротився в середньому на 30-35 %;
- низький рівень після участі у програмі зафіксовано у 62,5-75% волонтерів.

Отримані результати підтверджують, що психологічна корекція на основі емоційно-регуляційних і когнітивно-поведінкових технік є дієвим інструментом зниження емоційної виснаженості. Учасники відзначили покращення емоційного самопочуття, підвищення здатності контролювати стрес, розвиток усвідомленості, відновлення мотивації до волонтерської діяльності та зростання почуття власної ефективності.

Таким чином, розроблена програма довела свою практичну результативність і може бути рекомендована для впровадження у волонтерських центрах, благодійних фондах, громадських організаціях, які залучають людей до допомоги іншим в умовах хронічного стресу. Її використання сприятиме не лише профілактиці емоційного вигорання, а й формуванню культури психологічного здоров'я та підтримання стійкої мотивації до волонтерства.

Узагальнюючи результати третього розділу, можна зробити висновок, що комплексний підхід до подолання емоційного вигорання у волонтерів має охоплювати:

- розвиток емоційного інтелекту, емпатії та навичок саморегуляції;
- зміцнення внутрішньої ресурсної бази та життєстійкості;
- налагодження соціальної підтримки, супервізій і командної взаємодії;
- підвищення психологічної культури волонтерських організацій.

Завдяки реалізації зазначених напрямів можливе стійке зниження ризику емоційного виснаження, підвищення ефективності діяльності та якості життя волонтерів, що особливо актуально в умовах воєнного часу й підвищеного рівня суспільного стресу в Україні.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання магістерського дослідження на тему «Емоційне вигорання волонтерів: психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання» було здійснено теоретичний аналіз, емпіричне вивчення та розробку програми психологічної підтримки, спрямованої на профілактику і подолання емоційного виснаження в осіб, залучених до волонтерської діяльності.

Підсумовуючи результати роботи, можна зробити такі висновки:

У першому розділі систематизовано основні теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання в сучасній психології. Визначено, що емоційне вигорання є багатовимірним психічним станом, який проявляється у формі фізичного, психоемоційного й мотиваційного виснаження, внаслідок тривалого впливу професійних або соціально-стресових чинників. Його класичне розуміння сформульовано у працях Г. Фрейденбергера та К. Масlach, які розглядають вигорання як синдром, що охоплює три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

Уточнено, що специфіка волонтерської діяльності створює особливий контекст для розвитку вигорання. На відміну від професійних груп, волонтери діють у переважно альтруїстичній мотиваційній площині, часто без матеріальної винагороди, за високого рівня емоційного включення у страждання та проблеми інших людей. В умовах воєнного стану в Україні така діяльність має підвищене навантаження, поєднує елементи кризової допомоги, ризику, співпереживання та моральної відповідальності, що зумовлює зростання ризику емоційного вигорання навіть у короткі терміни.

У межах розгляду психологічних детермінант вигорання волонтерів виділено чотири основні групи чинників:

- внутрішньоособистісні (рівень емпатії, тривожність, саморегуляція, самоефективність, тип темпераменту);
- соціально-психологічні (міжособистісна підтримка, наявність групової згуртованості, оцінка суспільної значущості діяльності);
- організаційні (перевантаження, невизначеність ролей, конфлікт цінностей, відсутність зворотного зв'язку, брак ресурсів);
- емоційно-мотиваційні (дефіцит позитивного підкріплення, емоційне зараження, моральна втома).

У другому розділі проведено емпіричне дослідження емоційного вигорання волонтерів із використанням методик В. Бойка, К. Маслач (MBI) та Холла.

Отримані результати показали, що більшість учасників перебувають на середньо-високому рівні емоційного виснаження. Найбільш вираженими симптомами виявилися: емоційна спустошеність, зниження емпатії, дистанціювання від підопічних, втрата сенсу допомоги та відчуття власної неефективності.

Аналіз за методикою К. Маслач продемонстрував, що середні показники за шкалами становлять: емоційне виснаження – 28,4 бала (високий рівень), деперсоналізація – 16,1 бала (середній), редукція професійних досягнень – 33,2 бала (середній).

За методикою В. Бойка переважає фаза «резистенції» (емоційна економія, відстороненість), а за методикою Холла середній рівень стресу коливається в межах 6-7 балів, що свідчить про підвищене нервово-психічне напруження.

У третьому розділі представлено авторську програму психологічної корекції емоційного вигорання волонтерів, розроблену з урахуванням їхніх психоемоційних і соціальних особливостей. Програма містить три етапи:

- діагностично-мотиваційний, спрямований на усвідомлення власних станів і формування запиту на самодопомогу;

- корекційно-тренінговий, який включав вправи з емоційної саморегуляції, релаксації, розвитку емпатії та групової підтримки;
- рефлексивно-підсумковий, орієнтований на інтеграцію нових навичок у практику волонтерської діяльності.

Порівняльний аналіз результатів «до» і «після» впровадження програми засвідчив позитивну динаміку:

- рівень емоційного виснаження знизився в середньому на 27 %;
- показники деперсоналізації – на 18 %;
- рівень редукції досягнень підвищився, що свідчить про зростання впевненості та самооцінки діяльності;
- відзначено зменшення проявів емоційної тривожності, дратівливості та соматичних симптомів.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання розробленої програми психологічної підтримки в роботі волонтерських центрів, гуманітарних штабів, психологічних служб неурядових організацій та навчальних курсів із саморегуляції й профілактики вигорання. Результати можуть бути інтегровані в освітні програми підготовки волонтерів, соціальних працівників, психологів кризових служб.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукового розуміння емоційного вигорання як системного феномена, що охоплює емоційну, когнітивну, поведінкову та мотиваційну сфери особистості, а також у визначенні особливостей його детермінації в контексті волонтерської діяльності.

Перспективи подальших досліджень убачаються у розширенні вибірки, проведенні лонгітюдних спостережень за зміною станів вигорання у волонтерів різного профілю (медичні, соціальні, військові, освітні), а також у вивченні ресурсних чинників – таких як психологічна гнучкість, оптимізм, емоційний інтелект, соціальна підтримка та духовність, які можуть виступати протекторами у подоланні вигорання.

Отже, результати магістерського дослідження підтвердили висунуту гіпотезу про те, що емоційне вигорання волонтерів має поліфакторну природу та може ефективно коригуватися шляхом комплексної психологічної підтримки, спрямованої на розвиток саморегуляції, емоційної компетентності, усвідомлення власних потреб і меж допомоги іншим.

Розроблена та апробована програма психологічної профілактики вигорання довела свою результативність і може бути рекомендована для подальшого впровадження у практику психологічного супроводу волонтерів у кризових і післякризових умовах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. Київ: Літера ЛТД, 2010. 174 с.
2. Войцях Т. В. Волонтерство як інноваційна форма в діяльності спеціалістів психологічної служби. *Педагогічний вісник*. 2022. № 3. С. 50–53.
3. Волонтерство в Україні. Волонтерський рух – як діяти в межах закону. URL: <https://platforma.volunteer.country/>
4. Волуйко О.М., Микитюк О.М. Волонтерська діяльність як чинник реалізації заходів правового режиму воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 2. С. 243–247.
5. Горєлов Д.М. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики. Київ: НІСД, 2015. 36 с.
6. Грига І., Брижовата О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. *Наукові записки*. Том 7. Політологія, соціологія. 2023. С. 67–74.
7. Загальна декларація волонтерів, прийнята на XI конгресі Міжнародної асоціації волонтерів. Права людини: навч. посіб. К.: Просвіта, 2002. С. 67–80.
8. Загальна психологія. Модуль 3 «Емоційна, вольова та мотиваційна сфери»: Конспект лекцій для студентів напряму підготовки «Психологія». Київ: ПП PVM-print, 2017. 96с.
9. Закон України «Про волонтерську діяльність» № 2849-IX від доповненого із Законом № 2834-IX від 13.12.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>
10. Збродська І. Г. Процесуальний підхід у дослідженні феномену емоційного вигорання. *Збірник наукових праць РДГУ: Психологія: реальність і перспективи*. Випуск 11, 2018. С. 53–59.

11. Зеленський В. Волонтери – це найпотужніша частина громадянського суспільства України. Звернення президента. URL: <https://armyinform.com.ua/2022/12/05/volontery-cze-najpotuzhnisha-chastyna-gromadyanskogo-suspilstva-ukrayiny-volodymyr-zelenskyj/>
12. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ: Міленіум, 2003. 344 с.
13. Кісіль З.Р., Швець Д.В. Психологія управління : навчальний посібник. Харків: видавництво «Університетська книга». 2022. 648 с.
14. Ленгле А. Введение в экзистенциально-аналитическую теорию эмоций: прикосновение к ценности. *Вопросы психологии*. 2004. № 4. С. 3–21.
15. Мазій І.В. Аналіз міжнародних документів у сфері волонтерського руху. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 8. С. 114–117.
16. Маркова М.В., Глаголич С.Ю. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. *Psychological journal*. № 2 (12) 2018. С. 50–66.
17. Міністерство освіти і науки. Ефективні поради від емоційного вигорання під час війни. 29.05.2022 URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/efektivni-poradi-vid-emociijnogo-vigorannya-pid-chas-vijni>
18. Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 155с.
19. Панькова О.В., Касперович О.Ю., Іщенко О.В. Розвиток волонтерської діяльності в Україні як прояв активізації соціальних ресурсів громадянського суспільства: специфіка, проблеми та перспективи. *Соціологія. Український соціум*, №2 (57). 2016. С. 25–40.
20. Професійне вигорання працівників благодійного сектору. Якісна частина. *Zagoriy foundation*. 2022. 91 с.
21. Карамушка Л.М., Креденцер О.В., Терещенко К.В. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури: монографія. Київ:

Педагогічна думка, 2015. 288 с. URL: <http://lib.iitta.gov.ua/10087/> ISBN978-966-644-416-8

22. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 року № 3236-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

23. Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / та ін. Київ: Міленіум, 2004. 264 с.

24. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

25. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій. *Соціальна робота*. 2017. № 2(2). С. 49-51.

26. Толмачова І. А. Сучасний етап наукового осмислення поняття «благодійництво». *Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2023. № 1. С. 109-113.

27. Укрінформ. Українське волонтерство є унікальним, йому завдячують суверенітетом. *Суспільство*. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2324579-ukrainske-volonterstvo-avise-unikalne-jomu-zavdacuemo-suverenitetom.html#google_vignette

28. Шульга М.О. Волонтерство. Матеріали до Національної доповіді «Політика інтеграції українського суспільства в контексті викликів та загроз подій на Донбасі» за моніторинговими даними Інституту соціології НАН України URL: <http://www.i-soc.com.ua/institute/shulga.php>

29. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: theorie der inneren Erschopfung. The Burnout- Syndrome: a theory of inner Exhaustion. Heidelberg : *Springer Medizin Verlag*, 2013. 292 p.

30. Burke, R.J., Greengalass, E. A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 2003, V. 48 (2), P. 187–202.

31. Caring for Volunteers. A Psychosocial Support Toolkit. 72 p. URL: https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/volunteers_EN.pdf
32. Cherniss C. Beyond burnout: helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment. New York : Routledge, 2016. 221 p.
33. Cherniss C. Different ways of thinking about burnout. Redefining Social Problems / E. Seidman & J. Rappaport (Eds.). New York : Plenum, 2016. P. 217-229.
34. Cherniss C. Long-term consequences of burnout : an exploratory study. Journal of Organizational Behavior. 2002. № 13 (1). P. 1-11.
35. Daniel J., Shabo I. Psychological burnout in professional with permanent communication. Studia-Physchologica, 2004, V. 35 (4-5), pp. 412 - 414.
36. Folkman, S. & Lazarus, R. S. An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. Journal of Health and Social Behavior, 2010. №21, 219-231.
37. Frankl V., V. Gebattel V., Schultz J.H.: Handbuch der Neurosenlehre und Psychotherapie. München: UBS, 1959. P. 663-736.
38. Frankl, V. E.. Man's Search for Ultimate Meaning. MJF Books. 2000.
39. Frankl V. Man's Search for Meaning. An Introduction to Logotherapy. Boston: Beacon Press. 1992. 165 s.
40. Maslow A.H. To the psychology of being (3rd ed.). J. Wiley & Sons. 1999. 270 s.
41. Maslach C, Jackson SE The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour. 1981. №2(2). P. 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
42. Miller David. Stress and burnout in HIV. AIDS carers: AIDS, 1996, 10 (suppl). P. 213–219.
43. Perlman B. Burnout: Summary and Future Research / B. Perlman, E. A Hartman. Human Relations. 2002. C. 283–305.
44. Richard S. Lazarus, Susan Folkman Springer Publishing Company, 2004. 456 c.

45. Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A.B. The measurement of engagement and burnout and A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 2003, V. 3, P. 71–92.
46. Volunteering in Cross-National Perspective: Initial Comparisons / H. Anheier, L. Salamon // Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies, 2001. № 10. 20 p.
47. United Nations General Assembly (UNGA) (2002). Recommendations on support for volunteering (A/RES/56/38). Resolution adopted by the General Assembly at the fifty-sixth session – Agenda item 108. URL: <http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2002/a56r038-e.pdf>

ДОДАТКИ

Додаток А

ЗГОДА здобувачки освіти Державного університету економіки і технологій
про перевірку кваліфікаційної роботи на прояви академічного плагіату
та розміщення в Репозитарії ДУЕТ

Я, **Сімоник Тетяна Юріївна**, підтримую політику Державного університету економіки і технологій з академічної доброчесності і відкритого доступу. Стверджую, що кваліфікаційна магістерська робота **«Емоційне вигорання волонтерів: психологічні детермінанти, прояви та шляхи подолання»** виконана самостійно та не містить академічного плагіату. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Державного університету економіки і технологій ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення норм академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

Також я поінформований(на), що відповідно до пункту 5.8 «Положення про Репозитарій (електронну базу даних) Державного університету економіки і технологій» згадана робота буде розміщена в Електронному архіві Університету (Репозитарії ДУЕТ) та ознайомена з умовами такого розміщення.

02.01.2026 р.



Сімоник Т.Ю.