

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКАІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

КАФЕДРА Прикладної психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На тему:

«Психологічні особливості емоційного вигорання персоналу міжнародних гуманітарних організацій»

Студента 2 курсу групи ЗПС - 61
другого (магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Психологія»
за спеціальністю 053 ПСИХОЛОГІЯ

Мисник С. О.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник: кандидатка психологічних наук, доцент

МИЛОСЛАВСЬКА Олена Володимирівна

_____ (посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Чотирьохрівнева шкала оцінювання _____

Кількість балів: _____

Члени комісії

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	6
1.1. Історія виникнення й аналіз основних категорій дослідження: «емоційне вигорання», «професійне вигорання», «формування синдрому емоційного вигорання».....	6
1.2. Психологічні особливості «емоційного вигорання» персоналу міжнародних гуманітарних організацій	14
Висновки до Розділу 1.....	19
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	20
2.1. Мета і завдання дослідження. Характеристика вибірки.....	20
2.2. Характеристика методик та методів дослідження.....	21
Висновки до Розділу 2.....	23
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	24
3.1. Аналіз результатів дослідження.....	24
3.2. Психологічні особливості взаємозв'язку емоційного вигорання показників емоційних станів персоналу міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном.....	38
Висновки до Розділу 3.....	43
ВИСНОВКИ.....	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	47
АНОТАЦІЇ.....	51
ДОДАТКИ.....	53

ВСТУП

Сучасний світ сповнений небезпеки, такої як конфлікти, війни, природні катастрофи та інші надзвичайні ситуації, що зумовлює виникнення та розвиток різних гуманітарних організацій, що надають допомогу постраждалим від цих небезпек.

На сьогоднішній день через ситуацію в Україні, існує нагальна необхідність у роботі гуманітарних організацій. Персонал цих міжнародних гуманітарних організацій щодня стикаються з екстремальними стресовими ситуаціями, вони часто ризикують власним життям та мають динамічно пристосуватися до змінних обставин праці. Персонал надаючи допомогу постраждалим нерідко зіштовхуються з ситуаціями, які протирічать їх цінностям, етиці, також піддаються фізичному та емоційному навантаженню

Особливості роботи персоналу міжнародних гуманітарних організацій провокують швидший розвиток емоційного вигорання, що відповідно має негативні наслідки для психологічно та фізичного стану людини. Людина з емоційним вигоранням перебуває у стані емоційного виснаження, втрачає мотивацію та інтерес до роботи, до хобі, та інколи навіть життя.

Таким чином, емоційне вигорання становить серйозну загрозу для здоров'я та повноцінного функціонування персоналу міжнародних гуманітарних організацій, адже через виснаження ресурсів, знижується якісний та кількісний результат роботи, людина перебуватиме в постійному стані втоми.

Проблема емоційного вигорання персоналу міжнародних гуманітарних організацій набуває вагомого значення в контексті сьогодення, адже від них вимагається оперативне та ефективне реагування на гуманітарні кризи.

До прикладу, в Україні працівники гуманітарних організацій мають працювати в умовах збройного конфлікту, який є причиною різних надзвичайних ситуацій: втрата житла та майна, окупація, загибель близьких постійні обстріли.

Психологічний стан працівників міжнародних гуманітарних організацій зумовлює тривалість та якість наданої ними допомоги. Для підтримки їх ефективності в роботі та здоров'я варто впроваджувати методи та вправи для зменшення рівня стресу. В подальшому це буде покращувати діяльність гуманітарних організацій не лише в Україні, а і за її межами.

Об'єктом дослідження є емоційне вигорання.

Предметом дослідження є особливості емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за її межами.

Дослідження зосереджується на визначенні факторів, що сприяють вигоранню, а також на порівнянні проявів цього синдрому серед працівників, які проживають в Україні та за її межами.

Метою дослідження є встановлення особливостей емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій, що працюють в Україні.

Для досягнення цієї мети ставляться наступні **завдання**:

1. Зробити теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання в психологічній науці.
2. Встановити особливості емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій України, що проживають в Україні та за її кордоном.
3. Визначити взаємозв'язки емоційного вигорання, тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності у працівників гуманітарних організацій України, що проживають в Україні та за її кордоном.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що у працівників гуманітарних організацій, які працюють і проживають в Україні, показники тривожності та фрустрації є вищими у порівнянні з працівниками, які працюють в Україні, але проживають за її межами.

Для діагностики рівня емоційного вигорання використовується низка **психологічних методик**:

1. «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойко)
2. «Синдром «вигорання в професіях системи «людина-людина» (Г.С.Нікіфоров)

3. «Дослідження синдрому «вигорання» (Дж. Гринберг)
4. Самооцінка психічних станів (за Г. Айзенком)

Методи математичної статистики:

Теоретичний аналіз, порівняльний аналіз за t-критерієм Стьюдента, кореляційний аналіз за методом К. Пірсона.

Вибірка досліджуваних складається із 80 працівників міжнародних гуманітарних організацій, котрі були розподілені на 2 групи. До першої групи увійшли працівники міжнародних організацій, що проживають та працюють на території України, до другої групи увійшли працівники, що проживають та працюють за кордоном.

Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування отриманих результатів для розробки програм психологічної підтримки та профілактики емоційного вигорання серед працівників міжнародних гуманітарних організацій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Історія виникнення й аналіз основних категорій дослідження: «емоційне вигорання», «професійне вигорання», «формування синдрому емоційного вигорання»

Емоційне вигорання є об'єктом цікавості для великої кількості науковців, тому варто зазначити, що у 1974 році дане поняття було уведено у науку Гебертом Фрейдбергом. В своїх роботах психолог описував явище емоційного вигорання у працівників різних сфер, для роботи яких є притаманним велика кількість стресу та вона є емоційно затратною.

Г. Фрейденберг розумів емоційне вигорання як: «фізичне, емоційне і розумове виснаження, що часто проявляються саме в професіях соціальної сфери» [4]. Психолог вважав, що для цього стану є характерним втрата мотивації до роботи, значне зниження продуктивності праці та почуття пригніченості.

Прийнято вважати, що синдром емоційного вигорання в більшості випадків має три основні прояви:

1) емоційне виснаження – особистість постійно перебуває у стані втоми, робочий день здається довгим та взагалі нескінченним, на вихідних не вдається відпочити і залишається небажання йти на роботу, людина відчуває спустошення;

2) деперсоналізація – колеги або клієнти, спілкування з якими на початку кар'єри людині приносили задоволення, в якийсь момент почали дратувати, викликати злість, сама по собі робота не приносить жодного задоволення, ні як процес, ні результат діяльності. Людини намагається відсторонитись від людей та від роботи, та навіть від самої себе;

3) зниження ефективності робочих досягнень, праця, яка для людини є знайомою та звичною викликає сумнів у здатності її виконати, людина відчуває свою некомпетентність, що призводить до пригнічення свого стану, та як наслідок до значно менших результатів роботи.

Основоположник ідеї вигорання, К. Маслач, визначає це поняття як: «фізичне та емоційне виснаження, котре опосередковує розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи і втрату розуміння і співчуття до інших» [11].

Такі науковиці, як К. Маслак і С. Джексон розглядали синдром емоційного вигорання як реакція організму людини у відповідь на постійні та довготривалі фактору стресу на роботі.

Ці фактори можуть мати різноманітний характер та проявляється частіше за все у міжособистісній взаємодії з колегами або клієнтами, через відсторонення від них, в деяких випадках прояви цинічного ставлення та зниження працездатності.

На думку психологині К. Маслак, професіонали з великим досвідом, чия робота пов'язана з безпосереднім близьким спілкуванням з великою кількістю різних людей, з більшою ймовірністю схильні до синдрому емоційного вигорання, тому що близький контакт досить важко підтримувати протягом довгого часу [23].

Вона також наголошувала саме на трьох основних симптомах синдрому емоційного вигорання, це:

- емоційна втома або «випотрошення», як наслідок перебування та переживання стресових ситуацій при роботі з людьми;
- байдуже ставлення до роботи та до людей навколо;
- відчуття некомпетентності у професії, зниження самооцінки, та не розуміння подальших професійних перспектив.

У роботах Л. Юр'євої: «фактори, що викликають вигорання, поділяються на дві частини: специфіка людської професійної діяльності та особистісні якості (характеристики) людини» [12].

До особливостей професійної діяльності варто віднести:

- умови роботи;
- умови проживання;
- робоче навантаження.

Під індивідуальними факторами розуміється:

- вікові показники;
- статеві показники;
- стаж роботи;
- особистісні особливості.

Роботу працівників гуманітарних організацій можна назвати досить стресовою, адже вони стикаються зі зверненнями багатьох людей, і ці звернення стосуються багатьох тем, таких, як: потреба у психологічній допомозі, потреба у матеріальній допомозі та інші.

Звертаючи увагу на специфіку роботи, то можна говорити про те, що синдром емоційного вигорання є наслідком дії різних видів стресу, таких як:

- Організаційний стрес – стрес, який виникає внаслідок різниці різних факторів робочого середовища, сюди можна віднести: відсутність кар'єрного зростання, високий рівень відповідальності, постійне підвищення кваліфікації.

- Ситуаційний або загальний стрес – стрес, який виникає під час конкретних ситуацій у робочий час, сюди відносяться конфлікти у робочому просторі, незрозумілі або несподівані робочі задачі, недосяжні вимоги від працівника. Виходячи з робіт Ю. Палехи: «до ситуаційного можна віднести брак знань, необхідність взаємодії з критичними хворими, ряд етичних моментів, відсутність надання психологічної підтримки» [17].

- Особистісний або специфічний стрес – стрес, який обумовлений особистісними якостями людини, таких як: темперамент, характер, стресостійкість, конфліктність та її суб'єктивним сприйняттям ситуації, сюди

можна віднести перфекціонізм, адже такі люди за часту ставлять перед собою занадто жорсткі вимоги, також сюди відноситься високий рівень тривожності.

Цікавою для дослідження питання синдрому емоційного вигорання є модель А. Пайнса та Е. Аронсона: «емоційне, фізичне та когнітивне виснаження, що викликане емоційним перенавантаженням» [3].

Цей підхід не обмежує використання терміна «вигорання» лише напрямом «допомагаючих професій», він може проявлятися в будь-якій діяльності і навіть поза її межами.

С. Меламед також у своїй практиці цікавився питаннями емоційного вигорання. Він сприймав синдром вигорання як багатогранний процес, емоційне виснаження, фізична втома та втома на когнітивному рівні є складовими, взаємодія яких утворює основну сутність вигорання.

Разом зі своїми колегами Меламед розробив опитувальник SMBM (The Shirom-Melamed Burnout Measures), який складався з трьох суб-шкал: «емоційне виснаження», «фізичне стомлення» і «когнітивна втома». Цей інструмент був спеціально створений для оцінки вигорання серед людей, що працюють, і включав питання, пов'язані з умовами праці, а також взаємодіями з колегами та клієнтами [9].

Синдром емоційного вигорання - окреме самостійне явище почав вивчатись лише наприкінці 20-го століття. Вітчизняні психологи, які займались цим питанням, першочергово спирались на праці зарубіжних колег, запозичивши як теоретичні концепції, так і основні тези, пов'язані з поняттям вигорання. Вони значною мірою перейняли зміст цього терміну, адаптуючи його під специфіку вітчизняної практики.

Однак у їхніх роботах можна зустріти різні варіанти перекладу англійського терміна "burnout", такі як "емоційне вигорання", "емоційне перегорання", "емоційне згорання", "психічне вигорання", "синдром професійного вигорання", "синдром професійної деформації".

Ця різноманітність пояснюється розбіжностями у теоретичних підходах і уявленнях про сутність і природу вигоряння, і навіть спробами врахувати унікальні соціально-культурні та професійні особливості [6].

Крім того, різні переклади цього терміну свідчать про різноманіття поглядів на процес вигоряння. Наприклад, «емоційне вигоряння» акцентує увагу на емоційному виснаженні, яке є центральним компонентом цього явища, тоді як «професійне вигоряння» фокусується на його зв'язку з професійною діяльністю та трудовим навантаженням.

Інші терміни, такі як «синдром професійної деформації», акцентують увагу на зміні особистісних характеристик та професійних установок, що виникають у процесі вигоряння.

Ця різноманітність трактувань і підходів обумовлена не лише різницею в інтерпретаціях терміну, а й особливостями професійних сфер, у яких вигоряння проявляється.

Емоційне вигоряння розвивається на кількох стадіях, кожна з яких характеризується певними симптомами та ознаками. Ці стадії можуть виявлятися по-різному у різних людей. Німецький психолог М. Буріш виокремив 6 стадій емоційного вигорання працівника [2]:

1) Попереджувальна фаза – частіше за все вона починається з початком кар'єри людини або новим масштабним проектом, коли вона має великий ентузіазм до роботи та неминуче бажання досягти успіху. У цей період людина схильна виявляти високу мотивацію і готовність працювати понаднормово, сподіваючись на визнання та успіх. Така поведінка призводить до того, що людина перестає звертати увагу на ситуації, фактори, які не стосуються роботи, тим самим закриваючись від зовнішнього світу. В подальшому відгукується психічним та фізичним виснаженням та почуттям втоми, порушеннями сну, проблемами з концентрацією уваги [2].

2) Зниження рівня власної участі – на цьому етапі людина вже починає відчувати відсторонення від роботи, зниження мотивації. Саме на цьому етапі починає проявлятися вимогливість до колег, адже людину починає

переслідувати відчуття, що співробітники роблять замало та не вкладаються повністю у свою роботу, хоча сама людина також вже перестає відчувати інтерес до виконання своєї роботи. У людини з'являється прокрастинація та бажання звільнитись зі своєї роботи, і єдине, що від цього утримує – матеріальний фактор. Починає підніматись в пріоритетності особисте життя, яке до цього було відкладене на потім [2].

3) Емоційні реакції – на цьому етапі емоційного вигорання людина починає дуже гостро емоційно на все реагувати, через постійну втому людина починає допускати помилки на роботі, через що виникає почуття провини та зниження самооцінки, а як наслідок людину починає переслідувати апатія. Ситуації стресу частіше викликають у людину агресію, що призводить до непорозумінь та конфліктів з оточуючими, і майже не йде на компромісні рішення [2].

4) Фаза деструктивної поведінки – на даному етапі зміни відбуваються одразу в декількох сферах життя людини:

- мотиваційна сфера – знижується ефективність роботи, працівник вже не проявляє ініціативу, досконале виконання поставленої задачі вже не є пріоритетним, всі вони виконуються виключно за інструкцією;

- емоційно-соціальна сфера – людина немає бажання вести активне соціальне життя, вона або повністю уникає спілкування з іншими, або максимально обмежує коло до однієї або двох осіб, при цьому з нею важко стає комунікувати, адже енергії на іншу діяльність вона немає, але й бажання піднімати тему роботи також відсутнє;

- інтелектуальна сфера – людина відчуває на собі зниження концентрації уваги, навіть легкі задачі вимагають великих зусиль в тому числі і інтелектуальних [2].

5) Психосоматичні реакції та зниження імунітету – на даному етапі людина зазнає значних фізичних змін, а саме збільшуються проблеми із засинанням, постійний головний біль, підвищений артеріальний тиск, можуть з'являтися залежності (алкоголізм, наркотики, кофеїн). Ці фактори підсилюють

психофізичне виснаження та призводять для зниження імунітету, та вразливості людини до інфекційних хвороб [2].

б) Розчарування та негативна життєва установка - для цього етапу емоційного виснаження є характерним для людини втрата сенсу життя, відчуття безпорадності та бездіяльність. Повністю відсутнє бажання щось робити, стан людини на цьому етапі можна назвати депресією, фізичні симптоми досягають своїх найяскравіших проявів, і людина починає сприймати ситуацію та життя загалом, як таке, що вона не може нічого змінити [2].

За визначенням Н. Е. Водопьянкової: «емоційне вигорання проявляється як стресова реакція, що виникла через ряд професійних стресів і розглядається в аспекті професійної деформації» [4].

Для синдрому емоційного вигорання є характерними певні аспекти, що проявляються у відповідних думках, вчинках та почуттях.

Для почуттів при синдромі емоційного вигорання є постійна втома протягом всієї доби, яка нікуди не зникає ні після сну, ні після вихідних, відсутність будь-яких бажань, підвищення рівня тривожності, страх осуду з боку оточуючих.

Стосовно думок, які притаманні людині при синдромі емоційного вигорання, то це думки про те, що світ несправедливий по відношенню до тебе, що інші ставляться упереджено по відношенню до тебе та твоїх здобутків, при цьому людину також переслідують думки про її недосконалість.

І останніми ми розглянемо дії людини при синдромі емоційного виснаження – людина починає критикувати усіх оточуючих та себе саму, всі її дії направлені на те, аби бути поміченим, або навпаки не виділятись з натовпу.

Велика кількість наукових робіт та напрацювань, доводить, що особистісні характеристики мають майже не найбільший вплив на розвиток емоційного вигорання.

Одним з дослідників, який вивчав це питання є Г. Дж. Фройденбергер, який відзначав, що емпатійні, гуманні особистості-ідеалісти, які відкриті до соціуму є нестійкими до нього, та часто проявляють свою слабкість у фанатичності [14].

Е. Махер у своїх роботах підкреслює взаємозв'язок виникнення синдрому емоційного вигорання та таких рис особистості як низька емпатія та авторитаризм [11]. Також в багатьох дослідженнях зустрічається свідчення, зв'язок розвитку емоційного вигорання та таких характеристик як, емоційна холодність, егоїзм, ворожість, інтенсивне переживання негативу у всіх сферах життя, низька мотивація, провідна важливість матеріальних благ та низька самоактуалізація.

Також, на нашу думку, в даній роботі варто зазначити, загальні чинники, які спонукають до розвитку емоційного вигорання. До цих факторів відносять:

- ригідність,
- прагнення до зменшення обов'язків,
- термінальна значущість матеріальних цінностей,
- непряма агресія,
- підвищений рівень тривожності,
- ворожість та реактивна агресія,
- домінування супутніх мотивів у професійній діяльності,
- низька емоційна стійкість до стресових ситуацій.

Ці чинники можуть впливати на всіх фахівців незалежно від їхнього рівня рефлексивності та суб'єктивного контролю над власною поведінкою.

Узагальнюючи стосовно сучасного бачення синдрому емоційного вигорання, ми можемо говорити про прагнення досліджень визначити, які індивідуальні та організаційні умови можуть сприяти розвитку вигорання, включаючи фактори, пов'язані з робочим середовищем, особистісними особливостями, соціальними взаємодіями та особливостями емоційного реагування.

Також велика кількість досліджень спрямована не лише на вивчення особливостей емоційного вигорання, а на розробку методів, що запобігають його розвитку, а також які допомагають у його лікуванні, та сприяють зниженню його негативного впливу на особистість та професійну діяльність.

Отже, синдром емоційного вигорання можна назвати одним з механізмів психологічного захисту, що набув особливої актуальності у нинішніх умовах інтенсивних професійних та особистісних навантажень. В науці немає чіткого визначення даного поняття, проте кожне з визначень, які наявні доповнюють та розширюють один одного.

Емоційне вигорання, крім особистісної дезорганізації, може суттєво вплинути на професійну діяльність людини, якість її міжособистісних контактів, оскільки викликає відчуженість і незадоволеність собою та своїми результатами, а також критику у бік інших людей. У результаті такі люди часто стикаються зі зростанням тривожності, депресивними настроями та виникненням різних психосоматичних порушень, соціальною ізоляцією та проблеми самосприйняття.

Синдром емоційного вигорання є унікальним станом занепаду та дезорганізації, що проявляється на всіх рівнях людського функціонування: фізичному, психоемоційному та соціальному. Воно позначається на здатності особистості адекватно реагувати на емоційні подразники, що призводить до неадекватних реакцій, зниження продуктивності, зростання конфліктності у міжособистісних стосунках, втраті професійних навичок та мотивації.

1.2. Психологічні особливості «емоційного вигорання» персоналу міжнародних гуманітарних організацій

Емоційне вигорання серед працівників гуманітарних організацій є досить поширеним феноменом, та являє собою серйозну проблему, адже причинами його є поєднання професійних та особистісних факторів.

Специфікою роботи персоналу міжнародних благодійних організацій є діяльність, яка спрямована на допомогу нужденним в умовах постійного високого стресу та емоційної напруги.

Варто виділити основні фактори, які впливають на частоту розвитку синдрому емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій:

1) Постійне стикання зі стражданнями - співробітники гуманітарних організацій щодня стикаються з важкими людськими історіями та ситуаціями, які викликані різними факторами, такими як: військові конфлікти, природні катастрофи або інші надзвичайні ситуації. Таким чином працівники перебувають у стані постійної емоційної напруги, що пришвидшує їх виснаження [16].

2) Почуття провини та безсилля – стикаючись з великою кількістю жахливих людських історій, працівники гуманітарних організацій, на жаль, не в змозі допомогти усім з усіма їх проблемами, що викликає у персоналу відчуття обмеженості власних сил, а інколи і взагалі безсилля.

3) Часті зміни умов роботи – робота в екстремальних ситуаціях передбачає під собою часту зміну місця проживання, умови та обставини роботи, що створює додаткове стресове навантаження і зрощування почуття безпорадності в умовах, що постійно змінюються [16].

4) Високі очікування – робота в гуманітарних організаціях, де люди часто стикаються з різними небезпечними ситуаціями, в більшості випадків передбачає від працівників повної самовіддачі та самопожертви на благо допомоги.

5) Культурні та мовні бар'єри – оскільки, для допомоги працівники міжнародних гуманітарних організацій вимушені переміщуватись між різними куточками світу для виконання своєї роботи, то вони вимушені також пристосовуватись до нових культурних особливостей та долати мовні бар'єри, що є додатковим навантаженням як фізичним так і психічним [16].

До психологічних факторів, що сприяють вигоранню у персоналу міжнародних гуманітарних організацій варто віднести:

– Відчуття безпеки та загрози: працівники міжнародних гуманітарних організацій часто стикаються з постійним відчуттям загрози для власної безпеки, від якої вони не можуть позбавитись. Даний стан призводить до підвищення тривожності, підвищення ризику виникнення ПТСР, що у витоку нерідко призводить до гіпервигорання [8].

– Соціальна ізоляція – за умов, які переслідують працівників даних організацій, їм важко підтримувати повноцінні соціальні зв'язки, адже в них майже немає можливості сформувати тісні контакти з людьми, з якими можна було б поділитися переживаннями, що призводить до почуття самотності та соціальної ізоляції. Через це працівники нерідко пригнічують свої емоції, щоб зберегти професійну дистанцію, що з часом посилює емоційне вигорання. Соціальна ізоляція обмежує можливість отримання підтримки та розуміння, що ускладнює емоційне відновлення та посилює почуття відчуженості [8].

– Рольові конфлікти - персонал гуманітарних організацій часто стикається з протиріччями між своїми особистими цінностями і вимогами професійної діяльності. Завдання, які потребують жорсткості або прийняття рішень, які не відповідають особистим переконанням, можуть викликати внутрішньоособистісний конфлікт та знижують мотивацію до роботи. Ці рольові конфлікти призводять до когнітивного дисонансу та посилюють психологічний дискомфорт. Поступово це призводить до втрати сенсу та задоволеності від роботи, що посилює стан емоційного вигорання та викликає почуття незадоволеності та розчарування у своїй діяльності [8].

Щодо особливостей проявів емоційного вигорання вигорання у співробітників гуманітарних організацій, то найпершим можна назвати високий рівень емоційного виснаження, причинами якого є тривалий контакт з особами, які переживають кризові стани.

Така комунікація вимагає від працівника високого рівня емпатії та її прояву назовні, а також здатності до самоконтролю. Саме розглядаючи дану сферу роботи, ми можемо говорити про притаманність вторинної травматизації – отримують травму, не перебуваючи безпосередньо у травмуючій ситуації, а співпереживаючи людям, які проживають ці страждання [12].

Також варто зазначити, що для працівників даної професії широко розповсюджена виражена деперсоналізація, яка проявляється у більш «сухому» емоційному відгуку на емоції інших людей.

На тлі деперсоналізації поступово знижується рівень емпатії до колег та клієнтів, що посилює почуття ізоляції та відчуження в колективі. Даний прояв не рідко супроводжується внутрішнім дисонансом людини, адже в них є обов'язок та прагнення допомогти нужденним, а з іншого вони відчувають бажання відсторонитись та мінімізувати взаємодію з бенефіціарами.

Доцільним у даній роботі є зазначити і наслідки емоційного вигорання, які впливають не лише на особистість працівника, але й на роботу організації в цілому.

Наслідки з якими стикаються працівники компанії: зниження продуктивності роботи та працездатності загалом, погіршуються взаємовідносини як з колегами так і з бенефіціарами, шляхом того, що працівник стає більш роздратованим, агресивним та замкненим.

Це може викликати розвиток психічних розладів, таких як хронічна тривожність, депресія, а також фізичні симптоми – головний біль, порушення сну та розлади харчової поведінки, що негативно позначається на загальному благополуччі [29].

Наслідки, з якими може стикнутись організація внаслідок емоційного вигорання співробітників: підвищення плинності кадрів, що може позначатись на якості допомоги, яку надає організація. Адже, працівники з синдромом емоційного вигорання схильні звільнитись зі свого місця роботи, а щоб набрати та навчити нових працівників, які зможуть продовжувати надавати допомогу –

організації потрібні час та ресурси. Як наслідок – неуважне, або навіть недбале ставлення до проблем людей призводять до погіршення репутації [28].

Підсумовуючи, в умовах постійного стресу, викликаного роботою в нестабільних регіонах та надзвичайних ситуаціях, співробітники міжнародних гуманітарних організацій стикаються із низкою психологічних викликів.

Серед них – відчуття загрози безпеці, яке може викликати підвищену напругу та призвести до посттравматичних розладів, а також соціальна ізоляція, спричинена обмеженістю підтримки та відсутністю можливості ділитися переживаннями з близькими.

Особлива увага приділяється рольовим конфліктам, які виникають через невідповідність між особистими цінностями та професійними обов'язками. Ці чинники посилюють почуття внутрішнього дискомфорту та когнітивного дисонансу, що у довгостроковій перспективі сприяє розвитку емоційного вигорання.

Висновки до першого розділу

1. Емоційне вигорання, крім особистісної дезорганізації, може суттєво вплинути на професійну діяльність людини, якість її міжособистісних контактів, оскільки викликає відчуженість і незадоволеність собою та своїми результатами, а також критику у бік інших людей. У результаті такі люди часто стикаються зі зростанням тривожності, депресивними настроями та виникненням різних психосоматичних порушень, соціальною ізоляцією та проблеми самосприйняття. Синдром емоційного вигорання є унікальним станом занепаду та дезорганізації, що проявляється на всіх рівнях людського функціонування: фізичному, психоемоційному та соціальному. Воно позначається на здатності особистості адекватно реагувати на емоційні подразники, що призводить до неадекватних реакцій, зниження продуктивності, зростання конфліктності у міжособистісних стосунках, втраті професійних навичок та мотивації.

2. В умовах постійного стресу, викликаного роботою в нестабільних регіонах та надзвичайних ситуаціях, співробітники міжнародних гуманітарних організацій стикаються із низкою психологічних викликів. Серед них – відчуття загрози безпеці, яке може викликати підвищену напругу та призвести до посттравматичних розладів, а також соціальна ізоляція, спричинена обмеженістю підтримки та відсутністю можливості ділитися переживаннями з близькими. Особлива увага приділяється рольовим конфліктам, які виникають через невідповідність між особистими цінностями та професійними обов'язками. Ці чинники посилюють почуття внутрішнього дискомфорту та когнітивного дисонансу, що у довгостроковій перспективі сприяє розвитку емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1. Мета і завдання дослідження. Характеристика вибірки

Об'єктом дослідження є емоційне вигорання.

Предметом дослідження є особливості виникнення і прояву емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій.

Дослідження зосереджується на визначенні факторів, що сприяють вигоранню, а також на порівнянні проявів цього синдрому серед працівників, які проживають на території України і за кордоном.

Метою дослідження є встановлення особливостей емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що у працівників гуманітарних організацій, які працюють і проживають в Україні, показники тривожності та фрустрації є вищими у порівнянні з працівниками, які працюють в Україні, але проживають за її межами.

Для досягнення цієї мети ставляться наступні завдання:

1. Встановити особливості емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій України, що проживають на території України і за кордоном.

2. Визначити взаємозв'язки емоційного вигорання, тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності у працівників гуманітарних організацій України, що проживають на території України і за кордоном.

Вибірка досліджуваних складається із 80 працівників міжнародних гуманітарних організацій, котрі були розподілені на 2 основні групи. Перша група - працівники міжнародних організацій, що проживають та працюють на території України, друга група - працівники, що проживають та працюють за кордоном.

2.2. Характеристика методик та методів дослідження

Для діагностики рівня емоційного вигорання використовується низка психологічних методик:

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання», автором котрої є В. Бойко. Ця методика дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться.

2. Методика «Синдром «вигорання в професіях системи «людина-людина», автором якої є Г. Нікіфоров . Методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" використовується для визначення складових синдрому "вигорання" (за теорією синдрому "вигорання" К. Маслач, С. Джексон)

3. Методика «Дослідження синдрому «вигорання», автором якої є Дж. Гринберг - методика застосовується для визначення рівня "емоційного вигорання".

4. Методика Самооцінка психічних станів, автором якої є Г. Айзенк - методика дозволяє оцінити такі стани, як тривога, фрустрація, агресія і властивості особистості: тривожність, фрустрованість, агресивність і ригідність.

Для статистичної обробки отриманих даних нами були використані наступні математичної статистики:

1. Описова статистика – базовий метод, працює шляхом узагальнення й обробки вихідних даних, дозволяє проаналізувати середні показники за двома групами досліджуваних порівняти їх та представити результати у вигляді таблиць та гістограм.

2. Кореляційний аналіз за методом К. Пірсона – це метод статистичний, дозволяє нам визначити взаємозв'язок між показниками

емоційного вигорання та психічними станами досліджуваних працівників гуманітарних організацій.

3. Порівняльний аналіз за t-критерієм Стьюдента – дозволяє нам проаналізувати розбіжності у показниках емоційного вигорання працівників гуманітарних організацій. Що працюють на території України і за кордоном.

Висновки до Розділу 2

1. Відповідно до мети та завдань дослідження було сформовано вибірку з 80 осіб, котрі є працівниками гуманітарних організацій. 40 з яких проживають та здійснюють свою діяльність на території України, 40 - проживають за кордоном.

2. Також, відповідно до досягнення мети та реалізації завдань дослідження був використаний комплекс психодіагностичних методик та використані адекватні математико-статистичні методи. Для дослідження особливостей емоційного вигорання працівників гуманітарних організацій були обрані такі діагностичні методики як «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойко), «Синдром «вигорання в професіях системи «людина-людина» (Г.С.Нікіфоров), «Дослідження синдрому «вигорання» (Дж. Гринберг) та Самооцінка психічних станів (за Г. Айзенком).

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Аналіз результатів дослідження

Емпіричний етап дослідження присвячений результатам аналізу показників емоційного вигорання та актуальних емоційних станів, котрі притаманні досліджуванним працівникам гуманітарних організацій, котрі живуть та працюють в Україні, а також тих, хто проживає за кордоном, проте працює для допомоги громадян України.

Першими ми проаналізували результати дослідження рівня сформованості загального рівня емоційного вигорання, а також фаз емоційного вигорання.

Результати дослідження за фазами емоційного вигорання представлені на рисунку 3.1.

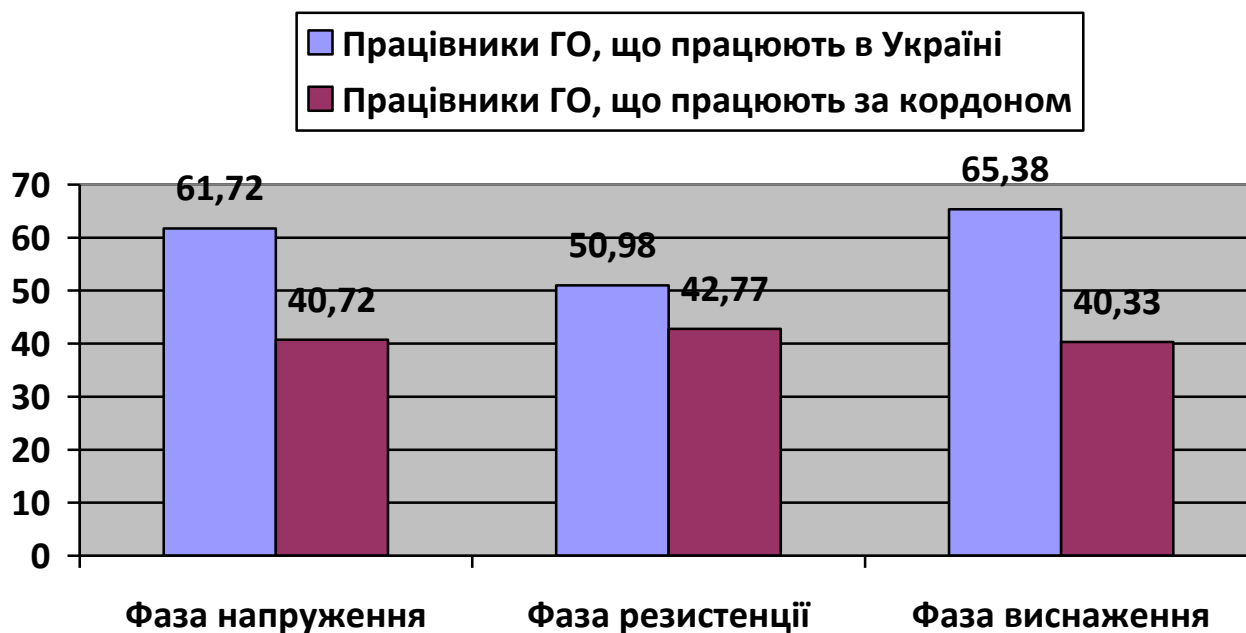


Рис.3.1. Показники сформованості фаз емоційного вигорання у працівників ГО, що працюють в Україні та за кордоном

Проаналізуємо результати за кожною з трьох фаз емоційного вигорання для двох досліджуваних груп.

Щодо першої фази – напруження, ми можемо побачити, що вищим рівнем сформованості даної фази відрізняються працівники, котрі живуть та працюють за кордоном. Ми можемо побачити, що високими показниками сформованості даної фази відрізняються досліджувані, котрі живуть та працюють в Україні. На нашу думку такі результати можуть бути зумовлені безпосереднім впливом воєнних дій, в котрих вони перебувають, а також включеністю в більш стресові ситуації, наприклад взаємодія із тяжко пораненими військовими, громадянами України, що втратили свої домівки, пораненими дітьми тощо. Натомість показники фази напруженості досліджуваних працівників гуманітарних організацій, що проживають за кордоном визначаються значно нижчими показниками. Такі результати можуть бути пояснені тим, що досліджувані другої групи безпосередньо не контактують із категоріями населення України, для котрих здійснюють допоміжну діяльність, а також не мають відчуття реальної фізичної загрози для життя та здоров'я досліджуваних.

Наступна фаза емоційного вигорання – фаза резистенції. Це фаза, на котрій у досліджуваних активізується опір стресу, і чим вищою є дія стресу на досліджуваних, тим більше вони внутрішньо намагаються чинити йому опір. В даному випадку також більша розвинутість даної фази, і відповідно більший вплив значного стресу, спричиненого вигоранням характерна для працівників гуманітарних організацій, котрі живуть та працюють в Україні.

Остання фаза емоційного вигорання – фаза виснаження. Рівень цієї фази у працівників, які живуть та працюють в Україні є найвищим серед трьох фаз вказує на високий ризик формування емоційного вигорання, що характеризується високою напруженістю та фактичним емоційним виснаженням. Такі високі показники можуть свідчити про тривалу дію стресу, котра пов'язана із безпосереднім контактом із тяжкими стресовими ситуаціями, роботою в умовах реальною небезпеки та відчуття тривоги за власне життя та

здоров'я. Для працівників гуманітарних організацій, що проживають за кордоном мають значно нижчий рівень виснаження. Такі результати можуть пояснюватись тим, що вони можуть відчувати стрес через роботу, пов'язану з Україною, проте відсутність безпосередньої загрози та фізичної небезпеки дозволяють їм більш вправно корегувати власний емоційний стан та контролювати рівень власного виснаження.

Для більшої деталізації фаз емоційного вигорання, було проведено аналіз не лише загального рівня сформованості цих фаз, а також складових симптомів. Результати дослідження представлені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Показники фази напруження емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Шкали	Працюють в Україні		Працюють за кордоном		t	p
	Середнє	Ст.відх.	Середнє	Ст.відх.		
Переживання обставин	19,90	3,85	11,98	3,1	10,14*	0,000
Незадоволеність собою	18,95	3,94	11,82	3,14	8,95*	0,000
Загнаність в клітку	21,95	4,22	12,8	3,21	10,90*	0,000
Тривога та депресія	19,02	5,2	12,28	3,47	6,83*	0,000

Примітка: *- статистично значущі відмінності на рівні $p \leq 0,05$

Аналіз результатів дослідження показників за шкалами фази напруження у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном виявив наступні статистично значущі відмінності.

Існує значима відмінність між показниками за шкалою переживання обставин ($t = 10,14$, $p \leq 0,05$). Вищі показники за даною шкалою у групи досліджуваних працівників гуманітарних організацій, що живуть та працюють

в Україні свідчать про те, що працівники в Україні схильні відчувати більшу напруженість, що викликана ускладненими умовами праці в умовах воєнного стану.

Показники незадоволеності собою також більш виражені у працівників гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні ($t = 8,95$, $p \leq 0,05$), що свідчить про вищу самокритичність працівників з даної групи досліджуваних. Такі результати можуть свідчити про високу самокритичність досліджуваних і в той самий час підвищене відчуття відповідальності за роботу в умовах глобальної гео-політичної кризи.

Існують статистично значимі відмінності у показниках загнаності. Відчуття «загнаності в клітку» також є більш притаманним для працівників, що здійснюють свою діяльність, проживаючи на території України ($t = 10,90$, $p \leq 0,05$). Значна різниця між цими показниками свідчить про те, що працівники, що залишаються на території України мають наявне відчуття обмеженості, безпорадності, що підіймає загальний рівень емоційного вигорання.

Також визначено статистично значимі показники різниці за шкалою тривоги та депресії ($t = 6,83$, $p \leq 0,05$). Статистично значуща відмінність вказує на те, що працівники в Україні відчувають суттєво більше депресивних симптомів через постійну загрозу життю, зіткнення із стресовими ситуаціями, котрі впливають на емоційну та навіть психічну сферу особистості.

Таким чином ми можемо зазначити, що фаза напруженості є сформованою для досліджуваних працівників гуманітарних організацій, котрі живуть та працюють на території України.

Наступними ми проаналізуємо складові фази резистенції у працівників гуманітарних організацій двох досліджуваних груп. Результати продемонстровані у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Показники фази резистенції емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Шкали	Працюють в Україні		Працюють за кордоном		t	p
	Середнє	Ст.відх.	Середнє	Ст.відх.		
Неадекватне реагування	18,98	4,05	12,3	3,17	8,20*	0,000
Емоційна дезорієнтація	21,85	4,72	11,53	3	11,67*	0,000
Розширення сфери економії	20,23	5,68	13	2,85	7,19*	0,000
Редукція професійних обов'язків	20,90	3,45	12,48	3	11,67*	0,000

Примітка: * - статистично значущі відмінності на рівні $p \leq 0,05$

Аналіз результатів порівняльного аналізу показників за фазою резистенції у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном вказує на наступні значимі відмінності.

Статистично значимі відмінності у показниках за шкалою неадекватного реагування ($t = 8,20$, $p \leq 0,05$) вказує на те, що працівникам, що живуть та працюють в Україні, більш притаманний неадекватний прояв внутрішніх реакцій на стрес. Таким чином складні робочі умови, що супроводжується постійним відчуттям напруженості та страху, відбуваються в реагуванні досліджуваними на стрес, вони стають більш чутливими, сприйнятливими, в деяких моментах не спроможними чинити необхідний опір стресу.

Також виявлено статистично значимі відмінності у показниках дезорієнтації. Визначено, що працівники гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні, мають більш виражений рівень емоційної дезорієнтованості ($t = 11,67$, $p \leq 0,05$). Значущі відмінності у даному випадку свідчать про те, що під впливом страшних обставин праці, постійного

знаходження у стресових подіях та контактом із людьми, котрі є тяжко постраждалими від обставин війни, у досліджуваних втрачається здатність розуміти та диференціювати свої емоції.

Статистично значимі відмінності у показниках розширення сфери економії ресурсів ($t = 7,19, p \leq 0,05$) свідчить про підвищення прагнення економити власні фізичні та емоційні ресурси, не занадто прив'язуватись до інших, не витратити власний емоційний потенціал впусу, аби мати внутрішню можливість продовжувати діяльність на допомогу громадянам України.

Статистично значуща різниця за показниками редукції професійних обов'язків ($t=11,67, p \leq 0,05$) свідчить про те, що досліджувані працівники гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні, мають сформоване не лише емоційне, а в додаток і професійне вигорання. Їм дуже тяжко наразі виконувати власні професійні обов'язки, оскільки вони відчують суттєву напругу, схвильованість, оскільки вони вже досить тривалий час без зупину працюють на благо українців, що постраждали під час воєнних дій.

Наступними ми проаналізуємо складові фази виснаження у працівників гуманітарних організацій двох досліджуваних груп. Результати продемонстровані у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Показники фази виснаження емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Шкали	Працюють в Україні		Працюють за кордоном		t	p
	Середнє	Ст.відх.	Середнє	Ст.відх.		
Емоційний дефіцит	20,02	3,95	11,88	3,24	10,09*	0,000
Емоційна відстороненість	19,27	3,96	12,8	3,07	8,17*	0,000

Особистісна відстороненість	19,52	3,69	12,4	2,88	9,62*	0,000
Психоемоційні порушення	21,53	4,54	11,98	3,25	10,82*	0,000

Примітка: *- статистично значущі відмінності на рівні $p \leq 0,05$

Аналіз результатів дослідження показників за фазою виснаження емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном вказує на наступні статистично значущі відмінності.

Статистично значимі розбіжності за шкалою емоційного дефіциту вказують на те, що працівники гуманітарних організацій. Що живуть та працюють в Україні, більш схильні до емоційної скудності ($t=10,09$, $p \leq 0,05$). Тривалий вплив стресу. Що спричинений складними воєнними умовами, в котрих досліджуваним доводиться працювати та високий рівень емоційного навантаження спричиняють прагнути пригнічувати власні емоції.

Показники емоційної відстороненості також мають значимі відмінності, тобто значимо вищу вираженість у групі працівників, що живуть та діють на території України ($t=8,17$, $p \leq 0,05$). Відстороненість у даному випадку може бути одним із способів психологічного захисту, оскільки емоційні відкритість може бути проявом уразливості, саме тому досліджувані схильні приховувати свої емоції, для того, щоб бути більш врівноваженими та продовжувати свою гуманітарну діяльність.

Статистично значуща різниця також вказує на те, що працівники в Україні мають вищий рівень психоемоційних порушень ($t=10,82$, $p \leq 0,05$). Різні психоемоційні порушення, такі як пригніченість, агресивність, тривожність тощо є наслідком високої дії стресу та високих вимог до праці в умовах війни.

Таким чином, аналіз показників за шкалами свідчить про те, що працівники міжнародних гуманітарних організацій, які залишаються в Україні, стикаються з вищими рівнями емоційного вигорання порівняно з тими, хто працює за кордоном. Вищий рівень сформованості фаз емоційного вигорання

говорить про високий вплив стресу, з котрим за довгі роки діяльності досліджуваних дуже важко впоратись – історії постраждалих стають більш жорсткішими, а сприяння організацій, що надають гуманітарну допомогу, стає дедалі нижчим, оскільки ресурси для допомоги вичерпають себе за такий довгий строк. Тож досліджуваним доводиться докладати більше зусиль, більше стикатись з складними умовами праці, що в свою чергу призводить до емоційного виснаження, відчуття неспроможності продовжувати власну діяльність. Натомість досліджуваним працівникам гуманітарних організацій, котрі працюють за кордоном характерний нижчий рівень сформованості компонентів емоційного вигорання, що може бути пов'язане з тим, що досліджувані безпосередньо фактично не контактують із тяжко постраждалими, а також проживають в більш безпечних умовах, що підкріплює відчуття безпеки за власне життя і відповідно дає більше сил та насаги на допомогу іншим.

Наступними ми проаналізуємо результати дослідження компонентів емоційного вигорання, котрі мають свій вплив в контексті професій типу «людина-людина». Результати представлені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Показники етапів емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Шкали	Працюють в Україні		Працюють за кордоном		t	p
	Середнє	Ст.відх.	Середнє	Ст.відх.		
Емоційне виснаження	41,33	7,69	20,4	5,96	13,60*	0,000
Деперсоналізація	20,05	5,37	11,77	3,58	8,11*	0,000
Редукція особистих досягнень	34,65	8,52	13,4	2,02	15,35*	0,000

Примітка: *- статистично значущі відмінності на рівні $p \leq 0,05$

Аналіз результатів дослідження етапів емоційного вигорання в професії «людина-людина» у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном вказує на наявні статистично значимі розбіжності.

Працівники гуманітарних організацій, що здійснюють свою діяльність, перебуваючи на території України відрізняються суттєво вищим показником емоційного виснаження ($t=13,60$, $p \leq 0,05$). Такі показники можуть бути опосередковані високим психологічним, фізичним та емоційним навантаженням, яке відчують працівники під час війни, а також постійну тривогу за власну безпеку та безпеку близьких, а також за підвищене відчуття відповідальності перед людьми, котрим потрібна їхня допомога, постійним спостереженням за переживанням горя іншими людьми.

Статистично значимі відмінності також виявлені за показниками деперсоналізації. Цей показник працівників гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні також має суттєво вищий рівень вираженості у порівнянні із працівниками, що проживають за кордоном ($t=8,11$, $p \leq 0,05$). Ці данні свідчать про прояв відчуженості, небажання відкриватись, а також менш емоційно включатись в роботу. Такий стан, на нашу думку, є захисною реакцією на надмірне емоційне навантаження, викликане складними умовами праці в умовах війни.

Редукція особистих досягнень також має вищу вираженість у працівників з України, у порівнянні із тими, хто проживає за кордоном ($t=15,35$, $p \leq 0,05$). Це може свідчити про те, що досліджувані починають більше зневірятись в особистих та професійних силах, що їхня діяльність дає очікуваний ефективний результат.

Таким чином ми можемо зазначити, що показники емоційного вигорання в професії «людина-людина» вказують на більшу емоційну виснаженість досліджуваних, що проживають та працюють на території України. Досліджуваним притаманна схильність до емоційної скупості, недостатність емоційних та фізичних ресурсів аби повноцінно включатись в роботу із тим

самим запалом, котрий, наприклад, міг бути в них на початку діяльності. Також і наявність зовнішнього чинника, а саме суттєве зменшення об'ємів ресурсів, котрі можна використати на допомогу постраждалим українцям, разом із наявним емоційним вигоранням дають відчуття зневіри в професійних силах, нерозуміння показників ефективності власної роботи, відповідно і бажання займатись цією діяльністю меншу кількість часу.

Натомість працівники гуманітарних організацій, що здійснюють свою діяльність, перебуваючи за кордоном, мають суттєво нижчу вираженість окреслених показників завдяки стабільнішим умовам життя та відсутності прямої небезпеки, що зменшує емоційний тиск та сприяє більш збалансованому психоемоційному стану.

Також нами було проаналізовано загальний рівень емоційного вигорання для працівників гуманітарних організацій, що націлені на допомогу людям що мешкають в Україні. Результати дослідження представлені нами у таблиці 3.4.

Таблиця 3.5

Показники рівня емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Шкали	Працюють в Україні		Працюють за кордоном		t	p
	Середнє	Ст.відх.	Середнє	Ст.відх.		
Емоційне вигорання	16,60	2,35	13,73	2,85	4,93*	0,000

Примітка: *- статистично значущі відмінності на рівні $p \leq 0,05$

Аналіз загального рівня емоційного вигорання у працівників міжнародних гуманітарних організацій, які працюють в Україні та за кордоном, вказує на наявність статистично значимої розбіжності.

Загальний рівень вираженості емоційного вигорання є суттєво вищим у працівників гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні у порівняння із їхніми колегами, котрі працюють на благо українських громадян, але проживають за кордоном ($t=4,93$, $p \leq 0,05$).

Вищий рівень емоційного вигорання серед працівників, які залишаються і працюють в Україні, на нашу думку, пояснюється фактором постійного емоційного напруження, що пов'язане із дійсним воєнним станом, особистими переживаннями, а також необхідністю працювати в нестабільних та стресових умовах, інколи поза нормативним робочим часом, включатись в емоційні переживання інших людей.

В свою чергу працівники, котрі здійснюють допоміжну діяльність громадянам України, при цьому проживаючи за кордоном, хоча і є залученими та включеними у підтримку громадян України, проте перебувають в більш стабільних та безпечних умовах. Окрім того, що вони не перебувають в постійному відчутті страху за власне життя та за життя своїх близьких, вони також не мають постійного прямого контакту із тими, кому надають допомогу – із пораненими військовими, дітьми, котрі втратили батьків, пенсіонери, котрі втратили домівки та багато інших, хто переживають гостру фазу горювання. У порівнянні із їх колегами, котрі живуть та працюють в Україні і щодня включені в тяжкі історії тих, кому вони допомагають, друга група досліджуваних працівників гуманітарних організації є більш відстороненою від прямого впливу переживань та емоцій інших на себе, що в свою чергу допомагає їм зберігати власну емоційну врівноваженість.

Таким чином за результатами дослідження емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій, котрі здійснюють допоміжну діяльність громадянам України визначено, що працівники, що живуть та працюють на території України відрізняються вищим ступенем сформованості симптомів емоційного вигорання. На противагу ним досліджувані працівники, що здійснюють свою діяльність будучи за кордоном хоч і мають початкові рівні сформованості стадій емоційного вигорання, проте характеризуються більшим рівнем психоемоційної стабільності, що дає їм можливість бути більш ефективними у цій діяльності.

Окрім показників емоційного вигорання в ході роботи нами було проаналізовано актуальний психічний стан досліджуваних працівників

міжнародних гуманітарних організацій, оскільки наявність емоційного вигорання може мати вплив на загальну емоційну стійкість та психологічний комфорт особистості. Результати дослідження представлені нами у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Показники психічних станів у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Шкали	Працюють в Україні		Працюють за кордоном		t	p
	Середнє	Ст.відх.	Середнє	Ст.відх.		
Тривожність	15,30	2,99	15,27	3,47	0,03	0,973
Фрустрація	15,50	3,21	12,8	2,22	4,37*	0,000
Агресивність	12,98	3,23	12,3	3,38	0,91	0,364
Ригідність	15,5	3,48	15,07	3,12	0,58	0,567

Примітка: *- статистично значущі відмінності на рівні $p \leq 0,05$

Аналіз психічних станів у працівників міжнародних гуманітарних організацій, які працюють в Україні та за кордоном, показав наступний показник різниці.

Статистично значуща різниця між групами у показниках фрустрації ($t=4,37$, $p \leq 0,05$) свідчить про те, що працівники, які працюють в Україні, переживають більш високий рівень фрустрації порівняно з тими, хто працює за кордоном. Працівники першої групи більшої мірою стикаються із стресами у своєму повсякденному та професійному житті, з такими як обмеженість ресурсів, відчуття небезпеки, потенційна непередбачуваність, геополітична та соціально-економічна нестабільність. Ці фактори значно підсилюють почуття безнадійності і безвиході, в котрій досліджувані не можуть швидко та ефективно зорієнтуватися у шляхах подолання стресу або вирішення проблемних ситуацій.

Натомість працівники гуманітарних організацій, котрі здійснюють свою діяльність, перебуваючи за кордоном ймовірно працюють в більш стабільних умовах та спокійній налагодженій атмосфері, а де їх робота не обтяжена настільки важкими обставинами, що, ймовірно, знижує рівень фрустрації.

Решта показників не вказують на значимість різниці між двома групами досліджуваних. Для більш детального аналізу отриманих результатів, вони були представлені нами на рисунку 3.2.

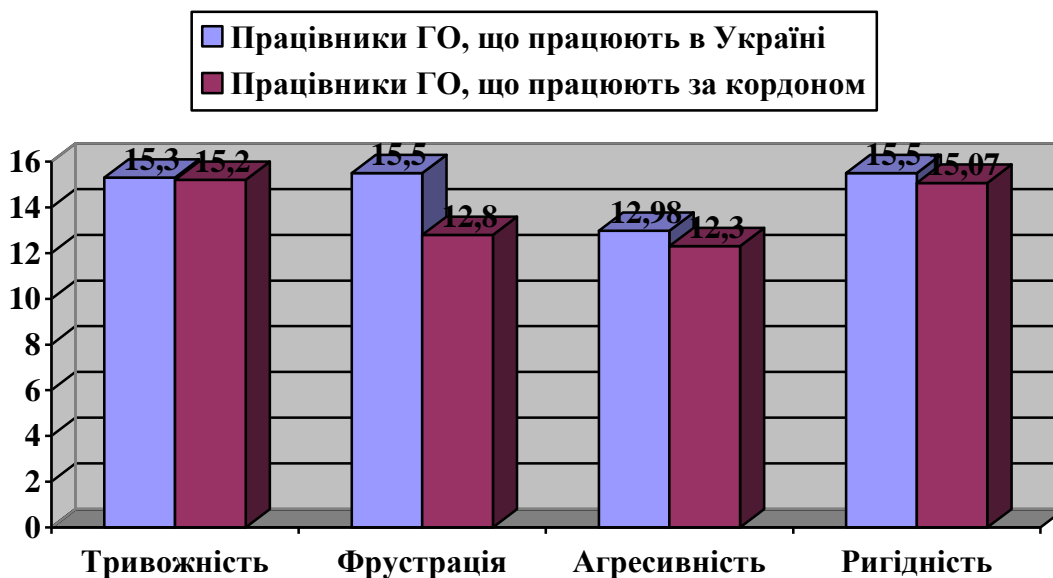


Рис.3.2. Показники психічних станів у працівників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

Значення тривожності в обох групах досліджуваних працівників говорить про високий рівень вираженості даного фактора. Тривожність у даному контексті може бути викликана безліччю факторів, такими як неясність майбутнього, безпека або соціальні стресори, але в цьому випадку, ймовірно, є інші механізми, які нейтралізують можливі відмінності між умовами роботи в обох середовищах.

Різниця в рівні агресивності між двома групами також не є статистично значущою. Агресивність в випадку обох досліджуваних груп виражена на середньому рівні. Тобто мова може іти не про пряму агресію, обернену до

конкретної людини. а про висловлення внутрішньої напруженості, одним із способів психологічного захисту. Також слід зазначити, що агресивність може бути пов'язаною із національними почуттями, як прояв ненависті до ситуації, в якій опинилась країна, і в даному випадку агресивність може мати позитивне відбиття у професіональній діяльності працівників. Оскільки вона підбадьорює та мотивує на подальшу діяльність у руслі допомоги Україні.

За показниками ригідності нами також не було виявлено статистично значимих розбіжностей в обох групах досліджуваних працівників гуманітарних організацій. В обох досліджуваних групах ригідність виражена на високому рівні. Ригідність у даному випадку може розглядатись не лише як негативний психічний стан. Для працівників гуманітарних організацій висока ригідність може бути свідомством стабільності, що дозволяє їм залишатись стійкими, не дивлячись навіть на інтенсивність стресових факторів, приймати зміни та труднощі в їхньому особистому та професійному середовищі. Такі показники можуть бути свідомством специфіки професії, де важливим є збереження психологічної стабільності та виконання свого призначення навіть у дуже складних умовах.

Отже, результати дослідження дозволяють дійти висновку, що фрустрація є фактором, що відрізняє працівників гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном. Стресові умови роботи котрі притаманні для працівників на території України спричиняють вищий рівень фрустрації, тоді як більш стабільні умови роботи, в котрих перебувають працівники, що проживають за кордоном, суттєво поліпшують цей стан.

В той самий час тривожність та ригідність виражена в обох досліджуваних групах на високому рівні, що вказує на високий прояв відчуття тривоги, проте висока ригідність дозволяє працівникам залишатись стабільними навіть в умовах постійних змін та стресових ситуацій. Показники агресивності виражені в обох групах на середньому рівні.

На наступному етапі дослідження ми проаналізуємо зв'язки між емоційним вигоранням та психічними станами досліджуваних працівників

гуманітарних організацій, котрі працюють в Україні та за кордоном.

3.2. Психологічні особливості взаємозв'язку емоційного вигорання показників емоційних станів персоналу міжнародних гуманітарних організацій, що працюють в Україні та за кордоном

На останньому етапі дослідження ми проаналізуємо зв'язок емоційного вигорання та психічних станів досліджуваних представників міжнародних гуманітарних організацій, що працюють на території України та за кордоном.

Результати кореляційного аналізу для групи працівників, що живуть та працюють в Україні представлені в таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Взаємозв'язки компонентів емоційного вигорання та показників емоційних станів у працівників ГО, що працюють в Україні (r)

	Тривожність	Фрустрація	Агресивність	Ригідність
Фаза напруження	-0,107	-0,030	-0,055	0,231
Переживання обставин	0,083	0,137	-0,206	-0,211
Незадоволеність собою	0,082	0,043	-0,022	-0,088
Загнасть в клітку	0,129	-0,183	0,303*	0,298
Тривога та депресія	0,028	-0,148	0,063	0,189
Фаза резистенції	0,160	0,060	-0,080	0,216
Неадекватне реагування	0,005	0,214	0,016	-0,145
Емоційна дезорієнтація	-0,064	-0,122	-0,162	-0,312*
Розширення сфери економії	0,191	0,101	-0,016	0,051
Редукція професійних обов'язків	-0,042	0,044	-0,143	0,222
Фаза виснаження	-0,175	0,112	0,008	0,273
Емоційний дефіцит	0,034	-0,064	0,246	0,044
Емоційна відстороненість	0,151	0,057	-0,054	0,100
Особистісна відстороненість	-0,070	0,094	-0,098	0,236
Психоемоційні порушення	0,090	-0,143	-0,319*	0,355*
Емоційне виснаження	-0,099	-0,163	-0,114	0,050
Деперсоналізація	-0,043	-0,077	0,111	0,011

Редукція особистих досягнень	0,147	0,018	-0,065	-0,022
Вигорання	-0,004	0,43*	-0,008	-0,100

Примітка: *- статистично значущі зв'язки на рівні $p \leq 0,05$

Результат кореляційного аналізу взаємозв'язків компонентів емоційного вигорання та емоційних станів у працівників гуманітарних організацій, що працюють в Україні вказує на наступні значимі показники зв'язків.

Існує зв'язок між показниками відчуття загнаності та агресивності у досліджуваних працівників гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні ($-0,300, p \leq 0,05$). Такий зв'язок вказує на те, що більше відчуття безвиході та загнаності провокує менший рівень агресивності.

Також виявлено наявність зв'язку між психоемоційними порушеннями та агресивністю ($-0,319, p \leq 0,05$). В даному випадку зв'язок також є зворотнім та свідчить про те, що психоемоційні порушення, котрі усвідомлені досліджуваними працівниками, може спричиняти прагнення знизити агресивні прояви.

Також психоемоційні порушення пов'язані із ригідністю досліджуваних ($0,355, p \leq 0,05$). У даному взаємозв'язку ригідність, на нашу думку, виступають адаптивним механізмом, котрі дозволяють тримати в стабільності свій психоемоційний стан для досліджуваних працівників, котрі працюють та живуть на території України.

Також існує зв'язок між емоційною дезорієнтацією та ригідністю у досліджуваних працівників гуманітарних організацій, котрі живуть та працюють в Україні ($-0,312, p \leq 0,05$). Зворотний зв'язок вказує на те. Що ригідність виступає адаптивним механізмом, котрий дозволяє досліджуваним залишатись в стабільному стані та краще орієнтуватись в власних емоцій.

Також було виявлено позитивний зв'язок між загальним рівнем емоційного вигорання та фрустрацією у досліджуваних даної групи ($0,430, p \leq 0,05$). Показники вказують на те, що глибока емоційна виснаженість є

фактором, котрий спричиняє почуття безвиході, невміння орієнтуватись у стресових ситуаціях.

Таким чином за результатами кореляційного зв'язку між психічними станами та етапами емоційного вигорання нами визначено, емоційне вигорання досліджуваних даної групи має вплив на фрустрацію та нездатність адекватно реагувати на стресові ситуації. В свою чергу вираженість психоемоційних порушень, емоційного дефіциту мають зв'язок із проявами агресивності та ригідності. В свою чергу ригідність виступає адаптивним компонентом, котрий допомагає досліджуваним залишатися стабільними та контролювати негативні емоційні прояви.

Результати аналізу для другої групи представлені у таблиці 3.8.

Таблиця 3.8

Взаємозв'язки компонентів емоційного вигорання та показників емоційних станів у працівників ГО, що працюють за кордоном (r)

	Тривожність	Фрустрація	Агресивність	Ригідність
Фаза напруження	-0,006	0,251	-0,135	-0,192
Переживання обставин	-0,170	-0,103	0,126	0,072
Незадоволеність собою	-0,081	-0,356*	0,051	-0,203
Загнасть в клітку	0,106	-0,19	0,136	-0,201
Тривога та депресія	0,154	-0,185	0,087	-0,303*
Фаза резистенції	-0,104	0,290	-0,220	-0,345*
Неадекватне реагування	-0,127	0,146	0,130	0,084
Емоційна дезорієнтація	-0,030	0,082	0,161	-0,058
Розширення сфери економії	0,005	0,128	-0,056	-0,270
Редукція професійних обов'язків	-0,325*	-0,195	0,270	-0,178
Фаза виснаження	0,089	0,061	-0,107	0,033
Емоційний дефіцит	0,153	-0,039	-0,022	-0,015
Емоційна відстороненість	-0,146	-0,174	0,412*	-0,077
Особистісна відстороненість	0,187	-0,107	-0,014	0,238
Психоемоційні порушення	-0,167	0,025	0,147	0,152
Емоційне виснаження	-0,124	-0,186	0,437*	0,216
Деперсоналізація	-0,023	0,093	-0,148	-0,389*

Редукція особистих досягнень	-0,123	-0,180	-0,012	-0,005
Вигорання	-0,062	0,058	0,011	0,165

Примітка: *- статистично значущі зв'язки на рівні $p \leq 0,05$

Результати кореляційного аналізу взаємозв'язків компонентів емоційного вигорання та психічних станів у працівників гуманітарних організацій, які проживають за кордоном, але працюють для України, за даними з таблиці вказує на наступні статистично значимі показники.

Існує зв'язок між незадоволеністю собою у досліджуваних працівників, що проживають за кордоном, та рівнем фрустрації (-0,356, $p \leq 0,05$). Тобто вищий рівень задоволеності собою дозволяє досліджуваним знижувати фрустрованість, набиратись впевненості та вміння орієнтуватись в ситуації.

Зв'язок між тривогою, депресією та ригідністю досліджуваних вказує (0,300, $p \leq 0,05$) на те, що відчуття тривоги та постійних переживань, внутрішніх бар'єрів не дає можливість досліджуваним швидко адаптуватись до змін.

Також існує зв'язок між фазою резистенції та ригідністю досліджуваних другої групи (-0,345, $p \leq 0,05$). Зворотній зв'язок вказує на те, що високі спроби опору стресу не дають можливості досліджуваним проявляти гнучкість мислення та поведінки, тим самим краще адаптуватись до стресових ситуацій, будучи менш жорсткими у своїх емоційних проявах.

Виявлено зв'язок між редукцією професійних обов'язків та тривожністю у досліджуваних даної групи (-0,325, $p \leq 0,05$). Зворотній зв'язок вказує на те, що більш високі переживання за себе та свою діяльність не дають досліджуваним зневіритись у власних професійних навичках та продовжувати власну діяльність на користь громадян України.

Зв'язок між емоційною відстороненістю та агресивністю у досліджуваних працівників гуманітарних організацій, що проживають за

кордоном (0,412, $p \leq 0,05$) вказує на те, що емоційна скупість досліджуваних провокує більший вияв агресивних емоцій, сприяє накопиченню негативу.

Пряма кореляція між показниками емоційного виснаження та агресивності (0,437, $p \leq 0,05$) вказує на те, виснаження емоційних ресурсів, недостатня кількість сил на емоційний відгук провокує більшу вираженість агресії. Такі зв'язки можуть бути свідомством накопиченого стресу, втоми, роздратування і агресивність тут виступає реакцією у відповідь на дію стресорів.

Також визначено зворотній зв'язок між показниками деперсоналізації та ригідності (-0,389, $p \leq 0,05$). Такий зв'язок вказує на те, що устаткування внутрішнього спокою та стабільності не дає досліджуваним працівникам, що працюють за кордоном розвивати відчуття відчуженості та прагнення відстороненості від інших, а навпаки ж, допомагає залишатись сильними для подальшої діяльності на благо іншим.

Таким чином, взаємозв'язки між компонентами емоційного вигорання і емоційними станами у працівників гуманітарних організацій, що проживають за кордоном, але працюють для України, показують, що впевненість у собі допомагає досліджуваним знаходити вихід із різних стресових ситуацій, залишатись в стабільному емоційному стані, а вища стривоженість не дозволяє досліджуваним відступати від своїх професійних покликів. Натомість емоційна виснаженість та відстороненість провокує більший рівень прояву агресивності, а ригідність, у свою чергу, стає стабілізатором, котрий не дозволяє досліджуваним відступатись від наміченого шляху та продовжувати соціально-корисну діяльність.

Висновки до Розділу 3

1. За результатами дослідження особливостей емоційного вигорання визначено, що працівники міжнародних гуманітарних організацій, які залишаються в Україні, стикаються з вищими рівнями сформованості фаз емоційного вигорання порівняно з тими, хто працює за кордоном. Вищий рівень емоційного вигорання серед працівників, які залишаються і працюють в Україні пояснюється фактором постійного емоційного напруження, що пов'язане із дійсним воєнним станом, особистими переживаннями, а також необхідністю працювати в нестабільних та стресових умовах. В свою чергу працівники, котрі здійснюють допоміжну діяльність громадянам України, при цьому проживаючи за кордоном, хоча і є залученими та включеними у підтримку громадян України, проте перебувають в більш стабільних та безпечних умовах, що обумовлює нижчий рівень сформованості емоційного вигорання.

2. За результатами дослідження психічних станів виявлено, що фрустрація є фактором, що істотно відрізняє працівників в Україні та за кордоном. Стресові умови роботи в Україні, ймовірно, спричиняють вищий рівень фрустрації, тоді як наявність стабільніших умов роботи за кордоном може зменшити цей стан. Тривожність та ригідність виражена в обох досліджуваних групах на високому рівні, що вказує на високий прояв відчуття тривоги, проте висока ригідність дозволяє працівникам залишатись стабільними навіть в умовах постійних змін та стресових ситуацій. Показники агресивності виражені в обох групах на середньому рівні.

3. Результати кореляційного аналізу для групи працівників міжнародних гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні, свідчать про те, що емоційне вигорання досліджуваних даної групи має вплив на фрустрацію та нездатність адекватно реагувати на стресові ситуації. В свою чергу вираженість психоемоційних порушень, емоційного дефіциту мають зв'язок із проявами агресивності та ригідності. Ригідність виступає адаптивним компонентом,

котрий допомагає досліджуваним залишатися стабільними та контролювати негативні емоційні прояви.

Взаємозв'язки між компонентами емоційного вигорання і емоційними станами у працівників гуманітарних організацій, що проживають за кордоном, але працюють для України, показують, що впевненість у собі допомагає досліджуваним знаходити вихід із різних стресових ситуацій, залишатись в стабільному емоційному стані, а вища стривоженість не дозволяє досліджуваним відступати від своїх професійних покликів. Натомість емоційна виснаженість та відстороненість провокує більший рівень прояву агресивності, а ригідність, у свою чергу, стає стабілізатором, котрий не дозволяє досліджуваним відступатись від наміченого шляху та продовжувати соціально-корисну діяльність.

ВИСНОВКИ

1. Синдром емоційного вигорання є унікальним станом занепаду та дезорганізації, що проявляється на всіх рівнях людського функціонування: фізичному, психоемоційному та соціальному. Позначається на здатності особистості адекватно реагувати на емоційні подразники, що призводить до неадекватних реакцій, зниження продуктивності, зростання конфліктності у міжособистісних стосунках, втраті професійних навичок та мотивації. В умовах постійного стресу, викликаного роботою в нестабільних регіонах та надзвичайних ситуаціях, співробітники міжнародних гуманітарних організацій стикаються із низкою психологічних викликів, таких як відчуття загрози безпеці, підвищена напруга, посттравматичні розлади, соціальна ізоляція. Ці чинники посилюють почуття внутрішнього дискомфорту, що сприяє розвитку емоційного вигорання.

2. За результатами дослідження особливостей емоційного вигорання визначено, що працівники міжнародних гуманітарних організацій, які залишаються в Україні, стикаються з вищими рівнями сформованості фаз емоційного вигорання порівняно з тими, хто працює за кордоном, що пояснюється фактором постійного емоційного напруження, що пов'язане із дійсним воєнним станом, особистими переживаннями, а також необхідністю працювати в нестабільних та стресових умовах. Працівники гуманітарних організацій, що проживають за кордоном, мають суттєво нижчі показники емоційного вигорання.

3. За результатами дослідження психічних станів виявлено, що фрустрація є фактором, що істотно відрізняє працівників в Україні та за кордоном. Стресові умови роботи в Україні, ймовірно, спричиняють вищий рівень фрустрації, тоді як наявність стабільніших умов роботи за кордоном може зменшити цей стан. Тривожність та ригідність виражена в обох досліджуваних групах на високому рівні, що вказує на високий прояв відчуття тривоги, проте висока ригідність дозволяє працівникам залишатись

стабільними навіть в умовах постійних змін та стресових ситуацій. Показники агресивності виражені в обох групах на середньому рівні.

4. Результати кореляційного аналізу для групи працівників міжнародних гуманітарних організацій, що живуть та працюють в Україні, визначили наявність зв'язків між такими психічними станами як агресивність, фрустрація та ригідність та такими показниками емоційного вигорання як відчуття загнаності в клітку, емоційна дезорієнтація, психоемоційні порушення та загальний рівень емоційного вигорання. Для групи досліджуваних працівників міжнародних гуманітарних організацій, що проживають за кордоном, виявлено зв'язки між такими психічними станами як тривожність, фрустрація, агресивність та ригідність із такими проявами емоційного вигорання як незадоволеність собою, резистенція, редукція професійних обов'язків, емоційна відстороненість, емоційне виснаження та деперсоналізація.

Таким чином, отримані результати дослідження свідчать, що гіпотеза нашого дослідження була повністю підтверджена.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами: навч.-метод. посіб. Київ, 2021. 164 с.
2. Брецько І. І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології"*. 2019. №12. С. 110-120.
3. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. 2007. Т. 5. Вип. 6. С. 89–95
4. Грига І., Брижовита О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. *Наукові записки*. 2022. Т. 7. С. 67-74.
5. Гребенюк О., Білоус Р. Теоретичні основи дослідження емоційного вигорання у волонтерів. *«Economic and Social-focused Issues of Modern World»: Conference Proceedings of the 3rd International Scientific Conference (Bratislava, Slovak Republic, November 17–18, 2020). The School of Economics and Management in Public Administration in Bratislava*. 2020. pp.202–205.
6. Демидюк В. М., Пілат М. С. Психологічні чинники запобігання емоційному вигоранню військовослужбовців в умовах довготривалих збройних конфліктів. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія»*. 2021. №12. С. 102-106
7. Жужа Л. О. Модифікація функцій громадянського суспільства під впливом антитерористичної операції в Україні. *Сучасне суспільство*. 2016. Вип. 1. С. 76-86.
8. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос. 2018. 198 с.
9. Кондрацька Л. В. Сімейні конфлікти як фактор емоційного вигорання у підлітків : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2009. 16 с.

10. Кутузова Н.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в ІТ сфері: дипломна робота магістра за спеціальністю «053 — психологія». Тернопіль: ТНТУ, 2019. 124 с.
11. Лазос Г. П. Психологічна підтримка волонтерів, що працюють з постраждалими: навч.-метод. посіб. Київ : Логос, 2015. С. 121-141.
12. Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. Київ: вид-во Логос, 2015. С. 27–31.
13. Марія О. Дослідження синдрому вигорання. КППТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Львів, 2021. С. 2 - 8. URL: <https://icbt.org.ua/wp-content/uploads/2021/08/Oliynyk-M.-KPT-oriyentovana-model-dopomogy-pry-emotsiynomuvygoranni.pdf>
14. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. Київ, 2019. С. 22–30. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mnzh_2019_7_6
15. Мельник, І. М. Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання у волонтерів в умовах війни. Мукачєво, 2024. С. 98-100. URL: http://dspaces.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/11450/1/Challenges_of_social.pdf
16. Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання. *Освіта дорослих: енциклопедичний словник*. Київ: Основа, 2014. 496 с..
17. Освіта дорослих : енциклопедичний словник / авт.- упоряд.: Н.Г. Протасова, Ю.О. Молчанова, Т.В. Куренна ; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України та ін. Київ : Основа, 2014. 443 с.
18. Пиголенко, І. В., Месьянінова І. А.. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ. *Вісник Національного технічного університету України Київський політехнічний інститут*. Київ, 2012. С. 108-112.

19. П'янківська Л. В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України. Київ, 2019. С. 45.
20. Сіцінська М. Поняття емоційного та професійного «вигорання» на державній службі: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.09. Київ, 2009. С. 3–8.
21. Теренда, Н. О. Емоційне вигорання у волонтерів (на прикладі Рівненської області). *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. Київ, 2020. С. 44-49.
22. Ткаченко Д. Театр пригноблених як сучасний спосіб профілактики емоційного вигорання волонтерів у гуманітарних організаціях. URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/119> (дата звернення: 20.10.2024)
23. Чайковська О. Синдром емоційного вигорання. *Львівський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості*. URL: <https://lcptodcz.lviv.ua/news/14-33-35-07-05-2019/> (дата звернення: 20.10.2024)
24. Шкраб'юк, В., Білик, Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. Київ, 2020. С.293-296
25. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». *Габітус*. 2020. Вип. 17. С. 141-145.
26. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування. Київ: Міленіум, 2004. 346 с.
27. Щербан Т. Д. Особливості, що зумовлюють емоційне вигорання підлітків у процесі спілкування з дорослими. Київ: Наука і освіта, 2018. С. 131-138
28. Assonov D. Emotional burnout of healthcare professionals: models, risk factors and protective factors. Murcia, 2021. С. 1-14 URL: <https://grobid.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/295>
29. Cox T., Griffiths A. *The Burnout Companion to Study and Practice*. London, 1998. P. 331–351

30. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. Brownsville, 1992. P. 1–11
31. Grossi G., Perski A., Ekstedt M., Johansson T., Lindstrom M., Holm K. The morning salivary cortisol response in burnout. Stockholm, 2005. P. 103–111
32. Jonsdottir I.H., Hagg D.A, Glise K., Ekman R. Monocyte chemotactic protein-1 (MCP-1) and growth factors called into question as markers of prolonged psychosocial stress. *PLoS One*. 2009. P. 4 - 9
33. Lourel M., Gueguen N., Mouda F. Psychometric properties of a global measure of job burnout. *Study Psychologica*. California, 2008. P.109–118
34. Maslach C. «Burned-out». Human Behavior. California, 1976. P. 16–22
URL:<https://www.researchgate.net/publication/263847499>
35. Maslach, C. Burnout: Professional burnout: Recent developments in the theory and research. Washington, 1993. P. 19–32.
36. Maslach, C., Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout *Journal of Occupational Behaviour*. California, 1981. P. 42–50
URL:https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout
37. Melamed S., Shirom A., Toker S., Berliner S., Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. Tel Aviv, 2006. P. 327–353
38. Sultana A, Sharma R, Hossain M, Bhattacharya S, Purohit N. Burnout among healthcare providers during COVID-19: Challenges and evidence-based interventions. *Indian J Med Ethics. Nephrol*, 2020. P. 8-16 URL: <https://doi.org/10.20529/ijme.2020.73>
39. Shanafelt T, West C, Sinsky C. Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Integration in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2017. California, 2019. P. 94 - 103 URL : <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2018.10.023>

АНОТАЦІЯ

Мисник С.О. Психологічні особливості емоційного вигорання персоналу міжнародних гуманітарних організацій / С.О. Мисник – Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2024. – 50 с.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню синдрому емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій, які працюють в Україні та за кордоном. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, містить 8 таблиць, 2 рисунки, список використаних джерел, який складається з 40 найменувань. Перший розділ дослідження присвячений теоретичному аналізу особливостей емоційного вигорання та його впливу на професійну діяльність працівників гуманітарних організацій. У другому розділі наведено опис використаних методик дослідження і характеристика вибірки дослідження. Вибірка складається із 80 працівників гуманітарних організацій, що проживають в Україні та за кордоном. У третьому розділі було представлено результати емпіричного дослідження емоційного вигорання у працівників гуманітарних організацій.

Ключові слова: емоційне вигорання, емоційне виснаження, стрес, професійне вигорання, психічний стан.

ANNOTATION

Mysnyk S. Psychological features of emotional burnout in international humanitarian organizations staff / S. Mysnyk - Kharkiv : V.N. Karazin Kharkiv National University, 2024. - 50 p.

The qualification work is devoted to the study of the syndrome of emotional burnout international humanitarian organizations staff working in Ukraine and abroad. The work consists of an introduction, three chapters, conclusions, contains 8 tables, 2 figures, a list of used sources, which consists of 40 items. The first section of the study is devoted to the theoretical analysis of the features of emotional burnout

and its impact on the professional activity of humanitarian organization workers. The second section describes the research methods used and the characteristics of the research sample. The sample consists of 80 workers of humanitarian organizations living in Ukraine and abroad. The third chapter presented the results of an empirical study of emotional burnout among workers of humanitarian organizations.

Key words: emotional burnout, emotional exhaustion, stress, professional burnout, mental state