

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ ВОЛОНТЕРІВ-ПСИХОЛОГІВ	
1.1 Феномен особистості	6
1.2 Феномен волонтерства	12
1.3 Особистісні чинники волонтерів	16
Висновки до Розділу 1	22
РОЗДІЛ 2: ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ ВОЛОНТЕРІВ-ПСИХОЛОГІВ	
2.1 Підходи до дослідження особистісних чинників	25
2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження	31
2.3 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	34
Висновки до Розділу 2	39
РОЗДІЛ 3: РОБОТА ПСИХОЛОГА З ПРОБЛЕМОЮ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ	
3.1 Міжнародний досвід роботи психологів з проблемами емоційного вигорання	42
3.2 Програма психологічної корекції проблем вигорання	47
3.3 Результати проведення психологічної корекції	53
Висновки до Розділу 3	59
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	64
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Волонтерський рух, якій набирає сили в українському суспільстві в останні роки, досяг свого апогею після початку російсько-української війни. Він охоплює різні форми діяльності, спрямованої на надання допомоги ЗСУ, постраждалим у зонах бойових дій, переселенцям, тваринам та іншим категоріям громадян. Незважаючи на те, що воєнний стан об'єднує більшість волонтерів однією метою, досвід та мотивація добровольців до надання допомоги різняться. Волонтерство зазвичай визначається як будь-яка запланована та необов'язкова діяльність, під час якої час та зусилля додаються без очікуваної оплати, щоб надати позитивний вплив на іншу особу чи організацію.

Згідно зі статистикою 2014 року 23% громадян України будь-коли брали участь у волонтерській діяльності. 81% переконані, що волонтерський рух є обов'язковою складовою частиною громадянського суспільства. Найбільш поширеним напрямком волонтерської допомоги на той момент був мілітарний напрям, допомога військовим та постраждалим у військовому конфлікті на східній території країни. На інші види волонтерської діяльності припадає лише 5%. Друга частина цієї роботи присвячена цій останній категорії волонтерів, зокрема дослідженню волонтерської діяльності, яку здійснюють психологи в рамках проекту допомоги онкопацієнтам. Станом на 8-9 березня 2022 р. 46% із 4.5 тис. опитаних молодих людей 18- 35 років займаються волонтерською діяльністю. Такий сплеск волонтерських ініціатив ставить перед дослідниками важливу проблему вигорання серед волонтерів, через яку спочатку повні ентузіазму добровольці відчуваються спустошеними, цинічними та неефективними.

Дослідження визначеної проблематики перебуває на стадії свого розвитку. З активізацією волонтерського руху збільшилось і кількість наукових досліджень. Останнім часом з'явилися роботи відповідної тематики кількох

українських науковців. Я простежила базу даних Google Scholar, за ключовими словами «психологічні характеристики волонтера» та «особистість волонтера» за останні п'ять років. В результаті станом на жовтень 2021 року було знайдено мінімум шість статей, що містять ключові слова «психологічні характеристики волонтера» та «особистість волонтера». До цієї теми зверталися О.В. Круцюк, Л. В. Спіціна, Г. В. Коваль, Г.К. Юрчинська, Н.Булатевич. Однак, до більш специфічної теми особистісних характеристик волонтерів, які надають психологічну підтримку, дослідники звертаються не так часто.

Тема емоційного вигорання серед волонтерів або людей працюючих з травмами війни відображається в наукових працях О.Л. Вознесенської та Д. Ткаченко. Більш детальна розробка цієї теми може бути корисною у мірний час для волонтерських організацій для створення повідомлень про прийом на роботу або для залучення кандидатів з певними характеристиками особистості. В умовах воєнного часу знання щодо запобігання або подолання емоційного вигорання волонтерів може бути використано як самими волонтерами для самопомоги, або психологами і організаціями для створення профілактичних програм націлених на підтримку бойового допомагаючого настрою в суспільстві та продовження терміну активності волонтерів і, як наслідок, всього українського суспільства. Саме тому обрана проблематика дослідження вважається дуже актуальною на даний момент.

Об'єкт дослідження: Феномен особистості.

Предмет: Особистісні особливості психологів, які займаються волонтерською діяльністю.

Мета: Дослідити відмінності особистісних якостей групи психологів-волонтерів, та групи психологів, які не займаються волонтерською діяльністю. Розробити та випробувати тренінгову програму з запобігання емоційного вигорання.

Завдання:

1. Проаналізувати наукову літературу з проблеми особистісних чинників психологів, які беруть участь у волонтерській діяльності.
2. Розробити, організувати та провести емпіричне дослідження.
3. Проаналізувати та проінтерпретувати отримані результати.
4. Розробити та випробувати тренінгову програму з профілактики емоційного вигорання у волонтерів.

З метою реалізації поставлених завдань були застосовані такі методи:

1. Аналіз наукової літератури з обраної тематики
2. Психодіагностичний метод:
 - Анамнестична анкета;
 - П'ятифакторний опитувальник особи «Велика п'ятірка» (тест 5PFQ в адаптації А.Б. Хромова);
 - Шкала страху співчуття в адаптації А.А. Янченко та С.К. Нартова-Бочавер;
 - Інструмент з оцінки вигорання ВАТ («The Burnout Assesment Tool», general version) авторів Шауфелі В.Б., Де Вітте Х. та Дезарт С. версія 2.0;
 - Методика «Самооцінка емоційних станів» А. Вессмана та Д.Рікса.
3. Метод математико-статистичної обробки даних: аналіз на узгодженість відповідей респондентів, описова статистика, критерії Стьюдента та Манна-Уїтні, кореляційний аналіз Спірмана.

РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ ВОЛОНТЕРІВ-ПСИХОЛОГІВ

1.1 Феномен особистості

Поняття «особистість» є центральним у багатьох гуманітарних науках – від психології та соціології до філософії, педагогіки, криміналістики та ін. У самій психології практично немає такої галузі, де б не був присутній (явно чи неявно) «особистісний погляд» на проблему. Процеси сприйняття, пам'яті, мислення, мови тощо існують не самі по собі: сприймає, запам'ятовує, мислить особистість. Радянський психолог В.М. М'ясищев [28] говорив, що психологія безособових процесів має бути замінена психологією діяльної особистості. У відриві від особистості ці процеси можна розглядати лише умовно. Ми знаємо, що в залежності від властивих нам установок і схильностей кожен з нас по-своєму сприймає навколишню дійсність, у тому числі оточуючих людей. Особистісне ставлення людини до тієї чи іншої інформації впливає на процес її запам'ятовування та забування. Особистість – складний феномен, і оглядати його можна з багатьох точок зору, тому існує безліч підходів до опису феномену особистості, її структури та функцій. У цьому розділі ми наведемо історичний огляд декількох найбільш розроблених та авторитетних персонологічних теорій.

Психоаналітична теорія Фрейда є прикладом психодинамічного підходу, в якому всі процеси, що відбуваються в психіці, є наслідком взаємодії частин психіки і боротьби внутрішніх сил. Ці взаємодіючі між собою частини – Ід, Его і Супер-Его. Ід – інстинктивне ядро особистості; воно примітивне, імпульсивне і підкоряється принципу насолоди [38]. Принцип задоволення полягає в тому, що психіка прагне стану з мінімальною напругою. При цьому збудження, що утримується психікою на мінімальному або щонайменше постійному рівні, супроводжується відчуттям задоволення, а зміна або підвищення рівня збудження відчувається як незадоволення. З метою отримання негайного

задоволення інстинктивних спонукань Ід використовує рефлекторні реакції та первинні уявлення. Его, навпаки, є раціональною частиною особистості і керується принципом реальності. Його завданням є розробка для індивідуума відповідного плану дій, щоб задовольняти вимогам Ід у межах обмежень соціального світу та свідомості індивідуума [39]. Супер-Его, що формується останнім у процесі розвитку особистості, є її моральною стороною. Супер-Его складається з двох структур – совісті та его-ідеалу. Теорія мотивації Фрейда полягає в концепції інстинкту, який розуміється як вроджений стан збудження, яке шукає розрядки. Теоретично у психоаналізу розрізняють дві категорії інстинкту: інстинкт життя (Ерос) та інстинкт смерті (Танатос). Пояснення Фрейдом стадій психосексуального розвитку ґрунтується на передумові про те, що сексуальність дається від народження і розвивається далі, охоплюючи ряд біологічно визначених ерогенних зон, які визначають специфіку стадій: оральну, анальну, фалічну і генітальну. Фрейд припускав, що у процесі психосексуального розвитку невирішені конфлікти призводять до фіксації та утворенню певних типів характеру. Також виділяються три типи тривоги: реалістична, невротична та моральна. Перша є тривоною, що сигналізує про небезпеку в зовнішньому світі, причини другої недоступні для нашого розуміння, третя є реакція на загрози, що походять від Супер-Его – так звана «тривожність совісті» [37]. Фрейд вважав, що тривога грає роль сигналу, що попереджає Его про небезпеку, що насувається, яка виходить від інстинктивних імпульсів [42]. У відповідь Его використовує ряд захисних механізмів, включаючи витіснення, проєкцію, заміщення, раціоналізацію, реактивне утворення, регресію, сублімацію та заперечення. Захисні механізми діють неусвідомлено і спотворюють сприйняття дійсності індивідуумом.

Різні теоретики постфрейдистського напрямку, переглядаючи психоаналітичну теорію, надавали особливого значення Его та його функціям. Ерік Еріксон, один з найвидатніших его-психологів, наголосив на динаміку

розвитку Его протягом життєвого циклу. Его теорія сфокусована на якостях Его, що з'являються у передбачувані періоди життя. Еріксон стверджує, що Его проходить у своєму розвитку через кілька універсальних стадій. Послідовне розгортання життєвих стадій – результат взаємодії біологічного дозрівання індивідуума з простором його соціальних зв'язків, що розширюється. З погляду Еріксона, життєвий цикл людини включає вісім психосоціальних стадій. Для кожної з них характерний певний тип кризи чи вирішальний етап у житті [42]. Стадії описані у термінах провідних психологічних конфліктів: 1) базальна довіра – базальна недовіра; 2) автономія – сором і сумнів; 3) ініціативність – вина; 4) працьовитість – неповноцінність; 5) еґо-ідентичність – рольове змішання; 6) інтимність – ізоляція; 7) продуктивність – інертність, застій; 8) еґо-інтеграція – відчай. Індивідуальна своєрідність особистості залежить від вирішення цих конфліктів.

Диспозиційний напрям припускає, що люди мають деякі стійкі внутрішні якості, що зберігаються з часом і в різних ситуаціях. Крім того, підкреслюється, що індивіди відрізняються один від одного за своїми характерологічними ознаками. Гордон Олпорт, першим висунув теорію рис особистості, а головним завданням психології вважав пояснення унікальності індивідуума. Особистість він розглядав як динамічну організацію тих внутрішніх психічних процесів, які визначають характерну для неї поведінку та мислення. Олпорт вважав рису найзначнішою одиницею аналізу для розуміння та вивчення особистості. У його системі характеристика особистості визначається як схильність до реагування подібним чином у відповідь на різні види стимулів. Олпорт також виділяв загальні та індивідуальні схильності. Перші – це загальні риси, якими можна порівняти більшість людей в межах даної культури, тоді як останні ставляться до характеристик, властивих який-небудь людині, і може бути критерієм порівняння людей. Всеосяжний конструкт, що поєднує риси особистості і дає напрямок життя людини, отримав назву пропріуму. Ця концепція позначає «Я

як пізнаване» і включає всі аспекти індивідуума, що беруть участь у створенні внутрішнього почуття цілісності. Іншим ключовим моментом у теорії Олпорта є концепція функціональної автономії [42]. Вона каже, що мотиви дорослої людини не пов'язані з досвідом минулих переживань, з яких вони спочатку виникли. Олпорт виділяє стійку функціональну автономію (механізми зворотнього зв'язку у нервовій системі) і власне функціональну автономію (придбані людиною інтереси, оцінки, відносини та наміри). Остання сприяє розвитку істинно зрілої особистості.

Теоретики факторного аналізу Реймонд Кеттел та Ганс Айзенк використали складну статистичну процедуру для виявлення рис, що лежать в основі структури особистості. Факторний аналіз є інструментом для визначення ступеня коваріації серед великого ряду змінних, вимірених у великій кількості людей. Ця процедура була описана як послідовний ряд дій: збирання показників змінних на великій вибірці, створення кореляційних матриць взаємодій між виміреними змінними, визначення ваги кожного фактора і присвоєння назв отриманим факторам. Кеттел розглядає особистість як те, що дозволяє нам передбачити дії будь-якої людини в даній ситуації. Структуру особистості складається приблизно з 16 чинників — вихідних рис, які у своє чергу можна розділити на конституційні і сформовані довкіллям. Уміння, або здатність, темперамент і динамічні риси є додатковими категоріями рис особистості в системі Кеттела. Кеттел розрізняє також загальні та унікальні риси. Для ідентифікації вихідних характеристик Кеттел використовує три типи даних: реєстрація життєвих фактів (L-дані), результати застосування опитувальників самооцінки (Q-дані) і об'єктивні тести (OT-дані). Опитувальник «Шістнадцять особистісних факторів» (16 PF) був розроблений Кеттелом з метою вимірювання вихідних особистісних характеристик за даними самооцінки. Кеттел розробив також деяку статистичну інструкцію, звану багатостороннім абстрактним варіантним аналізом [42] для оцінки відносної частки спадковості

та довкілля у формуванні тієї чи іншої риси. Він вважає, що особистість на одну третину визначається генетикою і дві третини — впливом оточення.

Навчально-біхевіоральний підхід до особи, підтриманий Б.Ф. Скіннером, стосується відкритих дій людей відповідно до їх життєвого досвіду [42]. Скіннер стверджував, що поведінка детермінована, передбачувана і контролюється оточенням. Він вважав за краще не звертатися до внутрішніх факторів, таких як потяги, емоції, цілі та енергетичні стани, оскільки вони непередбачувані та не піддаються безпосередньому спостереженню. Будь-яка емоція є набором характерних реакцій у відповідь на певні події та умови середовища, тому виключається як зайва змінна. Так само, не дивлячись на те, що Скіннер визнавав роль генетичних факторів поведінки, він не розглядав їх, оскільки визначити, чи є той чи інший вид поведінки вродженим або сформувався досвідом, неможливо [40]. Скіннер виділяв два основних типи поведінки: респондентну поведінку та оперантну поведінку. Головна відмінність їх у тому, що перше є простою відповіддю – умовним рефлексом на попередній стимул, друга керується наслідками самого себе, тобто реакцією середовища на здійснювану дію. Оперантна реакція, за якою слідує позитивний результат, прагне повторитися, тоді як оперантна реакція, за якою слідує негативний результат, прагне не повторюватися. Таким чином якщо поведінку можна контролювати, вносячи зміни в середу, вона стає зрозумілою, передбачуваною та керованою. Керувати поведінкою можна, визначившись з реакцією, яку ми хочемо підкріпити, та режимом підкріплення відповідно до бажаного ступеня ймовірності повторної появи цієї реакції. Таких режимів підкріплення чотири: з постійним співвідношенням, з постійним інтервалом, з варіативним співвідношенням і з варіативним інтервалом, де підкріплення слід після фіксованої кількості актів бажаної поведінки, після фіксованого проміжку часу і після невизначеної кількості актів бажаної поведінки і часу відповідно [63]. В оперантному навчанні поведінка, яка була посилена в одній ситуації,

повториться й у інший, якщо її умови схожі. Це явище генералізації стимулу, необхідне узагальнення досвіду та оптимізації поведінки. Явище дискримінації стимулів, що характеризує протилежний процес навчання реагувати адекватним чином у різних ситуаціях оточення. Воно відбувається при підкріпленні реакції в присутності одних стимулів та при непідкріпленні в присутності інших. Обидва ці процеси в поєднанні з позитивним підкріпленням приємними стимулами є обов'язковою умовою здорового розвитку особистості та ефективного її функціонування.

I, нарешті, феноменологічний напрямок, у центрі якого – суб'єктивні переживання людини, яке розглядається як призма для опису та розуміння її поведінки. Феноменологічні принципи знайшли своє відображення у філософії Карла Роджерса, у якій людина – це «активний, живий і чутливий організм, основним прагненням якого можна довіряти. Більшості людей у наш час все ще важко по-справжньому оцінити, наскільки революційною є ця проста ідея. Доки ми не почнемо розуміти, як багато нашої енергії в сучасному суспільстві витрачається на створення та підтримання структур, найперша мета яких – усунути (небезпечний) людський елемент із людських відносин, у нас не буде навіть проблиску розуміння того, наскільки радикальним було і залишається бачення Роджерса» [5]. В теорії особистості Роджерса важливу роль відіграє поняття самості, або Я-концепція. Це мінлива, проте цілісна в кожний момент часу характеристика, сприйняття свого «Я» самого по собі та стосовно обставин життя та інших людей. [31]. По Роджерсу всі мотиви підпорядковані одній головній тенденції до актуалізації – прагнення до найповнішої реалізації своїх здібностей, до автономності, розвитку та зрілості. Ця тенденція спонукає всіх людей рухатися у напрямі більшої складності, автономії та розкриття потенціалу. З поняттям актуалізації пов'язане поняття організмичного оцінного процесу, який показує, чи відповідають ці переживання тенденції актуалізації. За Роджерсом, люди прагнуть тих переживань, які сприймаються як Я-

інтенсифікуючі, і уникають тих переживань, які сприймаються як Я-негативні [42]. Роджерс наголошував, що дітям для розвитку позитивної Я-концепції, яка дозволить їм стати повноцінно функціонуючими людьми, потрібна безумовна позитивна увага. Ця потреба змушує дітей, та потім і дорослих жити відповідно до нав'язаних цінностей, а не за власним організмичним оцінним процесом. Така невідповідність між Я-концепцією та організмичними переживаннями переживається як загроза та змушує до захисту цілісності «Я» за допомогою спотворення чи заперечення сприйняття. Занадто велика невідповідність між Я-концепцією та дійсним переживанням призводить до особистісних розладів та психопатології. Психічно здорова або «повноцінно функціонуюча» людина в системі Роджерса відкрита переживанням і вільно рухається в напрямку актуалізації себе.

1.2 Феномен волонтерства

Поняття «волонтерство» прийшло до нас разом зі словами «громадянське суспільство», «громадські організації», «демократія». Волонтерство – фундамент громадянського суспільства. Без участі волонтерів сьогодні неможливо уявити собі здорового та ефективного існування суспільних інститутів. Послуги волонтерів з роками стають дедалі більшим ресурсом розвитку соціальної сфери. У багатьох країнах Європи, Азії та Америки волонтерство є звичним явищем, для України волонтерство стало по-справжньому дієвим і масовим протягом останніх років.

«Волонтер» (лат. *volontarius* - воля, бажання; франц. *volontaire* – доброволець), буквально добровільний помічник, особа, що за власним бажанням допомагає іншим [7]. У багатьох словниках термін «волонтер» тлумачиться як особа, що добровільно пішла на військову службу. Нині «волонтерство» розуміється значно ширше, як надання різноманітних послуг всім, хто їх потребує.

Подібні волонтерству за значенням поняття «милосердя», «благодійність», «меценатство» та «філантропія», що часто в повсякденному слововживанні використовуються як синоніми.

Власне волонтерський рух виникає в середині ХІХ століття. Проте, тільки в найбільш кривавому ХХ столітті, волонтерство виокремилася в соціальне явище. Після Першої світової війни у Франції був здійснений один з перших масштабних волонтерських проєктів за участю французької та німецької молоді, в рамках якого вони відновлювали зруйновані війною ферми в місцях найбільш запеклих боїв між німецькими та французькими військами. Приблизно в цей час було засновано Координаційний комітет міжнародної волонтерської служби (CCIVS) під егідою ЮНЕСКО зі штаб-квартирою у Парижі. 5 грудня 1985 року було засновано Міжнародний день волонтера. Тоді Генеральна асамблея ООН закликала уряди сприяти поширенню інформації про роботу добровольців для залучення до волонтерського руху дедалі більшу кількість людей з різних сфер діяльності.

За даними соціологічного дослідження Інституту Геллапа, проведеного у 2008 році, 65% населення планети беруть участь у волонтерській діяльності. Звичайно, що залучення громадян до волонтерського руху в різних країнах різне. Рівень розвитку волонтерства в країні – є рівнем розвитку в ній громадянського суспільства як сфери соціальних відносин.

В незалежній Україні волонтерський рух стартував на початку 90-х років ХХ століття з виникнення Телефонів Довіри (спершу в Одесі), які залучали до своєї роботи добровольців. Приблизно в цей же час виникає мережа Центрів соціальної служби для молоді. Офіційно визнано волонтерський рух було Постановою Кабінету Міністрів України від 10 грудня 2003 року, а також затверджено «Положенням про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг» [26]. Згодом вийшов Закон України «Про волонтерський рух» від 19 квітня 2011 року, де зазначалося, що «волонтер – це фізична особа,

яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер». Отже, нормативно-законодавчі акти щодо підтримки та розвитку волонтерського руху, свідчать про визнання важливості діяльності волонтерів.

Після 2014 року ситуація в Україні змінилася кардинальним чином. І зміни ці пов'язані з Революцією гідності, коли почало прокидатися громадянське суспільство [16]. Сама концепція Євромайдану була побудована на добровільній допомозі простих людей. Незчисленна кількість волонтерів працювали днями і ночами: готували їжу, розносили канапки та гарячий чай, лікували хворих під час морозів та поранених в сутичках із спецпризначенцями, підбадьорювали піснями та концертами, збирали кошти. Тоді люди приїжджали з усіх куточків України, бо не могли просто спостерігати за подіями по телевізору. З собою привозили ковдри, теплі речі, ліки, гроші та йшли допомагати туди, де це було потрібно. Серед них були люди різних вікових категорій та різних соціальних верств, об'єднаних однією метою. Без допомоги та підтримки волонтерів, Майдан не зміг би втриматися так довго і перемогти.

Проаналізуємо результати дослідження, присвяченого вивченню волонтерського руху в Україні. Проведено воно було GfK Ukraine на замовлення ООН в листопаді 2014 року. Вибірка досліджуваних складала 1000 респондентів у віці 16 років і старше, репрезентативна населенню України (за винятком Криму) за регіоном, розміром населеного пункту, статтю та віком згідно даних Державної служби статистики станом на 01.01.2013р [26]. Дослідження проводилося методом САТІ – телефонні інтерв'ю, дзвінки на мобільні телефони. Завдяки цьому можливим було проведення опитування і на територіях, що знаходяться в зоні АТО. В результаті дослідження було виявлено, що протягом 2014 року до волонтерського руху доєдналися ще 9% громадян. Найбільш розповсюдженою формою волонтерської діяльності у 2014 році та початку 2015 р. стала допомога армії та пораненим. Є такі дані: -

допомога українській армії, включаючи допомогу пораненим – 70%; - допомога людям похилого віку, інваліда, дітям тощо -38%; - благоустрій дворів, вулиць, посадка дерев та квітів, прибирання сміття – 28%; допомога учасникам майдану – 25% - допомога переселенцям з Криму або з зони АТО – 23%; - допомога бездомним тваринам – 12%; - участь у благодійних концертах, виставках, спектаклях – 8%; - допомога ЛНР та ДНР, включаючи допомогу пораненим – 3%; - допомога учасникам Антимайдану – 2%; - інше – 5% [7].

У червні 2021 року фундацією ВартоЖити було запущено єдиний всеукраїнський кол-центр безкоштовної допомоги та підтримки онкопацієнтів та їхніх близьких. В організації лінії та навчанні операторів-психологів брали участь Голова ГО "Фонд Янини Соколової" Яніна Соколова, президент української психоонкологічної асоціації (УПОА) Ія Слабінська, головний лікар Національного інституту раку Андрій Безносенко та інші. Проєкт підтримали стільникові оператори Водафон, Life та Київстар. На сьогоднішній день на лінії працюють 50 онкопсихологів.

Це не перший проєкт фундації — раніше, у лютому 2021 року під час локдауну у зв'язку з пандемією COVID-19 та за підтримки служби таксі Uklon працював кол-центр та служба безкоштовного таксі, завдяки чому онкопацієнти могли відвідувати процедури та продовжувати лікування в умовах зупинки громадського транспорту.

24 лютого цього року почалася збройна агресія Росії в Україні, країна опинилась в умовах повномасштабної війни. У перші ж дні волонтерство обрало всенародний характер. Воно має велике значення у відсічі російській агресії проти України. За даними опитування U-Report [14], яке проводилось з 27 лютого по 10 березня 2022 р. спільно з УВС (Українською волонтерською службою) та UNICEF, 80,5% молоді від 14 до 34 років зазначили, що мають змогу волонтерити: серед них фізично – 34,4%, дистанційно – 46,1% при кількості опитаних N = 6444.

Також презентовано дані опитувань Соціологічної групи «Рейтинг» (Rating Group Ukraine) про те, що 80% українців за результатами опитування 8-9 березня 2022 р. допомагають у захисті України тим чи іншим чином: інформаційний супротив, продовжують працювати в критичній інфраструктурі, є учасниками територіальної оборони, фінансово тощо. Важливим фактом є те, що при повторному опитуванні 6 квітня 2022 року ця цифра залишилась сталою – 80%. 42% молодих людей віком від 18 до 35 років займаються волонтерською діяльністю, на 8-9 березня 2022 р. показник був трохи вищий 46%. Проте значно збільшився показник фінансової допомоги з 45% до 51%, саме серед даної вікової групи [18].

Високий рівень соціальної активності молоді продовжує набирати обертів у створенні різних соціальних ініціатив. Серед них ті хто допомагає людям похилого віку, мирним жителям та військовим, лікарням, ЗСУ, ТРО та правоохоронним органам, технікою, екіпіруванням, медикаментами та продуктами харчування, від помочі тваринам до психологічної допомоги і багато іншої допомоги. Кількість ініціатив зростає кожен день, не дивлячись на війну, що триває вже понад три місяці, українці не втрачають мотивації та допомагають один одному.

1.3 Особистісні чинники волонтерів

Питання вивчення особистісних чинників волонтерів в умовах зародження та активного розгортання волонтерського руху в Україні набуває особливого значення, оскільки дає змогу зрозуміти психологічний портрет особистості волонтерів і тих факторів, що впливають на прийняття рішення посвятити себе безкорисному служінню іншим [19].

В першу чергу необхідно розмежування волонтерства як систематичної, сталої, суспільно корисної активності та як спонтанного, ситуативного акту. Ця опозиція простежується також на рівні причин діяльності. Зокрема, зазначено

[34], що діяльність з надання допомоги мотивована переважно внутрішньоособистісними факторами, а допомагаюча поведінка зумовлена найчастіше ситуативними та об'єктивними факторами.

За результатами емпіричного дослідження [19] було виявлено особливості взаємозв'язку особистісних характеристик та домінуючих типів емоційних реакцій волонтерів та тих, хто не займається волонтерською діяльністю. Особи, які не включені у волонтерство, більш імпульсивні, відособлені, емоційно нестійкі та більш практичні. Натомість волонтери схильні до самоконтролю, виявляють прив'язаність, емоційно стійкі та експресивні.

У статті О.А. Гулевич [13] та співавторів показано, що інтенсивність волонтерської діяльності за допомогою хворим на СНІД визначається, з одного боку, інтересом людини до потреб оточуючих та відчуттям зв'язку з іншими людьми, з другого — силою особистісного стресу. Також вони розглянули різні атитюди волонтерів, зокрема – атитюди до себе, до організації та до роботи. Як показник уявленень та ставлення волонтерів до себе дослідники розглядають моральну та волонтерську ідентичність. Моральна ідентичність включає усвідомлення людиною своїх просоціальних характеристик, впевненість, що вона здійснюватиме допомогу іншим у майбутньому та відчуття особистої самоефективності у цьому. Психологічні дослідження показують, що чим більше у людини виражена моральна ідентичність, тим більшу участь вона бере у волонтерській діяльності. Аналогічний вплив має і волонтерська ідентичність, під якою розуміється визнання людиною, що позиція волонтера — це важлива частина його Я-концепції, що викликає позитивні емоції. Цікаво, що ідентичність опосередковує вплив індивідуально-психологічних особливостей людини. Наприклад, люди з дуже сильним і дуже слабким рівнем самоконтролю рідше беруть участь у діяльності волонтерських рухів, оскільки у них слабкіше виражена моральна ідентичність.

Ще однією важливою рисою характеру волонтера є емпатія. У вузькому сенсі емпатію прирівнюють до афективного компонента та відрізняють її від когнітивного компонента. Психологічні дослідження показують [54], що емпатія посилює альтруїстичну мотивацію допомоги, викликає симпатію до партнера, задоволеність відносинами з ним і таким чином підвищує ймовірність участі у волонтерській діяльності.

Іншою індивідуальною особливістю, що визначає атитюди волонтера до об'єкта допомоги, є його емоційний стан. При вивченні волонтерської поведінки психологи беруть до уваги насамперед стабільний рівень емоцій, а не ситуативні почуття. Дослідження показують [3], що чим частіше людина відчуває позитивні та чим рідше негативні емоції, тим більше вона бере участь у волонтерській активності. Волонтер, який постійно відчуває сильні негативні емоції, погано почувається при взаємодії з конкретним партнером, менше задоволений відносинами з ним і менше прагне допомогти оточуючим. Таким чином, емпатія та негативні емоції взаємодіють один з одним.

Цю взаємодію можна проілюструвати експериментом Б. Сайма та С. Стермера, в якому брали участь німецькі студенти, які займалися волонтерською діяльністю. Кожен із них «отримував» партнера — іноземного студента, який приїхав навчатися до Німеччини. Він мав допомогти іноземцю адаптуватися у новому середовищі: показати університет та місто, познайомити з іншими студентами. Деякі іноземці приїхали зі схожих на Німеччину країн - Великобританії, Швеції, США; інші — з країн, які сильно відрізняються від Німеччини, наприклад, Камеруну та Китаю. Усі волонтери заповнювали опитувальники, які дозволяли виміряти афективний компонент емпатії до «свого» іноземцю (мали відзначити, як вони відчувають щодо нього співчуття, симпатію, інтерес); а також уявлення про партнера (ступінь привабливості, гідності, довіри тощо). Наприкінці дослідження іноземні партнери оцінювали рівень допомоги з боку волонтерів. Результати дослідження показали, що рівень

емпатії передбачав допомагаюче поведження в парах, де іноземець був вихідцем зі схожої країни. У різнокультурних парах вона залежала від когнітивної оцінки партнера – його привабливості для волонтера та довіри до нього. Таким чином, на допомогу «своїм» впливає емоційний компонент атітюдів до партнера, а на допомогу чужим когнітивний компонент.

Важливим чинником є прихильність до організації, до якої долучен волонтер, тобто сприйняття людиною себе частиною цієї організації. Найчастіше виділяють нормативну прихильність (усвідомлення співробітником зобов'язань перед колегами та керівником) та афективну (емоційна прихильність до організації, залученість до її справ та проблем). Психологічні дослідження показують [13], що до волонтерської діяльності більше схильні люди, які відчувають прихильність до свого руху. Ймовірно, відданість сприяє розвитку волонтерської ідентичності.

Умови війни завдають шкоди ментальному здоров'ю тих громадян України, що залучені до різних форм допомагальної та приймальної волонтерської діяльності, – через ненормований графік та напружені умови роботи, повсякчасний стрес, численні побутові незручності. Ситуація посилюється постійним емоційним фоном війни, який для багатьох виражається у тяжкому почутті провини, страху та його деривативів (панічні атаки, генералізовані тривожні стани), нестерпний гнів та ненависть до ворога. Для людей, що зазнали втрат або травмування, особливу небезпеку становлять гострі стресові реакції, патологічний перебіг горювання [33]. Таким чином, волонтерам часто доводиться працювати в умовах екстремальної перенапруги, стикатися з чужими бідами, тому вони схильні до високого ризику вигорання та вторинної травматизації [29] або вікарної травматизації.

Поняття вікарної травми та емоційного вигорання прийнято розділяти незважаючи на те, що вікарна травма пов'язана із синдромом вигорання [9] і вони приводять до схожих наслідків: астенизація, тривога, вина, безсоння,

депресії, порушення комунікації з сім'єю і значущими для цієї особи людьми, психосоматичні розлади, психогенні реакції у вигляді нав'язливих фантазій, думок, фобій, зміна ставлення до клієнтів та колег тощо. Ми не будемо довго зупинятися на специфіці вікарної травми, тому що нас більше цікавить явище емоційного вигоряння, однак відмітимо, що вікарна травматизація найчастіше виникає як вторинна реакція на емпатійне співпереживання клієнту з травматичними чи проблемними ситуаціями.

Вперше термін «службове вигорання» («staff burnout») вжив американський психіатр Г. Фрейденбергер у 1974 р. [52], він описував вигорання як «стан психічного та фізичного виснаження, викликаного професійною діяльністю» [60]. Пізніше К. Маслач позначила такі зміни особистості, пов'язані з професійною діяльністю, як синдром емоційного вигорання («the emotional exhaustion syndrome of burn-out») [56]. Маслач розробляла підхід до емоційного вигоряння як до психологічного синдрому, представленого трьома симптомами: емоційне виснаження (emotional exhaustion), деперсоналізація (depersonalization) та редукція професійних досягнень (reduced personal accomplishment).

ВООЗ, у свою чергу, дає таке визначення синдрому емоційного вигоряння: «...це фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин з метою тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності та суїцидальної поведінки».

У МКБ-11 явище емоційного вигоряння описано в новій класифікації серед факторів, що впливають на стан здоров'я людини або є причиною для того, щоб звернутися до лікарів, але не класифікованих як хвороби [48]. Воно визначається як синдром, що виникає через хронічний стрес на роботі, з яким людина не може впоратися і характеризується трьома показниками: відчуттям втрати енергії та виснаженням, психологічною відстороненістю від роботи,

почуттям негативізму або цинізму до своєї роботи, а також зменшеною професійною ефективністю.

Показано [23] наявність позитивного зв'язку між вигорянням та агресивністю, тривожністю та негативною – з почуттям групової згуртованості. Підвищені навантаження у діяльності, понаднормова робота стимулюють розвиток вигоряння. Аналогічні результати отримані і між тривалістю робочого дня та вигорянням, оскільки ці дві змінні тісно пов'язані один з одним.

Дані щодо взаємодії між вигорянням і кількістю клієнтів, що обслуговується за певний період, не є однозначними, хоча теоретично можна припускати наявність позитивного зв'язку між цими змінними, що підтверджується низкою досліджень. Більш певну тенденцію виявляє зіставлення глибини контакту з клієнтами та гостроти їх проблем. Найбільш яскраво можна бачити вплив цих факторів у тих видах професійної діяльності, де гострота проблем клієнтів поєднується з мінімізацією успіху ефективності їх вирішення [2]. Це робота з хронічними хворими або людьми, які страждають на невиліковні захворювання (СНІД, рак і деякі ін.) і т.д. При цьому зазначається, що будь-яка критична ситуація з клієнтом, незалежно від її специфіки, є тяжким тягарем для працівника, негативно впливаючи на нього і призводячи до вигоряння.

Мабуть, один із найважливіших серед соціально-психологічних чинників у контексті вигоряння – це соціально-психологічні взаємини в організації. Вирішальну роль у цьому відіграє соціальна підтримка з боку колег і людей, які стоять вище за своїм професійним та соціальним станом, а також інших осіб (сім'ї, друзів тощо). Практично у всіх дослідженнях, присвячених цій проблемі, відзначається негативна залежність між вигорянням та соціальною підтримкою у представників практично всіх професій, пов'язаних із наданням професійної допомоги людям.

У деяких дослідженнях зазначається [23], що соціальна підтримка може бути своєрідним буфером між стресорами та результатами їхньої діяльності та показниками стану. Працівники, які отримують цю підтримку, можуть краще чинити опір стресовим впливам і тим самим бути менш схильними до вигоряння.

Наведені дослідження наголошують на важливості такого фактора як зворотний зв'язок, відсутність якого співвідноситься з усіма трьома компонентами вигоряння, призводячи до підвищення рівня емоційного виснаження та деперсоналізації, знижуючи професійну самоефективність.

Важливий чинник – стимулювання працівників; ця проблема розглядалася в руслі категорії винагороди працівників за їхню працю, - матеріальному та моральному, у вигляді схвалення з боку адміністрації та подяки реципієнтів. Майже всі дослідники [23] відзначають, що недостатня винагорода (грошова і моральна) або її відсутність сприяють виникненню вигоряння.

Так само як і реакція на стресові ситуації, яка є різною у різних людей, симптоми синдрому вигоряння суворо індивідуальні і не виявляються всі одночасно, являючи собою індивідуальні варіації. Розвиток синдрому залежить від комбінації професійних, організаційних та особистісних факторів стресу. Залежно від частки тієї чи іншої складової процесу відрізнятиметься і динаміка розвитку синдрому [2].

Висновки до Розділу 1

Наведено історичний нарис найбільш розроблених теорій особистості та в кратце описані основні положення теорій Фрейда, Адлера, Юнга, Еріксона, Фромма, Хорні, Скіннера, Бандури, Роттера, Келлі, Маслоу та Роджерса. Серед них описано особливості та етапи розробки факторних теорій особистості Олпорта, Кеттела та Айзенка. Саме цей погляд на структуру особистості

сьогодні найчастіше використовується у дослідженні особистісних рис за допомогою багатофакторних опитувальників.

Також наводиться невелика історична довідка про виникнення волонтерського руху, запроваджується поняття волонтера як фізичної особи, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер. Описано перші кроки незалежної України у 90-х роках - створення телефонів довіри та законодавчих документів, завдяки яким волонтерський рух став визнаний державою. Показано розвиток та неймовірний сплеск волонтерського руху у 2014 році, а потім ще з більшою силою у 2022 році з початком повномасштабних військових дій Росії проти нашої держави. Показано динаміку волонтерського руху, його сучасний стан та важливість для відсічі російської агресії зараз та взагалом для функціонування громадянського суспільства. Також приділяється увага волонтерському проекту ВартоЖити, завдяки якому у 2021 р. було запущено першу в Україні лінію психологічної підтримки онкопацієнтів та їх близьких.

Обговорюються вже існуючі уявлення про характерологічні особливості людей, які беруть участь у волонтерській діяльності. Показано, що рівень емпатії вищий, ніж у людей, що не беруть участь у волонтерській діяльності, сприяє допомагаючій поведінці. Також дуже важлива здатність волонтерів відчувати свою прихильність – такі люди з більшим бажанням стають учасниками волонтерських організацій. Цю ж тенденцію посилює орієнтація на автономію та внутрішня мотивація активності, які лежать в основі прагнення отримати найбільше задоволення від життя. В інших дослідженнях показується, що також волонтери більше, ніж неволонтери схильні до самоконтролю та емоційної стійкості.

Велика увага приділяється феномену емоційного вигорання у волонтерів, яке в умовах важкого емоційного фону війни та масштабу волонтерського руху стає надзвичайно актуальним для суспільства та окремого індивіда. Описано

багатофакторну модель вигорання К. Маслач та М. Лейтер, а також наведено сучасні уявлення про синдром вигорання.

Що особливо важливо для подальших розділів даної роботи, наводяться дослідження, що до зв'язка вигоряння та деяких обставин роботи волонтера: навантаження у діяльності, глибини контакту з клієнтами та гостроти їх проблем, соціально-психологічних взаємин в організації, зворотного зв'язка та винагороди або відчуття цінності волонтерської діяльності.

РОЗДІЛ 2: ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ ВОЛОНТЕРІВ-ПСИХОЛОГІВ

2.1 Підходи до дослідження особистісних чинників

Лаконічний, і водночас повний опис особистості - мета, якої постійно прагне психологічна наука [41]. Хоча всі дослідники особистості прагнуть надійності, валідності і розвитку теорії, проте вони різняться у стратегії, яка визначає вибір найкращого шляху досягнення цих цілей. У деяких випадках розбіжності у дослідницьких стратегіях мінімальні і зводяться до вибору тієї чи іншої експериментальної процедури чи тесту. Однак в інших випадках відмінності носять важливий характер і виражають суттєву різницю у підходах. У дослідженні особистості зазвичай застосовується один з трьох підходів:

- вивчення окремих випадків та клінічне дослідження;
- лабораторні дослідження та експеримент;
- особистісні опитувальники та кореляційні дослідження.

Усі три підходи мають переваги та недоліки. У цій роботі буде розглянуто останній підхід, оскільки він відповідає можливостям студентської роботи та особливостям обраної теми. Особистісні тести та опитувальники використовуються там, де інтенсивне вивчення окремих індивідів неможливе чи небажане і де не можна проводити лабораторні експерименти [24]. Крім того, перевага особистісних опитувальників для цієї роботи полягає в тому, що одночасно можна зібрати велику кількість інформації про багатьох випробуваних. Хоча в цьому випадку жоден індивід не вивчається настільки інтенсивно, як завдяки клінічному підходу, дослідник може вивчити безліч різних особистісних показників у безлічі різних піддослідних. І хоча дослідник не може забезпечити контроль за цікавими для нього еремініми так, як це робиться у лабораторному експерименті, у нього є можливість вивчати змінні, якими не так-то легко керувати в лабораторних умовах.

Використання особистісних тестів і опитувальників, зазвичай, пов'язані з інтересом до відмінностей між індивідами. Такі дослідження називаються кореляційними. У кореляційному дослідженні психологи прагнуть встановити зв'язок між двома і більше змінними, які важко піддаються експериментальним маніпуляціям та контролю. Між цими змінними встановлюється кореляційний зв'язок, а не причинно-наслідкові відносини. Завдяки акценту на індивідуальні відмінності та можливості вивчити безліч змінних одночасно, опитувальники та кореляційні дослідження дуже популярні серед психологів, які займаються особистістю [24].

Також необхідно висвітлити недоліки опитувальників та кореляційних досліджень. По-перше, багато психологів мають сумніви в тому, чи можемо ми прийняти відповіді піддослідних на запитання як точні свідчення того, що піддослідні відчувають і роблять. По-друге, відповіді на опитувальники, що вимагають від випробуваного самозвіту, чутливі до різних видів тенденційності. Спеціальні дослідження показують [24], що випробувані найчастіше реагують на характер запитань, а не на їх зміст. Вони мають стійку тенденцію певним чином реагувати на питання – тобто мають стиль відповідей (чи стиль реагування).

Ситуацію можна проілюструвати двома проблемами, що пов'язані зі стилем реагування. У першому випадку ми стикаємося зі стилем погодження, що означає тенденцію погоджуватися (або, навпаки, не погоджуватися) з питаннями, незалежно від їх змісту. Наприклад, випробувані віддають перевагу таким відповідям, як «подобається» і «згоден» (підтакувачі), або таким відповідям, як «не подобається» і «не згоден» (негативісти) [24]. Другий приклад потенційної тенденційності у відповідях на запитальники – це соціальна бажаність певних відповідей. Замість того щоб реагувати на закладений у питанні психологічний сенс, випробуваний може відповідати на

нього виходячи зі своїх уявлень про соціальну бажаність або небажаність особистісних характеристик.

Ще одне критичне зауваження на адресу опитувальників пов'язано з тим, що вони повністю покладаються на самозвіти і тим самим потенційно загрожують появою всіх проблем, які їм притаманні. Ставлення до того, що говорять люди, як до точного відображення того, що насправді сталося або відбувається зараз, викликає нападки з двох різних сторін. По-перше, психоаналітики і психологи, орієнтовані на динамічний підхід, вважають, що люди часто зовсім несвідомо спотворюють події. По-друге, багато психологів-експериментаторів вважають, що у людей немає критеріїв оцінки їхніх внутрішніх процесів і вони, відповідаючи на запитання інтерв'юера, керуються скоріше висновками про те, що мало відбуватися, замість того, щоб точно повідомити про те, що сталося насправді [24]. Наприклад, незважаючи на твердження експериментатора, що випробувані приймають рішення під впливом певних експериментальних маніпуляцій, самі випробувані можуть повідомляти, що поводитися так з різних причин. По суті, люди висувають суб'єктивні резони того, чому вони поведуться так, як вони поведуться, але вони можуть і не назвати справжніх об'єктивних причин.

Прихильники застосування опитувальників вважають, що подібні проблеми та джерела тенденційності можна звести нанівець завдяки ретельному конструюванню тесту та точної інтерпретації. Наприклад, творці тестів вважають, що відповіді на опитувальник треба розцінювати не як буквальне відображення почуттів і дій випробуваного, а лише як показник, пов'язаний з феноменом, що цікавить нас. Вони також вважають, що, ретельно уклавши питання, можна уникнути таких видів тенденційності, як угода та соціальна бажаність. І нарешті, вони вважають [24], що можна включити в тест питання або шкали, які покажуть, чи намагається випробуваний обдурити або уявити себе в особливо вигідному світлі. Хоча такі способи підвищення адекватності у

принципі можливі, вони рідко реалізуються практично у численних особистісних опитувальниках. Більше того, навіть коли особистісний тест має солідні докази надійності та валідності, його результати можуть розходитися з результатами іншого тесту, що ймовірно вимірює ту саму характеристику.

Коротше кажучи, хоча особистісні опитувальники привабливі з погляду легкості застосування та можливості дістатися з їх допомогою до таких характеристик особистості, які інакше вивчити дуже важко, проте проблеми з їхньою валідністю та надійністю часто бувають дуже суттєвими.

Можна зробити висновок, що кожна спроба дослідження повинна оцінюватися індивідуально, з урахуванням можливостей, які вона дає у просуванні до істини, а не на основі заздалегідь сформульованих очікувань. Альтернативні підходи до дослідження можна використовувати у поєднанні один з одним у будь-якому науковому проекті.

Аналіз зарубіжних публікацій [41], присвячених дослідженню особистості останнього часу, свідчить у тому, що сучасні персонологи схильні вважати, що у рамках п'ятифакторної моделі особистості можна повною мірою охарактеризувати особистість. Теоретики факторного погляду на особистість Г. Олпорт, Д. Гілфорд, Р. Кеттелл, Г. Айзенк, Р. МакКрей, П. Коста та ін. розглядають особистість як деяку ієрархічну структуру типу піраміди. В її основі лежать численні, пов'язані між собою поведінкові прояви – риси, що групуються на основі психолінгвістичного, а потім статистичного методу факторного аналізу в узагальнені характеристики - фактори, що є загальними особливостями у структурі особистості.

Найбільш поширеним у наші дні є п'ятифакторний опитувальник особистості або «Велика п'ятірка». Вона також часто є основним інструментом дослідження особистісних характеристик волонтерів. Докладніше зупинимося на описі цієї методики у розділі 2.3 цієї роботи.

Серед методик, які також використовуються, – «Діагностика типу емоційної реакції на вплив» В. В. Бойка [19] – вона дозволяє виявити домінуючий тип емоційної реакції людини, тобто способів перетворення зовнішніх і внутрішніх впливів на позитивну, амбівалентну та негативну енергію станів та поведінкових реакцій людини. Серед різних типів реакцій виділяються чотири: ейфорична активність назовні, рефрактерна активність всередину, дисфорична активність назовні та пасивне реагування.

Також хочу звернути увагу на методику «Направленность личности в общении» (НЛО) С. Л. Братченко. Метою цієї методики є вивчення спрямованості особистості у спілкуванні, що її автором розуміється як сукупність більш-менш усвідомлених особистісних смислових установок і ціннісних орієнтацій у сфері міжособистісного спілкування. Тобто як індивідуальна «комунікативна парадигма», що включає уявлення про сенс спілкування, його цілі, засоби, бажані і допустимі способи поведінки у спілкуванні. Шкали цієї методики, їх шість: Д–НЛО – орієнтація на рівноправне спілкування; АВ–НЛО – орієнтація на домінування у спілкуванні; М–НЛО – орієнтація на використання співрозмовника та всього спілкування у своїх цілях; Ал–НЛО – добровільна «центрація» на співрозмовнику, орієнтація на його цілі, потреби і т.д.; К–НЛО - відмова від рівноправності у спілкуванні на користь співрозмовника; І – НЛО – таке ставлення до спілкування, у якому відбувається «уникнення» спілкування як такого.

Також можна використовувати «Індикатор копінг-стратегій» (власної поведінки), автор Д. Амірхан. Адаптацію для російської вибірки зробили Н. А. Сирота та В. М. Ялтонський. Мета її – діагностика базисних копінг-стратегій як механізмів подолання стресових ситуацій. Шкали опитувальника відображають три основні стратегії: вирішення проблем, пошук соціальної підтримки, уникнення проблем.

Н. Булатевич та І. Браткіна [6] в своєму дослідженні використовували наступні три методики:

- Методика вивчення самоконтролю як ресурсу особистості (Дж. Тэнгні, Р. Баумайстер та А. Л. Бун, російськомовний варіант Т. О. Гордєєва, О. А. Сичов, Є. Н. Осін). Мета: вивчення самоконтролю як здатності керувати своєю поведінкою, емоціями, бажаннями та діяти продумано, утримуючись від імпульсивної поведінки. Одна шкала – рівень самоконтролю, якій градує від високого до низького.
- Методика визначення рівня емоційного інтелекту Н. Холла (опитувач EQ). Мета: виявлення здатності особистістю розуміти відносини, репрезентовані в емоціях, і керувати емоційною сферою з урахуванням прийняття рішень. Шкали: емоційна поінформованість, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей.
- "Особистісний диференціал" (Е. Ф. Бажин, А. М. Еткінд). Мета: вивчення певних властивостей особистості, її самосвідомості, міжособистісних відносин. Шкали: оцінки (рівень самоповаги), сили (розвиток вольових сторін особистості, як вони усвідомлюються самою людиною) та активності (свідчення екстравертованості).

Деякі інші дослідники [6] для оцінки особистісних чинників волонтерів звертаються до «Опитувальника афіліації» А. Мехрабіана, опитувальника РСК «Рівень суб'єктивного контролю» Дж. Роттера, «Теста-опитувача самовідношення» В. Століна, до 16 факторів особистості Кеттелла. та Р. Пантелєєва, а також до «Методики діагностики соціально-психологічних установок особистості у мотиваційно-потребнісній сфері» О.Ф. Потьомкіної.

2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження

Мета дослідження зумовила вибір наступних методів (спираючись на класифікацію методів Б. Г. Ананьєва): організаційний метод – порівняльний аналіз залежно від фактору участі у волонтерській діяльності; емпіричний, у межах якого були використані дві методики.

Перша методика - це Шкала страху співчуття. Вона є адаптацією методу вимірювання співчуття до себе авторства Пола Гілберта, засновника авторитетної на заході терапії, сфокусованої на співчутті. Адаптація проводилася в 2020 році

Національний дослідний університет «Вища школа економіки» в Москві. Автори адаптації О.О. Янченко та С.К. Нартовий-Бочавер [44].

У дослідженні взяли участь 289 респондентів (N = 289; 232 – жіночої статі, 57 – чоловічої). Шкала демонструє виразність страху співчуття і, як наслідок, ймовірність відсутності самого співчуття; низький бал говорить про те, що людина не боїться співчувати собі і тому може з більшою ймовірністю це практикувати. Опитувальник включає три субшкали: страх співчуття до себе, страх співчуття іншим і страх співчуття інших – і складається з 31 твердження, кожне з яких відображає виборчу нездатність людини співчувати самому собі, іншим і приймати співчуття інших людей, аргументовану різними причинами.

Страх співчуття до себе та співчуття інших супроводжується відсутністю або низьким рівнем доброти до себе, переживання спільності з людством, усвідомленості, однак позитивно пов'язаний із самокритикою, самовідчуженням та надмірною ідентифікацією; всі ці зв'язки свідчать про сприятливу роль співчуття, чи воно виходить від самого суб'єкта або інших людей.

Відповідно до теорії К. Нефф, співчуття до себе означає прояв доброти по відношенню до самого себе в моменти переживання болю чи невдачі, вміння сприймати свій досвід як частину загальнолюдського досвіду та усвідомлено поводитися з негативними почуттями. Спільність із людством – це сприйняття

свого особистого досвіду як частини всього людського досвіду; це означає, що людина розглядає свої помилки та невдачі не з егоцентричної позиції, а як випробування, через які вже проходили багато людей протягом століть.

Проведені дослідження дають важливу інформацію про можливий зв'язок співчуття до себе з психологічним благополуччям, тобто адаптивної, ресурсної ролі цього феномену, необхідного для позитивного функціонування особистості.

Виявляється, що вразлива і в той же час людина, що вміє пошкодувати себе, проживає більш справжнє життя, рідше «губить себе» і не дозволяє людям і обставинам себе поневолювати в порівнянні з «вогнетривкою» особистістю [44]. У нашому дослідженні ми припустили, що саме така стійкість може сприяти роботі психологів із людьми з тяжкими соматичними захворюваннями.

Інша методика – це «Велика п'ятірка». Вона є адаптацією п'ятифакторного опитувальника особи (5PFQ), розробленого японським дослідником Х. Тсуїї Використовувалася. Адаптація, була проведена на кафедрі загальної та соціальної психології КДУ у 1996 – 99 роках О. Б. Хромовим [41]. Стандартизація п'ятифакторного опитувальника російською мовою проведена на контингенті піддослідних обох статей загальною чисельністю понад 1000 осіб – студентів (N – 680) та учнів старших класів шкіл міста Кургана (N – 350). П'ятифакторний опитувальник особи є текстовий набір 75-и протилежних за значенням стимульних висловлювань, що характеризують поведінку людини в типових життєвих ситуаціях, в яких найбільш яскраво виявляються її особистісні риси. Стимульний матеріал розділений п'ятиступінчастою шкалою оцінки Лайкерта, яка дозволяє вимірювати ступінь виразності кожної ознаки. Загалом у опитувальнику 150 фраз, оцінки яких групуються у 25 біполярних первинних чинниках, що з 6 тверджень кожен, згрупованих, своєю чергою, у 5 узагальнених чинників [6]. Отже, п'ятифакторна модель будується на рисах особистості – схильностях людини поводитися певним чином – і включає у собі

п'ять основних чинників («велику п'ятірку» чорт): 1) нейротизм – негативна емоційність; 2) екстраверсія - активність, спрямована на зовнішній світ; 3) відкритість досвіду – відкритість нових ідей; 4) прихильність/співпраця – прихильність до інших людей; 5) контролювання/сумлінність - здатність до самоконтролю. Кожен із п'яти основних чинників включає у собі шість чинників другого порядку – субфакторів [27].

Структура моделі відтворює себе різними мовами та в різних культурних середовищах, а також добре корелює з іншими факторними теоріями, що оцінюють схожі риси. П'ятифакторна модель особистості дозволяє робити прогнози та давати рекомендації для багатьох сфер життя людини.

Збір даних для дослідження здійснювався за допомогою ресурсу Google Forms, випробувані були знайдені на платформах Facebook, а також за допомогою розсилок тематичних і професійних груп в Telegram. Усього опитування пройшли 49 жінок та 1 чоловік.

Етап обробки емпіричних даних включав кількісний та якісний аналіз. Первинне оброблення даних проводилося за допомогою офісного пакету Microsoft Office Excel. На цьому етапі отримані дані переводилися в необхідний формат, а також було пораховано інтегральні показники методик. Статистична обробка даних проводилася за допомогою комп'ютеризованої статистичної програми Jamovi 1.6.23. Кількісний аналіз представлень застосуванням таких статистичних критеріїв, як описові статистики (середнє, мінімальні та максимальні значення, показник стандартного відхилення), t-критерій Стьюдента для встановлення відмінностей між досліджуваними групами, коефіцієнт кореляції Пірсона для визначення ключових взаємозв'язків між діагностичними параметрами.

2.3 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

Насамперед було проведено перевірку надійності шкал на наявній вибірці. Аналіз узгодженості відповідей респондентів з питань Великої п'ятірки та Шкали страху співчуття показав адекватні результати Альфа Кронбаха = 0.887 та Альфа Кронбаха = 0.829 відповідно.

Після цього було проведено описову статистику, за окремими частинами опитувальника. Описова статистика з питань анамнестичної анкети дозволила зробити висновки, важливими з яких ми вважали:

1. Вибірка складалася із 47 осіб, з яких 19-неволонтери (40,4%), 28 займаються волонтерською діяльністю на постійній основі (59,6%).

2. Середній вік вибірки 35-44 (42% всіх піддослідних). Серед неволонтерів більше людей віком 25-34 років (9 із 19), серед волонтерів більшість у віці 35-44 років (15 із 28).

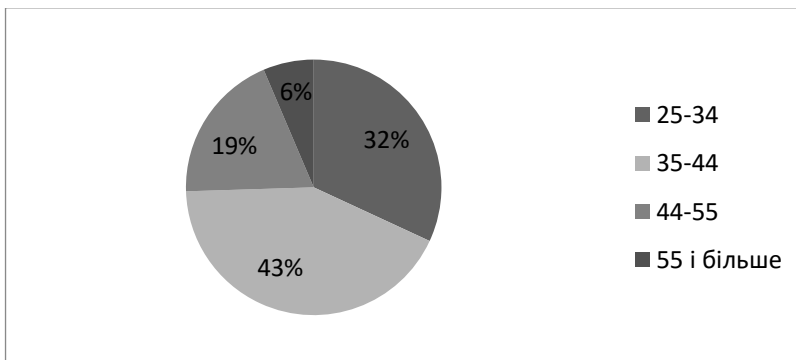


Рис. 2.1. Віковий розподіл групи опитаних.

3. Середній досвід роботи психологом до 5-ти років. Серед неволонтерів більшість мають досвід до 2-х років (9 осіб), серед волонтерів більшість має досвід роботи 2-5 років.

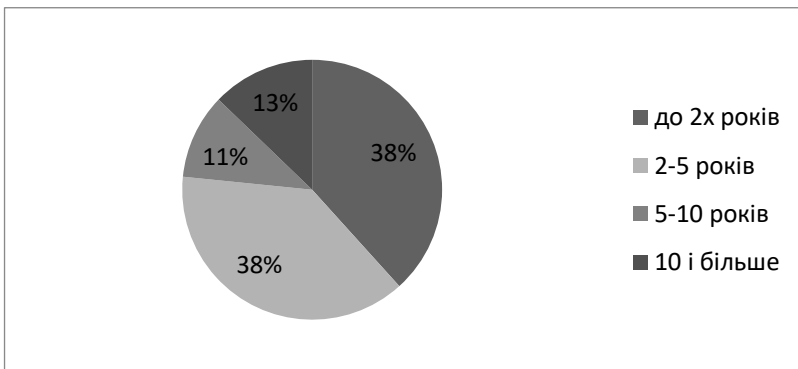


Рис. 2.2. Досвід роботи психологом серед опитаних.

4. У середньому свій фінансове становище випробувані оцінюють як "Середній дохід (коштів вистачає основні потреби, але придбання чогось суттєвого чи перед подорожжю треба економити)" (87,2% випробуваних). Більшість має середній дохід, серед неволонтерів – 15 осіб, серед волонтерів 26.

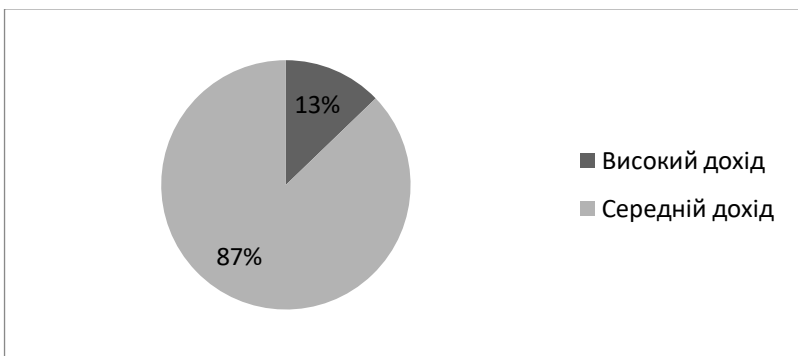


Рис. 2.3. Фінансове становище опитаних.

5. Щодо сімейного стану – вибірка в основному складається із заміжніх жінок (57,4%).

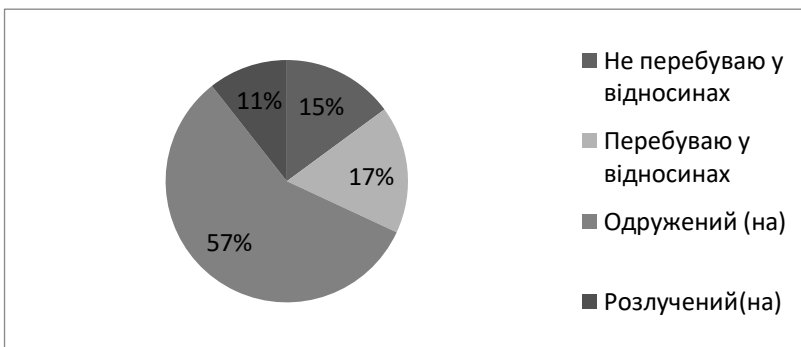


Рис. 2.4. Сімейний стан опитаних.

Описова статистика по Шкалі страху співчуття дала такі результати:

1. Більше стандартне квадратичне відхилення спостерігається у групі волонтерів і становить 5.17, 5.46 та 5.05 за шкалами Страху співчуття іншим (FCtoO), страху співчуття інших (FCfromO) та страху співчуття до себе (FCtoY). Тобто, випробувані в цій групі давали більш різноманітні відповіді, ніж у групі неволонтерів.

2. У середньому за всіма показниками страху співчуття у волонтерів спостерігаються нижчі показники. Велика різниця середніх значень між групами спостерігається в шкалах співчуття інших та співчуття щодо себе. Якщо порівнювати моди, то переважно відрізняються показники страху співчуття до інших — у групі волонтерів цей страх менший.

3. У середньому по всій вибірці (без поділу за фактором участі/неучасті у волонтерській діяльності) страх співчуття до інших набуває значення в середньому діапазоні, а шкали співчуття від інших має низькі показники.

Табл. 2.1

Описова статистика для Шкал страху співчуття

	Участь у волонтерській діяльності	Страх співчуття іншим	Страх співчуття інших	Страх співчуття собі
Кількість опитаних	ні	19	19	19
	так	28	28	28
Середнє значення	ні	24.3	30.7	16.8
	так	24.0	28.5	16.1
Медіана	ні	24	0	18
	так	24.5	29.0	17.5
Мода	ні	26.0	30.0	18.0
	так	22.0	29.0	18.0
Стандартне відхилення	ні	4.56	3.78	3.93
	так	5.17	5.26	5.05

Описова статистика відповідей за шкалами Великої п'ятірки виявила такі закономірності:

1. Якщо порівняти середні величини шкал Великої п'ятірки для груп волонтерів та неволонтерів, можна зробити висновок про те, що

- волонтери екстраверсивніші, ніж неволонтери (Шкала I Екстраверсія-Інтраверсія);
 - волонтери схильні до більшої відокремленості, ніж неволонтери (Шкала II Прив'язаність-Відокремленість);
 - волонтери схильні до більшого контролю, ніж до природності, порівняно з неволонтерами (Шкала III Контролювання-Природність);
 - волонтери в середньому більш емоційні, ніж неволонтери (Шкала IV Емоційність-Стриманість);
 - волонтери грайливіші, ніж практичні порівняно з неволонтерами (Шкала V Грайливість-Практичність).
2. Якщо порівняти моди, то середні величини шкал Великої п'ятірки для груп волонтерів та неволонтерів можна зробити висновок про те, що
- волонтери, навпаки, частіше давали відповіді, що свідчать про їхню більшу інтравертивність порівняно з неволонтерами (Шкала I Екстраверсія-Інтраверсія);
 - волонтери частіше давали відповіді, що свідчать про їх більшу відокремленість порівняно з неволонтерами (Шкала II Прив'язаність-Відокремленість).

Табл. 2.2

Описова статистика для шкал Великий п'ятірки

	Участь у волонтерській діяльності	I	II	III	IV	V
Кількість опитаних	ні	19	19	19	19	19
	так	28	28	28	28	28
Середнє значення	ні	51.2	56.9	53.9	46.7	57.4
	так	49.4	57.5	56.9	45.7	55.4
Медіана	ні	50	57	54	48	59
	так	47.5	56.0	57.0	46.5	56.9
Мода	ні	43.0	49.0	56.0	28.0	57.0
	так	46.0	69.0	57.0	38.0	51.0
Стандартне відхилення	ні	6.33	9.83	8.54	12.5	9.95
	так	6.19	7.07	7.05	10.6	6.01

Далі було проведено оцінку шкал на нормальність за допомогою тесту Шапіро-Вілка. Шкали опитувальників (крім 5 шкали П'ятифакторного опитувальника особистості та Шкали страху співчуття собі) відповідають критерію нормальності, це дає нам право скористатися критерієм Стьюдента.

Табл. 2.3

Перевірка на нормальність

	I_BIG	II_BIG	III_BIG	IV_BIG	V_BIG	Страх співчуття іншим	Страх співчуття інших	Страх співчуття собі
Шапіро-Вілка W	0.971	0.969	0.971	0.976	0.943	0.986	0.974	0.934
Шапіро-Вілка p	0.300	0.245	0.285	0.434	0.023	0.853	0.372	0.010

Однак, оскільки стандартизація адаптації Хромова проводилася на дівчатах від 14 до 23 років, а дані зі стандартизації Шкали страху співчуття відсутні, тобто немає даних за нормами показників, що підходять для нашої вибірки, провести One sample T-test не можливе. Тому в роботі був використаний скористаємося Independent Samples T-test. А для V шкали П'ятифакторного опитувальника особистості та Шкали страху співчуття собі застосовувався окремо тест Манна-Уїтні.

Табл. 2.4

Т-тест незалежних зразків

	I_BIG	II_BIG	III_BIG	IV_BIG	V_BIG	Страх співчуття іншим	Страх співчуття інших	Страх співчуття собі
Т-Стьюдента, p	0.337	0.823	0.196	0.764		0.812	0.128	
U-Манна-Уїтні, p					0.936			0.843

Гомогеність, також необхідна як умова проведення Independent Samples T-test та тесту Манна-Уїтні, була перевірена за допомогою тесту Левіна.

Табл. 2.5

Перевірка на гомогеність змінних (Левіна)

	I_BIG	II_BIG	III_BIG	IV_BIG	V_BIG	Страх співчуття іншим	Страх співчуття інших	Страх співчуття собі
p	0.989	0.052	0.776	0.217	0.707	0.075	0.185	0.344

Зважаючи на те, що величина p набуває значення більше, ніж 0.05, ми не маємо достатніх підстав стверджувати, що існують характерологічні передумови участі чи неучасті у волонтерській діяльності. Можна припустити, що такий результат ми отримали через недостатній розмір вибірки.

Також було побудовано матриці кореляції, якими було виявлено негативна слабка кореляція між досвідом роботи психологом і страхом співчуття собі. Чим більший досвід психолога, тим менший страх співчуття, коефіцієнт кореляції Спірмана $\rho=0.347$.

Висновки до Розділу 2

Для написання даного розділу була проведена попередня робота з вивчення літератури, що освячує інструментальні можливості дослідження особистості та її рис, також обґрунтовано вибір інструменту для справжньої роботи – кореляційні дослідження та запитальники – та окреслено його переваги та недоліки.

Серед методик, що використовуються сучасними дослідниками як інструменти оцінки психологічних характеристик волонтерів було обрано дві - Велику п'ятірку в адаптації Хромова та Шкала страху співчуття Нартової та Бочавер, яка в свою чергу є адаптацією однойменного опитувальника Гілберта. Велика п'ятірка – класика сучасної персонології, за його допомогою можна повною мірою охарактеризувати особистість. Вибір другого опитувальника продиктований припущенням про те, що співчуття як важлива властивість

адаптації може бути необхідною та характерною ознакою психологів, які працюють з важкими соматичними пацієнтами на постійній основі.

Описова статистика показала невелике зниження за критерієм страху співчуття у групі волонтерів, проте ця відмінність не є статистично значущою. Виходячи з цього не можна зробити висновок про те, що групи волонтерів та неволонтерів відрізняються за своїми психологічними характеристиками. Такі результати могли бути отримані у зв'язку з декількома причинами, що не вичерпують.

1. Перше і очевидне пояснення - недостатній розмір вибірки та її недостатня однорідність. Як показала описова статистика, вибірка неоднорідна за багатьма критеріями - зокрема сімейний стан, фінансовий стан, а також досвід роботи.
2. Можливо, страх співчуття - той показник, яким можуть відрізнятися психологи незалежно від специфіки їх професійної діяльності. Ймовірно, робота психологом передбачає в цілому середній рівень цього показника і не має статистично значимих відмінностей у популяції.
3. Групи жінок психологів-волонтерів і неолонтерів насправді не настільки відрізняються одна від одної, як було припущено під час планування цієї роботи.

Крім того, була виявлена негативна слабка кореляція між досвідом роботи психологом та страхом співчуття собі. Тобто можна зробити висновок, що чим більший досвід роботи психологом, тим менший страх співчуття собі. І хоча цей результат не входить до переліку завдань, поставлених перед даною роботою, ми все ж таки спробували привести пояснення факту, що спостерігається.

1. Особиста терапія та взаємодія з внутрішнім змістом психічного життя надають психологу можливість напрацювати навичку

орієнтації у своїх переживаннях, що як наслідок призводить до їхнього більшого прийняття та співчуття до себе.

2. Взаємодія з різними людьми, їх переживаннями та особливостями розвиває відчуття різниці та, як наслідок прийняття цих відмінностей.
3. Неможливо ефективно навчити співчуття собі, якщо не володіти цим навичкою. Як наслідок, співчуття собі - це інструмент, яким психолог повинен володіти для того, щоб ефективно виконувати свою роботу.

РОЗДІЛ 3: РОБОТА ПСИХОЛОГА З ПРОБЛЕМОЮ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

3.1 Міжнародний досвід роботи психологів з проблемами емоційного вигорання

Проблема вигорання, яка насправді є досить серйозною, стимулює безперервний пошук найбільш ефективних способів корекції та профілактики. Втручання, створені задля зменшення проблем, що до стреса, зазвичай класифікуються як первинні, вторинні і третинні залежно від їх мети [45]. Первинні втручання спрямовані на зниження відомих факторів ризику серед усіх співробітників, щоб запобігти, наприклад, розвитку емоційного вигорання. Вторинні втручання спрямовані на обрану групу людей, які оцінюються як схильні до високого ризику, щоб запобігти актуалізації емоційного вигорання. Третинні втручання спрямовані на працівників, які вже страждають від вигорання, щоб запобігти несприятливим наслідкам, наприклад, втраті працездатності.

Крім того, втручання для лікування емоційного вигорання можна класифікувати залежно від мети їхнього змісту. Втручання, спрямовані на вигорання, можуть бути зосереджені, по-перше, на людині та спрямовані на збільшення психологічних ресурсів співробітників та покращення здатності справлятися зі стресорами на роботі; по-друге, на навколишнє середовище, намагаючись змінити професійний контекст та зменшити джерела стресу; або, по-третє, їх обох (поєднання цих двох точок зору).

На взаємодії особистісних та ситуаційних факторів фокусуються два підходи до запобігання емоційному вигоранню, запропоновані Крістіною Маслач [58]. Перший підхід, заснований на багатовимірній моделі Маслач, фокусується на повній протилежності вигоранню: підвищенні залучення до роботи шляхом створення кращої «відповідності» між людиною та роботою. Другий підхід спирається на літературу з прийняття рішень та переосмислює

вигоряння з погляду того, як сприйняття ризику вигоряння може призвести до неоптимального вибору, який насправді збільшує ймовірність вигоряння.

Перший підхід концептуалізує взаємодію працівника та середовища з точки зору оцінки людиною самого себе, робочої ситуації, а також відповідності чи невідповідності між ними. Що стосується вигоряння, цей підхід передбачає, що чим більше розрив чи невідповідність між людиною і роботою, тим вище ймовірність вигоряння. Важливим аспектом цього підходу є визначення шести областей, у яких може мати місце ця невідповідність, а саме: робоче навантаження, нестача контролю, недостатня винагорода, розпад спільноти, відсутність справедливості та конфлікт цінностей.

Важливість такого підходу до вигоряння полягає в тому, що він фокусує увагу на відносинах між людиною та ситуацією, а не на тому чи іншому окремо. Таким чином, він надає альтернативний спосіб виявлення джерел вигоряння у будь-якому конкретному контексті роботи та розробки заходів втручання, які фактично включатимуть ситуаційні зміни поряд із особистісними. Більш того, виявлення шести областей невідповідності роботи та людини розширює діапазон варіантів втручання. Замість того, щоб концентруватися на області робочого навантаження для втручань (наприклад, вчити людей, як подолати перевантаження, або як скорочувати роботу, або як розслаблятися), зосередження уваги на деяких інших невідповідностях може бути більш ефективним. Наприклад, люди можуть витримувати великі навантаження, якщо вони цінують роботу та відчувають, що роблять щось важливе, або якщо вони відчувають, що їхні зусилля добре винагороджені, і тому втручання можуть бути націлені на ці галузі цінності та винагороди.

Другий підхід [58] базується на упередженнях, які мають особливе значення, оскільки можуть фактично підірвати зусилля з профілактики. По-перше, це помилка недостатнього накопичення, яка відноситься до нездатності зрозуміти взаємозв'язок між ризиком, пов'язаним з одним досвідом, та ризиком,

пов'язаним з декількома подіями. По-друге, це схильність людей вважати, що з ними з меншою ймовірністю станеться щось погане, ніж з іншими людьми. Корекція установок такого типу підвищує ефективність інших профілактичних втручань та мотивованість працівників до участі в них.

Посібник із вигорання від Erasmus+ [49], спираючись на сучасні дослідження, зазначає, що досить часто програми, розроблені з метою зниження вигорання, включають кілька з п'яти категорій втручань: (1) здоров'я та фітнес, (2) стратегії релаксації, (3) діяльність із саморозуміння, (4) розвиток навичок подолання труднощів та (5) звернення за соціальною підтримкою.

До категорії здоров'я та фітнесу відносяться рекомендації щодо здорового харчування та фізичного навантаження. Наприклад, рекомендується приділяти не менше 150 хвилин на тиждень помірної аеробної активності, такої як швидка ходьба або плавання, або 75 хвилин на тиждень активної аеробної активності, такої як біг або танцювальна аеробіка.

Як стратегії релаксації рекомендуються прогресивна м'язова релаксація, аутотренінги та візуалізації, а також дихання по квадрату. Наприклад розглянемо техніку прогресивної м'язової релаксації. Це одна з «mind-body» практик (оздоровчих практик, що поєднують розумову концентрацію, контрольоване дихання і рухи тіла, що допомагають розслабити тіло і розум). По суті, тренування прогресивної релаксації складається з навчання послідовної напрузі, а потім розслаблення різних груп м'язів по всьому тілу з пильною увагою до відчуттів, пов'язаних як з напругою, так і з розслабленням.

Основний аргумент на користь третьої категорії втручань - саморозуміння, полягає в тому, що якщо люди краще знають свої сильні та слабкі сторони з точки зору особистості, потреб та мотивів, це сприятиме формуванню більш реалістичної оцінки причин вигорання, і, як наслідок, веде до зміни поведінки. Існує безліч методів, які можна використовувати для кращого самопізнання, включаючи консультування, усвідомленість та психотерапію. Наведемо для

прикладу кілька технік, які використовує когнітивно-поведінкова психотерапія [66]. «Розстановка пріоритетів і відпускання», яка ґрунтується на розумінні, що в день зазвичай лише три-чотири завдання будуть критично важливими, а принаймні чотири-п'ять — порівняно неважливими. На перших слід сконцентруватися, інші відкинути. «Оцінка ймовірності» спонукає ввести ймовірність у мислення людини. Ми часто схильні драматизувати та катастрофізувати події, натомість пропонується оцінити реальну ймовірність жахливого результату. Тим самим зробити свідомим вибір – витратити час на занепокоєння чи провести його інакше. Техніка «Когнітивний розворот» пропонує в ситуації безсилля та відсутності контролю знайти маленькі чи великі, але доступні дії, які допоможуть покращити ситуацію. Зосередження уваги на тому, що в наших силах, нагадує нам, що можливість формувати свої власні результати існує.

Розвиток навичок подолання труднощів. У цю категорію потрапляє безліч технік, таких як тайм-менеджмент та вирішення конфліктів, але майже всі вони характеризуються своєрідною когнітивною реструктуризацією (наприклад, зміна очікувань від роботи, переосмислення поведінки інших людей та уяву нових цілей та наступних кроків). Хорошу ілюстрацію для цієї категорії можна знайти у Моник Валькур [65] – її рекомендація щодо зміни точки зору та заміни стратегії «нестачі» на стратегію «достатку». Ця стратегія зосереджена на виробленні нових сприятливих обставин навколо негнучких аспектів робочої обстановки: делегування, щоб упоратися зі втомою; огороження себе від тих частин організації, які засмучують, або побудови позитивних і підтримуючих відносин на протигагу тим, що виснажують; пошук помічників у особистісному розвитку для визнання власних заслуг та навичок самопрезентації.

Соціальна підтримка – це сприйняття чи досвід індивідуумів з погляду участі у соціальній групі, де люди взаємно підтримують один одного. Соціальну підтримку можна знайти як на робочому місці (колеги, наставники,

начальники), так і вдома (родина, друзі, сусіди). Вона може набувати різних форм, включаючи допомогу, зворотний зв'язок, емоційний комфорт, заохочення, визнання та гумор. Є кілька речей, які ви можете зробити, щоб покращити соціальні відносини: (1) скласти карту та зміцнити свої соціальні зв'язки, тобто оцінити доступні соціальні ресурси та визначити галузі, в яких їх можна зміцнити; (2) покращувати проблемні або натягнуті відносини, проводячи весело час разом, виявляючи увагу та інтерес, пропонуючи підтримку чи демонструючи довіру; (3) реагувати на інших активно та конструктивно, а не пасивно та негативно.

Окремо хотілося б відзначити техніку арттерапії як метод роботи з проблемою вигорання, в тому числі і серед українських дослідників. О.Л. Вознесенська з колегами розробила та ефективно використовує стратегію допомоги спеціалістам, які працюють із травмами війни [9]. Вона складається з трьох етапів. На першому етапі задіяні техніки націлені на саморегуляцію з використанням тривимірних матеріалів – глини, пластиліну, а також малювання руками і тілесні вправи, які сприяють можливості повернутися до тілесних відчуттів та допомагають вивільнити затиснуті важкі почуття. Другий етап або усвідомлення та задоволення власних потреб та пошук ресурсів: учасники визнають, що мають бажання, та навчаються їх формулювати і втілювати в реальність власноруч за допомогою фольги для ліплення, з солоного тесту та природних матеріалів, круп та шерсті. На третьому етапі відбувається побудова нових, більш конструктивних моделей поведінки у роботі. На цьому етапі використовується робота з масками та «Казкотерапевтичний форумтеатр». В інших роботах [36] також знаходимо ще один метод драматерапії – «Театр пригнічених» для профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій.

На закінчення хотілося б згадати метадослідження [45] ефективності третинних втручань (тобто втручань з реабілітації співробітників, що вигоріли),

в якому було показано, що такі втручання не призвели до полегшення симптомів емоційного вигоряння. Ефекти 18 інтервенцій, охоплених метааналізом, були неоднозначними. Автори цього систематичного огляду роблять висновок про те, що вигоряння не є стійким явищем: згодом воно зменшується, і більшість страждаючих від нього продовжують працювати. Слід продовжувати розробку заходів щодо запобігання емоційному вигоранню, щоб допомогти працівникам оговтатися від емоційного вигоряння. Дослідження наслідків втручань, пов'язаних з вигорянням, виграло б від узгоджених рекомендацій щодо визначення та оцінки вигоряння.

3.2 Програма психологічної корекції проблем вигорання

Враховуючи специфіку досліджуваної групи, а також специфіку волонтерської діяльності у воєнний час, у програмі психологічної корекції вигоряння було вирішено зробити акцент на зміцненні внутрішньогрупових відносин, а також на підвищенні цінності волонтерської діяльності. Найбільш підходящою формою для такої програми нами вважається психологічний тренінг.

Метою тренінгу є покращення суб'єктивного самопочуття та зміцнення психічного здоров'я учасників. Завдання, які передбачається вирішити під час тренінгу – це оволодіння учасниками знаннями про вигорання та його симптоми, формування умінь та навичок тайм-менеджменту та самоорганізації, а також освоєння технік релаксації та внутрішні особистісні зміни у самооцінці, мотивації стосовно волонтерської діяльності. Вирішення поставлених завдань реалізується в одному або кількох із чотирьох розділів тренінгу.

Як базова теоретична модель була обрана багатофакторна модель вигоряння К. Маслач. та С. Джексон. На її основі була побудована перша психоедукаційна частина тренінгу. Вона націлена на знайомство учасників із явищем вигоряння та проводиться у формі мозкового штурму та дискусії, у ході

якої учасники діляться своїм минулим досвідом емоційного вигорання. Цей досвід потім систематизується, і силами учасників симптоми відносяться до однієї з трьох категорій: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень. Цю частину тренінгу також було розширено вправою «Волонтер повинен» з онлайн-тренінгу з профілактики вигорання Школи соціального волонтерства [20]. Ця вправа націлена на розігрів та згуртування групи та мотивує групову динаміку.

Другий розділ тренінгу цілком присвячений ситуаційним методам роботи з вигоранням, тобто методам, спрямованим на зменшення кількості стресорів та трансформацію навколишнього середовища. Завдання, яке виконується на цьому етапі – вироблення навичок тайм-менеджменту та самоврядування. Матеріал, на якому здійснюється це завдання – це комбінація двох вправ: техніка з пріоритизації та відпускання з КПТ [66] та вправа «Улюблена справа» з тренінгу з профілактики вигорання Школи соціального волонтерства [20]. Наведу фрагмент тренінгу для ілюстрації.

«Часть 2.1. Упражнение «Любимое дело» состоит из нескольких этапов:

1. Напишите на листочке 5 своих любимых дел. Это может быть самое-самое простое, например «без чашки кофе для меня день не начинается» или встреча с друзьями. То есть 5 дел, от которых вы испытываете радость и подъем. Они могут быть настолько обыденными, что в какие-то моменты мы про них вообще забываем. Быстро, первое что приходит в голову.
2. Теперь проранжируйте их: на первое место поставьте самое для вас любимое.
3. Теперь спросите себя, как давно (или недавно) вы делали 1, 2, 3, 4, 5. Если этого давно не было, то что из этого вы можете сделать прямо сегодня вечером или завтра? Как это можно организовать? Или найти альтернативу?

Часть 2.2 Упражнение «Приоритизация и отпусkanie» также состоит из нескольких этапов:

1. Для начала составьте список из 10-15 дел, которые вам нужно выполнить завтра.
2. Что вы чувствуете, когда смотрите на этот список? Сколько процентов вашего времени и сил это занимает?
3. Оцените, насколько важна каждая задача. Три-четыре задачи, вероятно, будут абсолютно важными, а по крайней мере четыре-пять — сравнительно неважными.
4. Затем следует часть отпусkania: примите тот факт, что те несколько пунктов в нижней части списка не только вряд ли когда-либо будут завершены в течение дня, но правда в том, что, возможно, их вообще не нужно делать. Вычеркните эти пункты из списка и сосредоточьте свое внимание на самом важном. Или, если вычеркнуть невозможно, кого вы можете попросить сделать это за вас?
5. Что вы чувствуете, когда смотрите на этот список? Сколько процентов вашего времени и сил это занимает?
6. А теперь в освободившееся время добавьте одно дело из первого списка любимых дел. Даже если вы не будете придерживаться этого плана, по крайней мере у вас появится выбор. Если кто-то хочет, вы можете поделиться, без подробностей о делах, своими мыслями или чувствами по поводу написанного». Повний текст сценарію тренінгу вміщено у Додаток Г.

Третій розділ передує невелика перерва і техніка прогресивного м'язового розслаблення (progressive muscle relaxation) [49], що полягає в послідовній повільній напрузі та розслабленні різних груп м'язів, що сприяє зниженню симптомів стресу і збудження в тілі. Техніка також має додаткові переваги при

частому застосуванні, оскільки виробляє чутливість до напруги та навички розслаблення.

Третій розділ на противагу другому присвячений втручанням, зосередженим на людині, і виконує завдання щодо збільшення психологічних ресурсів та покращення здатності справлятися зі стресорами. Розділ складається з двох частин: перша – психоедукаційна, що роз'яснює найбільш значущі фактори вигоряння для волонтерів та пропонує концепцію, яку можна висловити у фразі «просто ваша присутність змінює ситуацію» [51]; друга – це імітаційна техніка на уяву та копінгові стратегії «Персонаж» [20].

Як було сказано вище, важливий акцент у розробленому тренінгу ставився на цінність волонтерської діяльності та на відданість організації та її місії. Вибір акценту на прихильність обґрунтовується дослідженнями, наведеними у Підрозділі 1.3 цієї роботи, які показали, що відданість організації та міцні соціальні зв'язки стають своєрідною подушкою безпеки між стресовими факторами та психічним станом, збільшуючи здатність волонтера чинити опір стресовим факторам. А акцент на цінність діяльності, своєю чергою, відсилає нас до ідей К.Маслач [56] про те, що підвищення залученості до роботи і запобігання конфлікту цінностей всередині організації можливо ефективніше, ніж вплив на ситуаційні чинники.

Узагальнює ці ідеї четвертий розділ та завершальна вправа тренінгу, в якій учасникам пропонується спільно відповісти на кілька питань щодо місії та діяльності волонтерського об'єднання чи організації, до якої вони відносяться: «Навіщо? Що? Для кого? Де? Як?» На думку автора цього тренінгу, під час дискусії з цих питань та усвідомленої відповіді на них, має виникнути уявлення про спільні цілі, цінності та ідентифікацію кожного окремого учасника з цими спільними цілями та цінностями.

Для оцінки ефективності тренінгу використовується загальна, позаконтекстна версія бельгійського Інструменту з оцінки вигоряння ВАТ («The

Burnout Assesment Tool», general version) авторів Schaufeli W.B., De Witte H. і Desart S., а саме версія 2.0 липня 2020 [62]. Не існує української чи російської адаптації цього опитувальника, тому були використані самостійно переведені формулювання та оригінальні статистичні норми та порогові значення, які були отримані авторами для Фландрії.

Опитувальник складається з 22 двох питань, які можна розділити на чотири категорії відповідно до основних симптомів вигорання за ВАТ: виснаження (8 питань), ментальна дистанція (4 питання), емоційні порушення (5 питань), когнітивні порушення (5 питань).

Середні бали за шкалами ВАТ розраховуються шляхом складання балів по всіх пунктах певної підшкали, а потім поділу цієї суми на кількість пунктів цієї шкали. Використовуються такі оціночні категорії: 1 «ніколи», 2 «рідко», 3 «іноді», 4 «часто» та 5 «завжди». Це означає, що значення середніх балів за шкалою варіюється від 1 до 5. Якщо скласти бали за всіма пунктами ВАТ і поділити цю суму на 22, то виходить загальний бал, який також знаходиться в діапазоні від 1 до 5 [62].

У роботі з опитувальником прийнято використовувати так звану модель світлофора. Тобто кожен із трьох діапазонів значень відповідає одному з кольорів – зелений, помаранчевий, червоний. Порогові значення для загального балу з ВАТ у Фландрії:

«Зелений»: оцінка нижче за 2,58 – вигорання немає;

«Помаранчевий»: бал більший або дорівнює 2,59 – 3,02 – є ризик вигорання;

«Червоний»: оцінка вища чи дорівнює 3,02 – вигорання найімовірніше.

При моніторингу також важливо стежити за змінами середніх балів на додаток до використання світлофора. Якщо довірчі інтервали показників до і після не перекриваються, це означає, що в дійсності існує «справжня» різниця між обома оцінками.

Стандартна помилка вимірювання (SE), яка для всіх шкал ВАТ дорівнює 0,02 або 0,03 може бути використана для розрахунку 95% довірчого інтервалу. Припустимо, хтось набрав 3,00 балів за основними симптомами ВАТ; тоді 95% довірчий інтервал становить $3,00 \pm 1,96 \times 0,02$. Це означає, що «істинна» оцінка з ймовірністю 95% перебуває між 2,96 та 3,04. При оцінці змін у межах одного кольору слід враховувати ширину довірчих інтервалів для результатів «до» та «після».

У випадках, коли тренінг проводиться в аудиторії, з якою немає попереднього та наступного зв'язку, оцінці піддається вимір емоційного стану від початку до кінця тренінгу за допомогою методики «Самооцінка емоційних станів» А. Вессмана та Д. Рікса.

Цей опитувальник призначений для самооцінки самопочуття та емоційного стану людини на момент обстеження [4]. Опитувальник має чотири блоки тверджень. Шкали опитувальника: «Спокій – тривожність», «Енергічність – втома», «Піднесеність – пригніченість», «Почуття впевненості в собі – почуття безпорадності». Кожна шкала містить 10 тверджень. Твердження шкал розташовані за спадною, від полюса позитивного емоційного стану (10 балів) до полюса негативного емоційного стану (1 бал). Випробуваного просять оцінити свій емоційний стан, обравши відповідне твердження. Порядковий номер затвердження відповідає кількості балів, набраних за шкалою. Значні дані щодо процедури розробки та стандартизації методики відсутні.

Вимірювання в методиці проводиться за 10-бальною системою. Загалом, чим вище обраний бал, тим ближче стан випробуваного до позитивного полюса кожної шкали і навпаки. Вимірюються такі показники: П1 (показник) - С (самооцінка) «Спокій - тривожність» (індивідуальна самооцінка) - П1 - дорівнює номеру судження, обраного випробуванним з даної шкали. Аналогічно виходять індивідуальні значення за показниками П2, П3, П4); П2 – С «Енергічність – втома»; П3 – С «Піднесеність – пригніченість»; П4 – С «Почуття впевненості у

собі – почуття безпорадності»; $P5 - C$ – сумарна оцінка стану за чотирма шкалами: $I5 = I1 + I2 + I3 + I4$, де $I1, I2, I3, I4$ – індивідуальні значення за відповідними шкалами.

Ми усвідомлюємо те, що зв'язок шкал методики «Самооцінка емоційних станів» з вигорянням не обґрунтована експериментальними дослідженнями та статистичними даними. Вибір методики обумовлений, насамперед, схожістю шкал опитувальника з компонентами вигоряння по К. Маслач: емоційному виснаженню зіставляється шкали «спокій-тривожність», «енергійність-втома», «піднесеність-пригніченість», редукції персональних досягнень – шкала впевненості у собі -почуття безпорадності». Другим аргументом для використання саме цієї методики є її компактність і ситуативність, що робить можливим її використання в ході тренінгу.

3.3 Результати проведення психологічної корекції

Тренінг із профілактики вигоряння було проведено 26 травня 2022 року о 14:00 для волонтерського об'єднання при Вінницькому міському центрі соціальних служб Вінницької міської ради. У тренінгу брали участь волонтери-психологи, які з початку війни (1) надають першу психологічну допомогу, проводять кризове консультування, арттерапевтичні тренінги, ведуть групи самопомоги; (2) працюють з пораненими, переселенцями та персоналом, що контактує з переселенцями; (3) працюють у форматі живого спілкування на вокзалі, у місцях тимчасового та постійного перебування, у шпиталі, а також надають допомогу у формі телефонного консультування.

Серед 11 учасників експериментальної групи було 4 чоловіки та 7 жінки віком від 21 до 52 років. Контрольна група складалася з 2 жінок віком 31 та 41 рік.

Оцінка ефективності тренінгу відбувалася за шкалою ВАТ (burnout assesment tool) у два етапи: два дні до та два дні після тренінгу. Усього було

зібрано 10 анкет, що піддаються інтерпретації, з них 8 анкет піддослідних та 2 анкети учасників контрольної групи.

Попереднє опитування показало наявність ризику вигорання у 3 респондентів (жовтий колір світлофора) та вигорання з великим ступенем ймовірності, що відповідає червоному кольору, в одного. Інші 6 респондентів перебували в межах безпечної зони зеленого кольору.

Після тренінгу картина змінилася (Табл.3.1, де «зелений» позначен білою заливкою осередку, «жовтий» позначений світло-сірою заливкою і «червоний» позначений темно-сірою заливкою): 3 учасники експериментальної групи здійснили перехід між кольоровими зонами: 1 учасник із червоної до жовтої, та 2 учасники з жовтої до зеленої зони. Інші 5 учасників експериментальної групи залишилися в межах початкових діапазонів, як і 2 учасники контрольної групи.

Однак важливо також відзначити, що значні зміни у рівні вигорання можуть відбуватися і в межах однієї групи кольорів. Для цього перевіримо, перекриваються чи ні довірчі інтервали показників вигорання до і після тренінгу.

З Табл.3.1 можемо бачити, що з усіх випадків інтервали показників вигорання «до» та «після» перекриваються лише інтервали учасниці №2. Це означає, що зміни показників вигорання з 1.09 на 1.14 не є значущими і «справжня» різниця між цими показниками відсутня. Отже, решту змін у показниках можна враховувати незважаючи на те, що вони відбуваються в межах одного кольору. Проте, виявити стійку тенденцію не вдається: зміни незначні та різноспрямовані, що заважає зробити висновок про ефективність чи неефективність проведених втручань.

Табл. 3.1

Довірчі інтервали для показників вигорання до та після проведення тренінгу, I група

№	Стать	Вік	Участь у тренінгу	Показник вигорання до тренінгу	Довірчий інтервал		Показник вигорання після тренінгу	Довірчий інтервал		Різниця показників вигорання до та після тренінгу
					від	до		від	до	
1	м	43	Так	2,77	2,73	2,81	1,55	1,51	1,59	1,23
2	ж	49	Так	1,09	1,05	1,13	1,14	1,10	1,18	-0,05
3	ж	41	Ні	2,32	2,28	2,36	2,32	2,28	2,36	0,00
4	ж	31	Ні	2,23	2,19	2,27	2,09	2,05	2,13	0,14
5	ж	43	Так	2,00	1,96	2,04	1,86	1,82	1,90	0,14
6	ж	38	Так	2,64	2,60	2,68	2,73	2,69	2,77	-0,09
7	ж	43	Так	3,45	3,41	3,49	2,77	2,73	2,81	0,68
8	м	21	Так	2,23	2,19	2,27	2,18	2,14	2,22	0,05
9	ж	29	Так	2,41	2,37	2,45	2,23	2,19	2,27	0,18
10	м	52	Так	2,59	2,55	2,63	1,95	1,91	1,99	0,64

Будувати висновки про ефективність тренінгу можливо ще з одного боку – з погляду оцінки суб'єктивної користі самими учасниками. Із 11 учасників тренінгу:

- 2 учасники оцінили користь на 8 із 10 балів;
- 3 учасники як 9 із 10;
- 5 учасників як 10 із 10;
- 1 учасник утримався від оцінки.

Насамкінець важливо зазначити, що обставини, що змусили проводити повторний зріз показників вигорання в короткі терміни замість необхідних 1, 3, 6 або 12 місяців, не дозволяють зробити висновок про ефективність або неефективність розробленої програми. Не виключено, що отримані дані відображають не зміни в симптомах вигорання, а інші психічні явища, як,

наприклад, наснагу, симпатію або підвищений настрій, які можуть мати тимчасовий ефект.

Друга спроба проведення цього тренінга відбулася 5 червня 2022 року в творчому просторі Артхата «Витвори» в м. Вінниця для волонтерів, не об'єднаних спільною організацією. Набір учасників відбувався за оголошенням у мережі Instagram.

Збір даних для оцінки ефективності відбувався за методикою «Самооцінка емоційних станів» на паперових бланках (Додаток В) з подальшою обробкою та звірянням даних «до» та «після». Всього було отримано 10 анкет, з них 4 жіночі та 6 чоловічих. Віковий склад групи показано на діаграмі (Рис.3.1). Більшість групи складають молоді люди від 25 до 30 років.

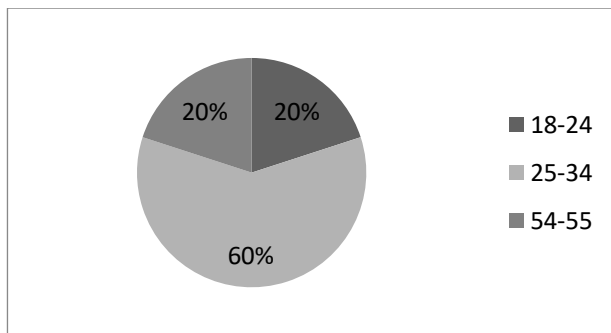


Рис. 3.2. Віковий розподіл групи учасників.

Отримані дані відображені у Табл.3.2. Світло-сірим виділено показники емоційного стану, які змінилися на краще під час проходження тренінгу, темно-сірим – на гірше.

Описова статистика (Табл.3.3) показує, що середні значення сумарної оцінки І5 піднімаються на 3.4 одиниці. Також наведено середнє значення суб'єктивної користі, оціненої самими учасниками – 7.44; при цьому сирі оцінки варіюються від 6 до 9 балів.

Табл. 3.2

Зміна показників емоційного стану до та після проведення тренінгу, II група

№	Стать	Вік	I1 До	I2 До	I3 До	I4 До	I5 До	I1 Після	I2 Після	I3 Після	I4 Після	I5 Після
1	ж	59	5	5	5	6	21	5	6	6	6	23
2	ж	29	5	5	6	5	21	5	6	6	5	22
3	м	25	3	5	4	8	20	6	5	6	7	24
4	м	54	8	7	6	7	28	7	6	6	7	26
5	м	23	3	3	3	3	12	5	5	5	7	22
6	м	20	7	7	6	7	27	7	7	6	7	27
7	ж	30	4	5	5	5	19	5	6	6	7	24
8	м	30	5	4	4	5	18	8	7	7	6	28
9	м	30	6	4	6	7	23	7	5	8	7	27
10	ж	28	7	6	4	5	22	8	7	7	7	29

Табл. 3.3

Середні значення сумарних показників емоційного стану до та після проведення тренінгу

	I5 До	I5 Після	Суб'єктивна оцінка корисності тренінгу
Середнє значення	22.1	25.6	7.44
Стандартне відхилення	3.41	2.40	1.13

Третій раз тренінг був проведений 6.06.2022 о 19:30 для волонтерів лінії психологічної підтримки Вартожити. Консультанти лінії анонімно надають кризову психологічну допомогу онкопацієнтам та його близьким, а умовах війни і всім нужденним без прив'язки до діагнозу.

У тренінгу та супутньому опитуванні взяли участь 5 жінок віком від 37 до 52 років. Одна респондентка заповнила анкету без участі у тренінгу.

Попереднє опитування показало наявність ризику вигорання у респондентки №1 (жовтий колір світлофора) та вигорання з великим ступенем ймовірності, що відповідає червоному кольору, у респондентки № 6. Інші 4 респонденти перебували в межах безпечної зони зеленого кольору.

Після тренінгу картина змінилася (Табл.3.3): стан двох учасниць погіршився – із жовтої в червону зону, та із зеленої в жовту. У учасниці № 6 стан покращився - із червоної в зелену зону. Інші 3 опитуваних залишилися в межах початкових діапазонів.

Для того, щоб простежити зміни в межах однієї кольорової зони, перевіримо, перекриваються чи ні довірчі інтервали показників вигорання до і після тренінгу. Видно (Табл. 3.3, де «зелений» позначен позначений білою заливкою осередку, «жовтий» позначений світло-сірою заливкою і «червоний» позначений темно-сірою заливкою), що показники вигорання у двох учасниць тренінгу покращилися, у учасниці контрольної групи, що не відбулася, показники погіршилися.

Табл. 3.3

Довірчі інтервали для показників вигорання до та після проведення тренінгу, III група

№	Стать	Вік	Участь у тренінгу	Показник вигорання до тренінгу	Довірчий інтервал		Показник вигорання після тренінгу	Довірчий інтервал		Різниця показників вигорання до та після тренінгу
					від	до		від	до	
1	ж	52	Так	2,95	2,91	2,99	3,05	3,01	3,09	-0,09
2	ж	52	Так	2,27	2,23	2,31	1,73	1,69	1,77	0,55
3	ж	37	Так	2,55	2,51	2,59	2,68	2,64	2,72	-0,14
4	ж	43	Ні	1,86	1,82	1,90	2,00	1,96	2,04	-0,14
5	ж	39	Так	2,50	2,46	2,54	2,05	2,01	2,09	0,45
6	ж	43	Так	4,23	4,19	4,27	2,18	2,14	2,22	2,05

Результати, отримані у цьому випробуванні надто суперечливі, зробити хоч якісь висновки щодо ефективності тренінгу неможливо.

Крім того, показники вигорання могли погіршитися, оскільки перший зріз був проведений у неділю (у розпал вихідних днів), повторний зріз був проведений у середу (у середині робочого тижня). Подібні спотворення могли б

бути невеліровані, якби ми мали достатній час і провели повторний зріз через класичні 30 днів.

Щодо суб'єктивної корисності тренінгу учасниками, дві учасниці оцінили тренінг у 9 із 10 балів, три – у 10 з 10. Середня оцінка – 9.6 балів.

Висновки до Розділу 3

Попередній аналіз закордонного та вітчизняного досвіду корекції емоційного вигоряння дозволив обрати основні напрямки роботи для створення власної програми з профілактики вигоряння у волонтерів.

Як підготовчий етап розглянуті теоретичні моделі, які є необхідною умовою для побудови програми втручань, оскільки визначають поняття вигоряння, його складових і, як наслідок, дозволяють оцінювати результати та досягнення корекції. У розділі розглянуто класифікацію підходів до лікування: з фокусом на стадію вигоряння, на особистість або її оточення, відповідність особи та оточення, а також на ставлення до самого ризику вигоряння. Наведено різноманітні техніки, які складають зміст втручань проти вигоряння. Серед них техніки релаксації, рекомендації з фізичної активності, методики розвитку копінгових стратегій та навичок саморозуміння; методи арт-терапії, КПТ, майндфулнес.

На теоретичній базі багатofакторної моделі вигоряння та багатовимірного підходу до лікування вигоряння К. Маслач було розроблено тренінг, основним напрямком якого було обрано зміцнення відданості організації та її місії та підвищення цінності волонтерської діяльності серед учасників. Супутніми напрямками стали підвищення навичок тайм-менеджменту, розвиток копінгових стратегій та вивільнення ресурсу. Вибір методик для наповнення тренінгу здійснювався відповідно до завдань, за основу було взято методики з онлайн-тренінгу Школи соціального волонтерства, техніки КПТ та техніка прогресивної м'язової релаксації.

Оцінка ефективності тренінгу проводилася у трьох експериментальних спробах на різних групах волонтерів. Для оцінки ефективності розробленої програми як основний інструмент використовувався опитувальник ВАТ, автори В.Б. Шауфелі, Х. Де Вігте та С. Дезар. Як допоміжний вимірювальний інструмент використовувалася шкала суб'єктивної оцінки корисності тренінгу, а для групи, з якою використання ВАТ не уявлялося можливим, застосовувалася методика «Самооцінки емоційних станів» А. Вессмана та Д. Рікса.

Результати, отримані у першому експерименті, проведеному на групі психологів-волонтерів Вінницької міської ради, не виявляють стійкої позитивної тенденції, не зважаючи на три досить виразні випадки зниження рівня вигоряння в учасників тренінгу. Недостатня кількість даних не дозволило використовувати статистичні методи і висновок робився на основі простого порівняння даних.

Другий експеримент, який був проведений у творчому просторі «АртХата Витвори» для волонтерів різних спеціалізацій, при порівнянні середніх значень показав хорошу тенденцію до підвищення емоційного стану учасників, проте розмір групи також не дозволяє робити узагальнення на всю вибірку. Крім того, у цьому випадку вимірювалася самооцінка емоційного стану, а не безпосередньо рівень вигоряння.

Третій експеримент був проведений для волонтерів колцентру лінії психологічної підтримки Вартожити. Крім невеликої вибірки учасників і контрольної групи, що не відбулася, результати, які були отримані у цьому випробуванні суперечливі – тому зробити хоч якісь висновки щодо ефективності тренінгу неможливо.

Що стосується суб'єктивної оцінки корисності тренінгу, у першому експерименті середня оцінка – 9 з 10 балів, у другому експерименті 7,44 з 10 балів, у третьому – 9,6 з 10.

Також важливо відзначити ще один недолік процедури виміру - недостатній проміжок часу між тренінгом та повторним виміром показників вигоряння. Світовий досвід оцінки ефективності втручань наказує робити вторинний зріз мінімум через місяць, у нашому випадку ми мали лише кілька днів.

Таким чином, можна зробити висновок, що розроблена програма має шанси на визнання її ефективності, але для цього повинні бути проведені додаткові експерименти.

ВИСНОВКИ

1. Наведено історичний нарис найбільш розроблених теорій особистості. Показано розвиток волонтерського руху в Україні та його сучасний стан. Зокрема, запуск першої в Україні лінії психологічної підтримки онкопацієнтів та їх близьких ВартоЖити та волонтерський рух воєнного часу. Обговорюються вже існуючі уявлення про характерологічні особливості людей, які беруть участь у волонтерській діяльності, зокрема, високий рівень емпатії, автономії, прихильності, емоційній стійкості та самоконтролю порівняно з людьми, які не беруть участі у волонтерській діяльності. Особлива увага приділяється синдрому емоційного вигорання та атрибутам волонтерської діяльності, що підвищують ризик вигорання.
2. Для оцінки психологічних характеристик волонтерів, виходячи з критерію необхідності та достатності, було обрано дві методики – Велику п'ятірку в адаптації Хромова та Шкала страху співчуття Нартової та Бочавер. Велика п'ятірка – класика персонології, за його допомогою можна достатньо охарактеризувати особистість. Вибір другого опитувальника продиктований припущенням про те, що співчуття як важлива властивість адаптації може бути необхідною та характерною ознакою психологів-волонтерів. Опитування проводилося серед онкопсихологів волонтерського проекту ВартоЖити та психологів неволонтерів за допомогою соціальних мереж. Вибірка переважно жіноча із середнім та високим рівнем доходу, старше 25 років, різного сімейного стану.
3. Описова статистика показала невелике зниження за критерієм страху співчуття у групі волонтерів, проте ця відмінність не є статистично значущою. Виходячи з цього не можна зробити висновок про те, що

групи волонтерів та неволонтерів відрізняються за своїми психологічними характеристиками. Перше і очевидне пояснення такого результату - недостатній розмір вибірки та її недостатня однорідність. Друга причина може у тому, що, можливо, страх співчуття - той показник, яким можуть відрізнятися психологи незалежно від специфіки їх професійної діяльності. І як третя гіпотетична причина можна назвати таку: групи жінок психологів-волонтерів і неволонтеров насправді не настільки відрізняються один від одного, як було припущено при плануванні даної роботи.

4. На основі багатofакторної моделі вигоряння та багатовимірного підходу до лікування вигоряння К. Маслач була розроблена тренінгова програма з профілактики емоційного вигоряння у волонтерів. Програму було апробовано на трьох різних групах волонтерів: було проведено три тренінги. У процесі експерименту ми зіштовхнулися з деякими технічними труднощами: часовими обмеженнями, недосконалістю вимірювальних інструментів та недоліками в організації експерименту. Так що, незважаючи на позитивну тенденцію в результатах, заявити про ефективність тренінгу неможливо - потрібні додаткові більш досконалі дослідження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баковецька О. Волонтерський рух в Україні на сучасному етапі розвитку / О. Баковецька// Літопис Волині. 2021. - 23. - С. 36-41.
2. Бойко В.В. Психоенергетика /В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2008. – 416 с.
3. Бокова О. Комплексное исследование личности волонтера: практикум / О. Бокова, Ю. Мельникова// ООО «Пять плюс», Барнаул. 2018.
4. Большая энциклопедия психологических тестов / сост. А. Карелин. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 416 с.
5. Брэzier Д. Введение / Карл Роджерс и его последователи: психотерапия на пороге XXI века; под ред. Д. Брэзиера; пер. с англ. А.Б. Орлов. — М.: Когито-Центр, 2005. — С. 9-19.
6. Булатевич Н. Психологічні особливості осіб, які займаються волонтерською діяльністю /Н. Булатевич, І. Браткина // Psychological Prospects Journal. - 2019. - С. 10-23.
7. Ванюшина О. Ф. Волонтерський рух в Україні: еволюція, сучасний стан та статус / О. Ф. Ванюшина // Вісник Національного університету оборони України. - 2015. - Вип. 1. - С. 275-281.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 336 с.
9. Вознесенська О.Л. Профілактика емоційного вигорання фахівців, що працюють з травмами війни / О.Л. Вознесенська// Робота з травмами війни. Український досвід : матеріали Першої всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 28–31 березня 2018 р.) / [за наук. ред. Л. А. Найдьонові, О. Л. Вознесенської, В. В. Савінова]. – К. : Вид-во ФОП Назаренко Т. В., 2018. – С. 26-33.
10. Волонтерство в соціальній роботі / Упоряд.: О. Главник, Н. Романова, Т. Дружченко. – К.: Главник, 2006. – 126 с.

11. Всеобщая декларация волонтеров // Вестник благотворительности. – 1997. – №1. – С. 10–15.
12. Гроза, И. В. Профилактика и коррекция «эмоционального выгорания» педагогов. Фундаментальные исследования / И. В. Гроза. – М., 2008. – № 5 – С. 62-63.
13. Гулевич О.А. Помощь как стиль жизни: психологические аспекты волонтерской деятельности / О.А. Гулевич, И.А. Шевелева, А.А. Фомичев // Социальная психология и общество. - 2013. - Том 4. - № 2. - С. 5–20.
14. Демчук В.С. Дайджест опитувань U-REPORT: I квартал 2022 р. (національне кіно, цифрові професії, молодь в умовах війни: безпека та волонтерство, фінансова допомога) // Український соціум, 2022, № 1 (80). – С.123-134.
15. Дзеружинская Н. ЭВ: Эмоциональное (психическое или профессиональное) выгорание. Электронный ресурс: <https://www.youtube.com/watch?v=drx97oKJ504>
16. Добродієвність в Україні: минуле, сучасне, майбутнє / Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт». – К., 1998. – 55 с.
17. Кольц, Рассел Л. Терапия, сфокусированная на сострадании (CFT). Практическое руководство для клинических психологов / Рассел Л. Кольц; Пер. с англ. — СПб. : 000 "Диалектика". - 2021. — 336 с.
18. Котелевць А. (2022). Соціальна активність молоді під час російсько-української війни // Social Work and Education, Vol. 9, No. 1. – P. 51-61.
19. Круцюк О. В. Взаємозв'язок особистісних та емоційно-вольових характеристик волонтера / О. В. Круцюк // Теоретичні і прикладні проблеми психології. - 2018. - № 3(2). - С. 53-59.
20. Куликова Е. Профилактика выгорания и повышение жизнестойкости. Онлайн-тренинг для волонтеров / Е.Куликова, Л.Алексеевская. -

Организаторы тренинга: Добровольческое движение, Школа социального волонтерства, ГБУ Центр «Моя карьера», 2020. Эл.ресурс: <https://volonter-school.ru/2020/06/povyshenie-zhiznestojkosti-i-stressoustojchivosti-profilaktika-vygoraniya/>

21. Международная статистическая классификация болезней и проблем, связанных со здоровьем; 10 пересмотр // Всемирная организация здравоохранения. – М: изд-во «Медицина» по поручению Министерства здравоохранения и медицинской промышленности РФ, которому ВОЗ вверил выпуск данного издания на русском языке. – Т.1(2). – 1995.
22. Нартова-Бочавер С.К. Психологическая суверенность как предиктор эмоциональной устойчивости в ранней и средней взрослости / Нартова-Бочавер С.К. // Клиническая и специальная психология, 2015. - 4(1). - С. 15-28.
23. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – М: Институт психологии РАН. – Т.22. - №1. – 2001.
24. Первин Л. Психология личности: Теория и исследования/ Л. Первин, О. Джон; пер. с англ. М. С. Жам-кочьян под ред. В. С. Магуна — М.: Аспект Пресс, 2001.— 607 с.
25. Погрібна В. Л. Волонтерський рух як ознака змін у ментальності українців / В. Л. Погрібна // Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого». Серія: Філософія. – Харків, 2016. – № 1. – С. 196–202.
26. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19 квітня 2011 р. Відомості Верховної Ради України. - 2011. - № 42. - С. 435.
27. Радюк О. М. «Большая пятерка» личностных особенностей / О. М. Радюк, И. В. Басинская, Я. Ю. Воронкова // II Международный съезд Ассоциации

- когнитивно-поведенческой психотерапии: сб. науч. статей. СПб.: СИНЭЛ, 2016. - С. 92–104
28. Реан А. А. Психология и педагогика // А.А. Реан, Н. В. Бордовская, С. И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. - 432 с.
29. Серова Е. А. Профилактика эмоционального выгорания студентов-волонтеров как фактор сохранения их психического здоровья: постановка проблемы // Психология здоровья в образовательном процессе (с использованием дистанционных технологий): материалы региональной научно-практической конференции / Под ред. Липатова В.А.— Курск: КГМУ, 2021.—202 с.
30. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости.—2002.— №7.— С. 3-9.
31. Слободянюк І.А. Основи клієнтцентрованої терапії. Навчальний посібник / І.А. Слободянюк.— К.: Навчально-методичний центр «Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні», 2012. — 151 с.
32. Словарь физиологических терминов // под ред. Газенко О.Г. – М.: Наука, 1987. – 453с.
33. Слюсаревський М. М. Соціально-психологічний стан українського суспільства в умовах повномасштабного російського вторгнення: нагальні виклики і відповіді: Наукова доповідь на засіданні Президії НАПН України 21 квітня 2022 р.// Вісник Національної академії педагогічних наук України, 4(1). – 2022.
34. Спіцина Л. В. Соціально-психологічні аспекти мотивації волонтерської допомоги / Л. В. Спіцина, Г. В. Коваль // Наукові студії із соціальної та політичної психології. - 2018. - Вип. 41. - С. 57-67.
35. Технологізація волонтерської роботи в сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. – К.: ДЦССМ, 2001. – 140 с.

36. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціальна робота». – 2017. – Т. 2. – №. 2. – С. 49-51.
37. Тревожность // Клиническая психология. Словарь / под ред. Н. Д. Твороговой. — Москва : ПЕР СЭ, 2007. — 416 с.
<https://www.insai.ru/slovar/trevozhnost-0>
38. Фрейд З. По ту сторону принципа удовольствия/ З. Фрейд. — Ижевск: Изд-во ERGO, 2018. — 148 с.
39. Фрейд З. Положение о двух принципах психической деятельности / З. Фрейд // Основные психологические теории в психоанализе. Очерк истории психоанализа: Сборник. — СПб.: Алетейя, 1998. — С 98-107.
40. Холл, Келвин С. Теории личности / Келвин С. Холл, Гарднер Линдсей// пер. с англ. И.Б. Гриншпун. – М.: Эксмо, 1999. — 592 с.
41. Хромов А. Б. Пятифакторный опросник личности: Учебно-методическое пособие / А.Б. Хромов. - Курган: Изд-во Курганского гос. университета, 2000. - 23 с.
42. Хьелл П. Теории личности // П. Хьелл П., Д. Зиглер. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 607 с.
43. Юрчинська Г. К. Волонтерська діяльність: суть і психологічні детермінанти / Г. К. Юрчинська, О. В. Круцюк // Український психологічний журнал, 2017. - №2(4). - С. 188
44. Янченко А.А. / А.А. Янченко, С.К. Нартова-Бочавер // Сострадание к себе как адаптивное свойство личности // Психологические исследования. - 2020. - Т. 13. - № 71. - С.7.
45. Ahola K. Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis / K. Ahola, S. Toppinen-Tanner, J. Seppänen. – Burnout Research, Volume 4, 2017.

- P.1-11. URL:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058616300596>
46. Burisch, M. Das burnout syndrome theorie der inneren erschopfung/ M. Burisch. – Berlin, Heidelberg: Springer, 1989. – 167p
47. Burisch, M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout/ M. Burisch, W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 1993. – 93p.
48. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases// The website of World Health Organization. – 2019. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
49. Popa-Velea O., Diaconescu L.V., Mihăilescu A., Sfetcu R. and others. Erasmus+ Project: Burnout Education, Normatives and Digital Tools for European Universities. BURNOUT MANUAL. Mode of access: <https://bendit-eu.eu/resource/Burnout-Manual-online.pdf>
50. Christina Maslach, Wilmar B Schaufeli, Michael P Leiter Job burnout Annual review of psychology Volume 52 Pages 397-422. Mode of access: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=JBuUoUsAAAAJ&citationhttps://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=JBuUoUsAAAAJ&citation
51. Everly G. First psychological aid// Coursera on-line course of Johns Hopkins University URL: <https://ru.coursera.org/learn/psychological-first-aid>
52. Freudenberger, H. J. Staff Burn-Out// Journal of Social Issues. – 30(1). – 1974. P.159–165.
53. Gilbert P. Fears of compassion: Development of three self-report measures / P. Gilbert, K. McEwan, M. Matos, A. Rivis// Psychology and Psychotherapy. - 2011. - 84(3). - C. 239-255.

54. Hanif A. Predicting Participation in Volunteering Based on Personality Characteristics/A. Hanif// Journal of Educational, Health and Community Psychology. - 2019. - 8. - C. 32-44.
55. Kaschka, W. P. Burnout: a fashionable diagnosis / W. P. Kaschka, D. Korczak, K. Broich. Deutsches Arzteblatt international, 108(46), 2011. - P.781–787. Mode of access: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3230825/>
56. Maslach C. A multidimensional theory of burnout. // Theories of organizational stress / In C. L. Cooper (Ed.). Oxford: Oxford University Press, 1998 – P.68-85.
57. Maslach C. Maslach burnout inventory / C. Maslach, S.E Jackson, M.P Leiter, W.B Schaufeli, R.L Schwab. Consulting Psychologists Press, V.21, 1986. P.3463-3464. Mode of access: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=JBUoUsAAAAJ&citation_for_view=JBUoUsAAAAJ:B3FOqHPINUQC
58. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives // Applied and Preventive Psychology. – V.7. – 1998. P. 63-74.
59. Maslach C. Finding solutions to the problem of burnout/ C. Maslach. - Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 69(2), 2017. Mode of access: https://www.researchgate.net/publication/317354213_Finding_solutions_to_the_problem_of_burnout
60. Maslach C. The Client Role in Staff Burn-Out // Journal of Social Issues. — 1978-10. — Т. 34, вып. 4. — С. 111–124.
61. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: Summary and Future and Research // Human relations. 1982. V. 35 (4).
62. Schaufeli W.B. Manual Burnout Assessment Tool (BAT) – Version 2.0. / W.B. Schaufeli, H. De Witte, S. Desart. – KU Leuven, Belgium: Unpublished internal report, 2020.

63. Skinner, Burrhus F. Are theories of learning necessary? / Burrhus F. Skinner//
Psychological review: 57 4. — 1950. — C. 193-216.
64. Trombka M. Study protocol of a multicenter randomized controlled trial of
mindfulness training to reduce burnout and promote quality of life in police
officers: the POLICE study / M. Trombka, M. Demarzo, D.C. Bacas. - BMC
Psychiatry. - 18(1). 2018. P. 151. Mode of access:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29801444/>
65. Valcour M. Beating burnout // Harvard Business Review. November, 2016. –
P.98–101.
66. Work Stress: 5 Tension-Busting Tricks From Cognitive Behavioral Therapy //
Carolyn Gregoire. – HuffPost. - Jun. 18, 2013. URL:
https://www.huffpost.com/entry/managing-work-stress_n_3454501

ДОДАТОК А

Бланк відповідей для опитувальника «Шкала страху сострадания» в адаптації Янченко О.О. та Нартова-Бочавер С.К. 2020 року.

	Совершенно не согласен(на)	Не согласен (на)	Трудно ответить	Согласен(на)	Полностью согласен(на)
Утверждение	1	2	3	4	5
1. Люди будут использовать меня, если сочтут слишком сострадательным(ой)					
2. Сострадать тем, кто сделал плохое, значит позволить им избежать наказания					
3. Бывают люди, которые не заслуживают сочувствия					
4. Боюсь, что избыточное сострадание делает человека очень уязвимым					
5. Люди будут использовать вас, если вы слишком склонны прощать и сострадать					
6. Боюсь, что, слишком сочувствуя людям, я буду привлекать к себе неблагополучных людей, которые будут меня эмоционально истощать					
7. Люди должны помогать себе сами, а не ждать помощи от других					

8. Я боюсь, что, если я буду сострадательным(ой), некоторые люди станут слишком зависимыми от меня					
9. Сильное сострадание делает людей мягкими и легкими в использовании					
10. Я считаю, что для некоторых людей дисциплина и надлежащие наказания более полезны, чем сострадание					
11. Хотеть, чтобы другие были добры к тебе – это слабость					
12. Я боюсь, что, когда мне будет нужно, чтобы люди были добрыми и понимающими, они такими не будут					
13. Я боюсь стать зависимым(ой) от заботы других, потому что они могут быть не всегда доступны или готовы к этому					
14. Я часто задаюсь вопросом, насколько подлинны проявления тепла и доброты от других					
15. Проявления доброты от других немного пугают					
16. Когда люди добры и сострадательны ко мне, я беспокоюсь					

или смущаюсь					
17. Если люди дружелюбны и добры ко мне, я волнуюсь, что, если они узнают что-то плохое обо мне, это изменит их отношение					
18. Я беспокоюсь, что люди добры и сострадательны, только если они от меня чего-то хотят					
19. Когда люди добры и сострадательны ко мне, я чувствую себя опустошенным и грустным					
20. Если люди добры, я чувствую, что они чересчур приближаются ко мне					
21. Хотя другие люди добры ко мне, я редко ощущал тепло от своих отношений с ними					
22. Я стараюсь держаться подальше от других, даже если знаю, что они добрые					
23. Если я думаю, что кто-то добр и заботится обо мне, я «воздвигаю барьер»					
24. Боюсь, что, если стану добрее и менее критичен(на) к себе, мои моральные принципы деградируют					
25. Боюсь, что если я буду более сострадательным(ой)					

к себе, то стану слабым(ой)					
26. Я никогда не чувствовал(а) сострадания к себе, поэтому не знаю, как развивать это чувство					
27. Боюсь, что, если начну развивать в себе сострадание, стану зависимым(ой) от него					
28. Боюсь, что, если я стану слишком сострадательным(ой) к себе, то потеряю самокритику, и мои недостатки проявят себя					
29. Я боюсь, что, если у меня появится сочувствие к себе, я стану тем, кем не хочу быть					
30. Я боюсь, что если я стану слишком сочувствовать себе, люди отвергнут меня					

ДОДАТОК Б

Бланк відповідей перекладеної версії опитувальника ВАН «The burnout assesment tool» версії 2.0. загального призначення авторів W.B. Schaufeli, H. De Witte, S. Desart 2020 року.

Інструкція: «Следующие утверждения относятся к вашей повседневной ситуации и тому, как вы ее переживаете. Пожалуйста, укажите, как часто каждое утверждение применимо к вам».

	Никогда	Редко	Иногда	Часто	Всегда
1. Я чувствую себя морально истощенным(-ой)					
2. Все, что я делаю, требует больших усилий					
3. В конце дня мне трудно восстановить силы					
4. Я чувствую себя физически истощенным(-ой)					
5. Когда я встаю утром, мне не хватает энергии, чтобы начать новый день.					
6. Я хочу быть активным (-ой), но почему-то не выходит					
7. Когда мне нужно приложить усилие, я быстро устаю					
8. В конце дня я чувствую себя истощенным(-ой) и выжатым(-ой)					
9. Мне трудно относиться с энтузиазмом к своей работе					
10. Я испытываю сильное отвращение к своей работе					
11. Я безразличен(-на) к своей работе					
12. Я скептически отношусь к тому, что моя работа значит для других					
13. Я с трудом сохраняю фокус внимания					
14. Мне трудно ясно мыслить					
15. Я забывчив(-а) и рассеян(-на)					
16. Я с трудом концентрируюсь					
17. Я совершаю ошибки, потому что мои мысли заняты другими вещами					
18. Я не в состоянии контролировать свои эмоции					
19. Я не узнаю себя в своих эмоциональных реакциях					
20. Я становлюсь раздражительным, когда что-то идет не по-моему					
21. Я печалюсь или расстраиваюсь, сам(-а) не знаю почему					
22. Я невольно слишком эмоционально реагирую					

ДОДАТОК В

Бланк відповідей для тренінга з використанням методики «Самооцінка емоційних станів» А. Вессмана та Д. Рікса.

ДО ТРЕНИНГА

1. Ваш пол:	ж	м
-------------	---	---

2. Ваш возраст:	
-----------------	--

3. Выберите в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает ваше состояние сейчас. Номер суждения, выбранного из каждого набора, обведите в кружок.

<p><i>I. «Спокойствие – тревожность»</i></p> <p>10. Совершенное и полное спокойствие. Непоколебимо уверен в себе.</p> <p>9. Исключительно хладнокровен, на редкость уверен и не волнуюсь.</p> <p>8. Ощущение полного благополучия. Уверен и чувствую себя непринужденно.</p> <p>7. В целом уверен и свободен от беспокойства.</p> <p>6. Ничто особенно не беспокоит меня. Чувствую себя более или менее непринужденно.</p> <p>5. Несколько озабочен, чувствую себя скованно, немного встревожен.</p> <p>4. Переживаю некоторую озабоченность, страх, беспокойство или неопределенность. Нервозен, волнуясь, раздражен.</p> <p>3. Значительная неуверенность. Весьма травмирован неопределенностью. Страшно.</p> <p>2. Огромная тревожность, озабоченность. Изведен страхом.</p> <p>1. Совершенно обезумел от страха. Потерял рассудок. Напуган неразрешимыми трудностями.</p>	
<p><i>II. «Энергичность – усталость»</i></p> <p>10. Порыв, не знающий преград. Жизненная сила выплескивается через край.</p> <p>9. Бьющая через край жизнеспособность, огромная энергия, сильное стремление к деятельности.</p> <p>8. Много энергии, сильная потребность в действии.</p> <p>7. Чувствую себя очень свежим, в запасе значительная энергия.</p> <p>6. Чувствую себя довольно свежим, в меру бодрым.</p> <p>5. Слегка устал. Лениость. Энергии не хватает.</p> <p>4. Довольно усталый. Апатичный (сонный). В запасе не очень много энергии.</p> <p>3. Большая усталость. Вялый. Скудные ресурсы энергии.</p> <p>2. Ужасно утомлен. Почти изнурен и практически не способен к действию. Почти не осталось запасов энергии.</p> <p>1. Абсолютно выдохся. Не способен даже к самому незначительному усилию.</p>	
<p><i>III. «Приподнятость – подавленность»</i></p> <p>10. Сильный подъем, восторженное веселье.</p> <p>9. Очень возбужден и в очень приподнятом состоянии. Восторженность.</p> <p>8. Возбужден, в хорошем расположении духа.</p> <p>7. Чувствую себя очень хорошо. Жизнерадостен.</p> <p>6. Чувствую себя довольно хорошо, в порядке.</p> <p>5. Чувствую себя чуть-чуть подавленно, так себе.</p> <p>4. Настроение подавленное и несколько унылое.</p> <p>3. Угнетен и чувствую себя очень подавленно. Настроение определенно унылое.</p>	

2. Очень угнетен. Чувствую себя просто ужасно.
 1. Крайняя депрессия и уныние. Подавлен. Все черно и серо.
- IV. «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности»*
10. Для меня нет ничего невозможного. Смогу сделать все, что захочу.
 9. Чувствую большую уверенность в себе. Уверен в своих свершениях.
 8. Очень уверен в своих способностях.
 7. Чувствую, что моих способностей достаточно и мои перспективы хороши.
 6. Чувствую себя довольно компетентным.
 5. Чувствую, что мои умения и способности несколько ограничены.
 4. Чувствую себя довольно неспособным.
 3. Подавлен своей слабостью и недостатком способностей.
 2. Чувствую себя жалким и несчастным. Устал от своей некомпетентности.
 1. Давящее чувство слабости и тщетности усилий. У меня ничего не получается.

ПОСЛЕ ТРЕНИНГА

1. Отметьте на шкале от 0 до 10 насколько тренинг был для вас полезным.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Выберите в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает ваше состояние сейчас. Номер суждения, выбранного из каждого набора, обведите в кружок.

- I. «Спокойствие – тревожность»*
10. Совершенное и полное спокойствие. Непокколебимо уверен в себе.
 9. Исключительно хладнокровен, на редкость уверен и не волнуюсь.
 8. Ощущение полного благополучия. Уверен и чувствую себя непринужденно.
 7. В целом уверен и свободен от беспокойства.
 6. Ничто особенно не беспокоит меня. Чувствую себя более или менее непринужденно.
 5. Несколько озабочен, чувствую себя скованно, немного встревожен.
 4. Переживаю некоторую озабоченность, страх, беспокойство или неопределенность. Нервозен, волнуясь, раздражен.
 3. Значительная неуверенность. Весьма травмирован неопределенностью. Страшно.
 2. Огромная тревожность, озабоченность. Изведен страхом.
 1. Совершенно обезумел от страха. Потерял рассудок. Напуган неразрешимыми трудностями.
- II. «Энергичность – усталость»*
10. Порыв, не знающий преград. Жизненная сила выплескивается через край.
 9. Бьющая через край жизнеспособность, огромная энергия, сильное стремление к деятельности.
 8. Много энергии, сильная потребность в действии.
 7. Чувствую себя очень свежим, в запасе значительная энергия.
 6. Чувствую себя довольно свежим, в меру бодрым.
 5. Слегка устал. Леность. Энергии не хватает.
 4. Довольно усталый. Апатичный (сонный). В запасе не очень много энергии.
 3. Большая усталость. Вялый. Скучные ресурсы энергии.

2. Ужасно утомлен. Почти изнурен и практически не способен к действию. Почти не осталось запасов энергии.

1. Абсолютно выдохся. Не способен даже к самому незначительному усилию.

III. «Приподнятость – подавленность»

10. Сильный подъем, восторженное веселье.

9. Очень возбужден и в очень приподнятом состоянии. Восторженность.

8. Возбужден, в хорошем расположении духа.

7. Чувствую себя очень хорошо. Жизнерадостен.

6. Чувствую себя довольно хорошо, в порядке.

5. Чувствую себя чуть-чуть подавленно, так себе.

4. Настроение подавленное и несколько унылое.

3. Угнетен и чувствую себя очень подавленно. Настроение определенно унылое.

2. Очень угнетен. Чувствую себя просто ужасно.

1. Крайняя депрессия и уныние. Подавлен. Все черно и серо.

IV. «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности»

10. Для меня нет ничего невозможного. Смогу сделать все, что захочу.

9. Чувствую большую уверенность в себе. Уверен в своих свершениях.

8. Очень уверен в своих способностях.

7. Чувствую, что моих способностей достаточно и мои перспективы хороши.

6. Чувствую себя довольно компетентным.

5. Чувствую, что мои умения и способности несколько ограничены.

4. Чувствую себя довольно неспособным.

3. Подавлен своей слабостью и недостатком способностей.

2. Чувствую себя жалким и несчастным. Устал от своей некомпетентности.

1. Давящее чувство слабости и тщетности усилий. У меня ничего не получается.

ДОДАТОК Г

Сценарій тренінгу по профілактике емоційного вигорання у волонтерів.

СЦЕНАРИЙ ТРЕНИНГА

Матеріали: маркери, губка, бумага, ручки, распечатка

1 ЧАСТЬ. Разогрев и психоедукация – 30 + 5 мин

1.1 Разогрев -15 мин

«Расскажи обо мне»

Разделите участников на пары. В течение 5 минут они должны обсудить следующие вопросы:

- Что я ожидаю от тренинга?
- Моя самая сильная сторона – это...
- Лучше всего я делаю (у меня получается)...
- Что я бы хотел в себе улучшить?
- Что объединяет меня с партнером по разминке?

После обсуждения каждый участник рассказывает о своем партнере то, что ему удалось узнать из беседы. Уточняем у того, о ком рассказывали точность информации, все ли было верно передано.

Или

«Никто не знает, что я»

Участники продолжают две фразы «многие знают, что я ...» и «никто не знает, что я». Данная разминка позволяет узнать с другой стороны уже знакомых коллег и позволяет раскрыться участникам более полно.

«Волонтер должен»

Продолжите фразу

- Волонтер должен всегда...
- Волонтер никогда не ...

- Волонтер – это ...

(Пишу на доске) А теперь повернитесь к соседу. В группах по 2-3 человека выберите одно из утверждений на доске и придумайте ситуацию, в которой это утверждение будет доведено до абсурда. Представьте ситуацию в ролях, где как минимум один из вас будет в роли волонтера, а второй в роли клиента.

Из этого упражнения наглядно видно какие установки и особенности поведения могут привести к выгоранию. Иногда самые лучшие побуждения и идеалы становятся причиной выгорания.

1.2 Теория – 15 мин

Как вы думаете, вы когда-нибудь выгорали? Как вы это поняли? (пишу на доске)

Вы не хотите идти на работу, постоянно отменяете планы и опаздываете

Во время работы вы постоянно ощущаете перегрузку и не можете держать все под контролем

Вы считаете, что недостаточно компетентны для этой работы, вам кажется, что вы не понимаете что делаете

Вам кажется, что в вашей работе нет никакого смысла

Ваши коллеги и клиенты постоянно вас раздражают

Продуктивность вашей работы падает. Вам требуется много времени, чтобы просто начать, и трудно поддерживать нужный темп

ВОЗ дает следующее определение синдрома эмоционального выгорания: «...это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе и усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, а также употреблением алкоголя или других психоактивных веществ с целью получить временное облегчение, что имеет тенденцию к развитию физиологической зависимости и (во многих случаях) суицидального поведения».

Все это симптомы выгорания. Их можно разделить на три категории, три фактора (соединяю стрелками): эмоциональное истощение, деперсонализация и редуцирование профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения, в чувстве опустошенности, истерпанности собственных

эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы

Деперсонализация понимается как негативная, циничная, чрезмерно отстраненная реакция, общение с людьми. Возникает как ответ на эмоциональное истощение и, прежде всего, является защитной реакцией организма (своего рода эмоциональный буфер). Однако, существует риск перехода деперсонализации в дегуманизацию, в бездушное обращение.

Редуцирование персональных достижений проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности и безразличие к работе.

Конечно, иногда мы можем испытывать подобные проявления, не называя их выгоранием. Но если вы замечаете, что они появляются все чаще, это повод отнестись внимательнее к своему состоянию.

***1.3 Если того требует аудитория**

Наверное, вам хочется сказать: "Мне это не нужно". "Я не забочусь о себе, я забочусь о других". А я скажу, что лучший способ заботиться о других - забота о себе самом. Так что мы дадим вам несколько простых техник в пользование, поскольку последнее, что нам нужно - это вы на месте жертвы.

Важно задать вопрос: Вы хотите помогать и быть полезным долго? Или у вас в планах короткий волонтерский проект, после которого вы не

вернетесь к помощи? Если вы желаете долго быть в строю, то вам придется считаться с потребностями вашего тела в отдыхе, в заботе о себе, удовольствии и радости. Отдых – это не блажь, это естественный этап восстановления сил после истощения (даже на уровне нейромедиаторов) – это часть вашей работы, если хотите.

2 ЧАСТЬ. Преоритизация, отпусkanie, менеджмент работы и отдыха – 30 + 5 мин

2.1 Пять любимых дел -10 мин

Напишите на листочке 5 своих любимых дел. Это может быть самое-самое простое, например «без чашки кофе для меня день не начинается» или встреча с друзьями. То есть 5 дел, которые от которых вы испытываете радость и подъем, ресурсные. Они могут быть настолько обыденными, что в какие-то моменты мы про них вообще забываем. Быстро, первое что приходит в голову.

А теперь проранжируйте их: на первое место поставьте самое для вас любимое.

А теперь спросите себя, как давно (или недавно) вы делали 1, 2, 3, 4, 5. Если этого давно не было, то что из этого вы можете сделать прямо сегодня вечером или завтра? Как это можно организовать? Или найти альтернативу?

2.2 Преоретизация и отпусkanie – 20 мин

Для начала составьте список из 10-15 дел, которые вам нужно выполнить завтра.

- Что вы чувствуете, когда смотрите на этот список? Сколько процентов вашего времени и сил это занимает?

- Оцените, насколько важна каждая задача. Три-четыре задачи, вероятно, будут абсолютно важными, а по крайней мере четыре-пять — сравнительно неважными.
- Затем следует часть отпускания: примите тот факт, что те несколько пунктов в нижней части списка не только вряд ли когда-либо будут завершены в течение дня, но правда в том, что, возможно, их вообще не нужно делать. Вычеркните эти пункты из списка и сосредоточьте свое внимание на самом важном. Или, если вычеркнуть невозможно, кого вы можете попросить сделать это за вас?
- Что вы чувствуете, когда смотрите на этот список? Сколько процентов вашего времени и сил это занимает?
- Даже если вы не будете придерживаться этого плана, по крайней мере у вас появится выбор.

Если кто-то хочет, вы можете поделиться, без подробностей о делах, своими мыслями или чувствами по поводу написанного 2-3 мин

2.3 Отдых (прогрессивная мышечная релаксация)

3 ЧАСТЬ. Ресурс для решения проблем– 30 мин+5 мин

3.1 Бессилие и неопределенность результата – 3 мин

В исследованиях определенную тенденцию обнаруживает сопоставление глубины контакта с клиентами и остроты их проблем. Непосредственный контакт с клиентами, острота их проблем обычно способствуют возникновению выгорания. Наиболее выпукло показано влияние этих факторов в тех видах профессиональной деятельности, где острота проблем клиентов сочетается с минимизацией успеха в эффективности их решения. Это работа с хроническими больными или людьми, страдающими

неизлечимыми заболеваниями (СПИД, рак и некоторые др.), а в нашем случае обстоятельства войны, которые мы не можем изменить и эпизодичность встреч. При этом отмечается, что любая критическая ситуация с клиентом, независимо от ее специфики является тяжким бременем для работника, отрицательно воздействуя на него и приводя, в конечном итоге, к выгоранию.

Кроме того, мы не всегда можем видеть результаты нашей работы, они отсрочены во времени, они могут стать началом изменений, увидеть которые нам, возможно, не суждено.

Помочь справиться с этим может мысль о том, что просто ваше присутствие меняет ситуацию. "Вы можете никогда не увидеть изменений, но иногда вы будете сажать семя". "Вы не сможете увидеть, как оно вырастает, но оно вырастет". "Это изменит направление чьей-то жизни". "Вы никогда не узнаете об этом". "Вы должны просто верить, что ваше присутствие имеет значение". Могли ли вы сделать больше? Конечно. Все мы можем делать больше, но мы не должны сжигать себя вины за это. Вы делаете всё как можно лучше каждый день. И делаете это потому, что верите, что это важно.

3.2 «Персонаж» – 20 мин

Пожалуйста, прислушайтесь к себе и вспомните ту ситуацию, которая на сегодня вас больше всего фрустрирует, раздражает, забирает у вас много сил, вы не можете найти способ с ней совладать. Это может быть что-то недавнее или давнишнее. Вспомните эту ситуацию, и запишите ее. Дальше вы будете работать в парах, поэтому выберите ситуацию, которую можно представить другому и с которой вам действительно нужно найти способ совладания.

Теперь вам нужно представить эту ситуацию вашему соседу и вместе найти решение этой проблемы от лица любимого или просто приятного

персонажа кино, мультфильма, книги, песни. Как бы он мог справиться с этой ситуацией.

После мы делимся содержанием проблемы, какого персонажа выбрали и почему именно его. Решение оставляем при себе.

4 ЧАСТЬ. Приверженность организации и поощрение – 20 мин

Пожалуй, один из самых важных среди социально-психологических факторов, рассматриваемых в контексте выгорания - социально-психологические взаимоотношения в организации и чувство принадлежности к организации. Наиболее значимой для работников является поддержка от супервизоров и администрации, за что огромное спасибо Петру и Людмиле, они дают нам столько ее! В некоторых исследованиях отмечается, что социальная поддержка может быть своеобразным буфером между стрессорами и результатами их деятельности и показателями состояния. Работники, получающие эту поддержку, могут лучше сопротивляться стрессовым воздействиям и тем самым быть менее подвержены выгоранию.

Поэтому в заключение я хотела бы, чтобы мы все вместе ответили на вопросы о миссии нашей волонтерской организации

Зачем? Что? Для кого? Где? Как? Все вместе выбираем короткие ответы, которые я записываю на доске

5 ЧАСТЬ. Шеринг – 10 мин