m_educ_2025_156

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра практичної психології

Емоційне вигорання у волонтерів

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:
студентка 2 курсу, 622 групи
Якович Тетяна Миколаївна
Науковий керівник:
канд. психол. наук,
доц. **Назаревич В. В.**

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол № ___ від ____ 2024 р.
Зав. кафедри _____доц. Радчук В.М.

Чернівці - 2024

ЗМІСТ

ВСТУП 3

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ 6

1.1. Синдром емоційного вигорання: погляд на проблему 6

1.2. Поняття та розвиток волонтерства як явища в Україні та світі 13

РОЗДІЛ ІІ. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ 22

2.1. Організація дослідження 22

2.2. Опис методів дослідження 22

РОЗДІЛ ІІІ. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ 26

3.1. Порівняльний аналіз особистостей прояву синдрому «Емоційного вигорання» у волонтерів та студентів-волонтерів

3.2. Аналіз кореляційних зв’язків 31

3.2.1 Кореляційний аналіз взаємозв’язку між стадією напруження та захисними механізмами 31

3.2.2 Кореляційний аналіз взаємозв’язку між стадією резистенції та захисними механізмами 33

3.2.3. Кореляційний аналіз взаємозв’язку між стадією виснаження та захисними механізмами 36

ВИСНОВКИ 42

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 44

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Роки 2013-2015 є багатими на події. Війна так чи інакше торкається кожного з нас. Не можна просто закрити очі та її не бачити. Під час таких заворушень руйнуються соціальні зв'язки, трудові відносини і психоемоційні навантаження, які призводять до розвитку небажаних психологічних станів. Недостатня обізнаність людей щодо збереження свого психологічного здоров'я сприяє виникненню депресивних станів, зокрема, формуванню синдрому емоційного вигорання. Синдром емоційного вигорання – феномен, що виявляється у вигляді особистісної відстороненості, редукції професійних досягнень, у формі повного або часткового виключення емоцій, загального виснаження у відповідь на пов'язані з професійною сферою конфлікти різного характеру.

До емоційного вигорання більш схильні спеціалісти, які працюють у сфері «людина – людина» (психологи, педагоги, лікарі, менеджменти, продавці та ін.), оскільки вони під час роботи зазнають сильних нервово-психічних навантажень, що проявляються в емоційній втомі і виснаженні. Аналізом проблеми емоційного вигорання займаються такі науковці, як В. Бойко, Н. Водоп'янова, Н. Грішина, О. Коноплицька, В. Орел, Т. Ронгінська, Е. Старченкова та ін. Сучасні українські психологи: Т. Зайчикова, Л. Карамушка, К. Малишева, К. Маслач, В. Сіткар, Л. Тищук, присвятили свої роботи дослідженню проявів емоційного вигорання у представників різних професій, що працюють в системі «людина – людина».

Сьогодні у полум'ї війни народжується «Герой нашого часу» – захисник. А поряд із цим безстрашним солдатом виринає ще одна постать. Часто ця людина не називає свого імені, проте саме її внесок у справу захисту Вітчизни важко переоцінити. Це волонтер.

Слово «волонтер» у перекладі з англійської мови означає «доброволець». Волонтер – це людина, яка добровільно, не переслідуючи корисливих цілей, займається діяльністю на користь суспільства, не отримуючи за це грошової винагороди.

Для визначення поняття та розгляду розвитку волонтерства як явища в Україні та світі ми проаналізували роботи Н. Заверико, А. Іванової. Для опису, змісту, напрямів та форм волонтерської діяльності в суспільстві використовували праці А. Ходорчука, Е. Холостової, Р. Ваноли, а також Закон України про волонтерську діяльність.

У нашій роботі ми будемо розглядати емоційне вигорання у волонтерів та студентів-волонтерів соціальної роботи.

Об'єкт дослідження: синдром емоційного вигорання.

Предмет дослідження: особливості прояву емоційного вигорання у волонтерів.

Гіпотеза дослідження. Існує певний зв'язок між захисними механізмами особистості і типами темпераменту, які призводять до формування і прояву синдрому емоційного вигорання у волонтерів.

Мета дослідження: дослідити прояви синдрому емоційного вигорання у волонтерів.

Завдання дослідження:

– розкрити теоретичні основи виникнення та перебігу синдрому емоційного вигорання;

– описати зміст, напрями та форми роботи волонтерів;

– з'ясувати зв'язок між розвитком синдрому емоційного вигорання, захисними механізмами особистості та типами темпераменту;

– емпірично дослідити відмінності волонтерської діяльності соціальних працівників-студентів і волонтерів-добровольців.

Для вирішення поставлених завдань, перевірки висунутої гіпотези обрані такі **методи дослідження:** теоретичний аналіз соціально-психологічної, психологічної літератури; методи опитування (анкетування), тестування, статистичні методи обробки отриманих даних (SPSS).

У дослідженні були використанні такі **психодіагностичні методики:** методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка, методика «Індекс життєвого стилю» (Плутчика Келлермана Конте) для діагностики

механізмів психологічного захисту, тест «Темперамент і соціотипи» (Франція – Хейманс).

Дослідження проводилося протягом лютого -березня 2024 року. До вибірки дослідження було залучено 40 волонтерів, із них 20 – студенти-волонтери соціальної роботи та 20 – волонтери-добровольці з м. Чернівці.

Новизна дослідження полягає в тому, що вперше розкрито зв’язок емоційного вигорання у волонтера із захисними механізмами.

Структура роботи: курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури (23 джерела). Робота містить 3 таблиці, 3 рисунки та 6 додатків. Загальний обсяг курсової – 46 сторінок.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Синдром емоційного вигорання: погляд на проблему

У сучасному суспільстві відбуваються різкі зміни до професійного життя: завищені соціальні очікування у сфері працевлаштування людини, руйнування звичних соціальних зв'язків, суттєві психоемоційні навантаження. Люди втрачають впевненість у стабільності свого соціального й матеріального становища, у гарантованості робочого місця. Паралельно йдуть процеси вузької спеціалізації в професії і, одночасно, глобалізації із суміжними галузями. Швидко змінюються запити ринку праці. Падає рейтинг соціально значущих професій – медичних працівників, вчителів, науковців. Як наслідок, з'являється прояв синдрому емоційного вигорання. Синдром емоційного вигорання все ще належить до маловивчених феноменів особистісної деформації та являє собою багатоаспектний конструкт, набір негативних психологічних переживань, пов'язаних із тривалими й інтенсивними міжособистісними взаємодіями з високою емоційною насиченістю. Іншими словами, ключову роль у виникненні синдрому вигорання відіграють емоційно ускладнені або напружені стосунки в системі людина–людина [23].

Емоційне вигорання є неоднозначним за змістом і не відноситься до чітко визначених понять в системі психологічного знання. У психології по сьогоднішній день немає єдиного визначення цього явища, що викликає труднощі при його вивченні. У психолого-педагогічній літературі спостерігається термінологічна плутанина в одному значенні феномена «вигорання». Зокрема, зустрічаються такі терміни, як: «психічне вигорання» (Н. Водоп'янова, О. Рукавішнікова), «емоційне вигорання» (В. Бойка, В. Дудяк), «професійне вигорання» (Л. Карамушка, Т. Ронгінська, Л. Юр'єва), «емоційне перегорання» (В. Від), «емоційне вигоряння» (О. Коноплицька,

Н. Самикіна, Н. Янушева), «емоційне згорання» (Т. Форманюк, Т. Яценко) [10].

Термін «вигорання» ввів у науковий обіг американський психіатр Х. Фрейденберг у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [14, с. 223]. До 1984 року синдром емоційного вигорання трактували як «порушення в емоційному стані професіоналів, які працюють в умовах тісної та інтенсивної взаємодії з іншими людьми в емоційно напруженій атмосфері» [6, с. 7]. Іншими словами, емоційне вигорання професіонала проявляється як наслідок стресу на роботі. Своїй популяризації термін завдячує, перш за все, працям Г. Сельє, який зазначав, що має значення не те, що трапляється з людиною, а те, як вона це сприймає. Стрес (тиск, натиск) – це стан напруження, який виникає внаслідок дії сильного подразника незвичайної ситуації [6, с. 30-31].

Емоційне вигорання (за В. В. Бойко) – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії, набутий стереотип емоційного, частіше за все професійної поведінки [2].

Фактично вигорання – результат накопичення наслідків щоденних стресових реакцій людини [7, с. 255]. Тобто емоційне вигорання являє собою процес, що розвивається в часі. Воно починається із сильного й тривалого стресу на роботі, у тому випадку, коли вимоги до людини (внутрішні та зовнішні) постійно перевищують наявні в неї ресурси (внутрішні та зовнішні), що призводить до порушення стану психофізіологічної рівноваги [3, с. 322].

За радянських часів емоційне вигорання як самостійне поняття тривалий час не вивчалося, а лише окреслювалося у контексті більш широкої проблематики та мало відображення у положеннях психологічної науки про особистість та міжособистісні відносини, про емоційну стійкість та психічну

регуляцію емоцій, про психологічну готовність до діяльності, а також досліджувалось у психології стресових станів.

На сучасному етапі розвитку зарубіжної науки феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях).

Як відзначає В. І. Ковальчук, людям з низьким рівнем самооцінки і екстернальним локусом контролю більше загрожує напруга, тому вони більш вразливі і схильні до емоційного вигорання. К. Кондо найуразливішими, вигоряючими вважає тих, хто вирішує стресові ситуації агресивно, нестримано, а також «трудоголіків», людей, що вирішили присвятити себе лише реалізації робочих цілей, тих, хто знайшов своє покликання і працює до самозабуття [12, с. 223]. Можемо зробити висновок, що емоційне вигорання визначається як результат процесу адаптації до робочого стресу та являє собою ознаки незадовільненої адаптації працівника у стресогенних робочих умовах.

Отже, емоційне вигорання – це синдром, що розвивається на тлі безперервного впливу на людину стресових ситуацій і призводить до інтелектуальної, душевної і фізичної перевтоми та виснаження. Виникає як наслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій, без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Розвивається поступово [6, с. 8-9].

Для того, щоб визначити у людини емоційне згорання, не обов’язково мати надзвичайні здібності. У 1983 році був узагальнений перелік симптомів синдрому емоційного вигорання. До них належать: психосоматичні нездужання, безсоння, негативне ставлення до клієнтів, негативне ставлення до самої роботи, втрата апетиту або переїдання, негативна «Я-концепція», агресивні відчуття (дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння,

гнів), поганий настрій та пов’язані з ним емоції: цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, депресія; переживання відчуття провини [6, с. 7].

Учений В. Бойко розробив власну класифікацію симптомів, що супроводжують різні компоненти емоційного вигорання. Він характеризує прояви основних симптомів наступним чином:

1. Фаза напруження, основними ознаками якої є: відчуття емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю. Ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе. Це проявляється у симптомах:

– переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

– незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;

– «загнаність у кут» – відчуття безвихідної ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;

– тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

2. Фаза резистенції, яка характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою та байдужою. Людина може почувати себе виснаженою після доброго сну і навіть після вихідних. Час формування цієї стадії в середньому від 5 до 15 років.

Характерними симптомами є:

– неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;

– емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;

– розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-яку комунікацію;

– редукція професійних обов’язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витрачати на виконання професійних обов’язків.

3. Фаза виснаження, що характеризується психофізичною перевтомою людини. Людина може почати сумніватись у цінності своєї роботи, професії та самого життя. Для цієї фази характерні повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігається порушення пам’яті і уваги, порушення сну. Людина прагне до усамітнення. Тут проявляються такі симптоми, як:

– емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечуттєвості на тлі перевиснаження;

– емоційне відчуження – створення захисного бар`єру у професійних комунікаціях;

– особистісне відчуження – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким спілкуєшся;

– психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо [2].

В. Бойко вважає, що за емоційним вигоранням стоять дуже серйозні психологічні і психофізіологічні реалії, що мають свої причини, форми прояву і комунікативні наслідки. Цим вигорання відрізняється від різних форм емоційної ригідності, що визначається органічними причинами (властивостями нервової системи), мірою рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями [2, с. 225].

Виділяють три основні чинники, що відіграють важливу роль у синдромі емоційного вигорання – особистісний (індивідуальний), рольовий і організаційний.

На думку М. Скугаревської, розвитку емоційного вигорання сприяють особистісні ознаки: високий рівень емоційної лабільності; високий рівень самоконтролю, особливо за умови вольового стримування негативних емоцій;

раціоналізація мотивів своєї поведінки; схильність до підвищеної тривоги і депресивних реакцій на «недосяжність внутрішнього стандарту» і блокування в собі негативних переживань; ригідна особистісна структура [17, с. 55].

Отже, емоційне вигорання – це один із нових механізмів захисту, розглянутий в психологічній літературі, і тому це визначення є дещо розмитим. Варто зазначити, що синдром емоційного вигорання завжди трактується лише з негативного боку і на його виникнення впливають різні чинники.

На даний момент прийнято виокремлювати наступні моделі емоційного вигорання, які досить детально окреслюють проблематику цього явища.

Так, однофакторна модель емоційного вигорання (А. Пайнс, Е. Аронсон) – це стан фізичного, емоційного і когнітивного виснаження, викликаний тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Виснаження є головною причиною, а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки вважають наслідком.

Двофакторна модель (Д. Дірендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма). Синдром професійного вигорання зводиться до двомірної конструкції, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, отримавши назву «афективного», відноситься до сфери скарг на своє здоров’я, фізичне самопочуття, нервове напруження, емоційне виснаження. Другий (деперсоналізація) – постає в зміні відносин або до пацієнтів, або до себе.

Трьохфакторна модель. До двохмірного конструкту К. Маслач і С. Джексон додали поняття «редукція особистих досягнень». Емоційне виснаження розглядається як основна складова емоційного вигорання і проявляється в зниженому емоційному тлі, байдужості або емоційному перенасиченні. Друга складова (деперсоналізація) позначається в деформації відносин з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від оточуючих, у інших – посилення негативізму, цинічності установок і почуттів по відношенню до реципієнтів: пацієнти, клієнти тощо.

Третя складова емоційного вигорання – редукція особистісних досягнень, яка може виявлятися або в тенденції негативного оцінювання себе, занижувати свої професіональні досягнення та успіхи, в негативізмі по відношенню до службових достоїнств і можливостей, або при зменшенні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [18]. Основна ідея цього підходу полягає в тому, що вигорання розглядається як прояв «ерозії людської душі» в цілому, незалежно від типу професійної діяльності, що виводить його за рамки інтерперсонального підходу. Це призводить до якоїсь трансформації та видозміни початкового розуміння феномену вигорання, а також його структури. Вигорання пов'язують не тільки з міжособистісними відносинами, а з відношенням до роботи в цілому, розглядаючи його як професійну кризу. На сьогоднішній день трьохфакторна модель К. Маслач визнана найбільш розробленою і отримала широке поширення.

Японські вчені вважають, що для визначення емоційного вигорання до трьохфакторної моделі К. Маслач варто додати четвертий фактор «Involvement» (залежність, втягнутість), який характеризується головними болями, порушенням сну, дратівливістю, а також наявністю хімічних залежностей (алкоголізм, тютюнопаління) [16].

Окремий науковий та практичний інтерес становлять моделі, що відтворюють процесуальні характеристики емоційного вигорання як динамічного явища, що розвивається у часі та характеризується поступовим ростом його проявів. Їх практичне використання зумовлено ефективною картиною взаємозв'язку та кореляції факторів емоційного вигорання, які надають важливі відомості щодо динаміки проявів вигорання у часі.

Отже, емоційне вигорання виникає як наслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій, без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Спочатку у «вигораючого» починає зростати напруження в спілкуванні. Емоційна перевтома переходить у фізичну. Нерідко це супроводжується головними болями, які можуть супроводжувати стан

пригніченості, апатію, спалахи роздратування, відчуття постійного напруження і дискомфорту. Стає дуже важко зосередитися на виконуваній роботі. Зростаюче напруження призводить до неадекватного, вибіркового реагування на навколишні події, у результаті чого, ця людина починає шукати способи «економії емоції».

1.2. Поняття та розвиток волонтерства як явища в Україні та світі

В Україні існує давня традиція суспільної праці, взаємодопомоги, піклування про ближнього. Осіб, які працювали у цій сфері, називали громадськими діячами, альтруїстами, доброчинцями, добровольцями тощо. Настали нові часи і по-іншому стали називати таких людей – волонтерами, а разом із ними починає активно розвиватися і волонтерський рух. Це благодійна діяльність, яка здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної платні, просування по службі, заради добробуту та процвітання спільнот і суспільства загалом; гуманістична діяльність, яка спрямована на соціальну допомогу певним верствам населення, розвиток добробуту та процвітання суспільства.

Як суспільний рух волонтерство виникло на Заході, а першими волонтерами були самаритяни, які надавали допомогу всім, хто її потребував. Більш впевнено можна говорити про виникнення феномена волонтерства вже з середини XIX століття. 1859 рік вважається роком виникнення волонтерського руху у світі. Саме в цей період Анрі Дюран, відомий французький письменник-журналіст, вражений наслідками кривавої битви при Сольферіно, запропонував створити Червоний Хрест – організацію, яка б працювала на волонтерських засадах і надавала першу медичну допомогу полоненим та пораненим. Принципами, сформульованими Анрі Дюраном, керуються волонтерські організації усього світу [4, с. 12].

Деякі дослідники виокремлюють XX ст. як головну віху в розвитку волонтерського руху. У Європі після закінчення Першої світової війни

з’явилися люди, готові надавати допомогу постраждалим у війні. Саме в цей час були створені перші волонтерські організації. Було засновано Координаційний комітет міжнародної волонтерської служби (CCIVS) під егідою ЮНЕСКО зі штаб-квартирою у Парижі.

У деяких країнах волонтерська діяльність становить значну частину суспільної та економічної діяльності, забезпечуючи солідарність та стабільність. В інших ─про вклад волонтерів знають менше. Але скрізь існують проблеми бідність, насильство, зловживання наркотиками, ВІЛ/СНІД, забруднення, ─ що потребують допомоги, яку можуть надати волонтери. Волонтерською діяльністю в індустріальних країнах можуть займатися як молодь чи люди, що працюють, так і пенсіонери [15, с. 7].

На думку вітчизняного науковця Н. Заверико, історія волонтерства в Україні нараховує понад сто років. Першими вітчизняними волонтерами можна вважати представників Червоного Хреста, який організовував добровільний запис у сестри милосердя для роботи в шпиталях та лікарнях для бідних [9, с. 12].

У своїй первинній суті поняття «волонтерство» прийшло до нас разом зі словами «громадянське суспільство», «громадські організації» та «демократія».

Волонтерство – це фундамент громадянського суспільства. Без участі волонтерів важко уявити громадські організації й благодійність взагалі, без них унеможливлюється якісний суспільний контроль за діями влади та бізнесу. Без волонтерів бракує енергії для будівництва суспільства, не вистачає сил і часу на людей, які потребують допомоги, не достатньо творчого потенціалу для розв’язання соціальних проблем.

Волонтерська діяльність – добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги [20].

У XXI ст. країни світу у своїй соціальній політиці все більше зважають на міжсекторальну взаємодію держави, бізнесу, громадських організацій.

Саме шляхом встановлення балансу між різними силами формуються цінності, встановлюються пріоритети, розподіляються ресурси. Один із найпотужніших людських ресурсів у цьому процесі – волонтери [1, с. 28].

Становлення волонтерського руху в Україні сьогодні відбувається за кількома основними напрямками, які мають такі особливості:

– Добровільна безкоштовна робота волонтерів у громадських та некомерційних організаціях – надання допомоги різним категоріям населення у будь-яких видах діяльності, навчання, розвитку. Таке спрямування діяльності волонтерів будь-якого віку сприяє їх творчій та соціальній самореалізації, саморозвитку та самоспостереженню.

– Добровільна систематична або епізодична допомога державним установам реалізовувати соціальну політику − допомога освітянським (шкільним та позашкільним) закладам у навчально-виховній роботі, установам соціального забезпечення в роботі з дітьми та молоддю з особливими потребами та людьми похилого віку.

– Волонтерська діяльність є наслідком творчого саморозвитку, навчання інших тому, що сам добре знаєш, але ця діяльність не є професійною.

– Педагогічно спрямована волонтерська діяльність, по суті, виступає і механізмом розвитку особистості, її соціалізації і духовного становлення. Цей напрямок розвивається в дитячих та молодіжних об’єднаннях (метою їх створення є суспільно корисна діяльність), в різних групах при ЦССМ [21, с. 64].

Волонтер – це особа, яка за власним бажанням допомагає іншим. У багатьох словниках термін «волонтер» часто трактується як «особа, яка добровільно поступила на військову службу». Станом на сьогодні волонтерство як військова служба є досить популярним. Воно розвивається, орієнтуючись на надання допомоги солдатам в зоні АТО.

Вітчизняний науковець З. П. Бондаренко, аналізуючи підходи до визначення волонтерства, яке вітчизняними та зарубіжними науковцями ототожнюється із поняттям «добровільна діяльність», зазначає, що дослідники

тлумачать сутність даного феномена як: благодійність, що здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної платні, просування по службі, заради добробуту й процвітання спільнот і суспільства загалом; добровільницьку діяльність, засновану на ідеях безкорисливого служіння гуманним ідеалам людства та, не маючи цілей отримання прибутку, одержання оплати чи кар'єрного зросту; отримання всебічного задоволення особистих і соціальних потреб шляхом надання допомоги іншим людям; волонтер – доброволець, громадянин, що бере участь у вирішенні соціально значимих проблем у формі безоплатної праці; основу функціонування громадських організацій, форму громадянської активності населення; національну ідею милосердя та благодійності [5, с. 22].

Для України, як і для всього світу, волонтерство є актуальним і важливим з різних причин. По-перше, як свідчить багаторічний досвід використання праці волонтерів, це ефективний спосіб вирішувати складні проблеми окремої людини, суспільства та довкілля, які часто виникають на ґрунті недостатньої турботи про суспільне благо. По-друге, волонтерство приносить у соціальну сферу нові, як правило, творчі та сміливі ідеї щодо вирішення найгостріших і найскладніших проблем. Тому саме завдяки йому безвихідні, на перший погляд, ситуації знаходять своє вирішення. По-третє, волонтерство – це спосіб, за допомогою якого кожний представник суспільства може брати участь у покращенні якості життя. По-четверте, це механізм, за допомогою якого люди можуть прямо адресувати свої проблеми тим, хто здатний їх вирішити [19, с. 45]. По-п'яте, волонтери допомагають збирати кошти, одяг, їжу, медикаменти на потреби Збройних сил України, добровольчих загонів, переселенців із зони проведення АТО і т. ін.

Отже, підсумовуючи усе вище сказане, можемо зробити висновок, що XX ст. заклало твердий фундамент волонтерства як в Україні, так і у світі. Саме волонтерська діяльність допомагає людям досягти більшого впливу на власне життя. Зокрема участь у волонтерській діяльності людей, які самі потребують допомоги, зарекомендувала себе як шлях, що допомагає їм

змінити своє життя на краще. Допомагаючи іншим, вони стають упевненими у своїх силах, здібностях, опановують нові навички та встановлюють нові соціальні зв'язки. Також волонтерство дає змогу людині знайти себе та привнести у своє життя ті цінності та звички, які дозволять їй мати здорове, продуктивне й насичене життя.

Демократичне суспільство, яке зароджується в Україні, має базуватися на принципах свободи, творчості та гуманізму. Формальні державні структури не в змозі реагувати на всі запити суспільства. Тому особливої ваги набуває громадський рух. Про те, що цей процес розпочався і триває не дивлячись на труднощі, свідчить поява сучасних недержавних організацій, кількість яких сягнула понад двадцяти тисяч.

Проте лише незначна частина таких організацій працює з волонтерами. У травні 1998 року Україна серед інших країн центральної та східної Європи, а також кількох країн Азії, розпочала реалізацію регіональної програми «Ініціативи в роботі на добровільних засадах». Ідея програми належить Нью-Йоркському інституту Відкритого Суспільства «Фонд Сороса» і впроваджуються через мережу національних відділень. Головна мета програми – відновлення руху волонтерів як запоруки громадянського суспільства та незворотності демократичних перетворень, збільшення частки добровільної праці громадян, спрямованої на рішення конкретних проблем. До своїх цілей і завдань в Україні програма передусім відносить активізацію з громадської діяльності шляхом розвитку руху волонтерів, спрямованого на якнайширше залучення населення до суспільно корисної праці на добровільних засадах у громадських організаціях, службах соціального захисту та медичній сфері, для допомоги у розв'язанні проблем суспільства. У межах цієї програми був створений Центр волонтеріату «Добра Воля», який почав залучати волонтерів і направляти їх на громадські організації [11, с. 15-19].

Крім цього, надзвичайно важливим було і є навчання представників організацій управління діяльності волонтерів, оскільки це одна із

найголовніших проблем, через яку не залучають громадськість до співпраці. З 1998 року тренінг з волонтерського менеджменту пройшли представники більш, ніж сорока організацій. Для популяризації волонтерського руху було видано книжку «Доброчинність в Україні: минуле, сучасність, майбутнє», п'ять бюлетенів «Добра Воля» та підручник «Управління діяльністю волонтерів: як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства» [13, с. 42].

Згідно із новим проектом Закону України «Про внесення змін щодо волонтерської діяльності» організація та установи, які залучають до своєї діяльності волонтерів, мають право:

– проводити діяльність як із укладанням договору з волонтером про її здійснення, так і без нього;

– отримувати кошти та інше майно для здійснення волонтерської діяльності;

– видавати волонтерам посвідчення, які засвідчують їх особу та вид волонтерської діяльності в межах організації;

– відшкодувати волонтерам витрати, пов'язані з наданням ними волонтерської допомоги, передбачені статею 11 цього Закону;

– страхувати життя і здоров'я волонтерів на період здійснення ними волонтерської діяльності відповідно до закону «Про страхування»;

– набувати інші права передбачені законом [20].

Сьогодні достатньо широкий розвиток в Україні отримав волонтерський рух. Закон України «Про волонтерську діяльність» був прийнятий напередодні ЄВРО-2012 і не передбачав участі волонтерів у подіях, аналогічних тим, які розгорнулися в Україні, починаючи з грудня 2013 року. Однак, 5 березня 2015 року Президент України П. Порошенко підписав проект «Про внесення змін до деяких законів України щодо волонтерської діяльності», який сприятиме розвитку волонтерського руху в Україні та підвищує якість надання волонтерської допомоги. Закон № 246-VIII від 5 березня 2015 року врегульовує суспільні відносини, пов'язані з провадженням волонтерської

діяльності в Україні. Основним завданням законопроекту є забезпечення ефективного регулювання правовідносин, що виникають в процесі провадження волонтерської діяльності в Україні, сприяння розвитку волонтерського руху в Україні, підвищення якості надання волонтерської допомоги.

Закон визначає напрями волонтерської діяльності, уточнює терміни «волонтерська діяльність», «волонтер», знімає обмеження для здійснення волонтерської діяльності організаціями та установами, уточнює права та обов'язки волонтерів і організацій та установ, які залучають до своєї діяльності волонтерів, пояснює особливості відшкодування витрат, пов'язаних з наданням волонтерської допомоги; інших змін, які сприятимуть розвитку волонтерської діяльності.

Завдання, які можуть бути виконані волонтерами, зазвичай цілком відповідають завданням оплачуваного персоналу, а волонтери використовуються як асистенти або помічники в тих сферах діяльності, які залишаються важливими для досягнення цілей програми.

Робота волонтерів повинна бути організована ефективно і вестися професійно. Волонтерами може виконуватися будь-яка робота, а не тільки елементарні речі, що не вимагають професійної підготовки. Волонтер – це не тільки помічник чи соціальний працівник, що піклується про ближніх, він може бути вчителем, гідом тощо.

Визначаючи завдання для волонтерів, організації повинні орієнтуватися на індивідуальні можливості кожного. Волонтери можуть виконувати завдання, що не відносяться до постійних оплачуваних робіт; принести нові ідеї в організацію; створити і поширювати суспільну думку про організацію; залучати нових людей в організацію, допомогти при зборі коштів; заохочувати громадську активність [13, с. 22].

Характерною особливістю волонтерського руху, який стихійно розвивається при різних соціальних установах, організаціях та об'єднаннях в Україні, є включення до добровільної діяльності молоді віком від 15 до 25

років. Привертання уваги неповнолітніх, молоді, людей похилого віку є ефективним засобом активізації саморозвитку особистості в діяльності і спілкуванні, як культурному процесі. Якщо детальніше проаналізувати складові цього процесу, то стає зрозумілим, що молоді волонтери завдяки соціально-педагогічній діяльності набувають змістовно життєвих орієнтирів, оволодівають мистецтвом життєдіяльності особистості шляхом:

– самовизначення;
– самоорганізації;
– самопізнання;
– саморегуляції та самореабілітації;
– самореалізації;
– самоосвіти та самовиховання [15, с. 67].

До найбільш типових форм роботи з різними групами волонтерів належать:

– лекція як базовий метод при навчанні волонтерів у Всеукраїнській школі волонтерів;

– бесіда на заняттях для волонтерів для більш плідної взаємодії з групою, для закріплення матеріалу та вивчення нового, для визначення настрою групи тощо;

– ділова гра на заняттях з різних напрямків соціальної роботи для ефективного засвоєння матеріалу та набуття практичних навичок;

– «мозковий штурм» на заняття волонтерів для стимулювання до вивчення тієї чи іншої теми та більш ефективного навчання;

– дискусія з волонтером або з групою волонтерів з найбільш актуальних гострих питань, тем;

– колоквіум як форма обговорення проблеми за участю більшості членів групи;

– семінар-практикум для волонтерів та працівників соціальних служб з метою подальшого засвоєння теоретичних знань;

– тренінг для волонтерів з метою більш ефективного вивчення тем

навчання;

– конференції для працівників та волонтерів з метою обміну досвідом та напрацювання методик викладання та навчання волонтерів;

– «круглий стіл» для волонтерів з залученням державних та громадських структур з метою обговорення взаємодії з питань функціонування школи волонтерів, розвитку волонтерського руху [22, с. 89].

Попередній закон «Про волонтерську діяльність» встановлює дуже складний процес отримання організацією статусу волонтерської. Згідно з чинним законом, дана процедура спрощується. Також додані абзаци восьмий та дев'ятий такого змісту: «надання волонтерської допомоги у зоні проведення антитерористичної операції»; «надання волонтерської допомоги поза зоною проведення антитерористичної операції особам, які визнані відповідно до законодавства України учасниками антитерористичної операції, особам, що постраждали внаслідок проведення антитерористичної операції та тимчасово переміщеним особам».

Тому більшість волонтерів, які брали участь у дослідженні, здійснювали волонтерську роботу в Україні поза правовим полем. Ухвалення змін до закону про волонтерську діяльність допомогло активізувати волонтерський рух в Україні та дозволило волонтерам працювати у правовому полі.

Отже, аналізуючи деякі форми роботи, варто відзначити, що практично вся робота громадських та державних центрів допускає можливість залучення волонтерів. І з новим чинним Законом України «Про волонтерську діяльність» діючі сьогодні волонтери, які допомагають армії, – не порушують закон від 5 березня 2015 р.

Емоційне вигорання у волонтерів є серйозною проблемою, оскільки їхня діяльність часто пов'язана з інтенсивним емоційним навантаженням та високим рівнем відповідальності. Ось основні симптоми, які можуть свідчити про емоційне вигорання:

1. Емоційна втома

- Постійне відчуття виснаження, навіть після відпочинку.
- Брак енергії для виконання звичних завдань.
- Відчуття, що емоційні ресурси вичерпано.

2. Деперсоналізація

- Відсторонення від інших людей, уникання соціальних контактів.
- Відчуття "автоматизму" у взаємодії з підопічними чи колегами.
- Цинічне або негативне ставлення до роботи чи людей, яким допомагають.

3. Зниження ефективності

- Втрата віри у власну здатність допомагати або виконувати завдання.
- Відчуття марності своїх дій або результатів роботи.
- Зниження концентрації, труднощі з прийняттям рішень.

4. Фізичні симптоми

- Часті головні болі, проблеми зі сном.
- Втрата апетиту або переїдання.
- Хронічні захворювання чи проблеми зі здоров’ям, що погіршуються через стрес.

5. Емоційні симптоми

- Постійна тривога, дратівливість, перепади настрою.
- Відчуття безнадійності або розчарування.
- Зниження здатності радіти, відсутність мотивації.

6. Соціальні ознаки

- Уникання спілкування з друзями, колегами, підопічними.
- Конфлікти на роботі чи в особистому житті.
- Відмова від хобі або діяльності, яка раніше приносила задоволення.

Чинники, що сприяють вигоранню:

- **Надмірне навантаження:** Волонтери часто працюють у стресових умовах, особливо під час кризових ситуацій.
- **Відсутність підтримки:** Нестача емоційної або професійної допомоги від команди чи організації.
- **Високі очікування:** Як від себе, так і з боку оточуючих.
- **Тривалий стрес:** Пов’язаний із роботою з людьми, які перебувають у кризових станах.

РОЗДІЛ ІІ. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Організація дослідження

Базою нашого дослідження були факультет педагогіки, психології та соціальної роботи Чернівецького Національного університету імені Юрія Федьковича (студенти соціальної роботи 2 курсу денної форми навчання спеціальності «Соціальна робота»), Національна скаутська організація України – Пласт, а також психологи-волонтери у воєнному госпіталі.

Обсяг вибірки – 40 осіб.

Тестування проводилося невеликими групами або індивідуально. Досліджуванні отримували інструкції та бланки відповідей (див. додаток). Після проведення тестування, дані тестів були оброблені і зведені в таблиці показників. На основі отриманих даних ми спробували зробити висновок про взаємозв'язок синдрому емоційного вигорання та захисних механізмів і темпераменту.

2.2. Опис методів дослідження

У якості діагностичного інструментарію ми використали блок із трьох методик, які спрямовані на дослідження емоційного вигорання, захисних меанізмів та темпераменту. Серед яких:

– Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко;

– опитувальник «Індекс життєвого стилю» Плутчика-Келлермана-Конте;

– тест «Темперамент і соціотипи» (Франція – Хейманс).

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко

Дана методика дозволяє одержати докладну картину синдрому емоційного вигорання особистості, виявити провідні симптоми емоційного

вигорання, що становлять три фази його формування: фазу напруження (переживання психотравмуючих обставин, незадоволеності собою, «загнаності в клітку», тривоги й депресії); фазу резистенції (неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій, редукції професійних обов'язків); фазу виснаження (емоційного дефіциту і відстороненості, деперсоналізації, психосоматичних і психовегетативних порушень).

Сутність психодіагностичної процедури полягала у тому, що випробовуваним було запропоновано послідовно відповісти на 84 твердження шляхом занесення балів у бланк. Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного із симптомів емоційного вигорання.

Показник вираженості симптомів коливається в межах від 0 до 30 балів. Сума балів від 0 до 9 свідчить про те, що симптом не склався; від 10 до 15 – про те, що складається; від 16 і більше – симптом склався.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз емоційного вигорання окремо.

Для кожної із фаз оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася у більшому або меншому ступені.

Сума балів від 0 до 36 означає, що фаза не сформувалася; від 37 до 60 балів – фаза в стадії формування; від 61 і більше балів – фаза сформувалася.

2. В якості методики дослідження ми обрали **опитувальник «Індекс життєвого стилю» Плутчика-Келлермана-Конте.** Опитувальник призначений для діагностики механізмів психологічного захисту «Я» і включає 92 твердження, які потребують відповіді по типу «правильно-неправильно». Вимірюються вісім видів захисних механізмів: витіснення, регресія, заміщення, заперечення, проекція, компенсація, гіперкомпенсація, інтелектуалізація (раціоналізація). Кожному з цих захисних механізмів

відповідають від 10 до 17 тверджень, що описують особистісні реакції людини, які виникають у різних ситуаціях. Напруженість кожного психологічного захисту підраховується за формулою n / N x 100% (подати формулок $\frac{n}{N} \times 100\ \%$), де n – число позитивних відповідей за шкалою цього захисту, N – число всіх тверджень, які стосуються цієї шкалою. Тоді загальна напруженість всіх захистів (ЗНЗ) підраховується за формулою n / 92 x 100% ($\frac{n}{92} \times 100\ \%$), де n – сума всіх позитивних відповідей за опитувальником.

Існування захистів дозволяє опосередковано виміряти рівні внутрішньоособистісного конфлікту, тобто дезадаптовані люди повинні використовувати захисти більшою мірою, ніж адаптовані особистості.

Захисні механізми намагаються звести до мінімального негативні почуття, які травмують особистість переживаннями. Ці переживання в основному пов’язані з внутрішніми або зовнішніми конфліктами, станами тривоги чи дискомфорту. Механізми захисту допомагають нам зберегти стабільність своєї самооцінки, уявлень про себе і про світ. Так само вони можуть виступати в ролі буферів, намагаючись не допустити дуже близько до нашої свідомості надто сильні розчарування і загрози, які приносить нам життя. У тих випадках, коли ми не можемо впоратися з тривогою або страхом, захисні механізми спотворюють реальну дійсність з метою збереження нашого психологічного здоров’я і нас самих як особистість.

3. Тест «Темперамент і соціотипи» (Франція - Хейманс). Тест призначений для визначення типу темпераменту і соціотипу.

Даний тест містить три рядки, де 1 рядок: «Е» – емоційність; 2 рядок: «А» – активність (фізична, вольова, практична); 3 рядок: «В» – вторинність; тобто ті, у кого «В +», схильні постійно співвідносити свої теперішні дії з минулим досвідом, постійні у своїх симпатіях, доводять до кінця свої задуми, «акумулюють» настрій і довго не можуть розрядитися. «Первинні» (або В «-») діють відповідно до ситуації, не дуже оглядаючись на свій минулий досвід.

Вони живуть в сьогоденні – «тут і тепер». Інтуїти швидше визначають себе по цій характеристиці як В «+», а сенсорики – як В «-». Ці характеристики Е, А, В є вродженими.

Дана методика обрана нами, так як дозволяє одержати дані, не тільки про чотири типи темпераменту (холерик, сангвінік, флегматик та меланхолік) а й про соціотипи, такі як: пристрасний, нервовий, апатик, аморфік.

Методика містить 10 пунктів по 3 твердження, тобто досліджуваному треба відповісти на 90 питань. Йому пропонується відповісти на питання, яке передбачає два або три альтернативи, поруч з яким вказане число, яке відповідає кожному варіанту відповіді.

Обробка результатів починається з підрахунком балів для першого рядка емоційності, для другого – активності і для третього – первинності або вторинності. Якщо сума балів від 0 до 46, то знак «мінус»; від 54 і більше балів – знак «плюс». Якщо сума балів в будь-якій характеристиці знаходиться в інтервалі 46 – 54, то тип темпераменту знаходиться в проміжку між відповідними типами темпераменту.

За допомогою таблиці визначається тип темпераменту або соціотип.

РОЗДІЛ ІІІ. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

3.1. Порівняльний аналіз особливостей прояву синдрому «Емоційного вигорання» у волонтерів та студентів-волонтерів

У нашому дослідженні ми волонтерів поділили на дві групи: «волонтери-добровольці» та волонтери-студентки соціальної роботи 2 курс. В обох групах по 20 людей. До першої групи «волонтери-добровольці» увійшли волонтери з Пласту і волонтери-психологи з стажем від 6 місяців до 9 років; а в другу групу – волонтери-студенти соціальної роботи 2 курсу зі стажем 3-4 місяці. Порівняльний аналіз емоційного вигорання волонтерів 2024 року.

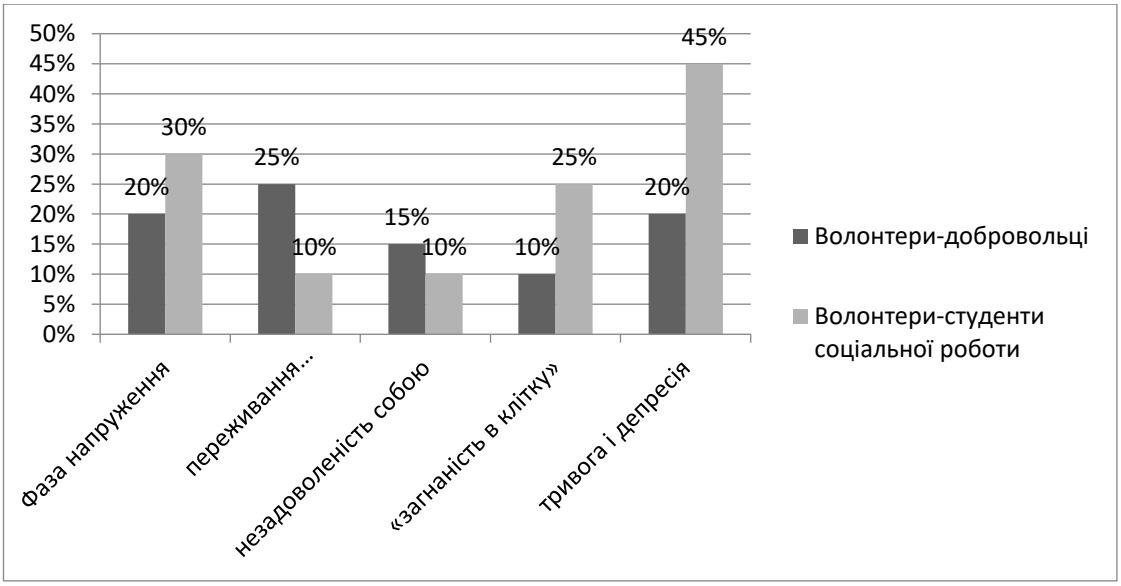


Рисунок 3.1. Порівняння симптомів фази напруження у «волонтерів-добровольців» та «волонтерів-студентів»

Аналізуючи рис. 3.1. у групі «волонтери-студенти» фаза напруження сформована у 30% досліджуваних, а у групі «волонтери-добровольці» – 20%. Ця фаза характеризується тим, що приглушаються емоції, зникає гострота почуттів і переживань. Все стає нудним, на душі порожньо, улюблена робота не радує, виникає невдоволення собою і навіть почуття власної непотрібності,

відсутність виходу. Раптово, нібито безпричинно, активізуються внутрішні конфлікти особистості, які дрімали всередині, і підкрадається стан депресії. На нашу думку, це можна пояснити тим, що «волонтери-студенти» «добровільно-примусово» виконують дану роботу, для них це як обов'язок, а для «волонтерів-добровольців» – це як хобі, оскільки у них є свобода вибору – або займатися, або відмовитися від цієї справи. Цікавим є той факт, що така сама тенденція спостерігається на стадії формування (див. Додаток Б). Найбільш сформований симптом у «волонтерів-студентів» є тривога і депресія. Сформований симптом нервової тривожності означає початок опору стресових ситуацій та початок формування емоційного захисту.

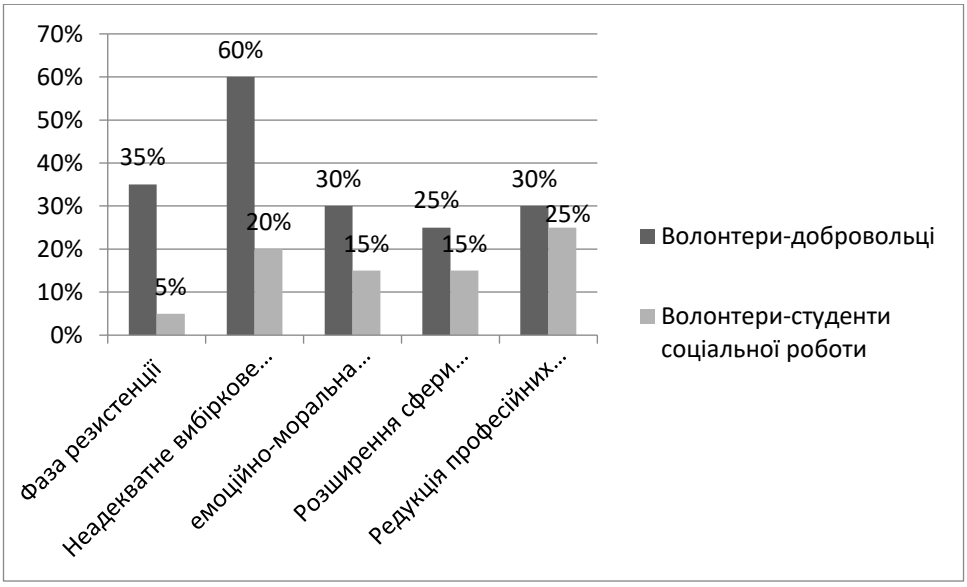


Рисунок 3.2. Порівняння симптомів фази резистенції у «волонтерів-добровольців» та «волонтерів-студентів»

Як ми бачимо з рисунку 3.2. у «волонтерів-добровольців» фаза резистенції становить 35%, а у «волонтерів-студентів» – 5%. В даній фазі волонтер може відчувати роздратування, гнів, агресію. Людина починає зневажливо ставитися до них, а потім майже ненавидіти. При цьому «вигоряючи» людина сама не може зрозуміти причину наростаючої в неї хвилі роздратування. Психіка людини починає несвідомо змінювати режим, видаляючи фактори, що стали стресогенним: співчуття, емпатію,

співпереживання людям, – і, бажано, самих людей теж: чим далі люди – тим спокійніші. Піковим симптом є неадекватне вибіркове емоційне реагування, що у «волонтерів-добровольців» становить 60%. Іншими словами, сформованість даного симптому говорить про те, що волонтер перестає вловлювати різницю між двома принципово відмінними явищами: економним проявом емоцій і неадекватним виборчим емоційним реагуванням.

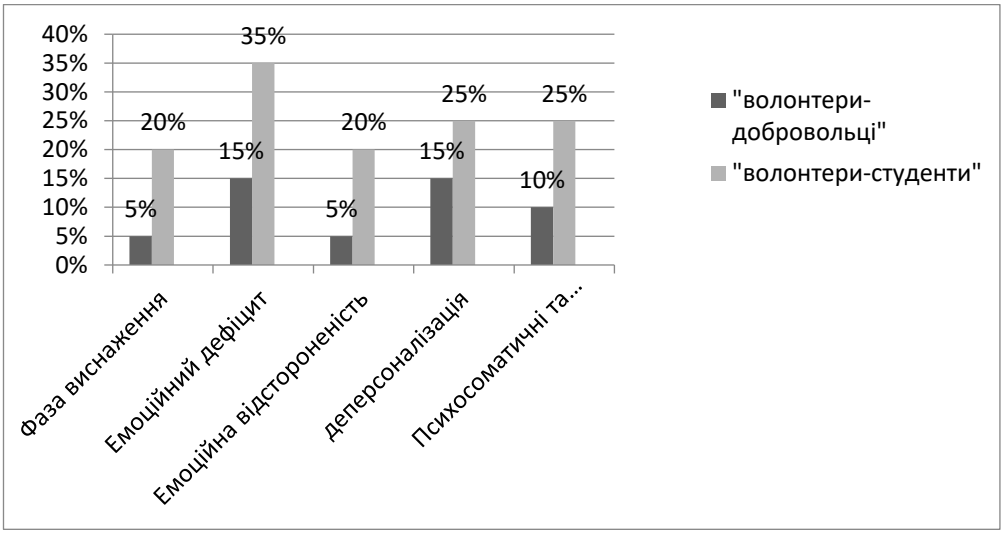


Рисунок 3.3. Порівняння симптомів фази виснаження у «волонтерів-добровольців» та «волонтерів-студентів»

Неадекватна «економія» емоцій обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування в ході робочих контактів. При цьому людині здається, що вона чинить допустимим чином. Суб'єкт спілкування фіксує при цьому інше – емоційну черствість, байдужість і неповагу до особистості. Щодо стадії формування (див. Додаток Б) фази резистенції, то у «волонтерів-добровольців» дорівнює 40%, а у «волонтерів-студентів» - 65%. Звідси, перша група (стадія сформована) і друга група (стадія формується) становить відповідно 75% і 70%, причому у «волонтерів-студентів» (їх же можна назвати початківцями) симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування, який формується становить 50%. Це свідчить про те, що кожен 4-5 волонтер зустрічається з симптомами фази резистенції (неадекватне вибіркове емоційне

реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов’язків).

За результатами методики (див. рис. 3.3) фаза виснаження у «волонтери-добровольці» зустрічається у 5% досліджуваних, а у «волонтерів-студентів» – 20%. Домінуючий симптом в даній фазі є емоційний дефіцит, який частіше зустрічається у «волонтерів-студентів» (35%), ніж у «волонтерів-добровольців» (15%). Аналізуючи дану фазу на стадії формування можна побачити, що вона теж переважає у «волонтерів-студентів» (40%), від «волонтерів-добровольців» (25%) (див. Додаток Б). На цьому етапі виникає відчуття своєї нездатності допомогти суб'єктам своєї діяльності в емоційному плані, не в змозі увійти в їхнє становище. При цьому особистість переживає появу цих відчуттів. Якщо позитивні емоції проявляються все рідше, а негативні частіше, значить, симптом посилюється. Грубість, дратівливість, образи – все це прояви симптому «емоційного дефіциту». Загалом на цій фазі волонтер ще зберігає свою респектабельність, але вже видно «порожній погляд» і «крижане серце». Сама присутність поруч іншої людини викликає почуття дискомфорту і нудоти.

Аналізуючи показники фаз на гістограмі (див. рис. 3.1, 3.2, 3.3), можна помітити, що домінує фаза резистенції – опору (71%): людина відчуває емоційний дискомфорт, психічну напругу, незадоволення працею, перевтома. Можна припустити, що це пов’язано з особливостями віку, а саме для одних волонтерів частково збігається з кризою пізнього юнацького віку, а для інших – криза ранньої молодості, переоцінкою життєвих цінностей. Важливо відзначити, що більшість досліджуваних жінок, а у жінок стадії життєвого циклу в більшій мірі залежить від стадії сімейного циклу. Спеціальні дослідження показують, що на робочу втому жінки не так впливають якісь специфічні особливості, пов'язані з її професійною працею, як сімейний стан та кількість дітей (Абрамова, 1999 р.). Цей факт також може бути одним з можливих факторів виникнення СЕВ.

За результатами опитувальника «Індекс життєвого стилю» Плутчика-Келлермана-Конте по всім шкалам переважає захисний механізм проекції як у «волонтерів-добровольців» (60%), так і у «волонтерів-студентів» соціальної роботи (75%). Так як, в основі проекції лежить процес, за допомогою якого неусвідомлювані і неприйнятні для особистості почуття і думки локалізуються зовні, приписується іншим людям, то вони стають вторинними. Наприклад, агресивність нерідко приписується оточуючим, щоб виправдати свою власну агресивність або недоброзичливість, яка проявляється як би в захисних цілях. Ще один механізм, який перевищує 50-відсотковий рубіж у «волонтерів-студентів» є раціоналізація – 65 % (див. Додаток В). При раціоналізації особистість створює логічні (псевдорозмні) обґрунтування своєї або чужої поведінки, дій чи переживань, викликаних причинами, які вона (особистість) не може визнати через загрозу втрати самоповаги. При цьому способі захисту нерідко спостерігаються очевидні спроби знизити цінність недоступного для особистості досвіду. Так, опинившись в ситуації конфлікту, людина захищає себе від негативної дії шляхом зниження значущості для себе та інших причин, що викликали цей конфлікт або психотравматичну ситуацію. В шкалу раціоналізації була включена і сублімація як механізм психологічного захисту, при якому витіснені бажання і почуття гіпертрофовано компенсуються іншими, відповідними вищим соціальним цінностям, якими керується особистість.

Звідси, ми можемо припустити, що саме ці механізм безпосередньо впливають на формування стадії резистенції, зокрема на симптом неадекватного емоційного реагування.

Щодо переважаючого типу темпераменту і соціотипу, то за методикою Фанція-Хейманса у волонтерів переважає пристрасний тип (60%), який характеризується великою емоційністю і активністю, але вторинність (В+) направляє в одне русло і важко переключатися в іншу справу. Вони схильні постійно співвідносити свої теперішні дії з минулим досвідом, постійні у своїх

симпатіях, доводять до кінця свої задуми, «акумулюють» настрій і довго не можуть розрядитися.

Отже, кожен 4-5 волонтер зустрічається з фазою резистенції. На розвиток синдрому емоційного вигорання впливають захисні механізми (проекція та раціоналізація), і пристрасний тип, який притаманний інтуїтам.

3.2. Аналіз кореляційних зв'язків

Математична та статистична обробка отриманих даних проводилася за допомогою програми «Microsoft Excel». Остаточна математична обробка здійснювалась за допомогою програми SPSS 21 аналізом методу головних компонент.

3.2.1. Кореляційний аналіз взаємозв'язку між стадією напруження та захисними механізмами

Кількісне опрацювання даних, отриманих у процесі реалізації нашої дослідницької діяльності, дозволило встановити ряд значущих кореляційних зв'язків, по відношенню до стадії напруження, що формується у процесі емоційного вигорання. Отримані кореляційні зв'язки диференціюються за ступенем значущості.

Результати кореляційного аналізу представлені у таблиці 3.1.

Аналізуючи кореляційні зв'язки між етапами розвитку стадії емоційного виснаження і типовими для кожного етапу механізмами захисту ми прагнемо до найбільш повного врахування їхніх змістовних особливостей. Наша аналітико-синтетична активність базується на положенні про нетотожність кореляційних і причинно-наслідкових зв'язків. Тому результатом факторної оцінки досліджуваних змінних можуть бути певні припущення, що потребуть подальшого підтвердження під іншим ракурсом дослідницьких умов.

Таблиця 3.1.

Результати кореляційного аналізу фази напруження з симптомами та захисними механізмами

		Заміщення	Проекція	Раціоналізація	Загальна напруженість захисна
незадоволеність собою	Корреляция Пирсона	**0,419****	-0,101	-0,255	-0,016
	Знч.(2-сторон)	0,007	0,537	0,113	0,921
	N	40	40	40	40
«загнаність в клітку»	Корреляция Пирсона	**0,661****	0,028	**-0,431****	0,244
	Знч.(2-сторон)	0,000	0,862	0,005	0,130
	N	40	40	40	40
тривога і депресія	Корреляция Пирсона	0,270	**0,470****	-0,022	**0,418****
	Знч.(2-сторон)	0,092	0,002	0,890	0,007
	N	40	40	40	40
Фаза напуження	Корреляция Пирсона	**0,568****	0,177	-0,288	0,310
	Знч.(2-сторон)	0,000	0,276	0,071	0,051
	N	40	40	40	40

По відношенню до стадії напруження, що формується у процесі емоційного вигорання нами були встановлені наступні характеристики кореляції: позитивні кореляційні зв'язки спостерігається між незадоволеність собою і механізмом заміщення (r=0,419, p≤0,01), який, у свою чергу, актуалізується і на симптомі «загнаність в клітку» на рівні позитивного кореляційного зв’язку (r=0,661, p ≤ 0,01), а також і на самій фазі напруження на рівні позитивного кореляційного зв’язку (r=0,568, p ≤ 0,01). Це вказує на те, що чим більше сформована фаза напруження, тим більше буде проявлятися захисний психологічний механізм заміщення. Співвідносячи захисний механізм заміщення із роботою волонтера ми можемо запропонувати таке тлумачення. Незадоволення власною діяльністю, відсутність відчуття

потрібності чи вдяки проявляється в розрядці пригнічених емоцій (як правило, ворожості, гніву), які спрямовуються на об'єкти, що представляють меншу небезпеку або більш доступні, ніж ті, що викликали негативні емоції і почуття. Це можуть бути рідні члени сім'ї, друзі.

Симптом «загнаність в клітку» встановлює негативний кореляційний зв'язок із механізмом раціоналізація ($r=-0,431$, $p\leq0,01$), що в свою чергу означає, що досліджуваним при діагностиці симптому «загнаність в клітку» не характерний захисний механізм раціоналізація. Показник тривоги і депресії позитивно корелює із механізмами проекції ($r=0,470$, $p\leq0,01$). В основі проекції лежить процес, за допомогою якого неусвідомлювані для особистості думки і почуття локалізуються зовні, приписуються іншим людям. Наприклад, агресивність нерідко приписується іншим людям, щоб виправдати свою власну недоброзичливість, яка проявляється як би в захисних цілях. Також варто зазначити, що загальне напруження захисних механізмів сягає найвищого рівня саме на етапі тривоги і депресії, що проявляється у позитивному кореляційному зв'язку ($r=0,418$, $p \leq 0,01$).

3.2.2. Кореляційний аналіз взаємозв'язку між стадією резистенції та захисними механізмами.

Проведений нами кореляційний аналіз дозволив виявити наявність взаємозв'язку між окремими симптомами стадії резистенції та захисними механізмами. Серед симптомів неадекватного виборчого емоційного реагування, морально-емоційної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій та редукції професійних обов'язків (стадії резистенції), вагомі кореляційні зв'язки вдалося встановити лише із симптоматичним рівнем розширення сфери економії емоцій.

На даній стадії спостерігається позитивні кореляційні зв'язки між симптомом розширення сфери економії емоції та захисними механізмами регресії ($r=0,378$, $p\leq0,05$) та заміщення ($r=0,490$, $p\leq0,01$).

Таблиця 3.2.

Результати кореляційного аналізу фази резистенції симптому розширення сфери економії емоцій та захисними механізмами

		Регресія	Заміщення
Розширення сфери економії емоцій	Корреляция Пирсона	**0,378***	**0,490****
	Знч.(2-сторон)	0,016	0,001
	N	40	40

Симптом розширення сфери економії емоцій проявляється у прагненні до зниження кількості соціальних стресорів, звуження сфери контактів та суспільної активності, зміною поведінкових патернів із тяжінням до ізоляціоністських тенденцій. Обмеження міжособистісної взаємодії зазвичай відбувається у напрямку від найближчого кола соціальних контактів до кола професійної взаємодії, що також може співвідноситись із рівнем відповідальності. Реалізація шляхів економії емоцій у сімейному колі поступово екстраполюється на сферу професійної активності, що є закономірною диспозицією для виникнення симптомів наступної стадії фази резистенції. У рамках нашого дослідження подібні симптоматичні ознаки можуть свідчити про бажання волонтера, який зазнає довготривалого тиску соціальних обов'язків, деструктивний тиск яких переважає регенеративний потенціал нервово-психічної системи, активізувати усі можливі джерела збереження енергії з метою підтримання належного рівня працездатності у зв'язку із виконуваними завданнями. Аналізуючи спостережувані кореляційні зв'язки ми можемо бачити, що симптоматичне підґрунтя економії емоцій базується на захистах із перетворенням змісту психічних феноменів і захистах із розрядкою емоційного напруження. Зміст механізму заміщення може полягати у різних площинах і конструктивно залежить від особистісних і ситуативних факторів. Ми можемо припускати, що суб'єкт (у ролі волонтера) долаючи певні труднощі (у емоційному плані) стикається із безумовною

переоцінкою власного енергетичного потенціалу та доступного ресурсу. Схожа переоцінка власних прагнень стає рушійною силою для формування особистісної суперечності, що полягає, з одного боку у бажанні позбутись травматизації, а з іншого – у намірі продовжувати реалізацію наміченого курсу дій. Оскільки тиск на даному етапі ще не є достатнім для порушення адаптаційного балансу організму, соціально обумовлені комплекси моралі переважають, що спонукає агресивні афекти незгоди бути відокремленими від поля свідомості. Цей процес може характеризуватись амбівалентною спрямованістю. Інтенсивність подразника може бути чинником заміщення емоцій невдоволення на різноманітні форми позитивного ставлення або реформування відношення до ситуації виконання волонтерських обов'язків із позитивної сторони у негативну, що може проявлятись у вигляді зростання імпульсивності, вимогливості до оточуючих, тощо.

Також захисний механізм заміщення на симптоматичному ґрунті розширення сфери економії емоцій можна тлумачити, як формування реактивного утворення. Заміщення імпульсивного відреагування із витісненим прагненням до виходу із зони травматичних зв'язків призводить до формування ірраціональної установки протилежного змісту, що дозволяє продовжувати волонтерську діяльність та навіть покращити її якість, проте не змінює способу реакції нервово-психічної системи на об'єктивні обставини. Реактивна установка (реверсивне заміщення) дозволяє підтримувати працездатність на певний період часу і перекрити внутрішньому індикатору вигорання шлях до сфери усвідомлення.

Також на симптоматичному рівні розширення сфери економії емоцій ми зустрічаємо позитивні кореляційні зв'язки із захисним механізмом регресії, який так само простежується і на стадії виснаження. Говорячи про особистісну активність у ролі волонтера ми не можемо стверджувати, що регресія, як механізм захисту приймає певну форму у всіх випадках обмеження емоційного реагування. Розглядаючи регресію, як початок інволюції способів опору травматичним чинникам соціального оточення можна стверджувати, що

потреба до обмеження професійних обов'язків з метою уникнення подальшого зростання напруження призводить до формування поведінкової редукції маніпулятивного типу. Особа регресує до ранніх форм опору вимогам соціального оточення, які у період їх формування ще не зазнавали стійкого морально-особистісного обумовлення. Подальше вкорінення регресії на симптоматичних рівнях фази виснаження говорить про значну роль цього механізму захисту у прагненні неврово-психічної системи до відновлення внутрішнього гомеостазису. Регресія може передувати етапу редукції професійних обов'язків у формі тимчасової соматизації, актуалізації внутрішнього конфлікту у формі соматичного протесту, що може призводити до тимчасового уникнення дії травмуючого чинника.

3.3.3. Кореляційний аналіз взаємозв'язку між стадією виснаження та захисними механізмами

По відношенню до стадії виснаження, що формується у процесі емоційного вигорання нами були виявлені: позитивний кореляційний зв'язок спостерігається між емоційним дефіцитом і механізмом регресії ($r=0,353$, $p\leq0,05$), який, у свою чергу, актуалізується і на етапі деперсоналізації на рівні позитивного кореляційного зв'язку ($r=0,380$, $p\leq0,05$). Показник емоційної відчуженості позитивно корелює із механізмами компенсації ($r=0,463$, $p\leq0,01$) і заперечення ($r=0,532$, $p\leq0,01$) (див. табл. 3.3). Також варто зазначити, що загальне напруження захисних механізмів сягає найвищого рівня саме на етапі емоційної відчуженості, що проявляється у позитивному кореляційному зв'язку ($r=0,480$, $p\leq0,01$). Особистісна відчуженість (деперсоналізація) встановлює позитивні кореляційні зв'язки із механізмом заміщення ($r=0,457$, $p \leq 0,01$). На кінцевому етапі реалізації стадії виснаження значущих кореляційних зв'язків виявлено не було.

Таблиця 3.3.

Результати кореляційного аналізу фази виснаження із симптомами та захисними механізмами

		Регресія	Заміщення	Заперечення	Компенсація	Загальна напруженість зазисних механізмів
емоційний дефіцит	Корреляция Пирсона	**0,353***	0,186	0,056	0,207	0,193
	Знч.(2-сторон)	0,025	0,249	0,730	0,199	0,232
	N	40	40	40	40	40
емоційна відстороне-ність	Корреляция Пирсона	0,089	0,150	**0,532****	**0,463****	**0,480****
	Знч.(2-сторон)	0,583	0,356	0,000	0,003	0,002
	N	40	40	40	40	40
Деперсона-лізація	Корреляция Пирсона	**0,380***	**0,457****	0,010	0,051	0,205
	Знч.(2-сторон)	0,016	0,003	0,952	0,756	0,205
	N	40	40	40	40	40
	Знч.(2-сторон)	0,159	0,062	0,977	0,974	0,173
	N	40	40	40	40	40
Фаза виснаження	Корреляция Пирсона	0,276	**0,384***	0,142	0,022	0,263
	Знч.(2-сторон)	0,084	0,014	0,382	0,895	0,101
	N	40	40	40	40	40

Регресія, як один із механізмів психологічного захисту, що відповідає рівню захистів маніпулятивного типу, за теорією Плутчика, може трансформуватись у поведінкову площину у різних якісних формах. Тому ми можемо говорити про: вибіркову зміну патернів, ставлень по відношенню до ряду об'єктивних зв'язків, у структуру яких інтегрувався суб'єкт під час процесу особистісного становлення, інволюцію загальних і окремих концептів соціальної, міжособистісної взаємодії, прояв ремінісценцій, що співвідносились із позитивним середовищем розвитку, використання непродуктивних шляхів адаптації, які втратили свою актуальність у нагальних ситуативних рамках. Регресія у психологічних механізмах захисту волонтера – соціального співробітника може розумітись, як віддзеркалення конфлікту, який базується на протилежних тенденціях: з одного боку комплексів моралі, соціальної відповідальності, що формуються в якості продукту проективного

досвіду, а з другого – оцінки реального енергетичного ресурсу, який знаходиться у стані тотальної дефіцитарності, і потенціалу його регенерації.

Інша точка зору може полягати у розумінні регресії, як підготовки ґрунту для соматизації. Ця думка також підтверджується фіксуванням позитивної кореляції між механізмом регресії і етапом деперсоналізації на стадії виснаження. Акумулятивний ефект перманентного нервового виснаження перетворюється на стійке прагнення вийти за межі травмуючих зв'язків, що, у свою чергу, за відсутності об'єктивних змін, призводить до відтворення атавістичних, стереотипних шляхів подолання, актуалізація яких провокується позасвідомими тенденціями. Постійне сприйняття негативних соціальних феноменів провокує зростання екзистенціального конфлікту у полі свідомості суб'єкта, подібний тиск може вилитись у прагнення регресувати аж до пренатальних форм взаємодії із оточуючим середовищем (звичайно не буквально, а суто у емоційному плані). Ще одним аргументом до подібного розгляду питання може бути спостережувана відсутність яскраво виражених кореляційних зв'язків на етапі виникнення психосоматичних порушень, стадії виснаження. Коли фаза дистресу сягнула піку свого розвитку на етапі деперсоналізації, існуюча система балансу була порушена, що призвело до розладу комплексу регулятивних систем нервової діяльності. «Прорив» відбувся і активність захисних механізмів вже не є чинником збалансування внутрішнього середовища і досягнення гомеостазису.

Компенсація, як механізм захисту, відповідає етапу емоційної відчуженості, стадії виснаження. Змістовне розуміння компенсації полягає у формуванні якісних та кількісних новоутворень у процесі діяльності, яка спрямовується на перетворення навколишнього середовища. Ми можемо здійснювати підхід до розуміння компенсації з позицій індивідуальної психології, проте обабіч такого розуміння існує погляд на компенсаторний механізм захисту у більш узагальненому форматі – крізь призму тяжіння системи до досягнення «природної» врівноваженості. Критичне зростання напруження може призводити до актуалізації уявлень якісно протилежних

присутнім у свідомості, боротьби протилежностей. У загальному будь-який захисний механізм може володіти атрибутами компенсації. Ще Юнг стверджував, що міцніючий зв'язок з аналітиком є компенсація за пошкоджене відношення пацієнта до реальності. Цей зв'язок і є те, що ми розуміємо під терміном перенос (проекція). Логічним наслідком емоційного виснаження стає активізація внутрішнього механізму перерозподілу психічної енергії. Емоційне відчуження може бути саме тим новоутворенням, яке дає змогу продовжити здійснення травматичної активності на певний проміжок часу. Волонтер, як особистість, виконуюча специфічну роботу, може прагнути компенсувати надмірну емоційну подразливість формуванням стійкої резистентності до негативних чинників, ізолювати постійний потік сприйняття емоцій редукуючи здатність до проекції, як властивості особистісної перцепції.

Заперечення, як різновид психологічного захисту відноситься до категорії захистів із відсутністю переробки змісту. Відмінність заперечення від витіснення полягає у тому, що під час витіснення інформація має змогу бути сприйнятою і усвідомленою, але в наслідок її неприйнятного змісту вона нівелюється – усувається із поля усвідомлення. Під час заперечення інформація взагалі не потрапляє у потік свідомості. Співвідносячи захисний механізм заперечення із роботою волонтера ми можемо запропонувати наступні тлумачення. Емоційна відчуженість, як наслідок впливу негативних афектів, є спробою вибудувати бар’єр на шляху деструктивної інформації заперечуючи її. Заперечення у даному випадку може торкатись наявності негативних соціальних феноменів, які фіксуються. Таким чином може формуватись неусвідомлювана установка на витіснення з потоку сприйняття фактів і свідоцтв переживань оточуючих, їхнього негативного стану. Особистісно-обумовлена інтолерантність до негативних міжособистісних (соціальних) феноменів переходить у потребу зниження афективного навантаження. З іншого боку, заперечення «егоїстичних» думок (мета

збереження адаптивного розподілу енергії) внаслідок впливу супер-его може підштовхувати настання ще глибшого стану емоційного виснаження.

Опрацьовуючи отримані нами результати необхідно відзначити особливість дії специфічного стресору соціального ґатунку (волонтерська робота), що базується на сенсоутворюючих соціальних мотивах та особливому способі сприйняття соціальної дійсності крізь призму ідентифікації. Отримані результати демонструють, що у відсотковій пропорційності проекція є домінуючим шляхом захисту для представників волонтерської діяльності. Наступним за значенням захисним механізмом є раціоналізація. У порівнянні із іншими захисними механізмами, проекція знаходиться, по відношенню до загальної вибірки на рівні 67,5%, що є найвищим показником. По відношенню до вибірки «волонтерів-добровольців» цей показник знаходиться на рівні 60%. У групі «волонтерів-студентів» цей показник знаходиться на рівні 75%. Захисний механізм раціоналізації є актуальним для 45% «волонтерів-добровольців», 65% «волонтерів-студентів». На рівні загальної вибірки показник раціоналізації відзначається значенням у 55%.

Пояснюючи подібні явища необхідно звернутись до двоякого розгляду захисного механізму, як особистісної властивості та ситуативного шляху підтримання психічного гомеостазу. Розуміння проекції, як типологічно переважаючого формату захисту, вільного від ситуативного обумовлення у широкому розумінні, дозволяє вийти за межі актуального факторного співвіднесення та окреслити мотиваційні домінанти особистості волонтера. Підхід до дослідження особистості волонтера з позиції альтруїзму та емпатії, як невід’ємних характеристик добровільної допомоги оточуючим, дозволяє поглянути на проекцію, як типологічно властивий шлях формування афективного комплексу співчуття. Таким чином можна розуміти переважаючу схильність до проекції серед волонтерів не наслідком дії актуальних стресогенних факторів, які є властиві роботі волонтера, а сукупністю чинників, що детермінували індивідуальне становлення на протязі онтогенетичного розвитку.

ВИСНОВКИ

Отже, результати теоретичного й емпіричного досліджень дають підставу зробити наступні висновки:

1. Синдром емоційного вигорання розглядають як результат стресу, як форму професійної деформації, як стан фізичного і психічного виснаження. «Емоційне вигорання» – це комбінація цілого ряду взаємопов'язаних між собою симптомів. Однак, на даний момент часу, не існує єдиної точки зору на симптоми емоційного вигорання. Важливим аспектом синдрому вигорання є те, що не всі симптоми проявляються одночасно, оскільки існують індивідуальні варіації та індивідуальна ситуація професійного розвитку, яка може посилювати або згладжувати їх вплив.

2. Проаналізувавши зміст, форми та напрями, ми дійшли висновку, що зміст волонтерства – добровільний вибір, що відбиває особисті погляди і позиції; це активна участь громадянина в житті людських співтовариств; воно сприяє поліпшенню якості життя, виражається, як правило, у спільній діяльності в рамках різного роду асоціацій; сприяє реалізації основних людських потреб на шляху будівництва більш справедливого і мирного суспільства. Як ми бачимо, новий Закон України «Про волонтерську діяльність» дозволяє надавати волонтерську допомогу в зоні проведення антитерористичної операції; поза зоною проведення антитерористичної операції особам, які визнані відповідно до законодавства України учасниками антитерористичної операції, особам, що постраждали внаслідок проведення антитерористичної операції та тимчасово переміщеними особами.

3. Встановлено, що синдром «емоційного вигорання» зустрічається в більшості досліджуваних, що свідчить про значну поширеність цього феномену. Найвиразніше сформований синдром представлений у фазі «резистенції» (20% - сформований та 51% - на стадії формування) у таких її симптомах, як «неадекватне вибіркове емоційне реагування» (45%; 35% відповідно) та синдром «редукція професійних обов’язків» (27,5; 40%). Тобто кожен 4-5 волонтер зустрічається з симптомами фази резистенції (неадекватне

вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків). Для групи «волонтери-добровольці» менш характерні фази напруження (40%) і виснаження (30%), ніж для групи «волонтери-студенти» (60%; 60%).

4. За даними кореляційного аналізу Пірсона нами встановлено кореляційні зв'язки між фазою напруження (переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність в клітку», тривога і депресія) та захисними механізмами (заміщення, проекція, раціоналізація, загальна напруженість захисних механізмів); між фазою резистенції (розширення сфери еокномії емоцій) і захисними механізмами (регресія та заміщення); між фазою виснаження (емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, деперсоналізація) і захисними механізмами (регресія, заміщення, заперечення, компенсація, загальна напруженість захисних механізмів).

СПИСОК ВИКОРИСТАНОИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азгагі М. Громадські організації повинні спрацювати з громадами [Текст] / М. Азгагі. – 1999. – №4. – С.27-28.

2. Бондарчук Л.В. Профілактика синдрому вигорання в персоналу служби зайнятості: пошуки, проблеми, перспективи / Бондарчук Л.В. // Ринок праці та зайнятість населення. – 2006. – № 2. – С. 41–42.

3. Введення у соціальну роботу: Навч. посібник. – К.: Фенікс, 2001. – 288 с.

4. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання / В. Винник. – К.: Літера ЛТД, 2010. – 174 с.

5. Восков І.В. Професійне вигорання педагогів: стрес, його психофізіологічний механізм та наслідки / І.В. Восков // Таврійський вісник освіти (Херсон). – 2008. – № 2. – С. 254-262.

6. Заверико Н.В. Основи управління діяльністю волонтерів: посібник для керівників волонтерських груп та програм [Текст] / Н. В. Заверико. – Запоріжжя, 2004. – 25 с.

7. Зайчикова Т. В. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів: методичні рекомендації / Т. В. Зайчикова. – Київ-Рівне, 2003. – 24 с.

8. Корольок В. Г. Стратегія і тактика комунікацій з громадськістю для організацій третього сектора: [Методичний посібник] / За ред. В. Г. Королька. – К., 2003. – 216 с.

9. Лях Т. Л. Волонтерство: порадник для організатора волонтерського руху / Т. Л. Лях, О. В. Безпалько, Н. В. Заверіко, І. Д. Звєрєва, Н. В. Зимовець та ін. – К.: ВГЦ «Волонтер», 2011. – 176 с.

10. Морська Л. І. Прфесійне вигорання українського педагога: міф чи реальність? / Л. І. Морська // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Педагогічка. – 2021. – №2. – С. 53-57.

11. Полехина Л. В. Волонтеры и волонтерское движение: Сборник

реферативных материалов / Л. В. Полехина, В. А. Данович, М. А. Чернова. – Днепропетровск, 1999. – 128с.

12. Проект Закон про внесення змін до деяких законів України (щодо волонтерської діяльності) [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=52877

13. Ходорчук А. Я. Соціальна робота в Україні: теорія та практика.: посібник для підвищення кваліфікації працівників соціальних служб для молоді. 4-а частина / За ред. доц. А. Я. Ходорчук. – К.: ДЦССМ, 2003. – 272 с.

14. Чаплак Я. В. Симптоми емоційного вигорання / Я. В. Чаплак, Н. С. Коновчук. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/15_NPN_2009/Psihologia/46806.doc.htm