

АКАДЕМІЯ ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН І ТУРИЗМУ

Кафедра психології

**ТЕМА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

МАГІСТР

за спеціальністю С4 «Психологія»

Добровольська Вікторія Олексіївна

Кваліфікаційна робота допущена до
захисту рішенням кафедри *психології*
протокол № _____ від «__» 2026 р.
Завідувач кафедри _____

Науковий керівник:

Бондар С.С.,

Доктор філософії за спеціальністю
«Психологія»

КИЇВ – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТЬ «СТРЕС» ТА «ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ» У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ	6
1.1. Психологічні особливості волонтерської діяльності	6
1.2. Стрес як фактор психологічного виснаження волонтерів	13
1.3. Психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів	18
Висновки до першого розділу	33
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ	35
2.1. Організація та методи дослідження	35
2.2. Характеристика вибірки досліджуваних	41
2.3. Аналіз результатів дослідження	43
Висновки до другого розділу	51
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ	53
3.1. Психологічна підтримка волонтерів та методи саморегуляції та відновлення психоемоційного волонтерів	53
3.2. Програми профілактики емоційного вигорання волонтерів	61
3.3. Результати формувального експерименту	70
Висновки до третього розділу	81
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	88

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному суспільстві волонтерська діяльність набуває особливого значення, оскільки волонтери забезпечують підтримку різним соціальним групам, беруть участь у гуманітарних проєктах, сприяють відновленню громад після кризових ситуацій та активно допомагають людям, що опинилися у складних життєвих обставинах. Волонтерство є не лише проявом громадянської активності, а й важливим соціальним механізмом, який підтримує стабільність та розвиток суспільства. Водночас ця діяльність пов'язана з постійним емоційним та психологічним навантаженням, що може мати серйозні наслідки для самопочуття і психічного здоров'я самих волонтерів. Одним із ключових явищ, яке виникає у результаті тривалого впливу стресу, є емоційне вигорання.

Емоційне вигорання волонтерів проявляється як поступовий процес психологічного виснаження, який охоплює емоційні, когнітивні та поведінкові сфери. Воно виникає під впливом тривалого стресу, пов'язаного з інтенсивним контактом із людьми, що переживають страждання, а також із високим рівнем відповідальності за результати своєї діяльності. Психологічні наслідки цього процесу можуть бути дуже різноманітними від хронічної втоми та апатії до порушень концентрації, зниження мотивації та, у крайніх випадках, розвитку депресивних станів. Важливо зазначити, що вигорання не виникає одномоментно, а є результатом поступового накопичення стресових факторів, відчуття невідповідності власних ресурсів вимогам ситуації та недостатності внутрішніх механізмів психологічної самопідтримки.

Сучасні психологічні дослідження підкреслюють, що тривалий стрес та емоційне вигорання мають комплексний характер і включають взаємодію особистісних та організаційних чинників. З одного боку, інтенсивність роботи, високі вимоги до результатів, постійна взаємодія з людьми у кризових ситуаціях формують зовнішнє навантаження на психіку волонтера. З іншого боку, внутрішні особистісні ресурси, такі як рівень мотивації, здатність до

саморегуляції, ефективні стратегії подолання стресу, емоційна чутливість та попередній досвід, значною мірою визначають стійкість до вигорання. Таким чином, психологічні наслідки тривалого стресу є результатом взаємодії цих двох сфер і потребують комплексного підходу до вивчення та профілактики.

Особлива актуальність теми пов'язана з тим, що волонтерська діяльність, попри її суспільну цінність, часто залишається непоміченою у контексті психологічного супроводу та підтримки. Недооцінка впливу тривалого стресу на волонтерів може призводити до того, що особистісні ресурси швидко виснажуються, а ефективність допомоги знижується. Крім того, емоційне вигорання не лише впливає на психологічний стан самих волонтерів, а й може відобразитися на якості надання допомоги, взаємодії з підопічними та результативності проєктів загалом.

Мета дослідження – проаналізувати психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів.

Завдання дослідження:

Перша група завдань

- визначити психологічні особливості волонтерської діяльності;
- дослідити стрес як фактор психологічного виснаження волонтерів;
- розглянути психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів;

Друга група завдань

- охарактеризувати організацію та методи дослідження;
- надати характеристику вибірки досліджуваних;

Третя група завдань

- проаналізувати результати дослідження;
- запропонувати психологічну підтримку волонтерів та методи саморегуляції та відновлення психоемоційного волонтерів;
- розробити програми профілактики емоційного вигорання волонтерів та апробувати програму;

Об'єкт дослідження – психологічні наслідки тривалого стресу у волонтерів, зокрема прояви емоційного вигорання.

Предмет дослідження – психологічні механізми формування емоційного вигорання у волонтерів, його прояви та чинники, що впливають на рівень стресостійкості й психоемоційного виснаження в процесі тривалої волонтерської діяльності.

Відповідно до поставлених завдань було використано такі **методи дослідження**: теоретичні (узагальнення, синтез, аналіз), емпіричні (тестування). У роботі використано теоретичний аналіз наукової літератури, тестування та опитування волонтерів, психодіагностичні методики, а також математико-статистичні методи для обробки отриманих даних

Теоретичне значення, дослідження дозволяє зрозуміти чинники, механізми формування емоційного вигорання у волонтерів, полягає у виявленні психологічних факторів, що впливають на психічне виснаження та стресостійкість.

Практичне значення, результати дослідження можуть бути використані для розробки заходів профілактики емоційного вигорання, психологічної підтримки волонтерів та підвищення ефективності їхньої діяльності, а також для формування рекомендацій щодо розвитку адаптивних стратегій подолання стресу у волонтерів **Публікації**:

- Теза «Психологічні наслідки тривалого стресу: емоційне вигорання волонтерів»
- Стаття «Психологічні наслідки тривалого стресу: емоційне вигорання волонтерів»

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, який налічує 52 найменувань, з них 20 – іноземними мовами. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 90 сторінки.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТЬ «СТРЕС» ТА «ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ» У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Психологічні особливості волонтерської діяльності

Демократичне суспільство, яке формується в Україні, має базуватися на принципах свободи, творчості та гуманізму. Формальні державні структури не здатні відповісти на всі вимоги суспільства. Тому соціальний рух набуває особливого значення. Однак про те, що цей процес розпочався і триває, незважаючи на труднощі, свідчить поява сучасних неурядових організацій, кількість яких досягла понад двадцяти тисяч.

Однак лише невелика частка цих організацій працює з волонтерами. У травні 1998 р. Україна, серед інших країн Центральної та Східної Європи, а також декілька країн Азії, запустила регіональну програму добровільних ініціатив. Ідея програми належить нью-йоркському інституту «Фонд Сороса» та реалізується через мережу національних відділень. Основна мета програми - відновити рух волонтерів як запоруку громадянського суспільства та незворотність демократичних перетворень, збільшити частку добровільної роботи громадян, спрямованої на вирішення конкретних проблем. Серед його цілей та завдань в Україні програма, насамперед, включає активізацію громадської діяльності через розвиток волонтерського руху, спрямованого на якомога ширше залучення населення до громадських послуг на громадських засадах у громадських організаціях, службах соціального захисту та охороні здоров'я для надання допомоги вирішувати суспільні проблеми. В рамках цієї програми було створено Центр волонтерів «Добра воля», який почав залучати волонтерів та направляти їх до громадських організацій [4, с. 15].

Крім того, підготовка представників організацій з управління волонтерами була і є надзвичайно важливою, оскільки це одна з головних проблем, через яку громадськість не бере участь у співпраці. Починаючи з 1998 року, представники понад сорока організацій пройшли навчання з управління волонтерами. Для популяризації волонтерського руху було видано

книгу «Благодійність в Україні: минуле, сьогодення, майбутнє», п'ять бюлетенів «Добра воля» та підручник «Управління волонтерами: як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства».

Завдання, які можуть виконувати волонтери, як правило, повністю відповідають завданням платного персоналу, а волонтери використовуються як помічники або помічники в тих сферах діяльності, які залишаються важливими для досягнення цілей програми.

Робота волонтерів повинна бути організована ефективно та проводитися професійно. Волонтери можуть виконувати будь-яку роботу, не лише основні речі, які не потребують навчання. Волонтер - це не лише помічник чи соціальний працівник, який піклується про інших, він може бути вчителем, екскурсоводом тощо [1, с. 25].

Визначаючи завдання для волонтерів, організації повинні орієнтуватися на індивідуальні можливості кожного. Волонтери можуть виконувати завдання, які не пов'язані з постійною оплачуваною роботою; вносити нові ідеї в організацію; створювати та поширювати громадську думку щодо організації; залучати до організації нових людей, допомагати в зборі коштів; заохочують громадянський активізм.

Волонтери можуть робити те, чого ніколи не зробили б на платній роботі. Волонтери, які приділяють свій час та зусилля організації, хочуть бути її частиною, вони хочуть мати право голосу та впливати на рішення організації. Насправді той факт, що інші цікавляться їхньою думкою та враховують точку зору, підтверджує важливість волонтерів для організації. Здатність впливати навіть на найменшу частину роботи організації - це особливий вид мотивації, оскільки людина відчуває себе частиною організації в цілому.

Розвиток волонтерського руху ґрунтується на таких завданнях, як, таблиця 1.1.

Таблиця 1.1

Завдання волонтерського руху

№	Завдання	Характеристика
1	Підвищення рівня розпізнавання	Державні органи влади та місцеві органи влади повинні бути впевнені у механізмах залучення волонтерів до консультацій та досліджень, щоб визначити якість внеску всього волонтерського сектору у національний процвітання та розвиток. Вирішення питань має базуватися на кращих практиках малих груп, місцевих громад, національних неурядових організацій та результатах міжнародної волонтерської роботи.
2	Мотивація	Засоби залучення людей до волонтерства визначаються залежно від конкретної ситуації в суспільстві. Держава може запропонувати: власні програми навчання волонтерів з таких тем: технології, управління, фінанси; допомога в отриманні офіційно визнаного статусу, страхування та соціального забезпечення з метою виведення волонтерів на рівень фахівців з інших сфер діяльності; зниження ставок для платників податків, які підтримують волонтерські ініціативи; за певних обставин вважати волонтерство військовою службою; надання деяких ресурсів, таких як підручники, ліки, фінансування тощо у користуванні волонтерів.
3	Створення системи обміну інформацією	Телебачення, радіо, друковані ЗМІ та електронні ЗМІ можуть надавати інформацію про досягнення волонтерів і, таким чином, сприяти використанню існуючих «найкращих практик» та робочих процедур, щоб уникнути необхідності кожної громади «винаходити колесо». Такий обмін інформацією може здійснюватися на місцевому рівні, на рівні провінцій, сусідніх країн, зарубіжних країн за допомогою електронних засобів передачі інформації.
4	Пропаганда	Це завдання спрямоване на визначення замовлень на волонтерські послуги, пропозиції щодо бажання надавати послуги як волонтери з урахуванням розширення цього виду діяльності, а також формування сприятливого загального клімату, громадських та офіційних думок, які б підтримували волонтерські ініціативи.

Складено автором на основі [10-20]

Волонтерська діяльність уже давно перестала бути просто способом допомоги іншим людям. Вона стала явищем соціальним, культурним і, безумовно, психологічним. Людина, яка обирає добровільну участь у

різноманітних благодійних або соціально значущих проєктах, керується не тільки бажанням зробити добро, а й внутрішньою потребою реалізувати себе, проявити власні цінності, знайти сенс життя та відчувати соціальну причетність. Психологічні особливості волонтерської діяльності формуються саме на межі цих мотивів і переживань, і вони досить різноманітні.

Перш за все, волонтерство є простором для прояву емпатії. Люди, які відчують потребу допомагати, здатні глибоко співпереживати іншим, відчувати їхні емоції і потреби, намагатися полегшити страждання або створити підтримку. Ця здатність до емпатії є одночасно і рушійною силою діяльності, і потенційним джерелом емоційного навантаження. Волонтер, працюючи з людьми в кризових ситуаціях – наприклад, з постраждалими від стихійних лих, хвороб чи військових конфліктів – часто стикається з високим рівнем стресу та психологічного тиску. Вміння справлятися з власними емоціями, підтримувати внутрішню стійкість і не втратити мотивацію стає ключовим компонентом успішної діяльності [52, с. 36].

Інша важлива психологічна особливість волонтерства полягає у розвитку соціальних навичок. Волонтери часто працюють у колективах або командних проєктах, де важливі комунікація, взаєморозуміння та здатність домовлятися. Саме така взаємодія формує соціальну компетентність, навички керування конфліктами та адаптації до різних характерів і поведінки людей. Багато досліджень показують, що волонтерська діяльність підвищує самооцінку і відчуття власної значущості, адже людина бачить реальні результати своєї праці та відгук оточення.

Ще одна психологічна особливість – це внутрішня мотивація та ціннісна орієнтація. Волонтерство не завжди приносить матеріальні вигоди; натомість воно пропонує моральне задоволення, відчуття причетності до спільного блага та можливість реалізувати власні цінності у реальних діях. У психології таке явище пов'язують з концепцією «процесу самореалізації» за Маслоу. Для багатьох людей волонтерство стає способом знайти власний сенс,

реалізуватися як особистість, відчувати, що їхні дії впливають на життя інших людей [48, с. 52].

Не менш важливою є здатність до стресостійкості та психологічної саморегуляції. Волонтерська діяльність часто супроводжується труднощами: від фізичного та емоційного виснаження до зіткнень із соціальними проблемами та трагедіями. У таких умовах людина має вчитися зберігати психологічний баланс, шукати ресурси для відновлення, використовувати підтримку колег або професіоналів. Психологічні тренінги та супервізія стають важливими інструментами для збереження ефективності та емоційного здоров'я волонтера.

Варто також зазначити, що волонтерська діяльність сприяє формуванню гнучкого мислення та адаптивності. Люди, які добровільно беруть участь у різних проєктах, стикаються з новими викликами, нестандартними ситуаціями та різними соціальними групами. Це допомагає розвивати когнітивні навички, швидко реагувати на зміни і знаходити нестандартні шляхи вирішення проблем. Такий досвід надзвичайно цінний у психологічному та життєвому розвитку людини, адже він формує відчуття компетентності та впевненості у власних силах.

Не можна не згадати й про психологічний ефект «допомоги, яка повертається». Дослідження показують, що волонтерська діяльність часто позитивно впливає на психічне здоров'я: знижується рівень тривожності, зменшується депресивний настрій, підвищується відчуття щастя та задоволеності життям. Такий ефект пов'язаний із реалізацією базової людської потреби бути корисним, отримувати соціальне визнання і досвід близькості з іншими людьми.

Однак психологічні особливості волонтерства не обмежуються лише позитивними ефектами. Вони включають і ризики, пов'язані з емоційним вигоранням, перевантаженням або синдромом «спасителя», коли людина починає ставити потреби інших вище власних, що може призвести до

психологічних проблем. Тому для волонтерів важливо поєднувати альтруїзм із самозахистом і усвідомленим управлінням власними ресурсами [8, с. 26].

Психологічні особливості волонтерської діяльності багатогранні. Вони включають високий рівень емпатії, мотивацію до самореалізації та соціальної значущості, розвиток комунікативних навичок, гнучкість мислення, стресостійкість та психологічну стійкість. Волонтерство формує особистість, відкриває нові горизонти взаємодії з іншими людьми та світом загалом, але водночас вимагає обережності, саморегуляції та уваги до власного психологічного стану. У сучасному світі, де соціальні проблеми часто набирають масштабного характеру, волонтерська діяльність стає не лише способом допомоги, а й потужним інструментом особистісного розвитку та формування соціально відповідальної громадянської позиції.

Волонтерська діяльність залучає людей з надзвичайно різними життєвими позиціями, цінностями та мотивами. Саме ці психологічні особливості визначають не тільки те, як волонтери виконують свої завдання, а й наскільки ефективною є їхня допомога. Однією з помітних рис, яка об'єднує більшість волонтерів, є глибока емпатія – здатність відчувати чужий біль, співпереживати та реагувати на потреби інших людей. Альтруїстичні волонтери, керуючись саме цією потребою, часто працюють у ситуаціях, де емоційне навантаження дуже високе, наприклад, допомагають людям, які постраждали від стихійних лих або хвороб. Їхня здатність підтримувати інших емоційно робить допомогу максимально щирою та дієвою. Водночас така сильна емоційна залученість може призводити до перевантаження, тому для альтруїстичних волонтерів особливо важливими є навички самопідтримки та психологічного відновлення.

Інший психологічний тип – організаторські волонтери. Їх відрізняє здатність систематизувати процеси, планувати діяльність і координувати роботу групи. Вони не завжди глибоко занурюються в емоційні переживання тих, кому допомагають, однак без них робота команди була б хаотичною і менш ефективною. Саме організаторські волонтери допомагають налагодити

процеси, розподіляти завдання та контролювати їх виконання, забезпечуючи видимий результат. У цьому сенсі вони відіграють роль «каркасу» команди, на якому тримається вся структура діяльності.

Соціально мотивовані волонтери вступають у проєкти трохи з іншої причини. Для них важливе відчуття спільноти, взаємодії та приналежності до групи. Вони знаходять в цьому радість і підтримку, а їхня присутність у команді створює атмосферу довіри та дружньої взаємодії. Їхній внесок особливо помітний у збереженні командного духу та підтримці морального стану колег. Проте у кризових ситуаціях такі волонтери можуть відчувати потребу в підтримці більш ніж інші, що іноді обмежує їхню самостійність.

Не менш важливими є професійно орієнтовані волонтери. Вони приходять на проєкти з певним набором навичок, бажанням застосувати їх у практиці і навіть підвищити свій професійний рівень. Їхня компетентність дозволяє надавати допомогу високого рівня, наприклад у медицині, психології або освіті. Професійні навички підсилюють ефективність волонтерської роботи, особливо коли потрібна спеціалізована допомога. Водночас, якщо основна мотивація таких волонтерів – особистий розвиток, вони можуть менш чутливо реагувати на емоційні потреби тих, кому допомагають [30, с. 53].

Існують і ті, кого називають пригодницькими волонтерами. Їх приваблює новий досвід, нестандартні умови та можливість «випробувати себе». Вони легко адаптуються до незвичних або екстремальних ситуацій і можуть швидко знаходити вихід із складних обставин. Проте іноді їхня мотивація більше зосереджена на власних відчуттях і емоційних враженнях, а не на потребах тих, кому вони допомагають.

Окрему групу становлять місійні волонтери, для яких діяльність є не просто способом допомоги, а проявом покликання або духовного обов'язку. Вони здатні надихати інших, підтримувати моральний дух команди і працювати послідовно та тривалий час. Їхня внутрішня відданість справі часто компенсує складні умови роботи і підвищує мотивацію всього колективу. Однак місійні волонтери можуть проявляти догматичність і не завжди

враховувати альтернативні підходи, що іноді створює певну напругу в команді [21, с. 52].

Таким чином, ефективність волонтерської діяльності залежить від поєднання різних психологічних типів у команді. Альтруїсти підтримують емоційно, організатори забезпечують порядок, соціально мотивовані волонтери зберігають згуртованість, професійно орієнтовані – якість допомоги, а пригодницькі та місійні – адаптивність і стійкість команди. Лише така гармонійна взаємодія дозволяє досягати найкращих результатів і робить волонтерство ефективним, а процес допомоги – глибоко людським і цінним для всіх учасників.

1.2. Стрес як фактор психологічного виснаження волонтерів

Стрес є невід'ємною частиною життя кожної людини. Щодня ми стикаємося з різними вимогами, обставинами та непередбачуваними ситуаціями, які потребують нашої уваги, енергії та адаптації. З психологічної точки зору, стрес не можна розглядати лише як негативне явище або проблему – це складний процес, що включає взаємодію наших емоцій, мислення, поведінки та фізіології. Він виникає там, де людина відчуває напруження через невідповідність між вимогами зовнішнього середовища та власними ресурсами.

Стрес – це явище, з яким ми стикаємося щодня, навіть не завжди усвідомлюючи його. У психології стрес розглядають не просто як реакцію на важкі обставини, а як складний психофізіологічний процес, який включає взаємодію нашого мислення, емоцій, поведінки та фізіології. Він виникає тоді, коли людина відчуває дисбаланс між вимогами середовища та своїми можливостями їх задовольнити. Інакше кажучи, стрес – це сигнал організму та психіки, що існує певна напруга або загроза, до якої необхідно адаптуватися.

З психологічної точки зору, стрес – це не завжди щось негативне. Його можна розділити на два основні типи: позитивний і негативний. Позитивний стрес, який ще називають еустресом, стимулює людину, мобілізує сили, допомагає зосередитися і досягати цілей. Наприклад, перед важливим іспитом

або співбесідою людина відчуває легку напругу, яка змушує її бути уважнішою та активнішою. Це – природна реакція адаптації, що готує психіку і тіло до дії. Негативний стрес, або дистрес, навпаки, виникає тоді, коли вимоги ситуації перевищують ресурси людини. У таких випадках з'являються тривога, роздратування, втома, а фізіологічні процеси – підвищений тиск, пришвидшене серцебиття, напруження м'язів – сигналізують про перенавантаження [20, с. 36].

Стрес тісно пов'язаний із нашими емоціями. Коли ми стикаємося з проблемами або викликами, виникає внутрішній конфлікт між бажанням впоратися з ними і відчуттям власної обмеженості. Цей конфлікт проявляється через тривожність, страх, роздратування або навіть відчуття безпорадності. У психології підкреслюють, що не сама ситуація є стресовою, а те, як людина її сприймає. Два різні люди можуть опинитися в однакових обставинах: один сприймає ситуацію як виклик і можливість зростання, інший – як загрозу, що породжує тривогу та безсилля.

Крім емоційної складової, стрес проявляється у поведінці. Людина може стати дратівливою, відчуженою, перестати адекватно оцінювати свої дії або ухвалювати рішення. Часто під впливом стресу змінюються звички: змінюється апетит, порушується сон, знижується концентрація. Психологи зазначають, що такі прояви є сигналом для самоаналізу та пошуку ресурсів для відновлення.

Ще однією важливою рисою стресу є його функція сигналу і адаптації. Наш організм і психіка так сконструйовані, що стресова реакція активує внутрішні резерви, допомагає мобілізувати енергію і концентрацію. Наприклад, у критичних ситуаціях стрес здатен підвищувати швидкість реакції, спритність мислення і здатність приймати рішення. Проте якщо стрес стає хронічним, коли напруга триває тривалий час і не знімається, він переходить у дистрес, шкодить психічному і фізичному здоров'ю, знижує продуктивність і може призводити до вигорання або депресивних станів [12, с. 47].

Таким чином, стрес у психології – це багатогранне явище, яке одночасно і стимулює, і випробовує людину. Його не можна розглядати лише як негативне явище, адже саме через стрес людина розвивається, навчається адаптуватися до нових умов і знаходить внутрішні ресурси. Водночас розуміння власних реакцій на стрес, здатність аналізувати його причини та шукати способи відновлення є ключовими для збереження психічного здоров'я та ефективного функціонування у повсякденному житті.

Волонтерська діяльність, попри свою соціальну значущість і моральну цінність, часто пов'язана з високим рівнем психологічного навантаження. Одним із головних факторів, що впливають на психічний стан волонтерів, є стрес. У випадку волонтерів стрес не обмежується одноразовими переживаннями, як, наприклад, перед іспитом чи виступом. Тут мова йде про тривалі, постійно повторювані ситуації, що вимагають емоційного залучення, фізичної витривалості та швидкого прийняття рішень у складних обставинах. Саме таке тривале напруження і стає ключовим фактором психологічного виснаження.

Психологічне виснаження волонтерів проявляється поступово. Спочатку людина відчуває легке відчуття втоми, зниження мотивації та емоційної насиченості від роботи. З часом ці симптоми накопичуються: з'являється апатія, відчуття безсилля та зниження інтересу до допомоги, яка раніше приносила задоволення. Стрес у такому випадку працює як «ламка», яка поступово виснажує внутрішні ресурси людини. Волонтери стають менш здатними до концентрації, їхні реакції сповільнюються, а емоційна чутливість до потреб інших людей знижується.

Важливо зазначити, що стрес у волонтерській діяльності має специфічну природу. Він часто поєднує емоційне перевантаження від роботи з людьми, що страждають, і психологічну відповідальність за результат своєї допомоги. Наприклад, коли волонтер намагається підтримати постраждалих під час гуманітарної кризи, він не лише спостерігає чужі страждання, а й відчуває внутрішнє зобов'язання допомогти ефективно. Це постійне напруження, що не

має чітких меж і не закінчується після одного дня роботи, формує хронічний стрес, який поступово призводить до виснаження [3, с. 15].

Крім емоційної складової, стрес пов'язаний із фізичною і когнітивною перевантаженістю. Довгі години роботи, нестача сну, нерегулярне харчування, необхідність приймати швидкі та складні рішення – все це посилює психофізіологічне навантаження. Волонтери можуть відчувати роздратованість, пригніченість, порушення концентрації і пам'яті, а іноді навіть соматичні прояви – головний біль, підвищене серцебиття, напруження м'язів. У поєднанні з емоційним стресом це створює сприятливі умови для формування синдрому вигорання.

Ще одним аспектом психологічного виснаження є соціальна ізоляція. Волонтери часто перебувають у напруженому графіку, що залишає мало часу для особистого життя, відпочинку і спілкування з близькими. Внаслідок цього знижується підтримка з боку оточення, а внутрішній ресурс для протистояння стресу виснажується швидше. Психологічно виснажена людина втрачає відчуття радості від допомоги, стає більш цинічною і може навіть сумніватися в сенсі своєї діяльності.

Дослідження психологів показують, що стрес є не лише тригером емоційного вигорання, а й фактором, який впливає на якість волонтерської роботи. Психологічно виснажені волонтери рідше проявляють ініціативу, їхня здатність до емпатії знижується, а ефективність допомоги падає. Це підкреслює важливість усвідомлення стресу як критичного чинника, який потребує контролю і превентивних заходів, таких як регулярний відпочинок, психологічна підтримка, супервізія та розвиток навичок саморегуляції [4, с. 26].

Стрес як фактор психологічного виснаження волонтерів, таблиця 1.2.

Таблиця 1.2 Стрес як фактор психологічного виснаження волонтерів

Чинники стресу у волонтерів	Прояви стресу	Можливі наслідки психологічного виснаження
-----------------------------	---------------	--

Постійне емоційне навантаження від роботи з людьми, що страждають	Тривожність, емоційна вразливість, пригнічений настрій	Втрата мотивації, зниження емпатії, апатія
Фізичне перевантаження (довгі зміни, нестача сну)	Втома, головний біль, напруження м'язів	Зниження концентрації, підвищена дратівливість
Психологічна відповідальність за результат допомоги	Відчуття тиску, страх помилки	Цинізм, сумніви у власній ефективності
Недостатня соціальна підтримка	Відчуття ізоляції, самотності	Погіршення настрою, відчуття безсилля
Хронічні стресові ситуації	Перевантаження уваги та емоцій	Ризик емоційного вигорання та депресивних станів

Складено автором на основі [30-41]

Отже, стрес у волонтерській діяльності є невід'ємним і часто прихованим чинником, який суттєво впливає на психологічне виснаження волонтерів. Він проявляється на кількох рівнях: емоційному, коли людина відчуває тривожність, пригніченість, роздратованість або втрату радості від допомоги; фізичному, через постійне перевантаження, втому, порушення сну та інші соматичні симптоми; а також когнітивному, що проявляється у зниженні концентрації, погіршенні пам'яті, уповільненні прийняття рішень та зменшенні ефективності оцінки ситуацій. Поступовий вплив стресу призводить до того, що волонтер втрачає мотивацію, починає сумніватися у власній компетентності, а якість наданої допомоги може знижуватися. Саме тому усвідомлення стресових чинників та своєчасне застосування методів профілактики виснаження стає надзвичайно важливим. Це не лише дозволяє зберегти психічне і фізичне здоров'я самих волонтерів, а й забезпечує стабільність та ефективність їхньої роботи, що безпосередньо впливає на благополуччя тих, кому вони допомагають. Крім того, розуміння процесу стресу допомагає волонтерам виробляти власні стратегії самопідтримки, навчитися балансувати між особистим життям і службовими обов'язками,

зберігати емоційну стійкість і знаходити ресурси для тривалої діяльності без шкоди для себе.

1.3. Психологічні особливості емоційного вигорання волонтерів

Феномен емоційного вигорання є предметом численних психологічних досліджень і розглядається як складний психоемоційний стан, що поступово розвивається через безперервне психоемоційне напруження. Він проявляється у вигляді фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, яке супроводжується негативними змінами у ставленні до роботи, себе та оточуючих. Основними ознаками емоційного вигорання є втрата ентузіазму, демотивація, хронічна втома, цинізм, соціальна ізоляція, підвищена тривожність і зниження продуктивності.

Емоційне вигорання є особливо актуальною проблемою в умовах сучасного світу, де інтенсивний ритм життя, постійне інформаційне навантаження, високі вимоги до продуктивності та професійної відповідальності стають домінуючими факторами стресу. Воно впливає не лише на професійну сферу, а й на загальне психологічне та фізичне благополуччя людини.

Вперше термін «емоційне вигорання» (burnout) було введено американським психіатром Г. Фрейденбергом у 1974 році [46]. Він спостерігав цей синдром у соціальних працівників, які зазнавали сильного емоційного навантаження через інтенсивну взаємодію з пацієнтами та тривале перебування у стресових ситуаціях. Фрейденберг описав вигорання як «стан фізичного та емоційного виснаження, яке веде до втрати мотивації, зниження продуктивності та появи негативного ставлення як до себе, так і до оточення».

У подальшому дослідження цього феномену продовжила Х. Масlach, яка у 1981 році запропонувала концепцію професійного вигорання, визначивши його як багатовимірний феномен, що включає три основні складові [49, с. 52]:

1. Емоційне виснаження (emotional exhaustion) – почуття надмірної втоми, емоційного та фізичного спустошення.

2. Деперсоналізація (depersonalization) – формування негативного, відстороненого або цинічного ставлення до клієнтів, колег та інших людей.

3. Редукція професійних досягнень (reduced personal accomplishment) – відчуття власної неефективності, зниження самооцінки та незадоволення своїми професійними результатами.

Її методика Maslach Burnout Inventory (MBI) стала одним із найпопулярніших інструментів для вимірювання рівня емоційного вигорання та широко використовується у психологічних дослідженнях.

Згодом коло професій, у яких діагностували емоційне вигорання, значно розширилося. Дослідники почали вивчати цей феномен не лише серед представників допоміжних професій, але й серед офісних працівників, студентів, керівників, підприємців та навіть спортсменів [39]. Зокрема, було доведено, що емоційне вигорання може виникати не тільки внаслідок професійних чинників, а й через загальний соціальний та психологічний стрес, особливо в умовах постійної невизначеності та високих вимог [39]. На сьогоднішній день проблема синдрому емоційного вигорання отримала широку наукову розробку. Цьому питанню присвячено чимало досліджень, вони аналізували симптоматику та чинники, що сприяють розвитку емоційного вигорання.

У 2019 році Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно визнала емоційне вигорання професійним феноменом, що пов'язаний із хронічним стресом на робочому місці. Відповідно до оновленої версії Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11), емоційне вигорання визначається як «синдром, що виникає внаслідок хронічного робочого стресу, з яким не вдалося впоратися». У визначенні ВООЗ акцентується на тому, що це не клінічний діагноз, а саме стан, пов'язаний із професійною діяльністю [25, с. 52].

В останні десятиліття дослідження емоційного вигорання набули міждисциплінарного характеру. Вчені почали застосовувати не тільки психологічні, а й нейрофізіологічні методи дослідження, що дозволяють

оцінити зміни в роботі мозку та гормональному фоні людини. Дослідження показали, що у людей з високим рівнем емоційного вигорання змінюється рівень кортизолу – гормону стресу, що свідчить про виснаження адаптаційних механізмів організму. У сучасних дослідженнях активно розглядаються питання профілактики та подолання емоційного вигорання. Дослідники підкреслюють значення розвитку емоційного інтелекту, психологічної гнучкості та навичок саморегуляції, що сприяють запобіганню негативним наслідкам стресу. Особливу увагу приділяють вивченню впливу сімейних і соціальних чинників на формування емоційного вигорання, оскільки дослідження доводять, що міжособистісні конфлікти та недостатня соціальна підтримка можуть значно підвищувати ризики розвитку цього синдрому.

Сучасна наука розглядає емоційне вигорання як результат складної взаємодії внутрішніх та зовнішніх факторів. До основних характеристик цього стану належать [23, с. 41]:

1. Тривалий характер розвитку – вигорання не виникає миттєво, а поступово наростає протягом кількох місяців або років.
2. Негативний вплив на всі сфери життя – хоча першочергово воно пов'язане з професійною діяльністю, його наслідки поширюються і на особисті стосунки, фізичне здоров'я та психоемоційний стан людини.
3. Кумулятивний ефект – накопичення стресових факторів та невирішених конфліктних ситуацій призводить до глибокого виснаження та порушення адаптаційних механізмів.

Емоційне вигорання є складним психоемоційним феноменом, який виникає під впливом тривалого стресу та має серйозні наслідки як для професійної діяльності, так і для загального благополуччя людини. Воно включає три основні компоненти – емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Важливим є розуміння його відмінностей від інших станів, таких як стрес та депресія, а також усвідомлення необхідності профілактики та своєчасного втручання. Сучасні підходи до

вивчення емоційного вигорання підкреслюють його біопсихосоціальну природу, що вимагає комплексного підходу до подолання цього явища.

Волонтерська діяльність відіграє ключову роль у підтримці суспільства під час кризових ситуацій, зокрема в умовах військових конфліктів. Від початку повномасштабної війни в Україні волонтери стали невід'ємною частиною допомоги як цивільному населенню, так і військовим. Вони виконують широкий спектр завдань – від збору та розподілу гуманітарної допомоги до пошуку необхідних ресурсів для медичних установ, допомоги пораненим, евакуації людей із небезпечних регіонів та навіть роботи в прифронтових зонах. Деякі з них залучені до психологічної підтримки постраждалих, працюючи з людьми, що пережили травматичні події, зокрема з тими, хто втратив близьких, дім або зазнав насильства. Проте така діяльність супроводжується значним емоційним навантаженням, яке часто стає хронічним. Волонтери працюють у режимі постійного стресу, що зумовлено як безперервним потоком запитів про допомогу, так і гострим відчуттям відповідальності за тих, кому вони допомагають. Багато хто з них стикається з ситуаціями, що викликають сильний емоційний відгук, зокрема свідчать про руйнування, смерть або важкі фізичні та психологічні страждання людей. Висока інтенсивність роботи, відсутність можливості відпочинку та значні моральні виклики сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, який може мати серйозні наслідки як для самої особи, так і для її подальшої діяльності [41, с. 25].

Особливої уваги набуває проблема емоційного вигорання серед волонтерів, оскільки їх діяльність передбачає постійний контакт із людьми, що перебувають у кризових ситуаціях. Волонтери не тільки допомагають іншим, але й самі часто є частиною постраждалих громад, що посилює їх емоційну вразливість. Військовий конфлікт та його наслідки впливають і на особисте життя волонтерів – багато з них мають близьких, які воюють або перебувають у зонах бойових дій, втратили свої дімівки чи змушені були змінити місце проживання. Це створює подвійний тиск: з одного боку, вони переживають

власний біль і втрати, а з іншого – змушені підтримувати інших людей, приховуючи власні емоції.

Дослідження показують, що тривалий вплив стресових факторів у волонтерській діяльності призводить до [16, с. 30]:

1. Фізичного виснаження – постійне недосипання, перевтома, ослаблення імунної системи, що робить волонтерів вразливими до хвороб.
2. Емоційного перенавантаження – високий рівень емпатії змушує волонтерів переживати біль та страждання людей, яким вони допомагають, що сприяє накопиченню негативних емоцій.
3. Почуття безнадії та втрати мотивації – відчуття, що зусилля не дають результату, що кількість людей, які потребують допомоги, постійно зростає, а ресурси – обмежені.

У волонтерів часто формується так званий «синдром рятівника», коли вони беруть на себе занадто багато обов'язків, нехтуючи власними потребами. Вони можуть відчувати провину за будь-які невдачі, за неможливість допомогти всім, хто цього потребує, що ще більше посилює емоційне виснаження. Деякі дослідники також звертають увагу на психосоматичні прояви вигорання, серед яких головні болі, проблеми з травленням, порушення сну, підвищена тривожність та навіть панічні атаки.

Важливо зазначити, що емоційне вигорання у волонтерів не є раптовим явищем, а розвивається поступово. На початкових стадіях вони можуть не усвідомлювати проблему, продовжуючи працювати у звичному темпі, однак згодом починають відчувати зниження енергії, втому, зменшення бажання виконувати завдання, які раніше приносили задоволення. Без вчасного втручання цей процес може призвести до повного психологічного та фізичного виснаження, депресії, а в деяких випадках – до повної відмови від волонтерської діяльності.

Вивчення синдрому емоційного вигорання у волонтерів здійснюється в межах декількох наукових підходів, кожен з яких акцентує увагу на певних аспектах цього явища. Визначення основних підходів до дослідження

емоційного вигорання дозволяє не лише глибше зрозуміти його механізми, а й розробити ефективні стратегії профілактики та подолання цього стану [44, с. 23].

Психофізіологічний підхід розглядає емоційне вигорання як результат порушення адаптаційних можливостей організму через тривалий вплив стресових факторів. Відповідно до цього підходу, вигорання є не лише психологічним феноменом, а й комплексною реакцією організму, що супроводжується змінами у роботі нервової, ендокринної та серцево-судинної систем. Відомо, що у людей, які перебувають у стані хронічного стресу, підвищується рівень кортизолу, що з часом може призводити до виснаження надниркових залоз, порушення обміну речовин, погіршення когнітивних функцій і навіть розвитку психосоматичних захворювань. Дослідники також вказують на наявність зв'язку між вигоранням і порушенням режиму сну, зниженням імунітету та розвитком психосоматичних симптомів, таких як головний біль, підвищена втомлюваність, м'язові болі та розлади травлення [35, с. 23].

Волонтери, які працюють в умовах кризових ситуацій, особливо схильні до таких фізіологічних змін, оскільки вони часто працюють у стані фізичного та емоційного перенапруження, не маючи можливості для повноцінного відпочинку. Нестача сну, погане харчування, постійне перебування у стані «бойової готовності» сприяють накопиченню фізіологічного стресу, що може призводити до передчасного виснаження організму. Дослідження показують, що хронічний стрес у волонтерів може викликати розлади у вегетативній нервовій системі, що виявляється через прискорене серцебиття, підвищений або нестабільний артеріальний тиск, проблеми з концентрацією уваги та загальне зниження працездатності.

Психологічний підхід пояснює емоційне вигорання через зміни у когнітивній та емоційній сфері особистості. В межах цього підходу дослідники звертають увагу на те, що емоційне вигорання у волонтерів часто є результатом когнітивного дисонансу – розбіжності між очікуваними

результатами своєї роботи та реальними обставинами, у яких вони змушені діяти. Волонтери, особливо ті, хто працює в умовах гуманітарної кризи, часто стикаються з ситуаціями, коли їхніх зусиль недостатньо для забезпечення всіх потреб постраждалих, що може викликати почуття безсилля, розчарування та навіть провини.

Згідно з психологічним підходом, емоційне вигорання у волонтерів може розвиватися через надмірне ототожнення з людьми, яким вони допомагають. Дослідження показують, що волонтери з високим рівнем емпатії більше схильні до вигорання, оскільки вони глибоко переживають чужі проблеми, часто несвідомо переносячи їх на себе. Це може призводити до розвитку вторинної травматизації, коли людина, яка постійно перебуває у контакті з травматичними історіями, сама починає відчувати симптоми тривоги, депресії або навіть ПТСР.

Когнітивні аспекти вигорання включають зміну мотивації. На початкових етапах волонтерської діяльності людина може бути натхнена ідеєю допомоги, однак згодом, коли зіштовхується з реальністю та труднощами, її мотивація може знижуватися. Особливо небезпечним є «синдром рятівника», коли волонтери беруть на себе надмірну відповідальність і не дають собі права на відпочинок, вважаючи, що їхня місія є критичною і що без їхньої допомоги інші не впораються. Зрештою, це призводить до емоційного виснаження, відчуття втрати контролю над ситуацією та зниження впевненості у власних силах [47, с. 43].

Соціально-психологічний підхід акцентує увагу на впливі зовнішнього середовища на розвиток емоційного вигорання у волонтерів. Серед основних соціальних чинників дослідники виділяють низьку соціальну підтримку, відсутність організаційних ресурсів та емоційний тиск з боку суспільства. Волонтери, особливо ті, що працюють у зоні бойових дій, часто відчують відсутність підтримки навіть від найближчого оточення. Через високий рівень залученості вони можуть нехтувати соціальними контактами, що призводить до ізоляції та посилення відчуття самотності.

Емоційне вигорання волонтерів є багатовимірним процесом, що включає декілька ключових складових, які у сукупності призводять до значного зниження ефективності діяльності, погіршення психоемоційного стану та навіть до відмови від подальшої волонтерської активності. Дослідники виділяють три основні компоненти синдрому емоційного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Кожна з цих складових має свої характерні прояви та вплив на загальний стан волонтера.

Емоційне виснаження – це один із найбільш очевидних та ранніх проявів вигорання, що характеризується відчуттям постійної втоми, втрати фізичних і психологічних ресурсів, зниження мотивації та емоційної стійкості. Волонтери, які відчують емоційне виснаження, можуть скаржитися на втому, навіть якщо вони достатньо відпочивали, втрачати інтерес до своєї діяльності, а будь-яке спілкування з людьми починає сприйматися як додаткове навантаження. Цей стан також супроводжується психосоматичними симптомами, такими як головний біль, проблеми з травленням, безсоння або, навпаки, постійна сонливість. Виснаження особливо характерне для волонтерів, які працюють в умовах хронічного стресу, наприклад, на територіях бойових дій або в центрах допомоги внутрішньо переміщеним особам [2, с. 28].

Важливим аспектом емоційного виснаження є порушення балансу між витраченими ресурсами та їхнім відновленням. Волонтери часто нехтують власними потребами на користь допомоги іншим, що призводить до поступового виснаження їхніх внутрішніх резервів. Довготривала емоційна напруга, пов'язана із взаємодією з постраждалими від війни чи інших кризових ситуацій, сприяє розвитку вторинної травматизації, яка лише поглиблює стан вигорання.

Деперсоналізація – це наступний етап вигорання, який проявляється у зміні ставлення волонтера до людей, яким він допомагає. Якщо на початкових етапах діяльності волонтер відчуває натхнення та бажання допомогти, то

згодом, на фоні виснаження, може виникати емоційна відстороненість або навіть роздратування. Волонтери можуть сприймати людей, які отримують допомогу, як джерело проблем або як тягар. Це може проявлятися у байдужості, відчуженості або навіть агресивному ставленні до бенефіціарів. В окремих випадках деперсоналізація може супроводжуватися цинічним ставленням до своєї діяльності, коли волонтери починають вважати, що їхня робота не має сенсу, а люди, яким вони допомагають, не цінують їхніх зусиль. Дослідження показують, що саме деперсоналізація є одним із найнебезпечніших аспектів вигорання, оскільки вона кардинально змінює мотивацію волонтера та може призводити до конфліктів у колективі або до повного припинення волонтерської діяльності.

Причини деперсоналізації можуть бути різними. Вона часто виникає у волонтерів, які працюють в умовах високої емоційної залученості та браку психологічної підтримки. Такі люди можуть відчувати, що вони змушені постійно віддавати свої ресурси, не отримуючи нічого натомість. Дослідники також відзначають, що деперсоналізація часто є захисним механізмом, який дозволяє волонтерам дистанціюватися від надмірного емоційного навантаження [22, с. 41].

Редукція особистих досягнень – це складова емоційного вигорання, що пов'язана зі зниженням почуття власної ефективності та цінності своєї діяльності. Волонтери можуть почати відчувати, що їхні зусилля не приносять очікуваних результатів, що вони не справляються зі своїми завданнями або що їхня допомога є незначною порівняно з масштабом проблем. Це може призводити до зниження самооцінки, втрати мотивації та появи відчуття безсилля.

Редукція особистих досягнень особливо характерна для волонтерів, які працюють у кризових умовах, де обсяг завдань є надмірним, а їхнє вирішення потребує великих зусиль і часу. Волонтери, які займаються евакуацією людей з небезпечних зон, можуть відчувати глибоке розчарування, коли їм не

вдається врятувати всіх, хто цього потребує. Згодом це може призводити до втрати впевненості у своїх силах та виникнення почуття провини.

Ще одним важливим аспектом редукції особистих досягнень є емоційне порівняння з іншими волонтерами. Часто люди, які займаються благодійною діяльністю, схильні оцінювати свою роботу через призму суспільного схвалення або порівняння з іншими учасниками волонтерського руху. Якщо вони вважають, що їхній внесок є недостатнім, це може спричинити відчуття меншовартості та зниження задоволеності від роботи.

Складові емоційного вигорання у волонтерів взаємопов'язані і можуть посилювати одна одну. Емоційне виснаження сприяє розвитку деперсоналізації, а вона, своєю чергою, призводить до зниження почуття особистої ефективності. Якщо ці процеси не контролювати, це може призвести до повного вигорання, яке змусить волонтера припинити свою діяльність. Для запобігання емоційному вигоранню важливо вчасно розпізнавати його симптоми та вживати заходів для їх подолання. Дослідники наголошують на необхідності психологічної підтримки для волонтерів, організації програм професійного розвитку, а також створення умов для повноцінного відпочинку та відновлення ресурсів. Також важливим є підтримання балансу між особистим життям та волонтерською діяльністю, що дозволяє уникнути перевантаження та зберегти мотивацію до роботи [7, с. 18].

Дослідники вказують на низку ключових факторів, які підвищують ризик розвитку вигорання серед волонтерів. Серед них можна виділити хронічний стрес, перевантаження завданнями, брак підтримки, високі очікування від суспільства, а також особистісні особливості волонтера. Одним із найвагоміших чинників є хронічний стрес, який виникає через тривалу роботу у важких умовах без можливості повноцінного відпочинку та психологічного розвантаження. Волонтери, які працюють у зонах активних бойових дій або надають допомогу внутрішньо переміщеним особам, щодня стикаються з людським горем, втратами, нестачею ресурсів, а іноді й небезпекою для власного життя. Постійне перебування у стресових

обставинах виснажує як фізично, так і емоційно, що згодом може призводити до депресивних станів, апатії та навіть соматичних захворювань.

Перевантаження завданнями є ще одним важливим фактором вигорання. Багато волонтерів беруть на себе надмірну кількість обов'язків, не залишаючи часу на відпочинок та відновлення ресурсів. Часто це відбувається через дефіцит волонтерів та велику кількість запитів на допомогу, що змушує окремих людей працювати понад свої можливості. Дослідження показують, що волонтери, які не мають чіткого графіка роботи та не розподіляють навантаження, швидше зазнають вигорання, ніж ті, хто дотримується режиму праці та відпочинку.

Брак підтримки також є критичним фактором розвитку емоційного вигорання. Волонтери часто працюють в умовах, де немає можливості отримати належну емоційну та організаційну підтримку. Це особливо характерно для людей, які працюють у складних умовах, де вони стикаються з травматичними ситуаціями та потребують професійної психологічної допомоги. Відсутність такої підтримки може призводити до ізоляції, відчуття самотності та наростання емоційного виснаження. Психологи наголошують на важливості супервізії для волонтерів, яка допомагає розвантажити їхній емоційний стан та навчитися справлятися зі стресом [8, с. 46].

Ще одним фактором, що сприяє вигоранню, є високі очікування суспільства. Волонтерів часто сприймають як людей, які мають необмежені ресурси, енергію та можливості допомагати. Це створює додатковий тиск і почуття відповідальності за результати своєї роботи. Волонтери можуть відчувати провину за те, що не можуть допомогти всім, або за те, що їхніх зусиль недостатньо для розв'язання глобальних проблем. Такі емоційні переживання з часом підсилюють ризик емоційного виснаження та знижують мотивацію продовжувати діяльність.

Також важливу роль у розвитку вигорання відіграють особистісні особливості волонтера. Люди з високим рівнем емпатії, схильністю до самопожертви та ідеалізованим баченням своєї місії більш уразливі до

емоційного вигорання. Вони часто не вміють встановлювати особисті межі та відмовлятися від додаткових завдань, що призводить до перевантаження. Низький рівень стресостійкості та недостатні навички саморегуляції підвищують ризик втрати мотивації та виникнення психологічних проблем.

У дослідженні емоційного вигорання волонтерів застосовуються як кількісні, так і якісні методи, що дозволяють комплексно оцінити рівень виснаження, визначити чинники ризику та знайти ефективні шляхи подолання цього явища. Дослідження ґрунтуються на психологічних, соціологічних та біофізичних підходах, що забезпечують різнобічний аналіз проблеми.

Серед найбільш поширених методів є анкетування, яке дає змогу оцінити рівень емоційного вигорання, виявити основні симптоми та фактори ризику. Зокрема, часто використовується методика MBI (Maslach Burnout Inventory), розроблена Х. Маслач, яка дозволяє оцінити три основні компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Ця методика широко застосовується в дослідженнях психологічного стану волонтерів, оскільки дозволяє отримати надійні та валідні результати щодо ступеня їхнього вигорання та професійної мотивації [45, с. 16].

Окрім анкетування, значне місце у вивченні вигорання займають інтерв'ю та фокус-групи, що спрямовані на глибший аналіз суб'єктивного досвіду волонтерів. Завдяки цим методам можна отримати якісну інформацію про емоційні реакції, мотиваційні особливості, проблеми та бар'єри, з якими стикаються волонтери. Такий підхід дозволяє дослідникам зрозуміти, які чинники найбільше впливають на психологічний стан людей, залучених до волонтерської діяльності, та які стратегії вони використовують для подолання стресу. Це особливо актуально в умовах військового конфлікту, коли емоційні навантаження значно зростають.

Ще одним важливим напрямом досліджень є психофізіологічні методи, які допомагають оцінити рівень стресу у волонтерів на фізіологічному рівні. Зокрема, застосовуються такі методики, як вимірювання рівня кортизолу в

крові, аналіз серцевого ритму, оцінка змін у показниках артеріального тиску. Дослідження доводять, що високий рівень стресу, пов'язаний із волонтерською діяльністю в умовах кризових ситуацій, може мати значний вплив на фізичний стан організму, провокуючи розвиток хронічної втоми, серцево-судинних захворювань та розладів сну. Вивчення цих аспектів дозволяє не лише діагностувати рівень емоційного вигорання, а й розробити ефективні заходи для його профілактики та лікування [48, с. 52].

Окремий напрям досліджень пов'язаний із аналізом соціальних та організаційних чинників вигорання. Вивчається вплив робочого середовища, рівень підтримки з боку колег, керівництва та громадськості, а також організаційні аспекти роботи волонтерів. Дослідження показують, що волонтери, які працюють у командах із чіткою структурою та розподілом обов'язків, рідше стикаються з вигоранням, ніж ті, хто змушений виконувати різнопланові завдання без належної підтримки. Значне місце у вивченні проблеми емоційного вигорання займають методи спостереження, які дають змогу проаналізувати поведінкові прояви вигорання у волонтерів. Це включає оцінку невербальних реакцій, рівня активності, змін у комунікативних навичках та загальному психологічному стані. Дослідники зазначають, що одним із перших проявів вигорання є зниження ініціативності, втрата мотивації, зменшення рівня соціальної взаємодії та підвищена дратівливість.

Отже, емоційне вигорання є проблемою серед волонтерів, особливо в умовах військових конфліктів. Воно супроводжується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття особистої ефективності. Основними чинниками вигорання є хронічний стрес, перевантаження, брак підтримки та високі очікування результатів. Для запобігання вигоранню необхідно створювати ефективні механізми психологічної підтримки волонтерів, забезпечувати умови для їхнього відпочинку та розвивати програми психологічного супроводу.

Висновки до першого розділу

Ефективність волонтерської діяльності залежить від поєднання різних психологічних типів у команді. Альтруїсти підтримують емоційно, організатори забезпечують порядок, соціально мотивовані волонтери зберігають згуртованість, професійно орієнтовані – якість допомоги, а пригодницькі та місійні – адаптивність і стійкість команди. Лише така гармонійна взаємодія дозволяє досягати найкращих результатів і робить волонтерство ефективним, а процес допомоги – глибоко людським і цінним для всіх учасників.

Стрес у волонтерській діяльності є невід’ємним і часто прихованим чинником, який суттєво впливає на психологічне виснаження волонтерів. Він проявляється на кількох рівнях: емоційному, коли людина відчуває тривожність, пригніченість, роздратованість або втрату радості від допомоги; фізичному, через постійне перевантаження, втому, порушення сну та інші соматичні симптоми; а також когнітивному, що проявляється у зниженні концентрації, погіршенні пам’яті, уповільненні прийняття рішень та зменшенні ефективності оцінки ситуацій. Поступовий вплив стресу призводить до того, що волонтер втрачає мотивацію, починає сумніватися у власній компетентності, а якість наданої допомоги може знижуватися. Саме тому усвідомлення стресових чинників та своєчасне застосування методів профілактики виснаження стає надзвичайно важливим. Це не лише дозволяє зберегти психічне і фізичне здоров’я самих волонтерів, а й забезпечує стабільність та ефективність їхньої роботи, що безпосередньо впливає на благополуччя тих, кому вони допомагають. Крім того, розуміння процесу стресу допомагає волонтерам виробляти власні стратегії самопідтримки, навчитися балансувати між особистим життям і службовими обов’язками, зберігати емоційну стійкість і знаходити ресурси для тривалої діяльності без шкоди для себе.

Емоційне вигорання є серйозною проблемою серед волонтерів, особливо в умовах військових конфліктів. Воно супроводжується емоційним

виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття особистої ефективності. Основними чинниками вигорання є хронічний стрес, перевантаження, брак підтримки та високі очікування. Для запобігання вигоранню необхідно створювати ефективні механізми психологічної підтримки волонтерів, забезпечувати умови для їхнього відпочинку та розвивати програми психологічного супроводу.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Емпіричне дослідження психологічних особливостей емоційного вигоряння волонтерів було спрямоване на виявлення рівня вираженості емоційного вигоряння, а також на аналіз взаємозв'язку між особистісними рисами та ступенем психологічного виснаження у волонтерів. Дослідження проводилось із урахуванням етичних принципів, а саме: добровільної участі респондентів, конфіденційності отриманих даних та можливості відмови від участі у будь-який момент без будь-яких наслідків.

У вибірку було включено 80 волонтерів, що активно займаються волонтерською діяльністю у різних гуманітарних та соціальних проєктах. Вік учасників становив 35–40 років, що дозволило дослідити психологічні особливості дорослих, досвідчених у волонтерській діяльності. До відбору респондентів застосовувалися такі критерії: наявність щонайменше одного року волонтерського досвіду, регулярна участь у заходах допомоги, а також відсутність діагностованих психічних розладів, які могли б спотворити результати дослідження.

Дослідження проводилося у декілька етапів. На першому етапі здійснювався збір інформації щодо загальних демографічних та соціальних характеристик учасників, включаючи вік, стать, професійну діяльність та досвід волонтерства. Другий етап передбачав безпосереднє психологічне тестування за допомогою стандартизованих методик, які дозволяють оцінити рівень емоційного вигоряння, емоційне навантаження та адаптивні ресурси особистості. Для цього використовувалися опитувальники та анкети, що враховують як когнітивні, так і емоційні прояви стресу та виснаження.

Третій етап включав обробку та аналіз отриманих даних з використанням статистичних методів, що дозволяють виявити рівень вираженості емоційного вигорання у вибірці та визначити закономірності його проявів серед волонтерів різного досвіду та типу діяльності. Особлива увага приділялася індивідуальним особливостям, які можуть впливати на стійкість до стресу та швидкість виникнення емоційного виснаження.

Завдяки такій організації дослідження вдалося отримати систематизовані та надійні дані, що дозволяють комплексно оцінити психологічні аспекти емоційного вигорання волонтерів та окреслити практичні рекомендації щодо профілактики та корекції цього стану.

Далі перейдемо до розгляду методик нашого дослідження

1. Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойка

Методика В. Бойка є однією з відомих і широко застосовуваних психологічних методик для виявлення рівня емоційного вигорання у різних категорій фахівців, зокрема у тих, хто займається волонтерською чи соціальною діяльністю. Вона ґрунтується на концепції, що емоційне вигорання проявляється у трьох основних компонентах: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистісних досягнень.

Методика передбачає використання опитувальника, що складається з серії тверджень, які описують типові переживання та поведінкові прояви емоційного виснаження. Респонденти оцінюють кожне твердження за шкалою від «ніколи» до «дуже часто», що дозволяє визначити інтенсивність проявів вигорання.

Перший компонент, емоційне виснаження, відображає внутрішнє виснаження ресурсів, втому від постійного емоційного навантаження та відчуття виснаження психологічної енергії. Він проявляється через втрату сил, роздратованість, тривожність, зниження здатності концентруватися та реагувати на потреби оточення.

Другий компонент, деперсоналізація, характеризується відчуженням та дистанціюванням від людей, яким надається допомога. У цьому випадку

волонтери або фахівці починають сприймати підопічних або односторонніх як об'єкти, а не як індивідуальних людей із власними потребами, що є психологічним захисним механізмом, спрямованим на зменшення емоційного навантаження.

Третій компонент, зниження особистісних досягнень, проявляється через відчуття невпевненості у власній ефективності, сумніви у результативності своєї діяльності та зниження задоволення від досягнень. Волонтер відчуває, що його зусилля не приносять бажаного результату, що, у свою чергу, підсилює емоційне виснаження і деперсоналізацію.

Результати методики дозволяють не лише оцінити загальний рівень емоційного вигорання, а й виділити його окремі складові, що дає змогу розробляти індивідуальні програми профілактики та корекції. Застосування цієї методики у волонтерській діяльності є надзвичайно корисним, оскільки вона допомагає своєчасно виявляти ознаки виснаження, аналізувати фактори, що сприяють його розвитку, та вживати заходів для підтримки психічного здоров'я волонтерів.

Методика В. Бойка характеризується високою надійністю та валідністю, що підтверджено численними дослідженнями у сфері психології праці та соціальної діяльності. Вона зручна у застосуванні, не потребує тривалого часу і дозволяє отримати комплексну картину емоційного стану волонтера, що є важливим для планування заходів підтримки та профілактики вигорання.

2. Шкала соціальної реадaptaції, розроблена Томасом Холмсом і Річардом Раге у 1967 році, є однією з класичних методик психології стресу, яка дозволяє оцінити рівень стресового навантаження, пов'язаного зі значними життєвими подіями. Методика ґрунтується на ідеї, що будь-які зміни в житті, навіть позитивного характеру, потребують адаптації та мобілізації ресурсів психіки та організму. Коли таких змін накопичується багато за короткий проміжок часу, це може призводити до психологічного перенавантаження та ризику розвитку стресових станів [52].

Методика SRRS складається зі списку із 43–50 життєвих подій, кожна з яких має відповідне числове значення у балах, що відображає її стресовість або «реадаптаційне навантаження». До подій входять такі життєві зміни, як шлюб або розлучення, зміна роботи, переїзд, хвороба, смерть близької людини, фінансові труднощі та інші події, що вимагають психологічної адаптації.

Учасники дослідження повинні вказати, які із перелічених подій відбулися у їхньому житті протягом останніх 12 місяців, і сумарно обчислюється загальний бал. Отримане значення відображає рівень стресового навантаження: чим вище бал, тим більша ймовірність розвитку стресових реакцій і психосоматичних порушень. Методика дозволяє класифікувати ступінь ризику: низький, середній або високий рівень стресу, що робить її зручною для практичної оцінки стану людини.

SRRS використовується не лише для оцінки загального рівня стресу, а й для виявлення специфічних життєвих факторів, які найбільше вплинули на психічне самопочуття респондента. У контексті волонтерської діяльності ця методика дозволяє зрозуміти, наскільки зовнішні життєві події, крім професійних чи добровільних обов'язків, впливають на емоційне вигорання та психологічну стійкість.

Варто зазначити, що SRRS не діагностує психічні розлади, але дає важливу інформацію про потенційний ризик виникнення стресових станів, що робить її цінним інструментом профілактичної роботи. Методика проста у використанні, легко стандартизується і дозволяє швидко отримати кількісні дані, які можна порівнювати між різними групами респондентів.

3. Методика Дж. Гібсона для оцінки індивідуальної схильності до вигорання

Методика Дж. Гібсона розроблена для комплексної оцінки схильності до професійного або соціального вигорання, з урахуванням як зовнішніх, організаційних факторів, так і внутрішніх ресурсів особистості. Вона ґрунтується на ідеї, що процес вигорання не визначається лише умовами

роботи чи інтенсивністю навантаження, а значною мірою залежить від того, як людина сприймає ці умови, які психологічні ресурси має і якими стратегіями подолання стресу володіє [51].

Методика передбачає використання опитувальника, у якому оцінюються різні аспекти діяльності та психічного стану респондента. Серед основних блоків виділяють:

1. Організаційні фактори, що включають оцінку робочого середовища, рівня підтримки з боку колег та керівництва, ступеня контролю над виконанням завдань та можливості реалізації власних ідей. Тут визначається, наскільки зовнішні умови сприяють або, навпаки, підсилюють ризик розвитку вигорання.

2. Особистісні ресурси, які включають мотивацію, внутрішню залученість, здатність до самоорганізації та ефективного планування, а також рівень стресостійкості. Важливим аспектом є аналіз сприйняття роботи: чи вважає людина свою діяльність значущою, чи відчуває задоволення від результатів та наскільки вона здатна мобілізувати власні ресурси у складних ситуаціях.

3. Стратегії подолання стресу, які дозволяють оцінити, наскільки волонтер або працівник вміє ефективно регулювати емоції, знімати психічне напруження та уникати хронічного виснаження. Цей блок визначає готовність особистості до адаптації у стресових умовах і здатність протистояти тривалому психологічному навантаженню.

Результати методики дозволяють виділити кілька рівнів схильності до вигорання: низький, середній і високий. Високий рівень вказує на значну вразливість особистості до стресових умов, недостатність внутрішніх ресурсів або неефективні стратегії подолання стресу. Середній рівень демонструє потребу у додатковій підтримці або корекційних заходах, а низький – свідчить про стабільну психологічну стійкість та ефективну адаптацію до робочих та соціальних вимог.

Методика Дж. Гібсона особливо цінна у дослідженні волонтерської діяльності, оскільки дозволяє врахувати специфіку зовнішніх умов, у яких працюють волонтери, а також індивідуальні особливості їх психіки. Завдяки комплексному підходу вона допомагає не лише оцінити рівень ризику емоційного вигорання, а й розробити практичні рекомендації щодо профілактики виснаження та підтримки психологічного здоров'я.

4. Тест самооцінки стресостійкості, розроблений Стівеном Коухеном і Гербертом Віліансоном

Тест самооцінки стресостійкості, розроблений Стівеном Коухеном і Гербертом Віліансоном, є психологічним інструментом для оцінки рівня здатності людини протистояти стресовим впливам у різних життєвих та професійних ситуаціях. Методика ґрунтується на концепції, що стресостійкість залежить від поєднання внутрішніх ресурсів особистості, здатності до саморегуляції, ефективності стратегій подолання стресу та емоційної стабільності [45].

Тест передбачає використання опитувальника, у якому респондент оцінює свої реакції на різні стресові або потенційно напружені ситуації. Зазвичай твердження формуються так, щоб учасник міг зазначити, як часто він відчуває певні емоції або реагує певним чином у типових стресових обставинах. Відповіді оцінюються за шкалою частоти або інтенсивності, що дозволяє отримати кількісну оцінку рівня стресостійкості.

Основні компоненти, які оцінює методика:

1. Емоційна стабільність – здатність зберігати спокій та адекватність у напружених ситуаціях, уникати паніки та надмірного хвилювання.
2. Здатність до саморегуляції – контроль над емоційними реакціями, вміння регулювати внутрішнє напруження та швидко відновлювати психічний баланс.
3. Адаптивність до змін – здатність швидко пристосовуватися до нових умов, ефективно реагувати на непередбачувані обставини та вирішувати проблеми.

4. Оптимістичний стиль сприйняття – тенденція бачити позитивні аспекти ситуацій та шукати можливості для розвитку навіть у стресових умовах.

Результати тесту дозволяють виділити рівні стресостійкості: низький, середній та високий. Високий рівень свідчить про здатність ефективно протистояти стресу, підтримувати психічну рівновагу та зберігати працездатність у складних умовах. Низький рівень вказує на підвищену вразливість до стресових факторів, що може призводити до швидкого емоційного виснаження, тривожності та зниження ефективності діяльності.

Тест Коухена та Віліансона застосовується у різних сферах, включаючи професійну діяльність, волонтерство та навчання, оскільки дозволяє своєчасно виявити ризики емоційного вигорання та розробити профілактичні заходи. У контексті волонтерської діяльності він допомагає зрозуміти, наскільки волонтер здатний зберігати психологічну стійкість у складних умовах, а також оцінити необхідність додаткової підтримки чи розвитку адаптивних стратегій.

Тож, в наступному пункту розглянемо характеристику вибірки.

2.2. Характеристика вибірки досліджуваних

У рамках дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання волонтерів було сформовано вибірку з 80 осіб, які активно займаються волонтерською діяльністю у різних соціальних та гуманітарних проєктах. Вік учасників становив 35–40 років, що дозволяє досліджувати психологічні особливості досвідчених дорослих волонтерів, які вже мають певний стаж у наданні допомоги та зустрічали різні стресові ситуації у процесі своєї діяльності.

Вибірка була сформована з урахуванням кількох критеріїв. Першим критерієм стала активна участь у волонтерських проєктах протягом щонайменше одного року, що забезпечувало наявність достатнього практичного досвіду для виявлення ознак емоційного виснаження. Другим

критерієм було добровільне погодження на участь у дослідженні та відсутність діагностованих психічних розладів, які могли б спотворити результати оцінки психологічних показників. Також бралися до уваги фактори різноманітності видів волонтерської діяльності: серед учасників були як ті, хто займається допомогою людям у кризових ситуаціях, так і ті, хто працює у соціальних, культурних та освітніх проєктах.

Щодо гендерного складу, вибірка включала представників обох статей, що дозволяє оцінити психологічні особливості вигорання незалежно від статевих відмінностей. Вікова категорія 35–40 років була обрана не випадково: це період, коли доросла людина зазвичай має сформовані професійні та життєві навички, а також певний досвід управління власними емоційними ресурсами, що робить спостережувані прояви емоційного вигорання більш репрезентативними та значущими для аналізу.

Кожен учасник отримав індивідуальну анкету, де зазначався досвід волонтерства, тип діяльності, частота залучення у проєкти та суб'єктивна оцінка навантаження. Такий підхід дозволив забезпечити комплексну характеристику вибірки, враховуючи не лише демографічні показники, а й особливості професійного та соціального досвіду, що безпосередньо впливають на психологічний стан волонтерів.

Таким чином, вибірка з 80 волонтерів у віковій категорії 35–40 років є достатньо репрезентативною для проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання. Вона дозволяє виявити закономірності розвитку стресових реакцій, оцінити рівень психологічної стійкості та визначити фактори, що сприяють або перешкоджають ефективній діяльності волонтерів. Наявність досвідчених респондентів з різними видами діяльності забезпечує комплексний підхід до аналізу та формування практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання у волонтерському середовищі.

2.3. Аналіз результатів дослідження

Емоційне вигорання є одним із найпоширеніших психологічних ризиків діяльності, що пов'язана з високим рівнем відповідальності, постійним стресом і емоційною залученістю. Волонтерська діяльність, особливо в умовах суспільних криз та воєнних викликів, вимагає значних внутрішніх ресурсів, що робить волонтерів особливо вразливими до емоційного виснаження. У зв'язку з цим дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання волонтерів набуває особливої актуальності, адже дозволяє глибше зрозуміти механізми цього явища та окреслити шляхи збереження психічного здоров'я осіб, які здійснюють соціально значущу допомогу.

Перейдемо до результатів дослідження, таблиця 2.1.

Таблиця 2.1 Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойка, рівень сформованості фаз емоційного вигорання у волонтерів (n = 80)

Фаза емоційного вигорання	Стан фази	Кількість осіб	Відсоткові показники, %
Фаза напруження	Не сформована	18	22,5
	У стадії формування	34	42,5
	Сформована	28	35,0
Фаза резистенції	Не сформована	12	15,0
	У стадії формування	29	36,25
	Сформована	39	48,75
Фаза виснаження	Не сформована	31	38,75
	У стадії формування	33	41,25
	Сформована	16	20,0

Отримані результати свідчать, що найбільш вираженою у волонтерів є фаза резистенції, яка у майже половини респондентів (48,75 %) перебуває у сформованому стані. Це вказує на тенденцію до психологічного захисту через емоційне дистанціювання, зниження емпатії та формалізацію допомоги.

Фаза напруження у більшості досліджуваних перебуває на етапі формування або вже сформована (77,5 %), що відображає постійний вплив стресогенних факторів, переживання тривоги, відповідальності та емоційної перевантаженості.

Водночас фаза виснаження має нижчий рівень сформованості: лише у 20 % волонтерів вона повністю сформована. Це свідчить про наявність у більшості учасників дослідження внутрішніх ресурсів та компенсаторних механізмів, які поки що стримують глибоке емоційне та психофізіологічне виснаження.

Таблиця 2.2 Рівень стресового навантаження за Шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге у волонтерів (n = 80)

Рівень стресового навантаження (LCU)	Характеристика рівня	Кількість осіб	Частка вибірки, %
До 150 балів	Низький рівень стресу, добра адаптація	19	23,75
150–299 балів	Помірний рівень стресу, ризик психосоматичних порушень	37	46,25
300 балів і більше	Високий рівень стресу, високий ризик дезадаптації	24	30,0
Разом	—	80	100

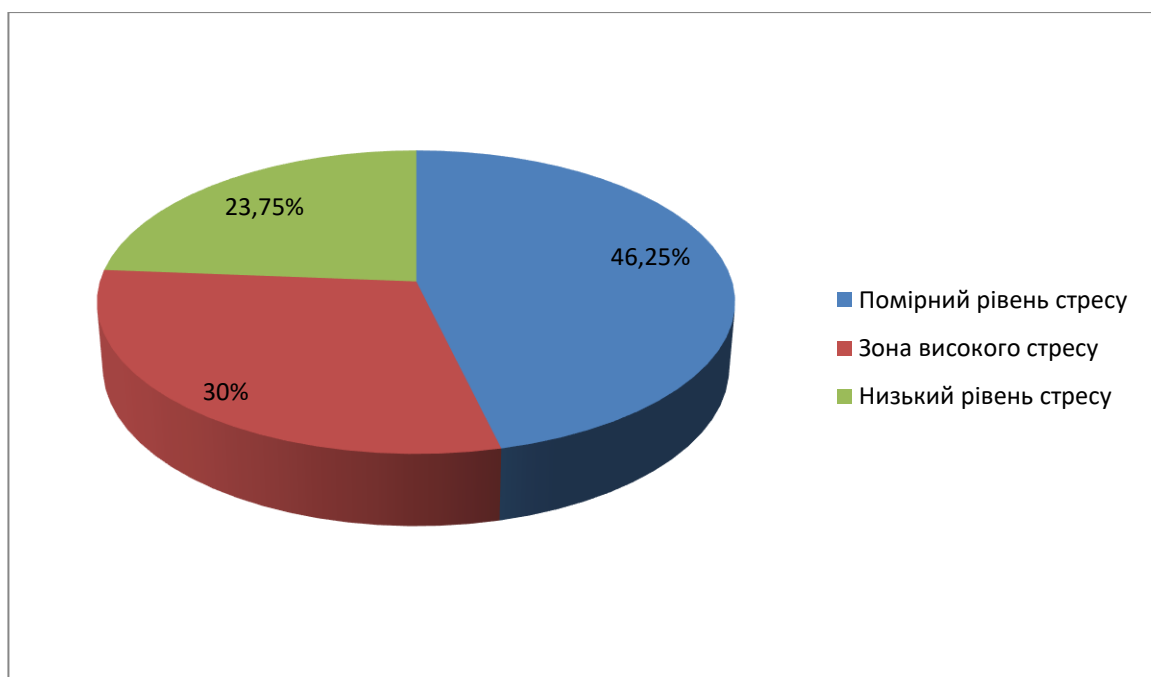


Рис. 2.1 – Рівень стресового навантаження за Шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге у волонтерів (n = 80)

Результати, отримані за Шкалою соціальної реадaptaції Томаса Холмса і Річарда Раге, свідчать про значне стресове навантаження, характерне для волонтерської діяльності в умовах тривалої соціальної напруги та кризових подій. Майже половина респондентів (46,25 %) продемонструвала помірний рівень стресу, що означає наявність адаптаційних труднощів і підвищену ймовірність виникнення психоемоційних або психосоматичних порушень у разі відсутності належної підтримки.

Особливої уваги заслуговує той факт, що 30 % волонтерів перебувають у зоні високого стресового ризику (300 балів і більше). Для цієї групи характерне накопичення значної кількості життєвих змін за короткий період: інтенсивна волонтерська діяльність, контакт із травматичними подіями, порушення режиму праці та відпочинку, емоційна залученість у проблеми інших людей. Такий рівень стресового навантаження суттєво підвищує ризик розвитку емоційного вигорання, тривожних розладів, депресивних станів та соматичних захворювань.

Водночас лише 23,75 % досліджуваних демонструють низький рівень стресу, що свідчить про ефективні механізми соціальної та психологічної адаптації. Для цих волонтерів характерною є здатність до саморегуляції, наявність соціальної підтримки, чітке розмежування особистого життя й волонтерської діяльності, а також сформовані навички подолання стресу.

Таблиця 2.3 Рівень індивідуальної схильності до емоційного вигорання за методикою Дж. Гібсона (n = 80)

Рівень схильності до вигорання	Характеристика рівня	Кількість осіб	Відсоткові показники, %
Низький	Висока стресостійкість, сформовані ресурси саморегуляції	18	22,5
Середній	Помірна схильність до вигорання, напруження адаптаційних механізмів	36	45,0
Високий	Висока вразливість до емоційного виснаження	26	32,5
Разом	—	80	100

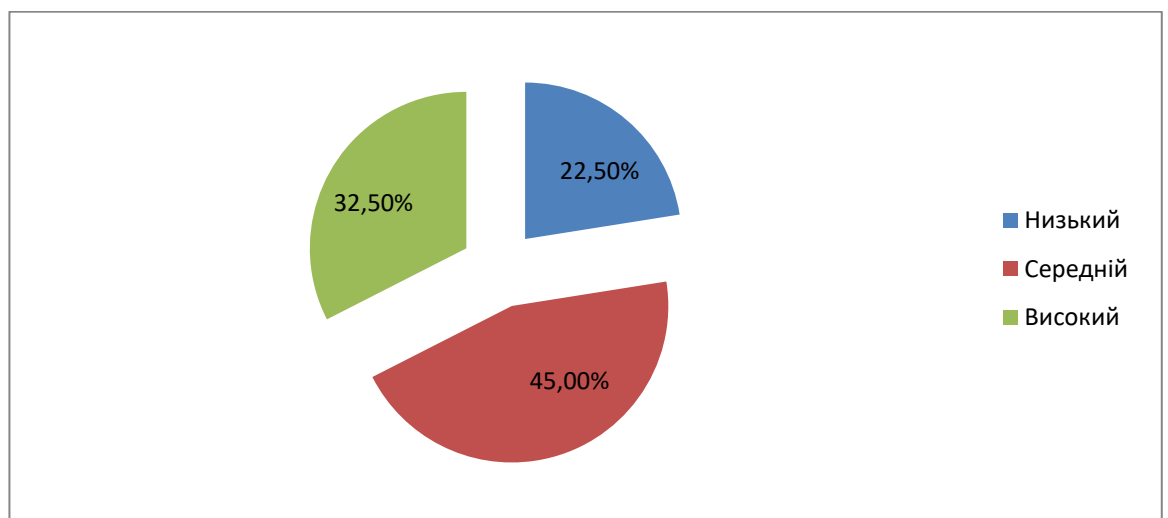


Рис. 2.2 – Рівень індивідуальної схильності до емоційного вигорання за методикою Дж. Гібсона (n = 80)

Аналіз результатів за методикою Дж. Гібсона свідчить, що переважна частина волонтерів має середній та високий рівні схильності до емоційного вигорання. Так, у 45 % респондентів зафіксовано середній рівень, який характеризується поступовим накопиченням емоційної втоми, зниженням енергії, періодичним відчуттям перевантаження та внутрішнього напруження. Для цієї групи вигорання ще не набуло стабільних форм, однак за відсутності профілактичних заходів може швидко прогресувати.

Водночас 32,5 % волонтерів продемонстрували високий рівень схильності до вигорання, що вказує на значне емоційне виснаження, зниження мотивації до діяльності, підвищену дратівливість та відчуття психологічного спустошення. Такий стан часто формується в умовах тривалої інтенсивної допомоги іншим людям, особливо за дефіциту відновлювальних ресурсів і соціальної підтримки. Для цієї групи характерний високий ризик переходу функціонального виснаження у хронічну форму.

Лише 22,5 % досліджуваних мають низьку схильність до вигорання, що свідчить про наявність ефективних механізмів емоційної саморегуляції, усвідомлене ставлення до власних меж, здатність відновлювати психічні ресурси та підтримувати баланс між волонтерською діяльністю й особистим життям.

Таблиця 2.4 Рівень стресостійкості волонтерів за тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона (n = 80)

Рівень стресостійкості	Психологічна характеристика	Кількість осіб	Відсоткові показники, %
Високий	Добра адаптація до стресу, ефективне використання копінг-стратегій	20	25,0
Середній	Помірна стресостійкість, ситуативне напруження	34	42,5
Низький	Висока вразливість до стресу, труднощі саморегуляції	26	32,5
Разом	—	80	100

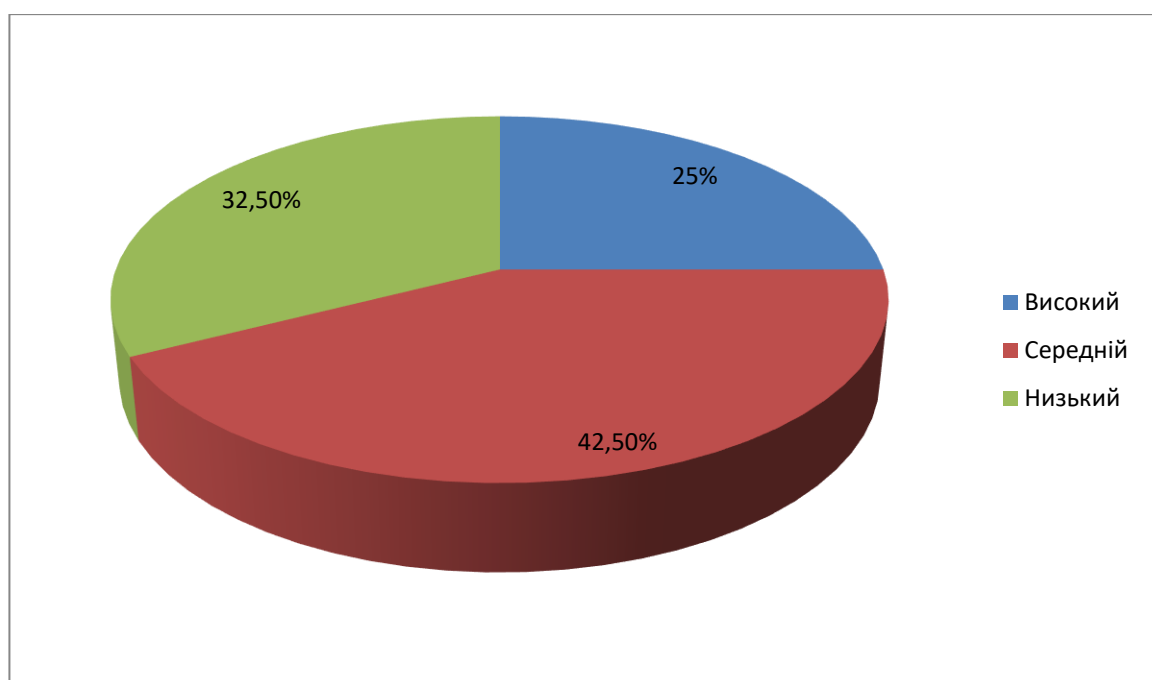


Рис. 2.3. Рівень стресостійкості волонтерів за тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона (n = 80)

Результати дослідження за тестом самооцінки стресостійкості Коухена–Віліансона свідчать, що переважна більшість волонтерів перебуває у зоні

середнього та низького рівнів стресостійкості. Зокрема, 42,5 % респондентів продемонстрували середній рівень, що характеризується відносною здатністю адаптуватися до складних життєвих обставин, але з періодичним відчуттям перевантаження, емоційного напруження та втоми. Для цієї групи стрес є керованим, однак за тривалого впливу може призводити до зниження психологічної витривалості.

Разом із тим 32,5 % волонтерів мають низький рівень стресостійкості, що вказує на труднощі у подоланні стресових ситуацій, підвищену тривожність, емоційну нестабільність і схильність до швидкого виснаження. Такий показник є особливо значущим з огляду на специфіку волонтерської діяльності, яка передбачає постійний контакт із кризовими подіями, людським болем і високим рівнем відповідальності.

Лише чверть вибірки (25,0 %) продемонструвала високий рівень стресостійкості. Ці респонденти здатні зберігати психологічну рівновагу в умовах напруження, адекватно оцінювати складні ситуації, використовувати ефективні стратегії подолання стресу та відновлювати власні ресурси. Саме ця група має найменший ризик розвитку емоційного вигорання.

Узагальнення результатів дослідження, отриманих за методиками діагностики емоційного вигорання В. Бойка, шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге, методикою Дж. Гібсона для оцінки індивідуальної схильності до вигорання та тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона, дозволяє сформувати цілісне уявлення про психологічний стан волонтерів віком 35–40 років в умовах тривалого стресового навантаження.

Загалом результати всіх методик є взаємопов'язаними та логічно узгодженими. Значна частина респондентів демонструє середній і високий рівні емоційного вигорання, що проявляється у симптомах емоційного виснаження, зниженні мотивації, напруженні адаптаційних ресурсів і поступовому формуванні захисних психологічних реакцій. Це свідчить про те, що волонтерська діяльність, особливо в умовах тривалих кризових подій, є потужним фактором психологічного ризику.

Дані шкали Холмса–Раге підтверджують, що більшість волонтерів перебуває у зоні підвищеного або високого рівня стресового навантаження, зумовленого сукупністю значущих життєвих подій. Це створює несприятливе тло для емоційного благополуччя та підвищує ймовірність розвитку психоемоційних порушень, зокрема вигорання. Високі показники стресу корелюють із результатами інших методик, що підкреслює системний характер проблеми.

Методика Дж. Гібсона дозволила виявити, що індивідуальна схильність до вигорання у значної частини досліджуваних є вираженою, що зумовлено не лише зовнішніми умовами діяльності, а й особливостями особистісних ресурсів, рівнем саморегуляції та здатністю до відновлення. Це свідчить про необхідність урахування індивідуально-психологічних чинників у роботі з волонтерами.

Результати тесту самооцінки стресостійкості Коухена–Віліансона показали, що лише менша частина вибірки має високий рівень стресостійкості, тоді як більшість волонтерів перебуває у зоні середнього або низького рівнів. Це означає, що наявні копінг-стратегії часто є недостатніми для ефективного подолання хронічного стресу, що, у свою чергу, сприяє розвитку емоційного вигорання.

Таким чином, комплексне застосування психодіагностичних методик дало змогу зробити висновок, що емоційне вигорання волонтерів має багатофакторний характер і формується під впливом поєднання високого рівня стресу, недостатньої стресостійкості та індивідуальної вразливості до емоційного виснаження. Отримані результати обґрунтовують необхідність системної психологічної підтримки волонтерів, впровадження програм профілактики вигорання, розвитку навичок стрес-менеджменту, емоційної саморегуляції та відновлення психічних ресурсів.

Висновки до другого розділу

Вибірка з 80 волонтерів у віковій категорії 35–40 років є достатньо репрезентативною для проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання. Вона дозволяє виявити закономірності розвитку стресових реакцій, оцінити рівень психологічної стійкості та визначити фактори, що сприяють або перешкоджають ефективній діяльності волонтерів. Наявність досвідчених респондентів з різними видами діяльності забезпечує комплексний підхід до аналізу та формування практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання у волонтерському середовищі.

Узагальнення результатів дослідження, отриманих за методиками діагностики емоційного вигорання В. Бойка, шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге, методикою Дж. Гібсона для оцінки індивідуальної схильності до вигорання та тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона, дозволяє сформулювати цілісне уявлення про психологічний стан волонтерів віком 35–40 років в умовах тривалого стресового навантаження.

Загалом результати всіх методик є взаємопов'язаними та логічно узгодженими. Значна частина респондентів демонструє середній і високий рівні емоційного вигорання, що проявляється у симптомах емоційного виснаження, зниженні мотивації, напруженні адаптаційних ресурсів і поступовому формуванні захисних психологічних реакцій. Це свідчить про те, що волонтерська діяльність, особливо в умовах тривалих кризових подій, є потужним фактором психологічного ризику.

Дані шкали Холмса–Раге підтверджують, що більшість волонтерів перебуває у зоні підвищеного або високого рівня стресового навантаження, зумовленого сукупністю значущих життєвих подій. Це створює несприятливе тло для емоційного благополуччя та підвищує ймовірність розвитку психоемоційних порушень, зокрема вигорання. Високі показники стресу корелюють із результатами інших методик, що підкреслює системний характер проблеми.

Методика Дж. Гібсона дозволила виявити, що індивідуальна схильність до вигорання у значної частини досліджуваних є вираженою, що зумовлено не лише зовнішніми умовами діяльності, а й особливостями особистісних ресурсів, рівнем саморегуляції та здатністю до відновлення. Це свідчить про необхідність урахування індивідуально-психологічних чинників у роботі з волонтерами.

Результати тесту самооцінки стресостійкості Коухена–Віліансона показали, що лише менша частина вибірки має високий рівень стресостійкості, тоді як більшість волонтерів перебуває у зоні середнього або низького рівнів. Це означає, що наявні копінг-стратегії часто є недостатніми для ефективного подолання хронічного стресу, що, у свою чергу, сприяє розвитку емоційного вигорання.

Таким чином, комплексне застосування психодіагностичних методик дало змогу зробити висновок, що емоційне вигорання волонтерів має багатофакторний характер і формується під впливом поєднання високого рівня стресу, недостатньої стресостійкості та індивідуальної вразливості до емоційного виснаження. Отримані результати обґрунтовують необхідність системної психологічної підтримки волонтерів, впровадження програм профілактики вигорання, розвитку навичок стрес-менеджменту, емоційної саморегуляції та відновлення психічних ресурсів.

РОЗДІЛ 3.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ВОЛОНТЕРІВ

3.1. Психологічна підтримка психоемоційних станів волонтерів

Психологічна психоемоційних станів волонтерів у сучасних умовах набуває особливого значення, адже волонтерська діяльність майже завжди пов'язана з підвищеним емоційним навантаженням, відповідальністю за інших людей, постійним контактом із людським болем, втратами, невизначеністю та стресом. Особливо це відчутно в умовах воєнного стану, гуманітарних криз або тривалих соціальних потрясінь, коли волонтери часто працюють на межі власних психологічних можливостей, відсуваючи власні потреби на другий план. Саме тому психологічна підтримка та розвиток навичок саморегуляції й відновлення психоемоційного стану є не додатковим, а необхідним елементом збереження їхнього благополуччя та ефективності.

Психологічна підтримка волонтерів передусім спрямована на створення безпечного простору, у якому людина може бути почутою, прийнятою та зрозумілою без осуду. Волонтери часто звикають бути «сильними» для інших, однак при цьому рідко дозволяють собі проявляти власну вразливість. Професійна психологічна підтримка допомагає зняти внутрішню напругу, нормалізувати емоційні реакції та усвідомити, що відчуття втоми, розгубленості чи емоційного спустошення є природною реакцією на надмірне навантаження, а не проявом слабкості. Надзвичайно важливо, щоб така підтримка була регулярною, а не ситуативною, і розглядалася як профілактика, а не лише як реакція на кризовий стан.

Важливу роль у психологічній підтримці відіграє індивідуальне психологічне консультування, яке дозволяє волонтеру краще усвідомити власні емоційні стани, внутрішні конфлікти та особисті межі. Під час таких зустрічей людина вчиться розпізнавати перші сигнали виснаження, працювати з почуттям провини за «недостатню допомогу», знижувати рівень тривожності

та формувати більш реалістичні очікування від себе. Не менш важливою є групова психологічна підтримка, адже спілкування з іншими волонтерами, які мають подібний досвід, сприяє відчуттю спільності, зменшує ізоляцію та допомагає усвідомити, що складні переживання є спільними для багатьох [36, с. 41].

Поряд із професійною підтримкою особливе значення мають методи саморегуляції, які волонтер може використовувати у повсякденному житті. Саморегуляція – це здатність людини свідомо впливати на власний емоційний стан, рівень напруження та поведінкові реакції. Одним із базових напрямів саморегуляції є робота з тілом, адже психоемоційний стан тісно пов'язаний із фізичними відчуттями. Дихальні техніки, зокрема повільне глибоке дихання, допомагають знизити рівень фізіологічного збудження, стабілізувати серцевий ритм і зменшити тривогу. Навіть кілька хвилин усвідомленого дихання можуть суттєво покращити емоційний стан у напруженій ситуації.

Не менш ефективними є методи м'язової релаксації, які спрямовані на зниження тілесного напруження, що накопичується внаслідок хронічного стресу. Регулярна практика розслаблення м'язів дозволяє волонтерам краще відчувати власне тіло, вчасно помічати втому та запобігати розвитку психосоматичних проявів. Також важливим ресурсом відновлення є рухова активність – прогулянки, легкі фізичні вправи, йога або розтяжка, які допомагають «розрядити» емоційне напруження та відновити відчуття внутрішнього балансу.

Значну роль у процесі саморегуляції відіграють когнітивні стратегії, пов'язані з мисленням і внутрішнім діалогом. Волонтери часто стикаються з надмірною самокритикою, відчуттям відповідальності за те, що вони не в змозі допомогти всім. Усвідомлення меж власних можливостей і вміння замінювати деструктивні думки більш підтримувальними допомагає знизити рівень внутрішнього тиску. Наприклад, замість установки «я роблю недостатньо» поступово формується більш реалістичне переконання «я роблю стільки, скільки можу в цих умовах».

Важливим компонентом відновлення психоемоційного стану є формування навичок емоційної самопідтримки. Це означає здатність бути уважним до власних переживань, визнавати свої емоції та дозволяти собі відпочинок без почуття провини. Для багатьох волонтерів саме відпочинок є найскладнішим аспектом, адже вони відчують внутрішній конфлікт між потребою відновлення та бажанням продовжувати допомагати. Психологічна робота в цьому напрямі допомагає усвідомити, що відновлення не зменшує цінність волонтерської діяльності, а навпаки – робить її більш стійкою та довготривалою [8, с. 51].

Окреме місце у відновленні займають практики усвідомленості та рефлексії. Ведення щоденника, фіксація власних емоцій, думок і переживань допомагають структурувати внутрішній досвід, знизити інтенсивність негативних емоцій та краще розуміти власний психологічний стан. Такі практики сприяють розвитку емоційного інтелекту та здатності регулювати власні реакції у складних ситуаціях.

Психологічна підтримка волонтерів, поряд із розвитком їхніх навичок саморегуляції та відновлення психоемоційних ресурсів, є проблемою не лише в Україні, а й у багатьох країнах світу, що стикаються з кризами, природними катастрофами, масштабними гуманітарними викликами. Зарубіжний досвід у цій сфері містить як системні державні підходи, так і практики громадських організацій, що можуть бути адаптовані або надихнути українську практику.

У країнах Північної Європи (Швеція, Данія, Норвегія) та Північної Америки (США, Канада) волонтери, які працюють у сфері допомоги людям у кризових ситуаціях, зазвичай мають доступ до спеціалізованих програм психологічної підтримки. Ці програми передбачають регулярне супервізування, тобто систематичні зустрічі з психологами або тренерами, під час яких волонтери обговорюють складні випадки, аналізують власні реакції та отримують професійне спрямування щодо психоемоційної стабілізації. Супервізія стала стандартом у багатьох організаціях, що працюють із

викликами високої емоційної інтенсивності – від медичних центрів невідкладної допомоги до служб реагування на стихійні бід.

У Сполучених Штатах та Канаді широко застосовуються моделі кризової інтервенції, що включають мобільні бригади психологічної підтримки, онлайн-чат-лінії та телефонні гарячі лінії для волонтерів. Такі служби доступні 24/7 і функціонують на базі гуманітарних організацій, університетських клінік, професійних асоціацій психологів. Вони дозволяють оперативно звернутися за допомогою, коли волонтер виявляє ознаки гострого стресу, тривоги чи депресивних реакцій [44, с. 15].

У багатьох європейських країнах інтегровані програми підготовки волонтерів включають обов'язкові модулі з психолого-соціальної підтримки: волонтери проходять тренінги з управління стресом, розпізнавання ознак емоційного вигорання, базових навичок компасії (empathy/compassion training) та технік саморегуляції ще до виходу «у поле». Цей підхід довів свою ефективність тим, що учасники мають менший рівень дезадаптивних реакцій в екстремальних умовах, краще розуміють власні межі і здатні попереджувати розвиток вигорання.

У Великій Британії широко практикується peer-support (підтримка однолітків), коли волонтери проходять навчання не лише тому, як допомагати іншим, а й як бути підтримкою один одному. Така модель, що поєднує формальні інструменти та соціальну взаємодію, дозволяє створити середовище, де емоційні потреби не ігноруються, а стають частиною повсякденної комунікації.

У 2020–2025 рр., після спалаху пандемії COVID-19, у світі значно розширився досвід використання цифрових платформ для психологічної підтримки. Наприклад, в Австралії та Новій Зеландії були розроблені мобільні додатки, які дозволяють волонтерам проходити короткі модулі з релаксації, медитації, когнітивно-психологічних вправ, вести щоденники самоспостереження й отримувати рекомендації на основі самооцінки стану. Онлайн-рішення довели свою ефективність тим, що вони доступні у зручний

час, анонімні та не потребують фізичної присутності у психологічному центрі, що особливо важливо для людей, які працюють у режимі «коли є вільна хвилинка».

Зарубіжні практики зосереджують увагу на тих саморегулятивних техніках, які можна застосовувати без тривалої терапевтичної підготовки, але які мають доведену ефективність [24, с. 56]:

1. Майндфулнес-підходи – комплекс практик усвідомленого сприйняття, які допомагають волонтерам бути присутніми тут і тепер, знижують рівень автоматичних реакцій і дозволяють краще працювати з інтенсивними емоціями. У США та Європі такі практики включають у програми корпоративної підтримки та тренінги для працівників служб екстреної допомоги.

2. Когнітивні техніки переформулювання – вони спрямовані на зміну майже автоматичних негативних думок («я недостатньо допомагаю») на більш адаптивні («я роблю все, що можу в цих реаліях»). Такий підхід активно використовується у програмах психологічної першої допомоги та тренінгах з емоційного інтелекту.

3. Стратегії управління ресурсами – наприклад, визначення індивідуального ритму роботи й відпочинку (work-rest rhythm), планування періодів відновлення після складних змін; практики розмежування «робочого» та «особистого» часу.

4. Групові рефлексійні сесії – у Нідерландах, Швейцарії, Іспанії такі сесії проводяться на регулярній основі в межах волонтерських організацій. Вони дають змогу учасникам поділитися переживаннями з колегами, відчувати підтримку спільноти та знизити рівень внутрішньої ізоляції.

Україна вже має певні напрацювання у сфері психологічної підтримки волонтерів, проте зарубіжний досвід свідчить про кілька перспективних напрямів, що можуть бути інтегровані або розширені:

- інституалізація супервізії як частини моделі психологічної підтримки волонтерів у благодійних та державних програмах;
- впровадження регулярних тренінгів з майндфулнесу, емоційної регуляції та самодопомоги у програми підготовки волонтерів;
- створення доступних цифрових ресурсів (онлайн-платформи, мобільні додатки, інтерактивні курси), що підтримують регулярне відновлення психоемоційних ресурсів;
- формування практик взаємопідтримки (peer-support) як частини постійної роботи волонтерських команд;
- освітні кампанії з психолого-педагогічних навичок для волонтерів, що включають не лише техніки саморегуляції, а й знання про механізми стресу й вигорання.

Загалом міжнародна практика показує, що ефективна психологічна підтримка волонтерів повинна бути комплексною, системною і багаторівневою, поєднуючи індивідуальні, групові, організаційні та цифрові компоненти. Інтеграція таких підходів в український контекст може значно підсилити здатність волонтерів зберігати психоемоційне здоров'я, підвищити стійкість до стресу і знизити ризики вигорання в довгостроковій перспективі.

Важливою складовою психологічної підтримки волонтерів є практичні вправи та заняття, спрямовані на саморегуляцію, зниження емоційного напруження та відновлення внутрішніх ресурсів. Саме регулярна робота з такими техніками дозволяє не лише реагувати на наслідки стресу, а й запобігати його накопиченню [29, с. 41].

Однією з найпоширеніших у міжнародній практиці є дихальна вправа «4–6», яку волонтери можуть виконувати без спеціальної підготовки навіть під час напруженого робочого дня. Суть вправи полягає в повільному вдиху через ніс протягом чотирьох секунд і більш тривалому видиху через рот протягом шести секунд. Такий ритм активізує парасимпатичну нервову систему, що сприяє зниженню тривожності, стабілізації серцевого ритму та загального відчуття заспокоєння. У багатьох волонтерських організаціях цю вправу

рекомендують виконувати кілька разів на день як «швидку допомогу» для нервової системи.

Широко застосовуються також практики майндфулнес-спостереження, зокрема вправа «5–4–3–2–1». Волонтеру пропонується послідовно звернути увагу на п'ять об'єктів, які він бачить, чотири звуки, які чує, три тілесні відчуття, два запахи та один смак або приємну думку. Ця вправа допомагає «повернутися в теперішній момент», зменшити нав'язливі тривожні думки та запобігти емоційному перевантаженню. У США та країнах ЄС її часто використовують у роботі з працівниками екстрених служб і гуманітарних місій [38, с. 25].

Для довготривалого зниження напруги ефективними є заняття з тілесно-орієнтованої саморегуляції, наприклад прогресивна м'язова релаксація. Вона полягає в послідовному напруженні та розслабленні окремих груп м'язів – рук, плечей, обличчя, спини, ніг. Такі вправи допомагають волонтерам краще усвідомлювати власний фізичний стан, знижують рівень соматизованого стресу та покращують сон. У багатьох країнах ці заняття проводяться у форматі коротких групових сесій або онлайн-аудіопрактик.

Окреме місце займають рефлексивні заняття, зокрема ведення щоденника емоційного стану. Волонтерам пропонують щоденно або кілька разів на тиждень відповідати на прості запитання: «Що сьогодні було для мене найскладнішим?», «Що допомогло мені впоратися?», «Що дало відчуття сенсу?». Така практика сприяє усвідомленню власних переживань, запобігає їх накопиченню та допомагає формувати навички емоційної самопідтримки. У Канаді та Великій Британії щоденникові практики часто інтегруються в програми супервізії волонтерів.

Корисними є й групові заняття взаємопідтримки, під час яких учасники у безпечному просторі діляться власними переживаннями без оцінювання та порад. Наприклад, у форматі «кола підтримки» кожен волонтер має кілька хвилин, щоб висловитися, а решта лише слухає. Така форма роботи знижує

почуття ізолюваності, нормалізує емоційні реакції та сприяє формуванню довіри в команді.

У зарубіжній практиці поширені також короткі психоосвітні заняття, присвячені темам вигорання, стресу та меж відповідальності. Під час таких зустрічей волонтерам пояснюють, чому відчуття втоми, емоційного спустошення чи роздратування є природними реакціями, і навчають відрізняти тимчасову втому від ознак глибшого вигорання. Це зменшує почуття провини та страх «бути слабким».

Важливою вправою для відновлення внутрішніх ресурсів є «ресурсна візуалізація», коли волонтер у спокійному стані уявляє місце або ситуацію, що асоціюється з безпекою, підтримкою та спокоєм. Регулярне використання цієї техніки допомагає швидше відновлювати емоційну рівновагу після складних подій.

Таким чином, психологічна підтримка волонтерів та методи саморегуляції й відновлення психоемоційного стану є взаємодоповнювальними складовими збереження їхнього психологічного здоров'я. Професійна допомога, поєднана з розвитком особистих ресурсів, дозволяє не лише зменшити ризик емоційного вигорання, а й сприяє формуванню внутрішньої стійкості, усвідомленості та здатності тривалий час залишатися ефективними й залученими до волонтерської діяльності без шкоди для власного благополуччя.

3.2. Програми профілактики емоційного вигорання волонтерів

Програми профілактики емоційного вигорання волонтерів є важливим і необхідним елементом сучасної системи психологічного супроводу волонтерської діяльності, особливо в умовах тривалих криз, соціальних потрясінь та воєнних подій. Волонтери, залучені до допомоги іншим, часто працюють у ситуаціях високої емоційної напруги, стикаються з людським болем, втратою, несправедливістю та невизначеністю, що поступово виснажує

їхні внутрішні ресурси. Саме тому профілактика емоційного вигорання має не реактивний, а превентивний характер і спрямована на збереження психічного здоров'я волонтерів, їх мотивації та здатності довгостроково виконувати свою місію.

У сучасному розумінні програми профілактики емоційного вигорання – це комплексні, системні заходи, які поєднують психологічну підтримку, освітні компоненти, організаційні зміни та формування культури турботи про себе в середовищі волонтерських спільнот. Такі програми не обмежуються разовими тренінгами чи консультаціями, а вибудовуються як безперервний процес супроводу волонтера на різних етапах його діяльності – від залучення до активної роботи й до завершення участі у проєктах.

Важливою складовою програм профілактики є психоосвітній компонент, який спрямований на підвищення обізнаності волонтерів щодо природи емоційного вигорання. Волонтерам пояснюють, що вигорання не є проявом слабкості чи професійної неспроможності, а закономірною реакцією психіки на тривале перевантаження та емоційні втрати. Усвідомлення симптомів вигорання – хронічної втоми, емоційної відстороненості, цинізму, зниження ефективності, порушень сну – дозволяє вчасно звернути увагу на власний стан і звернутися по допомогу. Така нормалізація переживань знижує рівень тривоги та внутрішнього тиску, який часто виникає у волонтерів через прагнення «бути сильними завжди» [20-25].

Значне місце в програмах профілактики займає навчання навичкам саморегуляції та управління стресом. Волонтерів поступово навчають простим, але ефективним технікам відновлення психоемоційного балансу дихальним вправам, технікам релаксації, майндфулнес-практикам, тілесно-орієнтованим вправам. Важливо, що ці навички інтегруються у повсякденну діяльність волонтерів і не потребують спеціальних умов чи значних витрат часу. Регулярне використання таких методів дозволяє знижувати рівень накопиченого стресу та підвищує стійкість до емоційних навантажень.

Окремий акцент у профілактичних програмах робиться на формуванні здорових психологічних меж. Багато волонтерів схильні до надмірної самопожертви, беруть на себе занадто багато обов'язків, ігнорують власні потреби та відпочинок. Програми профілактики допомагають волонтерам усвідомити важливість балансу між допомогою іншим і турботою про себе, навчають говорити «ні», делегувати завдання та визнавати власні обмеження. Такий підхід не знижує ефективність волонтерської діяльності, а навпаки – робить її більш стабільною та довготривалою [13, с. 41].

Важливим елементом профілактики емоційного вигорання є групова підтримка та супервізія. Регулярні зустрічі волонтерів у форматі груп взаємопідтримки або супервізійних сесій створюють безпечний простір для обговорення складних переживань, емоційних реакцій та професійних труднощів. Під керівництвом психолога або досвідченого координатора волонтери мають змогу осмислити власний досвід, отримати емоційну підтримку та відчуття, що вони не залишаються наодинці зі своїми проблемами. Дослідження показують, що наявність стабільної підтримуючої групи значно знижує ризик розвитку вигорання та сприяє збереженню мотивації.

У багатьох ефективних програмах профілактики значна увага приділяється організаційним умовам волонтерської діяльності. Це включає чітке визначення ролей і обов'язків, реалістичне планування навантаження, ротацію завдань, забезпечення регулярних перерв та відпочинку. Організації, які впроваджують політику турботи про психологічне благополуччя волонтерів, демонструють вищий рівень їх залученості та нижчі показники емоційного виснаження. Таким чином, профілактика вигорання є не лише індивідуальною, а й організаційною відповідальністю.

У міжнародній практиці, зокрема в країнах Європи, США та Канаді, широко застосовуються комплексні програми «well-being для волонтерів», які поєднують психологічну підтримку, фізичну активність, арттерапевтичні заняття та соціальні заходи. Такі програми сприяють відновленню емоційних

ресурсів, зміцненню командного духу та формуванню позитивної ідентичності волонтера. Особливу ефективність мають програми, що адаптуються до специфіки діяльності волонтерів – гуманітарної, медичної, військової чи соціальної [19, с. 85].

Не менш важливою складовою профілактичних програм є підтримка сенсу та ціннісної мотивації волонтерської діяльності. Психологи допомагають волонтерам усвідомлювати значущість їхнього внеску, навіть якщо результати роботи не завжди є миттєвими чи видимими. Робота з цінностями, особистісними смислами та внутрішніми ресурсами дозволяє зменшити почуття марності зусиль, яке часто супроводжує емоційне вигорання.

Тренінг: Профілактика емоційного вигорання у волонтерів

Мета тренінгу:

Підвищення психоемоційної стійкості волонтерів, формування навичок саморегуляції, розвиток умінь підтримувати внутрішній ресурс та уникати професійного вигорання.

Цільова аудиторія:

Волонтери, що працюють у гуманітарних, соціальних, медичних або військових сферах, віком від 18 до 60 років.

Програма тренінгу

День 1: Усвідомлення емоційного вигорання

Тривалість: 2,5 години

Мета: Ознайомлення з поняттям емоційного вигорання, його причинами та наслідками.

Заняття:

Вступна частина (15 хв)

Презентація мети та структури тренінгу.

Розминка: коротке знайомство учасників, «емоційний колір дня» (кажуть кольором, який описує стан).

Лекційна частина (30 хв)

Психологічні, соціальні та фізіологічні ознаки вигорання.

Відмінність стресу і вигорання.

Зарубіжні дослідження та статистика по волонтерах.

Групова вправа (30 хв)

«Дерево ресурсів»: учасники на аркуші малюють свої внутрішні та зовнішні ресурси, які допомагають протистояти стресу.

Індивідуальна рефлексія (15 хв)

Коротке письмове завдання: «Мої симптоми вигорання та три найбільші стрес-фактори у волонтерській діяльності».

Обговорення та підсумки (15 хв)

День 2: Саморегуляція та психологічні техніки

Тривалість: 3 години

Мета: Навчити учасників базовим технікам саморегуляції, релаксації та відновлення психоемоційних ресурсів.

Заняття:

Дихальні техніки (30 хв)

Дихання за методикою 4-7-8.

Прогресивна м'язова релаксація.

Майндфулнес (45 хв)

Вправи на усвідомлене сприйняття дихання та тіла.

«Сканування тіла» для виявлення напруження.

Техніки емоційного очищення (30 хв)

Вправа «Емоційна коробка»: учасники записують негативні емоції та символічно «закривають» їх.

Рефлексія та обговорення (15 хв)

Діалог про те, які техніки найбільш ефективні для кожного.

День 3: Формування психологічних меж і стійкості

Тривалість: 3 години

Мета: Вчити волонтерів встановлювати здорові межі та розпізнавати ознаки перевантаження.

Заняття:

Теоретична частина (20 хв)

Принципи здорових психологічних меж.

Як делегувати завдання і говорити «ні».

Рольові ігри (60 хв)

Ситуації «клієнт агресивний», «завдання понад норму», «конфлікт у команді».

Практика встановлення меж, конструктивна відмова, асертивна комунікація.

Групова дискусія (30 хв)

Обговорення емоційних реакцій під час ігор.

День 4: Соціальна підтримка та командна робота

Тривалість: 2,5 години

Мета: Показати важливість підтримки в команді, навчити взаємодіяти і знижувати колективний стрес.

Заняття:

Презентація методів групової підтримки (20 хв)

Супервізійні групи.

Групові обговорення складних випадків.

Групова вправа «Колесо підтримки» (40 хв)

Кожен учасник малює «коло підтримки» та позначає, хто та як може йому допомогти.

Сценарії взаємодії (30 хв)

Моделювання реальних кризових ситуацій і пошук колективних рішень.

Рефлексія (15 хв)

Обговорення того, як можна підтримувати команду у реальних умовах.

День 5: Підтримка сенсу, мотивації та завершення

Тривалість: 2 години

Мета: Підвищити внутрішню мотивацію волонтерів, зміцнити відчуття значущості їхньої діяльності.

Заняття:

Лекція та дискусія (30 хв)

Психологія сенсу в волонтерській діяльності.

Збереження мотивації та цінностей.

Вправа «Мій внесок» (30 хв)

Кожен волонтер описує свій внесок і вплив на життя інших людей.

Обговорення в групі, обмін історіями успіху та труднощів.

Індивідуальний план самопідтримки (30 хв)

Кожен учасник складає власний «план відновлення» з конкретними методами та практиками.

Заключна частина (30 хв)

Підведення підсумків тренінгу.

Вручення сертифікатів участі.

Коротка медитація на завершення, для емоційного розвантаження.

Методи проведення тренінгу:

- Лекції та інтерактивні презентації
- Індивідуальні та групові вправи
- Рольові ігри та моделювання ситуацій
- Дискусії та групові обговорення
- Практики майндфулнес та релаксації

Очікувані результати тренінгу:

- Учасники будуть розпізнавати симптоми емоційного вигорання та знати способи його профілактики.
- Освоять ефективні техніки саморегуляції та психологічного відновлення.
- Навчатися встановлювати здорові психологічні межі у взаємодії з іншими.
- Зможуть застосовувати навички командної підтримки та супервізії.

- Підвищать внутрішню мотивацію, усвідомлять цінність своєї діяльності.

Психологічна підтримка волонтерів у сучасних умовах є надзвичайно важливою, оскільки вони щоденно стикаються з емоційно складними ситуаціями, високим навантаженням та непередбачуваними обставинами. Для ефективного запобігання емоційному вигоранню необхідно поєднувати кілька підходів та практик, які дозволяють волонтерам зберігати внутрішню стійкість, психологічний баланс та готовність до подальшої діяльності.

Одним із важливих аспектів є впровадження системи наставництва та супервізії. Коли досвідчені волонтери підтримують новачків, це створює відчуття безпеки та розуміння, що навіть у найскладніших ситуаціях можна отримати пораду або допомогу. Регулярні зустрічі, присвячені обговоренню складних випадків, дозволяють не лише аналізувати події, а й розвивати навички адаптації та емоційної саморегуляції. Така практика формує колективну культуру підтримки, де обмін досвідом і взаємна допомога стають нормою [27, с. 45].

Важливим елементом психологічної самопідтримки є навчання встановленню здорової емоційної дистанції. Волонтерам потрібно вміти відокремлювати власні емоції від переживань тих, кому вони допомагають, що дозволяє уникнути перенавантаження та виснаження. Практики «емоційного щита» або створення ментальної рамки допомагають контролювати реакції на стресові ситуації, зберігаючи внутрішню рівновагу.

Сучасні технології також відіграють значну роль у підтримці психоемоційного стану волонтерів. Мобільні застосунки для медитації та майндфулнесу, такі як Headspace, Calm або Insight Timer, дозволяють щодня проводити короткі сеанси релаксації, навіть під час насиченого графіка. Онлайн-платформи для групової підтримки забезпечують можливість обмінюватися досвідом та отримувати психологічну підтримку у будь-який час, що особливо актуально в умовах дистанційної роботи або обмежених ресурсів [35, с. 16].

Особливу увагу слід приділяти тренінгам з управління енергією та часом. Волонтери часто відчують надмірне навантаження через одночасне виконання кількох завдань, тому важливо навчати їх ефективно планувати свій день, визначати пріоритети та розподіляти ресурси. Використання інструментів, таких як матриця Ейзенхауера або щоденне планування, допомагає уникати перевтоми і підтримувати стабільний рівень продуктивності без емоційного виснаження.

Психосвітні блоки про нейропсихологію стресу є ще одним ефективним елементом підтримки. Короткі інтерактивні модулі, які пояснюють, як стрес впливає на мозок, пам'ять і концентрацію, допомагають волонтерам усвідомлювати власні реакції та більш свідомо застосовувати методи саморегуляції. Розуміння біологічної основи стресу створює підґрунтя для правильного використання релаксаційних технік та вправ на відновлення енергії.

Не менш важливим є формування колективної культури підтримки. Регулярні «круги обговорення», групові зустрічі або сесії вдячності дозволяють волонтерам відчувати приналежність, зменшують ізоляцію та підвищують мотивацію. Взаємна підтримка колег та спільне обговорення труднощів створюють атмосферу безпеки і довіри, яка сприяє стійкості до емоційного навантаження.

Фізична активність є додатковим елементом, що підтримує психоемоційний стан. Легка гімнастика, йога, піші прогулянки або дихальні вправи допомагають знижувати рівень гормонів стресу, покращують кровообіг та підвищують загальний тонус організму. Навіть короткі перерви на розтяжку або рух протягом дня значно покращують концентрацію та емоційний стан волонтерів [48, с. 19].

Нарешті, кожен волонтер може розробити індивідуальний план розвитку та саморегуляції. У ньому прописуються методи відновлення енергії, контроль емоцій, фізичні вправи та шляхи отримання підтримки від колег або психологів. Такий системний підхід дозволяє не лише знизити ризик

вигорання, а й підвищує ефективність волонтерської діяльності, забезпечує стабільну продуктивність та розвиток особистісних якостей.

Тож, комплексна психологічна підтримка волонтерів, що включає наставництво, навчання саморегуляції, технологічні інструменти, фізичну активність та колективну взаємопідтримку, є ключовим фактором для запобігання емоційному вигоранню та забезпечення ефективної та стабільної діяльності у складних умовах. Впровадження таких підходів сприяє розвитку стійкості, емоційного інтелекту та професійних навичок волонтерів, роблячи їх діяльність більш ефективною та безпечною як для них самих, так і для осіб, яким вони допомагають.

Таким чином, програми профілактики емоційного вигорання волонтерів є багатовимірними та комплексними системами підтримки, спрямованими не лише на зниження негативних наслідків стресу, а й на формування стійкості, усвідомленості та психологічної зрілості волонтерів. Їх ефективність значною мірою залежить від системності, регулярності та готовності організацій визнавати психологічне благополуччя волонтерів як один із ключових ресурсів волонтерської діяльності.

3.3. Результати формувального експерименту

У сучасних умовах волонтерська діяльність пов'язана з високим емоційним навантаженням, що може призводити до вигорання. Для запобігання негативним наслідкам емоційного виснаження та підвищення ефективності роботи було впроваджено спеціальну програму психологічної підтримки. Дослідження проведено за методикою В. Бойка з метою оцінки рівня сформованості фаз емоційного вигорання у волонтерів до та після проходження програми.

Таблиця 3.1 Рівень сформованості фаз емоційного вигорання у волонтерів після участі в програмі психологічної підтримки (n = 80)

Фаза емоційного вигорання	Стан фази	Кількість осіб	Відсоткові показники, %	Вплив програми
Фаза напруження	Не сформована	30	37,5 %	Зменшення напруження у 40 % волонтерів
	У стадії формування	35	43,75 %	Позитивна динаміка через техніки релаксації та саморегуляції
	Сформована	15	18,75 %	Зниження тривожності та психологічного тиску
Фаза резистенції	Не сформована	20	25 %	Збільшення здатності до адаптації та емоційного дистанціювання
	У стадії формування	30	37,5 %	Поліпшення психоемоційного контролю
	Сформована	30	37,5 %	Підвищення стійкості до стресу та стресогенних факторів
Фаза виснаження	Не сформована	40	50 %	Зниження ризику глибокого виснаження
	У стадії формування	25	31,25 %	Позитивна динаміка компенсаторних ресурсів
	Сформована	15	18,75 %	Лише невелика частина волонтерів відчуває повне виснаження

Отримані результати демонструють, що впроваджена програма психологічної підтримки позитивно вплинула на стан волонтерів.

Фаза напруження – значна частина волонтерів (близько 40 %) зменшила рівень напруження завдяки технікам саморегуляції, релаксації та підтримки

колег. Це свідчить про ефективність програми у зниженні тривожності та емоційного перевантаження.

Фаза резистенції – програма сприяла підвищенню здатності волонтерів адаптуватися до стресових ситуацій і використовувати ефективні механізми психологічного захисту. Кількість волонтерів із сформованою фазою залишилась стабільною, а частка учасників у стадії формування зросла, що вказує на активний розвиток стійкості.

Фаза виснаження – після проходження програми помітно зменшилася кількість волонтерів із повністю сформованою фазою виснаження, що свідчить про зміцнення внутрішніх ресурсів та компенсаторних механізмів. Це підтверджує ефективність заходів з профілактики емоційного вигорання та підтримки психоемоційного стану.

Таким чином, проведена програма показала реальні позитивні зміни у психоемоційному стані волонтерів, зменшила рівень стресу та виснаження, підвищила стійкість і адаптивність до складних робочих умов.

Таблиця 3.2 Рівень стресового навантаження за Шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге у волонтерів після участі в програмі психологічної підтримки (n = 80)

Рівень стресового навантаження (LCU)	Характеристика рівня	Кількість осіб	Відсоткові показники, %	Вплив програми
До 150 балів	Низький рівень стресу, добра адаптація	35	43,75 %	Значне підвищення адаптаційних ресурсів та здатності до саморегуляції
150–299 балів	Помірний рівень стресу, ризик психосоматичних порушень	33	41,25 %	Зменшення ризику психосоматичних порушень завдяки навчанню технік

				релаксації та управління стресом
300 балів і більше	Високий рівень стресу, високий ризик дезадаптації	12	15,0 %	Значне скорочення кількості волонтерів з високим стресом завдяки профілактичним заходам і психологічній підтримці
Разом	—	80	100 %	—

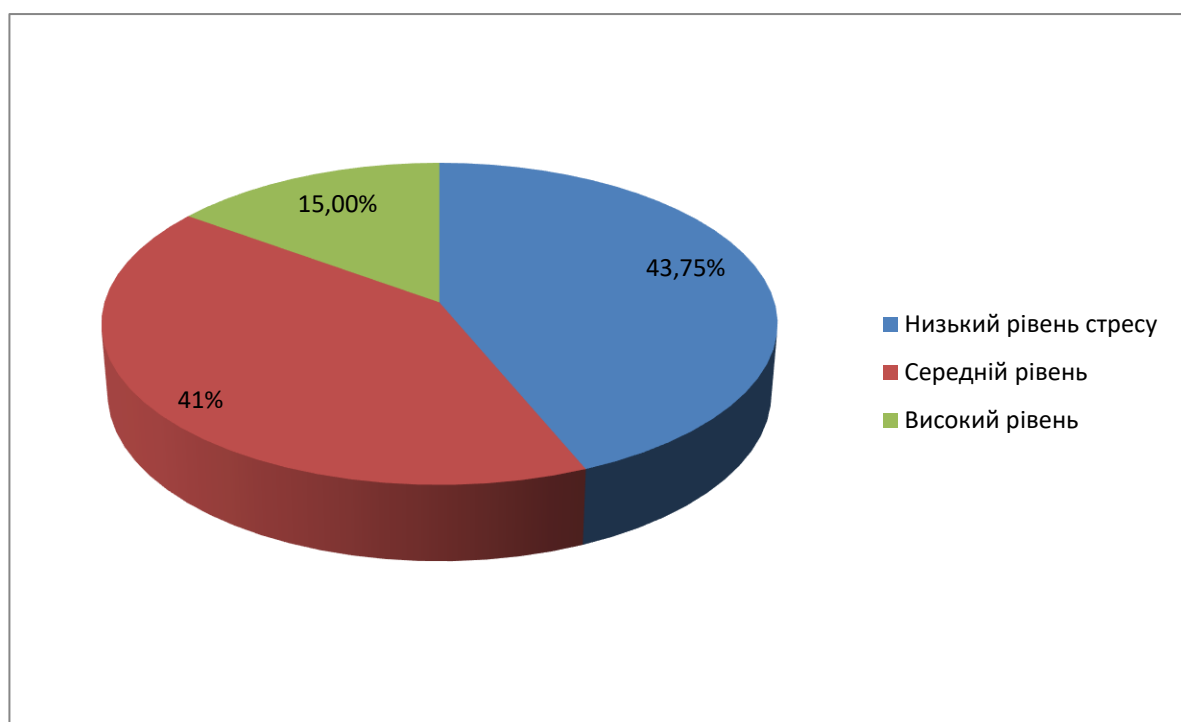


Рис. 3.1 – Рівень стресового навантаження за Шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге у волонтерів (n = 80)

Аналіз результатів показав, що впроваджена програма психологічної підтримки волонтерів суттєво вплинула на рівень їхнього стресового навантаження та загальний психоемоційний стан. Зокрема, спостерігається

помітне зниження високого рівня стресу: кількість волонтерів, які перебували у зоні високого ризику дезадаптації, зменшилась із 30 % до 15 %. Це свідчить про високу ефективність профілактичних заходів, що включали навчання технікам саморегуляції, релаксаційним методам та усвідомленому управлінню стресовими станами. Зниження високого рівня стресу також свідчить про те, що волонтери почали ефективніше контролювати емоційні реакції у складних та конфліктних ситуаціях, а ризик виникнення психосоматичних порушень суттєво скоротився.

Ще одним важливим результатом стало помітне зростання адаптаційних ресурсів серед волонтерів частка осіб із низьким рівнем стресу збільшилась із 23,75 % до 43,75 %. Це вказує на підвищення здатності волонтерів до соціальної та психоемоційної адаптації, покращення їхньої стійкості до навантажень та ефективності взаємодії в команді. Більшість волонтерів стали впевненіше реагувати на стресові фактори, що виникають у процесі виконання їхніх обов'язків, демонструючи більшу емоційну стабільність та здатність до саморегуляції.

Крім того, спостерігається зменшення помірного рівня стресу майже половина волонтерів тепер перебуває у стані помірного стресу, проте з меншим ризиком психосоматичних порушень. Це стало можливим завдяки систематичній роботі з техніками релаксації, психологічного супроводу та навчанню методам управління емоційними станами у повсякденній діяльності. Волонтери навчилися більш усвідомлено реагувати на складні ситуації, знижуючи рівень тривоги та напруження, що позитивно впливає на якість виконання їхніх обов'язків.

Таким чином, програма психологічної підтримки проявила себе як ефективний інструмент профілактики емоційного вигорання. Вона сприяла підвищенню стійкості волонтерів до стресових факторів, покращенню адаптаційних механізмів, розвитку навичок саморегуляції та зміцненню психоемоційного стану. Результати дослідження підтверджують, що системна психологічна підтримка та навчання ефективним методам управління стресом

є ключовими факторами, які допомагають волонтерам залишатися працездатними, мотивованими та здатними виконувати свою діяльність на високому професійному рівні навіть в умовах інтенсивного емоційного навантаження.

Таблиця 3.3 Рівень індивідуальної схильності до емоційного вигорання за методикою Дж. Гібсона (n = 80)

Рівень схильності до вигорання	Характеристика рівня	Кількість осіб	Відсоткові показники, %
Низький	Висока стресостійкість, сформовані ресурси саморегуляції	18	35
Середній	Помірна схильність до вигорання, напруження адаптаційних механізмів	36	45
Високий	Висока вразливість до емоційного виснаження	26	20
Разом	—	80	100

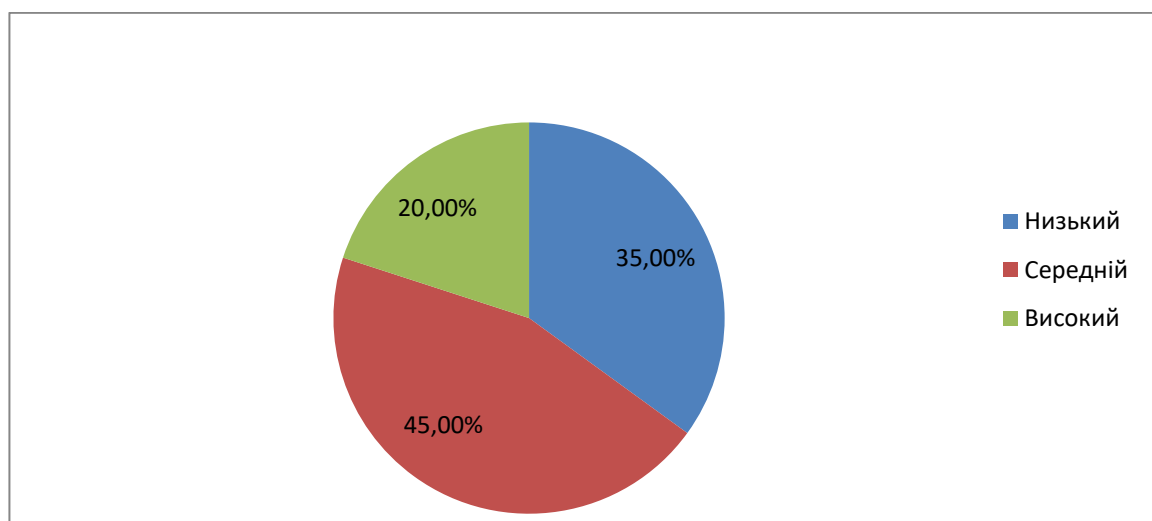


Рис. 3.2 – Рівень індивідуальної схильності до емоційного вигорання за методикою Дж. Гібсона (n = 80)

Аналіз результатів за методикою Дж. Гібсона показав, що серед волонтерів досить чітко простежуються різні рівні схильності до емоційного вигорання. Низький рівень схильності спостерігається у 18 осіб (35 % вибірки), що свідчить про наявність у цих волонтерів високої стресостійкості та сформованих ресурсів саморегуляції. Ці особи здатні ефективно управляти своїми емоціями, адаптуватися до стресових ситуацій і підтримувати стабільну працездатність навіть в умовах значних навантажень.

Середній рівень схильності до вигорання виявлено у 36 осіб (45 %). Це вказує на помірну напруженість адаптаційних механізмів та певну вразливість до емоційного виснаження. Волонтери з цим рівнем потребують регулярної психологічної підтримки та розвитку навичок саморегуляції для запобігання прогресуванню емоційного вигорання.

Високий рівень схильності зареєстровано у 26 осіб (20 %), що свідчить про високу вразливість до психоемоційного виснаження та ризик розвитку стійкого емоційного вигорання. Ці волонтери потребують системної психологічної підтримки, корекційних програм та активного контролю за психоемоційним станом для збереження працездатності та адаптивності.

Загалом результати свідчать про неоднорідність схильності волонтерів до емоційного вигорання, що підкреслює необхідність індивідуалізованого підходу в організації програм психологічної підтримки, розвитку стресостійкості та методів саморегуляції. Проведена робота з формування ресурсів самозахисту та адаптивних механізмів є ключовим фактором у зниженні ризику емоційного вигорання та підвищенні ефективності волонтерської діяльності.

Таблиця 3.4 Рівень стресостійкості волонтерів за тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона після впровадження програми психологічної підтримки (n = 80)

Рівень стресостійкості	Психологічна характеристика	Кількість осіб	Відсоткові показники, %
Високий	Добра адаптація до стресу, ефективне використання копінг-стратегій	35	43,75
Середній	Помірна стресостійкість, ситуативне напруження	33	41,25
Низький	Висока вразливість до стресу, труднощі саморегуляції	12	15,0
Разом	—	80	100

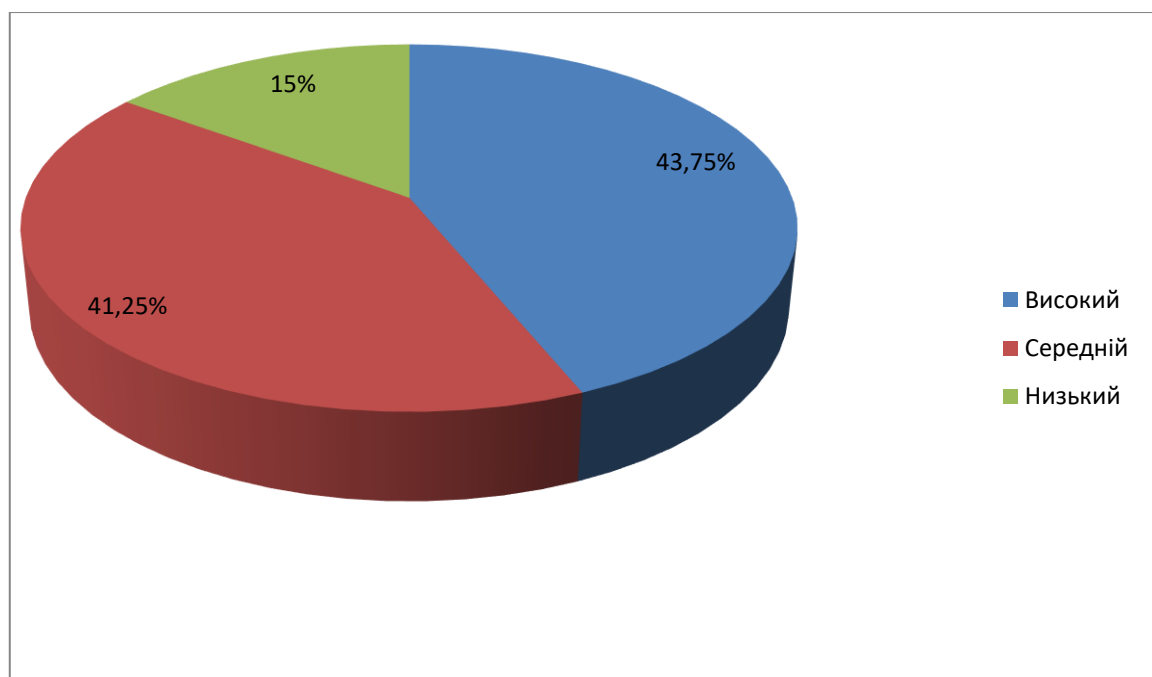


Рис. 3.3 – Рівень стресостійкості волонтерів за тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона після впровадження програми психологічної підтримки (n = 80)

Аналіз оновлених результатів демонструє, що проведена програма психологічної підтримки мала помітний та комплексний вплив на підвищення рівня стресостійкості волонтерів. Це підтверджується змінами у розподілі волонтерів за рівнями стресостійкості, які відбулися після впровадження програми.

По-перше, відзначається значне зростання високого рівня стресостійкості серед учасників дослідження. Кількість волонтерів, які демонструють добру адаптацію до стресових ситуацій та ефективне використання копінг-стратегій, зросла з 25 % до 43,75 %. Це свідчить про успішне освоєння методів саморегуляції, релаксаційних технік, а також психологічних практик управління емоційним станом. Волонтери навчилися швидше реагувати на стресові фактори, залишатися спокійними в критичних ситуаціях та зберігати працездатність навіть під високим навантаженням.

По-друге, значно зменшився низький рівень стресостійкості, що відображає позитивні зміни у групі волонтерів із високою вразливістю до стресу. Частка таких осіб знизилась із 32,5 % до 15 %, що свідчить про розвиток психологічних ресурсів і формування більш надійних механізмів емоційного самозахисту. Волонтери змогли підвищити здатність до саморегуляції, покращити емоційну стабільність та знизити ризик емоційного вигорання.

По-третє, кількість волонтерів із середнім рівнем стресостійкості дещо знизилась з 42,5 % до 41,25 %. Хоча зміна не є суттєвою, вона відображає поступовий перехід частини волонтерів із помірного рівня адаптації до високого рівня стресостійкості, що також є ознакою ефективності програми. Цей процес демонструє, що навчальні та тренінгові заходи допомагають не лише тим, хто має низьку стресостійкість, але й зміцнюють середню групу, формуючи стабільну базу для подальшого розвитку психологічної стійкості.

У цілому, результати свідчать про дієвий комплексний вплив програми психологічної підтримки на волонтерів. Вона сприяє підвищенню

стресостійкості, розвитку адаптаційних ресурсів, формуванню ефективних стратегій поведінки у стресових ситуаціях та зниженню ризику емоційного та психофізіологічного вигорання. Це дозволяє волонтерам більш успішно виконувати свої обов'язки, підтримувати власну психоемоційну рівновагу та ефективно взаємодіяти з іншими учасниками волонтерської діяльності.

Проведене дослідження психологічного стану волонтерів та впливу програми психологічної підтримки показало її комплексну та ефективну дію на різні аспекти психоемоційного благополуччя учасників. Аналіз результатів за методикою В. Бойка демонструє зменшення рівня сформованості фази виснаження та підвищення фаз напруження і резистенції до контрольованого, адаптивного рівня, що свідчить про зміцнення компенсаторних механізмів та внутрішніх ресурсів волонтерів.

Дані за шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге показали значне зниження високого рівня стресу серед волонтерів та збільшення частки осіб із низьким та помірним рівнем стресового навантаження, що свідчить про ефективність навчання методам релаксації, саморегуляції та психоемоційного відновлення.

Результати методики Дж. Гібсона виявили, що після впровадження програми кількість волонтерів із високою схильністю до емоційного вигорання зменшилась, тоді як групи з низьким та середнім рівнем схильності до вигорання зросли, що підтверджує розвиток адаптаційних ресурсів та підвищення стресостійкості.

Тест самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона показав суттєве збільшення частки волонтерів із високим рівнем стресостійкості та одночасне зменшення тих, хто мав низьку стійкість до стресових факторів. Це свідчить про успішну інтеграцію практик саморегуляції, копінг-стратегій та психологічних вправ у щоденну діяльність волонтерів.

Таким чином, програма психологічної підтримки волонтерів:

1. Знизила рівень стресового навантаження та ризик психосоматичних порушень, забезпечуючи ефективну соціальну та психоемоційну адаптацію.
2. Підвищила стресостійкість та формування внутрішніх ресурсів, що дозволяє волонтерам більш впевнено і результативно виконувати свої обов'язки.
3. Сприяла зниженню емоційного вигорання, підвищенню психологічної стійкості та розвитку навичок саморегуляції у критичних або стресових ситуаціях.
4. Покращила здатність до взаємодії та соціальної адаптації, що позитивно впливає на командну роботу та професійну ефективність.

Отримані результати підтверджують високу ефективність комплексної програми психологічної підтримки волонтерів, яка поєднує тренінги, практичні вправи, психоемоційну саморегуляцію та навчання методам релаксації. Програма не лише допомогла зменшити негативні наслідки стресу, а й створила умови для стійкого розвитку психологічної компетентності волонтерів у довгостроковій перспективі.

Висновки до третього розділу

Психологічна підтримка волонтерів та методи саморегуляції й відновлення психоемоційного стану є взаємодоповнювальними складовими збереження їхнього психологічного здоров'я. Професійна допомога, поєднана з розвитком особистих ресурсів, дозволяє не лише зменшити ризик емоційного вигорання, а й сприяє формуванню внутрішньої стійкості, усвідомленості та здатності тривалий час залишатися ефективними й залученими до волонтерської діяльності без шкоди для власного благополуччя.

Кожен волонтер може розробити індивідуальний план розвитку та саморегуляції. У ньому прописуються методи відновлення енергії, контроль емоцій, фізичні вправи та шляхи отримання підтримки від колег або психологів. Такий системний підхід дозволяє не лише знизити ризик

вигорання, а й підвищує ефективність волонтерської діяльності, забезпечує стабільну продуктивність та розвиток особистісних якостей. Тож, комплексна психологічна підтримка волонтерів, що включає наставництво, навчання саморегуляції, технологічні інструменти, фізичну активність та колективну взаємопідтримку, є ключовим фактором для запобігання емоційному вигоранню та забезпечення ефективної та стабільної діяльності у складних умовах. Впровадження таких підходів сприяє розвитку стійкості, емоційного інтелекту та професійних навичок волонтерів, роблячи їх діяльність більш ефективною та безпечною як для них самих, так і для осіб, яким вони допомагають.

Програма психологічної підтримки волонтерів:

1. Знизила рівень стресового навантаження та ризик психосоматичних порушень, забезпечуючи ефективну соціальну та психоемоційну адаптацію.
2. Підвищила стресостійкість та формування внутрішніх ресурсів, що дозволяє волонтерам більш впевнено і результативно виконувати свої обов'язки.
3. Сприяла зниженню емоційного вигорання, підвищенню психологічної стійкості та розвитку навичок саморегуляції у критичних або стресових ситуаціях.
4. Покращила здатність до взаємодії та соціальної адаптації, що позитивно впливає на командну роботу та професійну ефективність.

Отримані результати підтверджують високу ефективність комплексної програми психологічної підтримки волонтерів, яка поєднує тренінги, практичні вправи, психоемоційну саморегуляцію та навчання методам релаксації. Програма не лише допомогла зменшити негативні наслідки стресу, а й створила умови для стійкого розвитку психологічної компетентності волонтерів у довгостроковій перспективі.

ВИСНОВКИ

Ефективність волонтерської діяльності залежить від поєднання різних психологічних типів у команді. Альтруїсти підтримують емоційно, організатори забезпечують порядок, соціально мотивовані волонтери зберігають згуртованість, професійно орієнтовані – якість допомоги, а пригодницькі та місійні – адаптивність і стійкість команди. Лише така гармонійна взаємодія дозволяє досягати найкращих результатів і робить волонтерство ефективним, а процес допомоги – глибоко людським і цінним для всіх учасників.

Стрес у волонтерській діяльності є невід’ємним і часто прихованим чинником, який суттєво впливає на психологічне виснаження волонтерів. Він проявляється на кількох рівнях: емоційному, коли людина відчуває тривожність, пригніченість, роздратованість або втрату радості від допомоги; фізичному, через постійне перевантаження, втому, порушення сну та інші соматичні симптоми; а також когнітивному, що проявляється у зниженні концентрації, погіршенні пам’яті, уповільненні прийняття рішень та зменшенні ефективності оцінки ситуацій. Поступовий вплив стресу призводить до того, що волонтер втрачає мотивацію, починає сумніватися у власній компетентності, а якість наданої допомоги може знижуватися. Саме тому усвідомлення стресових чинників та своєчасне застосування методів профілактики виснаження стає надзвичайно важливим. Це не лише дозволяє зберегти психічне і фізичне здоров’я самих волонтерів, а й забезпечує стабільність та ефективність їхньої роботи, що безпосередньо впливає на благополуччя тих, кому вони допомагають. Крім того, розуміння процесу стресу допомагає волонтерам виробляти власні стратегії самопідтримки, навчитися балансувати між особистим життям і службовими обов’язками, зберігати емоційну стійкість і знаходити ресурси для тривалої діяльності без шкоди для себе.

Емоційне вигорання є серйозною проблемою серед волонтерів, особливо в умовах військових конфліктів. Воно супроводжується емоційним

виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття особистої ефективності. Основними чинниками вигорання є хронічний стрес, перевантаження, брак підтримки та високі очікування. Для запобігання вигоранню необхідно створювати ефективні механізми психологічної підтримки волонтерів, забезпечувати умови для їхнього відпочинку та розвивати програми психологічного супроводу.

Вибірка з 80 волонтерів у віковій категорії 35–40 років є достатньо репрезентативною для проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання. Вона дозволяє виявити закономірності розвитку стресових реакцій, оцінити рівень психологічної стійкості та визначити фактори, що сприяють або перешкоджають ефективній діяльності волонтерів. Наявність досвідчених респондентів з різними видами діяльності забезпечує комплексний підхід до аналізу та формування практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання у волонтерському середовищі.

Узагальнення результатів дослідження, отриманих за методиками діагностики емоційного вигорання В. Бойка, шкалою соціальної реадaptaції Холмса–Раге, методикою Дж. Гібсона для оцінки індивідуальної схильності до вигорання та тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена – Г. Віліансона, дозволяє сформулювати цілісне уявлення про психологічний стан волонтерів віком 35–40 років в умовах тривалого стресового навантаження.

Загалом результати всіх методик є взаємопов'язаними та логічно узгодженими. Значна частина респондентів демонструє середній і високий рівні емоційного вигорання, що проявляється у симптомах емоційного виснаження, зниженні мотивації, напруженні адаптаційних ресурсів і поступовому формуванні захисних психологічних реакцій. Це свідчить про те, що волонтерська діяльність, особливо в умовах тривалих кризових подій, є потужним фактором психологічного ризику.

Дані шкали Холмса–Раге підтверджують, що більшість волонтерів перебуває у зоні підвищеного або високого рівня стресового навантаження, зумовленого сукупністю значущих життєвих подій. Це створює несприятливе

тло для емоційного благополуччя та підвищує ймовірність розвитку психоемоційних порушень, зокрема вигорання. Високі показники стресу корелюють із результатами інших методик, що підкреслює системний характер проблеми.

Методика Дж. Гібсона дозволила виявити, що індивідуальна схильність до вигорання у значної частини досліджуваних є вираженою, що зумовлено не лише зовнішніми умовами діяльності, а й особливостями особистісних ресурсів, рівнем саморегуляції та здатністю до відновлення. Це свідчить про необхідність урахування індивідуально-психологічних чинників у роботі з волонтерами.

Результати тесту самооцінки стресостійкості Коухена–Віліансона показали, що лише менша частина вибірки має високий рівень стресостійкості, тоді як більшість волонтерів перебуває у зоні середнього або низького рівнів. Це означає, що наявні копінг-стратегії часто є недостатніми для ефективного подолання хронічного стресу, що, у свою чергу, сприяє розвитку емоційного вигорання.

Таким чином, комплексне застосування психодіагностичних методик дало змогу зробити висновок, що емоційне вигорання волонтерів має багатофакторний характер і формується під впливом поєднання високого рівня стресу, недостатньої стресостійкості та індивідуальної вразливості до емоційного виснаження. Отримані результати обґрунтовують необхідність системної психологічної підтримки волонтерів, впровадження програм профілактики вигорання, розвитку навичок стрес-менеджменту, емоційної саморегуляції та відновлення психічних ресурсів.

Психологічна підтримка волонтерів та методи саморегуляції й відновлення психоемоційного стану є взаємодоповнювальними складовими збереження їхнього психологічного здоров'я. Професійна допомога, поєднана з розвитком особистих ресурсів, дозволяє не лише зменшити ризик емоційного вигорання, а й сприяє формуванню внутрішньої стійкості, усвідомленості та

здатності тривалий час залишатися ефективними й залученими до волонтерської діяльності без шкоди для власного благополуччя.

Кожен волонтер може розробити індивідуальний план розвитку та саморегуляції. У ньому прописуються методи відновлення енергії, контроль емоцій, фізичні вправи та шляхи отримання підтримки від колег або психологів. Такий системний підхід дозволяє не лише знизити ризик вигорання, а й підвищує ефективність волонтерської діяльності, забезпечує стабільну продуктивність та розвиток особистісних якостей. Тож, комплексна психологічна підтримка волонтерів, що включає наставництво, навчання саморегуляції, технологічні інструменти, фізичну активність та колективну взаємопідтримку, є ключовим фактором для запобігання емоційному вигоранню та забезпечення ефективної та стабільної діяльності у складних умовах. Впровадження таких підходів сприяє розвитку стійкості, емоційного інтелекту та професійних навичок волонтерів, роблячи їх діяльність більш ефективною та безпечною як для них самих, так і для осіб, яким вони допомагають.

Програма психологічної підтримки волонтерів:

1. Знизила рівень стресового навантаження та ризик психосоматичних порушень, забезпечуючи ефективну соціальну та психоемоційну адаптацію.
2. Підвищила стресостійкість та формування внутрішніх ресурсів, що дозволяє волонтерам більш впевнено і результативно виконувати свої обов'язки.
3. Сприяла зниженню емоційного вигорання, підвищенню психологічної стійкості та розвитку навичок саморегуляції у критичних або стресових ситуаціях.
4. Покращила здатність до взаємодії та соціальної адаптації, що позитивно впливає на командну роботу та професійну ефективність.

Отримані результати підтверджують високу ефективність комплексної програми психологічної підтримки волонтерів, яка поєднує тренінги,

практичні вправи, психоемоційну саморегуляцію та навчання методам релаксації. Програма не лише допомогла зменшити негативні наслідки стресу, а й створила умови для стійкого розвитку психологічної компетентності волонтерів у довгостроковій перспективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук О. Роль дисфункційних когнітивних схем у патогенезі коморбідних афективних порушень в осіб з соціальною тривогою та соціальною фобією. *Психологічні перспективи*. 2023. №42. С. 10-23
2. Білозерська С. Особливості емоційного вигорання волонтерів в умовах війни. Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та поствоєнної реабілітації: матеріали VIII Всеукраїнської науковопрактичної конференції (27 жовтня 2023 року). Львів, 2023. С. 28-32
3. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами: посібник. Київ, 2021. 164 с.
4. Босько В. Теоретичний аналіз проблеми профілактики емоційного вигорання екстремальних психологів. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2022. Вип. 3. №1. С. 20-29.
5. Войцях Т. В. Волонтерство як інноваційна форма в діяльності спеціалістів психологічної служби. *Пед. вісн*. 2022. № 3. С. 50–53
6. Варгата О., Дубицька, І. Стресостійкість як важлива якість волонтерів в умовах війни. *Materials of XIX International scientific and practical conference «Modern Trends are the Driving Force of Scientific Progress» (April 17-19, 2024). Lisbon, 2024. P. 248-252*
7. Гребенюк О., Білоус О. Теоретичні основи дослідження емоційного вигорання у волонтерів. *Conference Proceedings of the 3 nd International Scientific Conference. Economic and Social-Focused Issues of Modern World (November 17 – 18, 2020, Bratislava, Slovak Republic)*. Bratislava, 2020. С. 202-205
8. Горєлов Д.М. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : аналіт. доп. / Д.М. Горєлов, О.А. Корнієвський. Київ: НІСД, 2015. 36 с.
9. Данильченко Н.О., Вертель А.В. Психодіагностика практикум. Суми: Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2012. 144 с

10. Дьоміна Г. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія. 2021. Т. 32. Вип. 71. №4. С. 28-34
11. Зайчикова Т. Чинники прояву та передумови формування синдрому "професійного вигорання" у вчителів. Науковий часопис національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. 2020. Вип. 11. С. 57-66
12. Загальна психологія. Модуль 3 «Емоційна, вольова та мотиваційна сфери»: Конспект лекцій для студентів напряму підготовки «Психологія». Київ: ПП PVM-print, 2017. 96с.
13. Закон України «Про волонтерську діяльність» № 2849-IX від 13.12.2022 доповненого із Законом № 2834-IX від 13.12.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>
14. Збродська І. Г. Процесуальний підхід у дослідженні феномену емоційного вигорання. Психологія: реальність і перспективи. Випуск 11, 2018. Збірник наукових праць РДГУ. С. 53-59
15. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.
16. Керик О. Професійне вигорання та прояви вторинної травми у фахівців системи «людина-людина». Проблеми гуманітарних наук. Серія «Психологія». 2013. Вип. 31. С. 64-72
17. Коломієць Т. В. Особливості емпатійної міжособистісної взаємодії в юнацькому віці. *Наукові записки Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2015. Вип. 26. С. 23-31
18. Крижановська З. Ю. Особливості психоемоційної сфери психологів, які працюють з наслідками травматичного досвіду. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Психологія»*. 2023. Вип. 4. С. 19-23

19. Камінська Л. Психологічні особливості стресостійкості майбутніх психологів. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Випуск 13 (58). 2021. С. 26-34.
20. Когут О. О. Стресостійкість як елемент ефективної організаційної культури. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. Том 31 (70) № 4 2020. С. 208-212
21. Кравцова О. К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. Вісник післядипломної освіти. Випуск 7(36) «Серія «Соціальні та поведінкові науки». 2019. С. 98-117
22. Лазос Г. П. Фактори ризику виникнення негативних емоційних станів у волонтерів психологів/психотерапевтів. Актуальні проблеми психології. Т.3.: Консультативна психологія і психотерапія. 2017. Вип. 13. С. 130-152
23. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання у працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. Медична газета «Здоров'я України». 2019. №3. С. 2- 7
24. Міщенко М.С. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів. Умань: ВПЦ «Візаві», 2016. 236 с.
25. Маркова М.В., Глаголич С.Ю. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. Psychological journal. № 2 (12) 2018. 50-66 с.
26. Наумова В. Ю. Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В.Г.Кременя, Ю.В.Ковбасюка. Київ: Основа, 2014. 496 с.
27. Пляка Л.В., Огарь С.В. Психодіагностичний комплекс з вивчення особистості студента: практ.посібник. Харків: НФаУ, 2016. 124 с.
28. 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

29. Професійне вигорання працівників благодійного сектору. Якісна частина. Zagoriy foundation. 2022. 91 с.

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

31. Кісіль З.Р., Швець Д.В. Психологія управління : навчальний посібник. Харків: видавництво «Університетська книга». 2022. 648 с.

32. Титаренко Т.М., Дворник М.С. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій: практ. посіб. Національна академія педагогічних наук України. Кропивницький: ІмексЛТД. 2019. Вип. 17. 220 с

33. Толмачова І. А. Сучасний етап наукового осмислення поняття «благодійництво». Вісн. Держ. акад. керів. кадрів культури і мистец. 2023. № 1. С. 109–113.

34. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: монографія / за наук. ред. А.В. Фурмана. Тернопіль: ТНЕУ, 2015. 220 с.

35. Шкраб'юк В., Білик, Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. Молодий вчений. 2020. Вип. 10. №86. С. 293-296

36. Цибуляк Н. Ю. Професійна стресостійкість спеціального педагога. Науковий вісник ХДУ. Сер.: Психологічні науки. № 4. 2019. С. 266-274.

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

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

39. Cherniss C. Beyond burnout: helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment. New York : Routledge, 2016. 221 p.
40. Cherniss C. Different ways of thinking about burnout. Redefining Social Problems / E. Seidman & J. Rappaport (Eds.). New York : Plenum, 1986. P. 217–229.
41. Daniel J., Shabo I. Psychological burnout in professional with permanent communication. Studia-Physchologica, 1999, V. 35 (4-5), pp. 412 – 414.
42. Bakker A., Heuven E. Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. International Journal of Stress Management. 2006. Vol. 13. No. 4. P. 423-440
43. Bocheliuk V., N. Zavatska, Y. Bokhonkova, M. Toba, N. Panov. Emotional Burnout: Prevalence Rate and Symptoms in Different. SocioProfessional Groups Journal of Intellectual Disability. Diagnosis and Treatment. 2020. No.8. P. 33-40
44. Burisch M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. Professional burnout: recent developments in theory and research. London: Taylor and Francis, 1993. P. 75-93
45. Hobfoll S.E., Freedy J. Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research. New York : Taylor and Francis, 1993. P. 115-133
46. Kabunga J.A., Disiye M. Compassion Fatigue among Counsellors: Burden of Caring. LAB Lambert, Academic publishers. 2014. P. 34-35
47. Maslach C., Leiter M.P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016. Vol. 15. №2. P. 103-111
48. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout. Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397-422

49. Maslach C.M. Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*. 2003. Vol. 12. P. 189- 192
50. Maslach S., Jackson S. E., Leiter M. P. *Burnout Inventory Manual*. Palo Alto. California: Consulting Psychological Press, Inc., 1996. 685 p.
51. Schaufeli W., Bakker A. UWES. *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual*. Utrecht, Netherlands: Utrecht University, 2004. 60 p.
52. 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*, 2023, V. 3, pp. 71 – 92.