

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»

Навчально-науковий інститут психології

Кафедра психології

Сорока Еріка Валеріївна

УДК 159.9

Кваліфікаційна робота

Емоційний інтелект в структурі професійного вигорання волонтерів

053 «Психологія»

«Юридична психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело _____ Е. В. Сорока

Науковий керівник (консультант) - Склярова Ганна Олександрівна, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології

Київ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ	6
1.1. Теоретичні підходи до поняття емоційного інтелекту в психології	6
1.2. Поняття професійного вигорання, ознаки та причини його виникнення	14
1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту з професійним вигоранням у волонтерів	22
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ	29
2.1. Опис вибірки й методик дослідження емоційного інтелекту в структурі професійного вигорання волонтерів	29
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження	37
Висновки до розділу 2	56
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ВОЛОНТЕРІВ	58
3.1. Програма тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів	58
3.2. Рекомендації щодо запобігання професійному вигоранню у волонтерів	68
Висновки до розділу 3	71
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ	86

ВСТУП

Актуальність дослідження. Дана тема є надзвичайно важливою у сучасних умовах, оскільки волонтерська діяльність відіграє ключову роль у наданні соціальної, гуманітарної та психологічної допомоги. Волонтери часто працюють у складних та емоційно напружених ситуаціях, що підвищує ризик професійного вигорання. Постійний контакт із людьми, які переживають стрес, кризи або потребують підтримки, значно впливає на емоційний стан волонтерів, що може призводити до виснаження, втрати мотивації та зниження ефективності їхньої діяльності.

Основні науковці, які зробили вагомий внесок у вивчення емоційного інтелекту та професійного вигорання- Соловей П., Майєр Дж. Д., Гоулман Д., Маслач К., Джексон С., Водоп'янова Н. Є.

Попри значну кількість досліджень, що стосуються проблеми професійного вигорання, саме його зв'язок з емоційним інтелектом у волонтерській діяльності залишається недостатньо вивченим. Це підкреслює необхідність проведення ґрунтовного аналізу, який дозволить розробити ефективні стратегії профілактики вигорання, сприятиме підвищенню стресостійкості волонтерів та збереженню їхньої працездатності.

Об'єкт дослідження - емоційний інтелект волонтерів.

Предмет дослідження - взаємозв'язок емоційний інтелекту та професійного вигорання волонтерів.

Мета дослідження - теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити емоційний інтелект в структурі професійного вигорання волонтерів.

Завдання дипломної роботи є наступними:

1. Проаналізувати поняття емоційного інтелекту, його структуру та основні теоретичні підходи.

2. Розглянути сутність професійного вигорання, його стадії, чинники та наслідки для волонтерів.

3. Теоретично дослідити емоційного інтелект в структурі професійного вигорання волонтерів.

4. Провести емпіричне дослідження з метою виявлення кореляції емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання у волонтерів.

5. Розробити психологічні рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання серед волонтерів шляхом розвитку емоційного інтелекту.

Методи дослідження:

– теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення наукової літератури з обраної теми;

– емпіричні: тестування, психодіагностичні методики: діагностика «емоційного інтелекту» Н. Холла, опитувальник емоційного інтелекту «ЕМІн» Д. В. Люсіна, методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко), Діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової, авторська анкета, спрямована на детальніше дослідження теми;

– методи математичної обробки даних: методи описової статистики, методи непараметричної статистики (критерій Шапіро–Вілка, кореляційний аналіз за методом Спірмена).

Наукова новизна одержаних результатів:

уперше:

- розроблено програму тренінгу з метою покращення рівня емоційного інтелекту та корекції професійного вигорання волонтерів;

удосконалено:

- підходи до психодіагностики та інтерпретації взаємозв'язку між емоційною компетентністю та стійкістю до стресових чинників у волонтерській діяльності;

дістали подальшого розвитку:

- теоретичні уявлення про психологічні чинники стресостійкості волонтерів та підходи до їх психологічного супроводу з метою збереження емоційного благополуччя і профілактики професійного вигорання.

Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування отриманих результатів у практичній роботі з волонтерами. Узагальнення

емпіричних даних дозволяє визначити, які компоненти емоційного інтелекту найбільше впливають на ризик виникнення професійного вигорання. На основі аналізу було сформовано методичні рекомендації для психологів та координаторів волонтерських організацій щодо профілактики та подолання вигорання, шляхом розвитку емоційного інтелекту серед волонтерів. Отримані дані можуть бути використані для створення тренінгових програм, супервізій та консультативної роботи, спрямованої на підтримку емоційного благополуччя волонтерів.

Також обґрунтовано необхідність розвитку емоційного інтелекту як чинника, що сприяє стресостійкості та психологічному благополуччю волонтерів. Отримані результати можуть бути використані у подальших дослідженнях професійного вигорання в соціально орієнтованих професіях, а також у розробці програм психологічної підтримки волонтерів.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (78 найменувань) та 5 додатків (22 сторінки). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи - 108 сторінок, основний обсяг – 75 сторінок. Робота містить 9 таблиць та 10 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

1.1. Теоретичні підходи до поняття емоційного інтелекту в психології

Поняття емоційного інтелекту (EI) є одним із ключових напрямів сучасної психологічної науки, оскільки воно визначає здатність людини усвідомлювати, контролювати та ефективно використовувати власні емоції, а також розуміти емоції інших людей. Вивчення цього феномена є актуальним у зв'язку з його значущістю для міжособистісної взаємодії, професійної діяльності, освіти та особистісного розвитку.

Концепція "емоційного інтелекту" давно з'явилася в психологічній науці, але можна стверджувати, що вона дотепер привертає увагу багатьох вчених. Це дослідження психологічної концепції розпочалося в 1983 році, коли дослідник Говард Гарднер описав перші риси емоційного інтелекту у своїй знаменитій монографії "Frames of mind". Вчений припустив, що концепція "інтелекту" не є єдиною концепцією, але існують підтипи інтелекту, які мають великий вплив на життя всієї людини. На основі власного дослідження Говард Гарднер усно визначив сім підтипів інтелекту: логіко-математичний, просторовий, кінестетичний, музичний та емоційний. Він розділив емоційні типи на внутрішньоособистісний та міжособистісний. Міжособистісний інтелект раніше був пояснений у психологічній літературі, оскільки ця концепція називалася соціальним інтелектом чи соціальною компетентністю. Найважливішою особливістю було те, що концепція соціального інтелекту характеризувала здатність людини взаємодіяти з іншими. На відміну від першого типу внутрішньоособистісного інтелекту, він характеризувався здатністю людини знайти себе, тобто самоефективність, мотивувати себе досягти успіху [70].

На думку Р. Бар-Она [64], емоційний інтелект являє собою систему здібностей, вмінь та навичок, які забезпечують індивіда ефективними

механізмами адаптації до навколишнього середовища, що, своєю чергою, сприяє досягненню життєвого успіху. У той же час Л. Мороз та О. Кобець [38] визначають емоційний інтелект як сукупність ірраціональних можливостей, умінь і навичок, які впливають на здатність особистості протистояти тиску зовнішнього середовища та здобувати переваги у складних обставинах. Дослідження А. Джулай [13] фокусується на конкретизації поняття емоційного інтелекту для спеціалістів у галузі допоміжних професій. Автор розглядає емоційний інтелект як показник емоційної складової професійної компетентності таких фахівців, що визначається специфікою змісту їхньої професійної діяльності.

У різних наукових підходах ЕІ розглядається як когнітивно-афективний процес, що поєднує емоційні та інтелектуальні компоненти людської психіки. Деякі дослідники розглядають його як окрему форму інтелекту, тоді як інші – як сукупність особистісних характеристик і соціальних навичок.

У моделі, розробленій Р. Бар-Оном, виділяються наступні шкали:

1. Внутрішньоособистісна шкала, яка охоплює такі характеристики особистості, як самоповага, емоційна самосвідомість, упевненість у собі, емоційна незалежність, самоактуалізація та самореалізація.

2. Міжособистісна шкала, що містить аспекти емпатії, соціальної відповідальності та здатності до формування сталих міжособистісних відносин.

3. Шкала стрес-менеджменту, що акцентує на навичках контролю імпульсів і здатності до подолання фрустрації.

4. Шкала адаптивності, яка включає вміння індивіда підтримувати когнітивний та емоційний зв'язок із реальністю, бути гнучким та ефективно розв'язувати поставлені завдання.

5. Шкала переважного настрою, що визначає загальну здатність індивіда зберігати позитивний, життєствердний настрій. [64]

У 1990 році Дж. Мейер і П. Селовей [78] представили термін "емоційний інтелект" та визначили емоційний інтелект як підмножину соціального

інтелекту, що передбачає здатність контролювати свої почуття та емоції, щоб їх розрізнити та використовувати цю інформацію для контролю своїх думок. Це було перше визначення EI, яке потім було переосмислено в 1997 році, і було сказано, що EI означає "здатність сприймати та висловлювати емоції, засвоювати емоції в думках, розуміти і думати з емоціями та регулювати емоції в собі та інших" [74]. Огляд літератури свідчить про те, що більшість вчених та дослідників у всьому світі приймають це визначення емоційного інтелекту [70]. Пізніше вони внесли незначну модифікацію цього визначення і дійшли висновку, що емоційний інтелект охоплює когнітивні здібності, пов'язані з обробкою емоційної інформації.

- 1) Ідентифікація емоцій - здатність точно висловлювати та розпізнавати емоції.
- 2) Емоційне просування мислення - здатність викликати емоції, які допомагають вирішити розумові завдання.
- 3) Розуміння емоцій - здатність зрозуміти складні емоції.
- 4) Управління емоціями - здатність регулювати або змінювати свій емоційний стан та впливати на емоційний стан іншої людини.

Психолог Б. Лемберг підкреслює, що "емоційний інтелект - це здатність розпізнавати, використовувати, розуміти та регулювати емоції, здатність керувати стресом, набути ефективних навичок спілкування, подолання викликів та вирішення конфліктів [33].

Дослідники звертаються до вивчення емоційного інтелекту, оскільки він узгоджується з принципами щоденної психології та розширює сферу наукових знань щодо спектру можливостей людини. Цю точку зору визнає дослідник Дж. Керролл, оскільки концепція емоційного інтелекту заснована на вірі, що афективні та інтелектуальні процеси взаємопов'язані. Ця конструкція була розроблена як частина дослідження успіху людини в різних сферах життя та діяльності. Потенціал та надійність концепції емоційного інтелекту обговорюються в численних дослідженнях, проведених у різних галузях психології [30].

Тема емоційного інтелекту набула популярності завдяки американському досліднику Д. Гоулману, який просунув вивчення емоцій та їхнього впливу на психологію людини. Терміни «інтелект» і «емоція» мають свої етимологічні корені: слово «інтелект» походить з грецької мови і означає «відчуття», «сприйняття», «розуміння». Д. Гоулман визначає «емоцію» як «імпульс до дії, невідкладний план, закладений в нас еволюцією». Це базується на латинському корені слова "move", яке означає "рухатися", а додавання префікса e- надає значення «рухатися назовні». За його поглядами, основою емоційного інтелекту є здатність мотивувати себе та, незважаючи на труднощі, цілеспрямовано йти до мети. Це також включає вміння стримувати імпульсивність, відкладати негайні задоволення, контролювати свої емоції та не дозволяти стражданням заважати раціональному мисленню, а також виявляти емпатію та плекати надію.

Найбільш повне визначення ЕІ було запропоновано Бар-Оном [77], він визначив ЕІ порівняно з найбільш поширеними визначеннями, як некогнітивні навички, які оточують навички, які допомагають людині мати справу з повсякденним життям. Він визначив ЕІ як «сукупність некогнітивних навичок, здібностей і компетенцій, які впливають на здатність людини справлятися з вимогами та тиском навколишнього середовища» [75]. Емоційний інтелект - це поняття, яке набуло великого значення в сучасній психології та житті кожної людини. Ця концепція, яка поєднує в собі емоційну грамотність та розуміння себе і інших, стала необхідною складовою успішної адаптації до сучасного світу.

Емоційний інтелект, як вказують вчені, дозволяє опрацювати всю інформацію в поєднанні з емоціями, а також використовувати самі емоції для полегшення різних когнітивних процесів та вирішення проблем або завдань, які є терміновими. Розвиток емоційного інтелекту дозволяє людям пам'ятати навіть про найменші внутрішні та зовнішні зміни. Рекомендується, щоб використання негативних емоцій могло служити як особистим цілям, так і впливати на інших на досягнення бажаного результату [45].

Емоційний інтелект - це здатність розпізнавати, розуміти та ефективно керувати власними емоціями, а також розуміти емоції інших людей і взаємодіяти з ними у відповідний спосіб. Це включає усвідомлення власних почуттів, вміння впоратися зі стресом, керувати гнівом та розуміти, як емоції впливають на поведінку та прийняття рішень. [51].

Питання вивчення емоційного інтелекту, на диво, продовжує залишатися однією з найбільш значущих тем у галузі психології. Постійні зусилля щодо реформування освіти в Україні орієнтовані на сприяння цілісному розвитку сучасного покоління. Сприяння оптимальному навчальному середовищу для всіх людей є вирішальною відповідальністю в сучасному суспільстві. Це питання тісно пов'язане з навчальними програмами або додатковими навчальними класами, які розроблені для розширення інтелектуальних можливостей поточного покоління. Тим не менш, вплив емоційного інтелекту на інші аспекти особистості недостатньо вирішується, хоча всебічне дослідження цього психологічного явища є вирішальним завданням у галузі української науки протягом XXI століття [48].

Емоційний інтелект отримав визнання як предмет психологічних досліджень тільки на початку 1990-х років. Незабаром після цього він став широко популярним у суспільстві [53].

У радянський період одним із першовідкривачів у дослідженні емоційного інтелекту виступив Л. Виготський. Він наголошував на складнішій природі емоцій у порівнянні з інстинктами, підкреслюючи їхню залежність від способу осмислення та усвідомлення ситуації. Цю концепцію розвинули також О. Леонт'єв і С. Рубінштейн. Вони аргументували, що саме через емоції людина надає подіям певного емоційного забарвлення, що сприяє покращенню мисленнєвого процесу та запам'ятовуванню інформації [22].

Емоційний інтелект є предметом інтенсивного дослідження серед українських науковців, зокрема тих, хто користується особливим авторитетом у цій сфері, таких як Е. Носенко, Н. Коврига, С. Дерев'янка, М. Шпак, О. Лящ, І. Матійків та інших. Існує багато визначень терміна "емоційний інтелект" з

боку українських вчених. Наприклад, психолог О. Ляц трактує його як "інтелектуальну здатність, що має відношення до розуміння і керування емоційними проявами особистості" [29].

Українські дослідники Н. Коврига і Е. Носенко розглядають емоційний інтелект як фактор, що не лише звільняє від пристрастей і слабкостей, а й дозволяє використати свої переваги, таланти та чесноти [42]. На основі досліджень, проведених Е. Носенко та Н. Ковригою, було зроблено висновок, що емоційний інтелект визначається внутрішніми особливостями особистості. Вони виділили п'ять факторів емоційного інтелекту, які включають рівень ситуативної та особистісної тривожності, самооцінку, толерантність до невизначеності, академічну успішність і характеристики поведінкових стратегій [29].

Ознайомившись із працями таких авторів як Д. Гоулмана [72], Р.Стернберга [17], П. Селовея та Дж. Мейєра [66], Д. Люсіна [28] виявили складові емоційного інтелекту(див. табл.1.1).

Таблиця 1.1

Складові емоційного інтелекту

Автор	Внутрішньоособистісний інтелект	Міжособистісний інтелект
Д. Люсін	Ідентифікація своїх емоцій, тобто визначення, яку саме емоцію переживає людина	Ідентифікація емоцій інших людей, тобто визначення, яку саме емоцію переживає інша людина
	Визначення наявності емоційного переживання у себе	Визначення наявності емоційного переживання в іншій людині
	Здатність контролювати інтенсивність власних емоцій	Здатність контролювати інтенсивність емоцій інших людей
	Здатність довільно викликати у себе певну емоцію	Здатність довільно викликати певну емоцію в інших людей
П. Селовея, Дж. Мейєр	Словесне позначення певної емоції	
	Розуміння причин, які викликали емоцію	
	Розуміння наслідків, до яких призводить певна емоція	
	Здатність контролювати зовнішні прояви емоцій	
	Фасилітація мислення внаслідок вибору найбільш відповідної емоції згідно ситуації	

Джерело: [39].

Емоційний інтелект відіграє важливу роль у різних сферах життя, включаючи особисте щастя, професійний успіх, міжособистісні відносини та загальне благополуччя. Його розуміння та розвиток може допомогти людині краще розкрити свій потенціал і забезпечити більш здорове та задовільне життя.

Наукові дослідження свідчать, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні ефективно управляти своєю емоційною сферою, демонструючи більш гнучку поведінку. Це робить їх здатними легше досягати поставлених цілей, працюючи у взаємодії з іншими [76]. Високий емоційний інтелект допомагає фахівцям успішніше вирішувати конфлікти, підтримувати гармонію між професійним і особистим життям, а також знижувати ризик емоційного вигорання. Завдяки розвиненим навичкам у цій сфері, такі люди краще регулюють власні реакції на стрес, сприяючи збереженню свого психологічного здоров'я.

Низький рівень емоційного інтелекту може мати ряд недоліків, але дуже високий рівень емоційних навичок також може бути пов'язаний з труднощами. Наприклад:

- Дослідження показують, що люди з високим емоційним інтелектом насправді можуть бути менш креативними та інноваційними.
- Людям з високим емоційним інтелектом може бути важко давати негативний зворотний зв'язок, страх зачепити почуття інших людей.
- Дослідження показали, що високий EQ іноді може використовуватися в маніпулятивних і оманливих цілях [67].

Здатність виражати емоції та керувати ними має важливе значення, як і здатність розуміти, діагностувати та реагувати на емоції інших. Уявіть собі світ, в якому людина не може зрозуміти, коли друг засмутився, а однокласник розсердився.

Наявність вищого рівня емоційного інтелекту дозволяє співпереживати іншим, ефективно спілкуватися та бути як самосвідомим, так і соціально

обізнаним. Те, як люди реагують на себе та інших, впливає на всі типи середовищ.

Життя в цьому світі означає взаємодію з багатьма різними типами людей і постійні зміни з доленосними сюрпризами. Емоційний інтелект є ключем до того, як людина реагує на те, що підкидає життя. Крім того, це фундаментальний елемент співчуття та розуміння глибинних причин вчинків інших людей.

Інтелектуальних здібностей або коефіцієнта інтелекту (IQ) недостатньо для досягнення успіху в житті. Безсумнівно, IQ може допомогти вступити до університету, але ваш емоційний інтелект (EI) допоможе впоратися зі стресом та емоціями перед випускними іспитами [6].

Емоційний інтелект допомагає побудувати міцніші стосунки, досягти успіху на роботі чи навчанні, досягти кар'єрних та особистих цілей, а також зменшити груповий стрес, розрядити конфлікти та підвищити задоволеність роботою.

Це також може допомогти встановити зв'язок із внутрішніми почуттями, перетворити мету на дію та приймати обґрунтовані рішення про те, що є найважливішим для себе [69].

Розглядаючи взаємозв'язок між емоційним інтелектом (EI) та здатністю до подолання життєвих труднощів, варто зазначити, що індивіди з високим рівнем EI, згідно з численними науковими підходами та визначеннями, демонструють схильність до конструктивного осмислення ситуацій. У контексті стресових або складних обставин такі особи здатні сприймати негативні події як виклики або завдання, які потребують розв'язання, а не як загрозливі ситуації, від яких слід ухилятися [46].

Емоційний інтелект розглядається як важливий особистісний ресурс фахівця, який підтримує його психологічну стійкість та робить внесок у загальну ресурсність. Науковці підкреслюють, що емоційний інтелект є ключовим аспектом позитивної психології і виступає як сильна сторона особистості, важливий ресурс фахівця для оптимального функціонування, а

також для встановлення взаємно продуктивних стосунків у професійному середовищі. Згідно з дослідженнями, добре розвинений емоційний інтелект допомагає визначити причини негативних емоцій та їх джерело, після чого можна зважено оцінити ситуацію і конструктивно реагувати на неї. Деніел Гоулман зазначав, що емоційний інтелект сприяє особистісному зростанню, підвищує ефективність професійної діяльності та просування по кар'єрі [72]. Він досліджував зв'язок між соціальним успіхом та емоційним інтелектом, підтвердивши цінність цього поняття.

1.2. Поняття професійного вигорання, ознаки та причини його виникнення

У МКХ-11 поняття «вигорання» визначено як результат тривалого невирішеного стресу на робочому місці [16]. З 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я застосовує цей термін виключно у контексті професійної діяльності, і тому «вигорання» класифікується як синдром. Синдром професійного вигорання характеризується фізичним, емоційним чи мотиваційним виснаженням працівника. Це явище розглядається як стрес-реакція на професійні та емоційні виклики, коли спеціаліст надто занурений у роботу, при цьому нехтує особистим життям чи відпочинком. Такий тривалий дисбаланс призводить до синдрому вигорання, адже виникає з нездатності позбутися стресу. Зазвичай, цей синдром розвивається після того, як людина неусвідомлено накопичує негативні емоції і не може від них звільнитися.

Науковці активно досліджують питання професійного вигорання у представників різних професій, виділяючи етапи його розвитку (Дж. Грінберг, М. Буриш та ін.), а також детермінанти і наслідки цього явища (Н. Булатевич, Т. Зайчікова, З. Кісіль, К. Малишева, В. Орел та ін.). Досліджується зв'язок професійного вигорання з системою мотивації в організації (К. Арджіріст, В. Дудяк та ін.) і його роль як передумова професійної деформації (Н. Гранат, А. Куфлієвський, В. Коновалова, Н. Наєнко, В. Медведєв, Т. Ткаченко та ін.). Особливу увагу вчені приділяють професіям типу «людина-людина», оскільки

вони часто стикаються з ситуаціями, що характеризуються високою емоційною насиченістю та когнітивною складністю міжособистісного спілкування [57]. Автори, такі як С. Безносова, Ж. Вірна, Р. Грановська, О. Корнеєва, О. Лазорко, Т. Титаренко, підкреслюють, що професійні небажані якості формуються під впливом умов праці, індивідуально-типологічних особливостей працівників та їх віку, що, у свою чергу, негативно впливає на продуктивність професійної діяльності [8].

Управління професійним стресом та запобігання «професійному вигоранню» є соціально значущою та актуальною темою. Ще Зигмунд Фройд відзначав, що здатність людини працювати є однією з ключових ознак її психічного здоров'я. Сучасні умови життя виступають серйозною загрозою для працездатності особистості, а отже, і для її здоров'я. Феномен вигорання на робочому місці визнаний на глобальному рівні. Дослідники та управлінці з усього світу присвячують свої дослідження проблемі запобігання цьому синдрому, а також відновленню психічного здоров'я працівників, у яких уже виникли симптоми вигорання. Запровадження профілактичних програм демонструє позитивні результати у питаннях профілактики дистресу та вигорання [40].

Різні аспекти професійного вигорання на роботі спеціалістів соціальних професій досліджують сучасні вчені, зокрема Х. Денг, Х. Ву, Д. Фесселл, К. Чернісс, П. Малола, П. Десрумо, Ф. Загіні, В. Бьяджолі [3]. Згідно В.Бойко, синдром професійного вигорання діє як механізм захисту організму у форматі повної або часткової відсутності емоцій у відповідь на певні психотравмуючі чинники. На думку науковця, вигорання є своєрідним функціональним захистом, оскільки дає змогу фахівцеві дозовано й ощадливо використовувати власні енергетичні ресурси.

Як зазначає Г. Складярова, з позиції психологічної науки професійне вигорання може виступати як наслідком особистісних криз, так і передумовою їх виникненню. Завданням психологічної підтримки людини в умовах кризової життєвої ситуації може стати розвиток особистості, попередження подальших

нервово-психічних розладів, корекція гострих емоційних станів, а також проведення психотерапії та реабілітації. [10].

К. Маслач і С. Джексон визначили професійне вигорання як синдром емоційного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок тривалого стресу. Поступово такий стан призводить до зниження самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрати емпатії та розуміння клієнтів і колег [73]. Ф. Сторлі, досліджуючи професійне вигорання серед медичних сестер у кардіологічній сфері, дійшла висновку, що цей синдром є наслідком конфлікту з реальністю, коли працівник виснажується через неможливість змінити обставини або протистояти їм. У результаті може розвинути професійний аутизм: робота продовжує виконуватись, однак без емоційного залучення спеціаліста. [25].

Синдром професійного вигорання є природною реакцією організму на тривале перебування у стресових умовах, пов'язаних із професійною діяльністю. Коли щоденна робота вимагає високої залученості, нерідко супроводжується емоційним напруженням, браком відпочинку та великим обсягом відповідальності, це поступово виснажує як фізично, так і морально. У таких умовах людина накопичує негативний досвід, який може проявитися не лише в психологічному дискомфорті, а й у серйозних проблемах зі здоров'ям.

Синдром професійного вигорання являє собою реакцію організму на тривалий професійний стрес різної інтенсивності. Щоденна робота без належного відпочинку супроводжується значним фізичним і психологічним навантаженням, напруженими емоційними контактами, що створює умови постійного стресу. Професіонал накопичує негативний досвід, який може призвести до розвитку соматичних захворювань. З часом з'являється втома, відчуття морального і фізичного виснаження. Виникають сумніви щодо власної компетентності, знижується самооцінка, з'являється тривога та відчуття безперспективності професійної діяльності.

Для чіткішого розуміння сутності синдрому професійного вигорання розглянемо його симптоми. Аналіз літературних джерел дав можливість згрупувати їх у таблицю 1.2 [4; 19].

Синдром професійного вигорання є поширеним явищем серед представників "комунікативних" професій, які потребують високої психологічної витривалості в умовах інтенсивної взаємодії. Особливо вразливою є професія соціального працівника через специфіку щоденної діяльності. Основні чинники розвитку вигорання умовно поділяються на особистісні (риса характеру, рівень самооцінки, освіта), організаційні (надмірне навантаження, умови праці) та особливості професійної діяльності. Важливо, що соціальна робота має недостатньо високий статус у суспільстві, що може посилювати ризик вигорання через низьку суспільну оцінку її значущості.

Таблиця 1.2

Групи симптомів, характерні для синдрому професійного вигорання

<i>Ключові ознаки</i>	<i>Симптоматика</i>
Фізичні симптоми	Стомленість, фізична втома, виснаження; зміна маси тіла (схуднення або збільшення маси тіла); недостатній сон, безсоння; незадовільний загальний стан здоров'я; важке дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння тіла; запалення на шкірі та слизових оболонках, патологічні вияви хвороб серця та судин.
Емоційні симптоми	Нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпомічності та безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, нездатність зосередитися; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших; переважає відчуття самотності.
Інтелектуальні симптоми	Зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія; втрата смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, схемам, рутині ніж креативно-творчому підходу; цинізм і байдужість до новин;

	недостатня участь чи відмова від участі у творчих експериментах – тренінгах, курсах; формалізм у виконанні роботи.
Поведінкові симптоми	Робочий час – понад 45 годин на тиждень; під час роботи з'являються втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; недостатнє фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю; нещасні випадки – падіння, аварії тощо, імпульсивна емоційна поведінка.
Соціальні симптоми	Низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплень; соціальні контакти обмежуються роботою; байдужість у ставленні до співробітників та рідних; відчуття ізоляції, непорозуміння з іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, родичів, друзів.

Джерело: [4; 19].

Професійне вигорання має руйнівний вплив не тільки на ефективність роботи, а й на загальну якість життя. Спочатку з'являється відчуття втоми, поступово формується внутрішнє переконання, що всі ресурси вичерпані, а зусилля не приносять бажаних результатів. Людина починає сумніватися у власній компетентності, корисності своєї діяльності, з'являється відчуття безглуздості того, що відбувається. Низька самооцінка, страх перед власною професійною неспроможністю, переживання щодо майбутнього можуть призводити до втрати мотивації та емоційної ізоляції.

За визначенням ВООЗ, професійне вигорання проявляється через три основні симптоми: відчуття виснаження чи втоми, що порушує сон, знижує імунітет і ускладнює концентрацію; інтелектуальна та емоційна відстороненість від роботи, колег і клієнтів, що проявляється зростанням негативізму та цинізму, віддаленістю від колективу, відсутністю мотивації і негативним сприйняттям реальності; зниження професійної ефективності, коли людині здається, що вона більше не може успішно виконувати свої обов'язки, сумнівається у власних здібностях і компетенції [34].

Причинами професійного вигорання можуть бути тривале перевантаження, робота поза робочим часом, трудоголізм, бажання бути залученим у всі процеси, монотонність роботи і відсутність видимих результатів. Вигорання слід розрізняти з депресією: обидва стани

супроводжуються пасивністю та втратою енергії, але вигорання є наслідком хронічного стресу, а не одноразової стресової реакції. Фахівці, які зазнали вигорання, відчувають сильне виснаження і суттєву втрату мотивації, і звичний відпочинок вже не допомагає відновити сили. Вигорання – це поступовий процес, тому воно менш помітне ніж стрес, який асоціюється з надмірною діяльністю та емоційним залученням. Вигорання характеризується пасивністю, притупленням емоцій та зниженням професійної мотивації. Це може призвести до бажання дистанціюватися від інших і уникати участі в житті колективу [54].

Волонтерська діяльність є важливою та соціально значущою, проте вона також пов'язана з високим рівнем емоційного та психологічного навантаження. Волонтери часто стикаються з ситуаціями, що потребують значної емпатії, емоційної віддачі та стійкості. Допомога людям у кризових ситуаціях, робота в екстремальних умовах, обмежені ресурси та часта відсутність належної підтримки можуть призводити до професійного вигорання.

Професійне вигорання серед волонтерів проявляється у вигляді емоційного виснаження, відчуття безпорадності та зниження мотивації. Часто такі люди відчувають втрату сенсу своєї діяльності, що супроводжується фізичною втомою, розчаруванням та навіть бажанням припинити волонтерську роботу. Основними причинами цього явища є тривале перебування в умовах стресу, недостатня підтримка з боку оточення, високі вимоги до себе та відсутність можливостей для відновлення.

Слід підкреслити, що за умови стабільної і привабливої роботи ризик «професійного вигорання» значно зменшується. Можливості для творчої реалізації, професійного та особистого розвитку, задоволення від якості життя в різних її аспектах, різноманітність інтересів і перспективні життєві плани суттєво покращують загальне благополуччя людини. Крім того, розвиток емоційного вигорання залежить від особистісних характеристик працівника. Оптимізм і життєрадісність, здатність успішно долати труднощі та вікові

кризи, активна життєва позиція, творчий пошук, а також володіння навичками психологічної саморегуляції сприяють ефективній протидії цьому явищу [12].

Дж. Грінберг визначив п'ять стадій розвитку психічного напруження, пов'язаного з професійною діяльністю, які він позначив як етапи професійного вигорання:

1. На початковій стадії фахівці задоволені своєю роботою, однак постійні стреси починають поступово розсіювати їх енергійність.

2. Друга стадія характеризується першими симптомами синдрому: виникає безсоння, знижується працездатність і частково зникає інтерес до виконуваних обов'язків.

3. На третій стадії спостерігається зниження концентрації та уповільнення темпу виконання звичних завдань. Намагання наздогнати втрачений час трансформуються в постійну практику працювати в позаробочий час.

4. Хронічна втома починає відображатися на фізичному здоров'ї: зменшується імунітет, частішають простудні захворювання, погіршуються хронічні захворювання. Спеціалісти часто виявляють незадоволення як собою, так і оточуючими, що призводить до конфліктів з колегами, підлеглими та членами родини.

5. На п'ятій стадії розвивається емоційна нестабільність, вичерпуються фізичні та психічні сили, загострюються хронічні недуги. Без належної підтримки та втручання ситуація може продовжувати деградувати, ведучи до важких форм депресії [36].

Підтримка з боку організацій також відіграє важливу роль у профілактиці вигорання волонтерів. Надання психологічної допомоги, проведення тренінгів з управління стресом та емоційного самоконтролю, а також створення сприятливого середовища для роботи можуть значно знизити ризик вигорання та покращити емоційний стан волонтерів.

Своєчасне розпізнавання ознак професійного вигорання та аналіз його причин є важливим кроком до запобігання глибоким психоемоційним

наслідкам у волонтерській діяльності. Це вимагає комплексного підходу як з боку самих волонтерів, так і організацій, що залучають їх до роботи.

Отже підсумуємо, професійне вигорання є серйозним викликом для волонтерів, однак його можна запобігти завдяки розвитку емоційного інтелекту, підтримці з боку спільноти та впровадженню ефективних стратегій збереження психологічного здоров'я. Волонтери, які приділяють увагу власному емоційному благополуччю, здатні не лише зберегти свою ефективність, а й продовжувати допомагати іншим без ризику виснаження.

1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту з професійним вигоранням у волонтерів

Емоційний інтелект відіграє ключову роль у запобіганні вигоранню. Вміння розпізнавати та регулювати власні емоції, а також емоційний стан інших людей допомагає контролювати стресові ситуації, шукати ресурси для емоційного відновлення та підтримувати баланс між роботою та особистим життям. Осмислене ставлення до власних переживань, розвиток навичок саморегуляції та емоційної стійкості можуть стати ефективними стратегіями для збереження професійної мотивації та психічного здоров'я.

Формування емоційного інтелекту є важливим інструментом у боротьбі з професійним вигоранням. Його розвиток допомагає не лише зменшити негативний вплив стресу, а й сприяє підвищенню професійної задоволеності та збереженню життєвої енергії.

Розвиток емоційного інтелекту є ключовим чинником у запобіганні вигоранню серед волонтерів. Вміння усвідомлювати власні емоції, контролювати їх та адаптуватися до складних ситуацій допомагає зменшити рівень стресу та підвищити стійкість до негативних впливів. Також важливо приділяти увагу самозбереженню: встановлювати особисті межі, навчатися технікам релаксації та отримувати емоційну підтримку від колег та близьких.

Особистісний розвиток та ресурси індивіда суттєво визначаються різноманітними життєвими ситуаціями, з якими він стикається протягом свого життєвого шляху, включаючи професійну діяльність. Професійна діяльність у

соціономічній сфері зазвичай характеризується специфічними психологічними рисами, такими як нервово-психічне напруження, значне робоче навантаження, необхідність швидкої реакції та адаптації до змін, а також управління власним емоційним станом та розуміння емоційного стану інших. Дослідники Ю. Бохонкова і Л. Матвієнко зазначили, що такі умови вимагають великих зусиль, які часто призводять до емоційного виснаження та подальшого професійного вигорання [28]. Волонтерська діяльність, особливо за умов криз або гуманітарних ситуацій, також потребує значних особистісних ресурсів, вимагаючи здатності керувати емоціями, швидко адаптуватися до нових умов та ефективно взаємодіяти з людьми у вразливих станах, що може призвести до емоційного виснаження і професійного вигорання.

Т. Солодкова [14] досліджувала емоційний інтелект як особистісний ресурс для подолання синдрому професійного вигорання. Вона виявила, що рівень розвитку емоційного інтелекту та його структури пов'язаний зі ступенем виразності цього синдрому. Зокрема, високий рівень емоційного інтелекту зазвичай супроводжується низьким рівнем професійного вигорання, і навпаки. При оцінці ступеня професійного вигорання важливу роль відіграють показники внутрішньоособистісного емоційного інтелекту.

Рівень розвитку емоційного інтелекту є важливою складовою успіху особистості та відіграє значну роль у її професійній реалізації [41]. Фахівці з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють власні потреби й мотиви поведінки, прагнуть досягти балансу між емоціями та раціональністю, відчуття внутрішньої стабільності та свободи, а також беруть на себе відповідальність. Вони здатні визначати стратегію свого життя та вносити в неї корективи. Однак, при недостатньому розвитку емоційного інтелекту можуть виникати проблеми із психічним здоров'ям: почуття страху, провини, самотності та нестабільності, а також агресія і депресивні стани, що призводять до фрустрації як у особистому, так і професійному житті. Оскільки вміння керувати власними та чужими емоціями сприяє ефективній

професійній діяльності, емоційний інтелект може слугувати важливим ресурсом особистості і бути значущою частиною її потенціалу.

К. Маслач і С. Джексон описують професійне вигорання як синдром емоційного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок стресу. Цей стан поступово призводить до низької самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати емпатії та розуміння щодо клієнтів і колег [73]. Ф. Сторлі, досліджуючи професійне вигорання серед медичних сестер, які працюють у кардіології, дійшла висновку, що цей синдром є результатом зіткнення з реальністю, коли фахівець виснажується в боротьбі з обставинами, які неможливо або важко змінити. Внаслідок цього виникає професійний аутизм: необхідна робота виконується, але відсутній емоційний внесок з боку спеціаліста. [26].

Серед українських психологів та дослідників велику популярність набуває процесуальна модель синдрому емоційного вигорання, розроблена В.Бойком. У цій моделі автор виділяє три фази цього процесу: напруження, резистенції та виснаження, кожна з яких має чотири основних симптоми.

Фаза напруження характеризується посиленою усвідомленістю стресових факторів у професійній діяльності, які важко усунути. Це призводить до незадоволеності обраною професією, посадою чи собою як особистістю, і може супроводжуватися тривожно-депресивними станами та відчуттям безвиході.

Після фази напруження настає фаза резистенції. Накопичення дистресу запускає захисні механізми, які прагнуть протистояти стресовим чинникам, проте вони є неадаптивними. До таких механізмів належать вибіркоче емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, економія емоцій поза роботою та спроби зменшити кількість особливо енерговитратних професійних обов'язків.

Фаза виснаження є завершальним етапом процесу емоційного вигорання. Вона характеризується зниженням емоційної енергії, астенизацією організму та яскраво вираженими дисоціативними процесами. До таких

процесів відносяться емоційний дефіцит, коли людина не в змозі розуміти стан пацієнта, емоційна відчуженість, що проявляється у повній відсутності емоційного відгуку на професійні події, а також особистісна відчуженість, яка полягає у втраті інтересу до об'єктів професійної діяльності, як-от пацієнтів. Це також супроводжується психосоматичними розладами [68].

Емоційне вигорання зумовлено різними групами чинників, які можна класифікувати наступним чином: організаційні (або робочі) чинники, що відображають специфіку організаційної культури, виклики та рівень відповідальності на робочому місці; соціальні чинники, що охоплюють міжособистісні конфлікти серед колег, низький соціальний статус працівників, а також віддаленість референтної групи від фахівця, порушення його прав і свобод; психологічні чинники, що включають індивідуальні та особистісні особливості, які визначають характер людини і когнітивні схеми, застосовувані для інтерпретації життєвих подій; а також біологічні та соціально-демографічні чинники, такі як вік, стать та тривалість професійного досвіду.

У психології синдром професійного вигорання розглядається як реакція на стресові чинники, які виникають через надмірну самовіддачу працівника на роботі, що супроводжується нехтуванням сім'єю та відпочинком. Постійне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче веде до розвитку професійного вигорання. Це виснаження не лише відображає реакцію на стрес, але й часто є наслідком неконтрольованого стресу. Такий стан формується в результаті накопичення негативних емоцій без адекватного способу їх розрядки або позбавлення. По суті, він відповідає дистресу або третій фазі загального адаптаційного синдрому—фазі виснаження [5; 50].

У надзвичайній ситуації значно зростає ймовірність швидкого розвитку синдрому професійного вигорання серед волонтерів [47]. На думку Н. Марути, Г. Каленської та О. Чабана, сьогодні синдром професійного вигорання є важливою проблемою, що виникає в контексті труднощів у подоланні життєвих перешкод і криз, а також у сфері управління життям. Цей синдром

розглядається в межах категорій «Вигорання», «Розлади адаптації» і «Неврастенія» згідно з Міжнародною класифікацією хвороб (МКХ-11) [18].

Психолог Г.С. Абрумова досліджувала взаємозв'язок між емоційним та професійним вигоранням, виділяючи п'ять типових реакцій на стрес, які відповідають симптомам вигорання:

1. Реакція емоційного дисбалансу характеризується переважанням негативних емоцій. Загальний настрій стає пригніченим, і людина відчуває дискомфорт різного рівня. Крім розмаїття негативних емоцій, це призводить до зменшення кола спілкування.

2. Песимістична ситуативна реакція виявляється через зміну світогляду, похмурі думки та оцінки, а також переструктурування системи цінностей.

3. Ситуативна реакція демобілізації супроводжується значними змінами у сфері контактів: відмовою або їх значним обмеженням. Це викликає тривалі переживання самотності, безпорадності та безнадійності. Також спостерігається часткова відмова від активностей, залишаючи лише найнеобхідніші, соціально контрольовані дії, які визначені правилами та вимогами суспільства.

4. Ситуативна реакція опозиції відзначається підвищеною агресивністю та різкими негативними оцінками оточуючих і їхніх дій.

5. Ситуативна реакція дезорганізації має в основі тривожний компонент [60].

Л. О. Варій наголошує на значущості емоційного інтелекту як ключового елементу психологічної стійкості та стверджує, що розвиток емоційної обізнаності сприяє ефективному управлінню стресовими ситуаціями. О. М. Москалець звертає увагу на життєву необхідність розвитку емоційної компетентності в кризових обставинах, зокрема під час війни, для збереження психічного здоров'я волонтерів і фахівців, що надають допомогу. С. Д. Максименко провів дослідження впливу емоційного інтелекту на психологічну резиліентність і здатність до стресостійкості у різних професійних контекстах.

Люди, які вміють розпізнавати та усвідомлювати власні емоції, значно легше адаптуються до стресових ситуацій, уникають прийняття імпульсивних рішень і зберігають внутрішній баланс навіть у складних обставинах. Така здатність допомагає зменшити рівень тривожності, покращує взаємодію з іншими та сприяє уникненню конфліктів.

Емоційна обізнаність відіграє ключову роль у ефективному управлінні емоціями, допомагаючи запобігти професійному вигоранню і підтримувати стійкість під час криз. Цю навичку можна розвивати через ведення щоденника емоцій, практику усвідомленості, регулярну рефлексію та вивчення основ емоційної грамотності. Завдяки цьому людина не лише краще справляється з життєвими викликами, але й істотно покращує загальну якість життя.

Емоційна стійкість – це здатність залишатися врівноваженим і продуктивним у ситуаціях підвищеного стресу або емоційного тиску. Вона охоплює вміння управляти негативними переживаннями, зберігаючи спокій і готовність діяти конструктивно.

Висновки до розділу 1

Аналіз наукових підходів до емоційного інтелекту показує, що цей феномен є комплексною характеристикою особистості, яка включає здатність усвідомлювати, контролювати та виражати власні емоції, а також розпізнавати емоції інших людей. Емоційний інтелект є важливим чинником соціальної адаптації та ефективної міжособистісної взаємодії, що особливо актуально для професій, пов'язаних із допомогою іншим, зокрема волонтерства.

Професійне вигорання волонтерів є складним психологічним явищем, що виникає через тривалий вплив стресових факторів, емоційного виснаження та відчуття знецінення власної діяльності. Основними ознаками вигорання є втома, зниження мотивації, деперсоналізація та емоційна відстороненість. Серед ключових причин цього процесу виділяють надмірне навантаження, відсутність належної підтримки та низьку матеріальну винагороду, що робить волонтерів вразливими до емоційного виснаження.

Емоційний інтелект відіграє значну роль у запобіганні професійному вигоранню волонтерів, оскільки він допомагає ефективно керувати емоціями, справлятися зі стресом і підтримувати мотивацію до роботи. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту легше адаптуються до складних ситуацій, будують конструктивні відносини з оточенням і менш схильні до емоційного виснаження. Тому розвиток емоційного інтелекту може стати важливим інструментом профілактики професійного вигорання у волонтерів.

Розглянуті теоретичні аспекти дозволяють зробити висновок, що емоційний інтелект є важливим ресурсом для волонтерів, допомагаючи їм долати труднощі, пов'язані з їхньою діяльністю, та зменшувати ризики професійного вигорання. Усвідомлення власних емоцій, здатність до саморегуляції та ефективна комунікація є ключовими навичками, які можуть сприяти довготривалому збереженню психологічного благополуччя волонтерів. Таким чином, розвиток емоційного інтелекту варто розглядати як необхідний компонент підготовки волонтерів до їхньої діяльності.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Опис вибірки й методик дослідження емоційного інтелекту в структурі професійного вигорання волонтерів

У сучасному світі розуміння та розвиток емоційного інтелекту стає все більш важливим, особливо в умовах стресових і виснажливих професій, зокрема волонтерства. Волонтерська діяльність передбачає постійний емоційний контакт із людьми, які потребують допомоги, що може призводити до емоційного виснаження та професійного вигорання. Емоційний інтелект, як складова психологічної стійкості, відіграє ключову роль у запобіганні вигоранню, оскільки сприяє ефективному управлінню емоціями, розвитку емпатії та адаптації до складних ситуацій. У цьому контексті важливо провести емпіричне дослідження, щоб глибше зрозуміти механізми взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та професійним вигоранням волонтерів, а також розробити ефективні стратегії підтримки їхнього емоційного благополуччя.

Метою дослідження було теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити взаємозв'язок емоційного інтелекту з професійним вигоранням волонтерів.

Експериментальна база дослідження. У дослідженні взяли участь 70 респондентів – волонтери з різних областей України, віком від 18 до 45 років включно.

У таблиці 2.1 зображено, як розподілився вік респондентів. Як бачимо, найбільше опитуваних волонтерів – віком 18-25 років.

Таблиця 2.1.

Вік респондентів

Вік респондентів	Кількість осіб
18-25	46
26-35	6
36-45	18

За рівнем освіти респонденти поділились наступним чином: найбільше осіб із незакінченою вищою освітою – 34 людини, 26 респондентів мають вищу освіту, а 8 осіб – середню освіту. Два респонденти вказали післядипломну освіту, що свідчить про наявність в групі людей із різним рівнем освітньої підготовки (рис. 2.1)

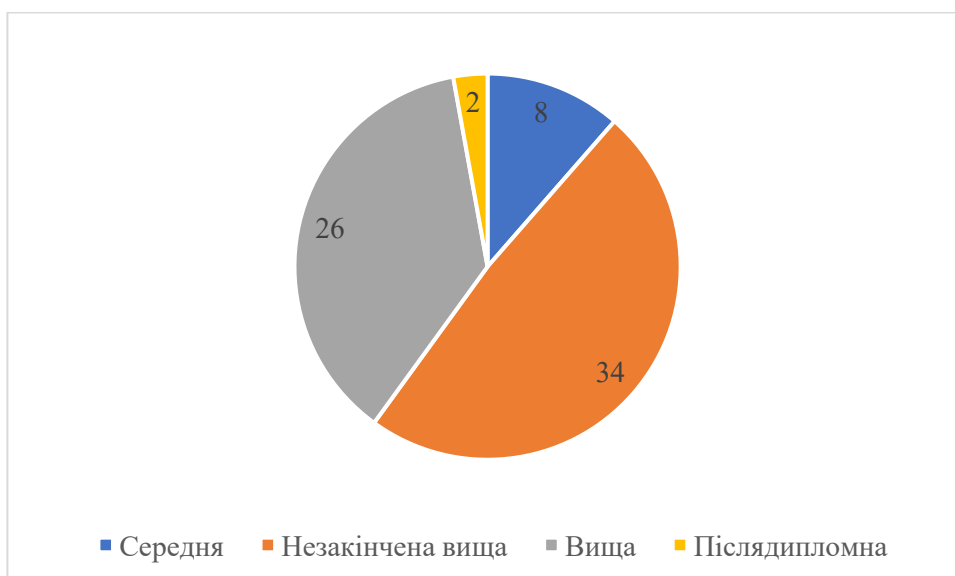


Рис. 2.1. Освітній рівень респондентів, які беруть участь у волонтерській діяльності.

За стажем волонтерської діяльності найбільша група респондентів має досвід від одного до трьох років – 24 людини. Досить значна частина респондентів займається волонтерською діяльністю менше шести місяців – 10 осіб. Ще 14 респондентів волонтерять від шести місяців до одного року, а 6 осіб мають досвід від трьох до п'яти років. 16 респондентів вказали на волонтерство більше п'яти років, що свідчить про стабільність і досвід цих учасників (рис. 2.2).

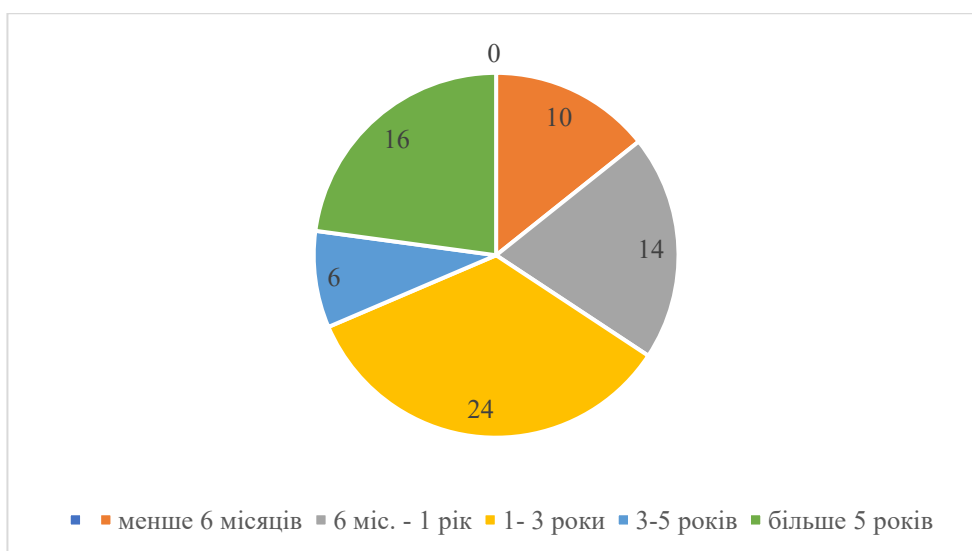


Рис. 2.2. Досвід волонтерської діяльності респондентів як показник тривалості їхньої участі.

Щодо частоти волонтерської діяльності, найбільше респондентів бере участь в окремих проєктах (42 людини). 22 респонденти займаються волонтерством епізодично, 4 людини долучаються до волонтерських заходів щодня, а лише 2 респонденти волонтерять щотижня. Це може вказувати на більшу частоту залучення до волонтерської діяльності у великих та масштабних проєктах (рис. 2.3).

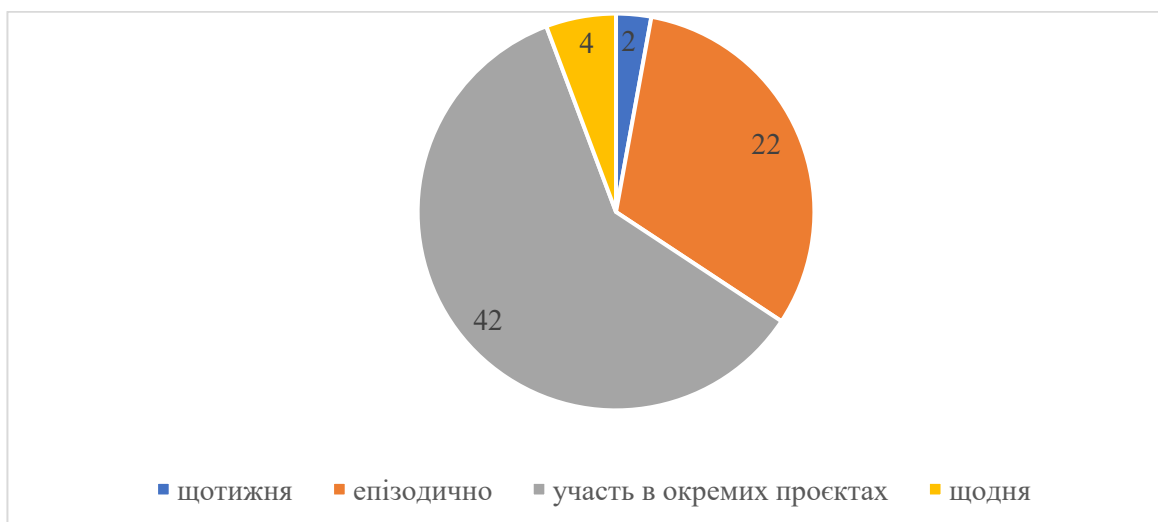


Рис. 2.3. Розподіл респондентів за частотою участі у волонтерській діяльності.

Що стосується основної сфери волонтерства, то респонденти в основному займаються культурними заходами, благодійними ініціативами, допомогою тваринам, допомагають з організацією фестивалів, а також

спортивними заходами. Окремо виділяються відповіді, пов'язані з підтримкою військових та екологічною діяльністю. У більшості випадків волонтери обирають те, що відповідає їхнім інтересам, а також соціальним і гуманітарним ініціативам.

Дослідження проводилося в період березень-квітень 2025 року включно.

Для емпіричного дослідження було використано п'ять психодіагностичних методик, які дозволяють оцінити рівень емоційного інтелекту та вираженість професійного вигорання у волонтерів. Учасникам було запропоновано пройти в онлайн-режимі наступні методики

1. **Авторська анкета**, спеціально розроблений для даного дослідження, що дозволяє комплексно оцінити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та ознаками професійного вигорання серед волонтерів. Анкета включає як відкриті, так і закриті питання для поглибленого аналізу (Додаток А).
2. **Діагностика "емоційного інтелекту" Н. Холл**, яка спрямована на виявлення здатності особистості розпізнавати, розуміти та контролювати власні емоції, а також емоції інших людей, що дозволяє здійснювати ефективну емоційну регуляцію та ухвалення рішень (Додаток Б).
3. **Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. В. Люсіна**, який дозволяє оцінити структуру емоційного інтелекту за кількома ключовими компонентами, включаючи міжособистісний та внутрішньоособистісний емоційний інтелект, контроль емоцій та розуміння власного емоційного стану (Додаток В).
4. **Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка**, що дозволяє виявити наявність та ступінь вираженості емоційного вигорання у професійній діяльності, поділяючи процес вигорання на три фази: напруга, резистенція та виснаження (Додаток Г).
5. **Діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової)** — стандартизований опитувальник, що

оцінює три основні компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень (Додаток Д).

Пропоную детальніше розглянути використані в емпіричному дослідженні методики та з'ясувати, чому вони були застосовані.

Перша – **Анкета власної розробки для дослідження емоційного інтелекту та професійного вигорання волонтерів** розроблена з метою комплексного вивчення взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання серед волонтерів, а також виявлення зовнішніх і внутрішніх ресурсів, які можуть слугувати захисними факторами в умовах емоційного навантаження.

Анкета охоплює кілька важливих психологічних складових, зокрема усвідомлення власних емоцій, управління емоціями, емпатію, соціальні навички, а також три ключові аспекти професійного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної ефективності.

Анкета складається з 4 частин:

1) загальна інформація (соціально-демографічні та професійні характеристики респондента, які дозволяють розподілити вибірку за віком, статтю, освітнім рівнем, досвідом та інтенсивністю волонтерської діяльності);

2) блок “Емоційний інтелект” містить 12 тверджень, що оцінюються за п'ятибальною шкалою Лайкерта (від 1 — “зовсім не згоден” до 5 — “повністю згоден”) і згруповані у чотири субшкали: усвідомлення власних емоцій, управління емоціями, емпатія та розуміння інших, соціальні навички;

3) блок “Професійне вигорання” включає 9 тверджень, що також оцінюються за шкалою Лайкерта і згруповані у три підшкали: емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійної ефективності;

4) джерела емоційної підтримки — відкриті та закриті запитання, спрямовані на з'ясування джерел емоційної підтримки, частоти звернення за допомогою, використання стратегій самопомоги та стрес-менеджменту.

Інтерпретація результатів передбачає обчислення середніх показників по кожному блоку та субшкалі. Високі бали за шкалами емоційного інтелекту

можуть свідчити про розвинені навички емоційної регуляції, що є захисним чинником від вигорання. Водночас високі бали у блоці професійного вигорання можуть вказувати на потребу в психоемоційній підтримці або втрату мотивації до волонтерської діяльності.

Друга методика – **Діагностика "емоційного інтелекту" Н. Холла** спрямована на дослідження емоційного інтелекту як механізму, що визначає особливості емоційної регуляції рольової поведінки осіб, зокрема таких його компонентів, як обізнаність в емоціях, здатність до розпізнавання емоцій, самомотивація, емпатія та керування емоціями. Вказана методика допомагає визначити здібність розуміти відносини особистості, що репрезентовані в емоціях, і уміння керувати емоційною сферою на базі прийняття рішень.

Опитувальник містить 30 тверджень, які розкривають зміст 5 шкал:

- 1) емоційної обізнаності (знання репертуару емоцій і їх експресивного вираження);
- 2) управління власними емоціями (регуляція емоцій задля емоційного розвитку, здатність бути відкритим до почуттів інших людей, емоційної гнучкості);
- 3) самомотивації (довільне управління власними емоціями);
- 4) емпатії як здатності до виявлення співчуття й емоційної підтримки інших;
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (здатність розуміти переживання інших і впливати на емоційний стан інших) [37].

Третя методика – **Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. В. Люсіна.**

Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн», розроблений Д.В. Люсіним, спрямований на оцінку здатності особистості розуміти власні та чужі емоції, а також керувати ними. Методика базується на концепції емоційного інтелекту як поєднання когнітивних здібностей та особистісних характеристик.

«ЕмІн» складається з 46 тверджень [1], які оцінюються за п'ятибальною шкалою. Опитувальник охоплює такі компоненти:

1. Розуміння власних емоцій: здатність ідентифікувати та усвідомлювати свої емоційні стани.
2. Управління власними емоціями: вміння контролювати та регулювати свої емоції.
3. Розуміння емоцій інших людей: здатність розпізнавати та інтерпретувати емоції оточуючих [37].
4. Управління емоціями інших людей: вміння впливати на емоційний стан інших.

В основу опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» Д.В. Люсіна покладено розуміння емоційного інтелекту як здатності до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Здатність до розуміння емоцій розглядається як можливість розпізнати емоцію, тобто встановити сам факт наявності емоційного переживання у себе чи в іншій людині; спроможність ідентифікувати емоцію, тобто встановити, яку саме емоцію переживає сам індивідуум або інша людина, і знайти для неї вербальне вираження; розуміння чинників, що її викликали, і наслідків, до яких вона може призвести. Здатність до керування емоціями розглядається як можливість контролювати інтенсивність емоцій, насамперед, приглушати надмірно сильні емоції; вміння контролювати їхнє зовнішнє вираження; можливість, у разі необхідності, довільно викликати ту чи іншу емоцію. І здатність до розуміння, і здатність до управління емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так і на емоції інших людей.

Опитувальник «ЕмІн» широко використовується в психологічних дослідженнях, консультуванні та освітніх програмах для оцінки та розвитку емоційного інтелекту. Він допомагає виявити сильні та слабкі сторони в управлінні емоціями, що є важливим для особистісного та професійного розвитку.

Четверта методика- **Методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко)**. Методика є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Методика дозволяє побачити провідні симптоми вигорання. Зокрема, це такі компоненти та симптоми: 20 "напруження", "резистенція", "виснаження".

Іншими словами, тест В.В. Бойка не лише допомагає виявити особливості синдрому емоційного вигорання, але також дозволяє виявити наявність психосоматичних та психовегетативних порушень і відслідковувати провідні симптоми вигорання на різних стадіях його розвитку. Аналіз симптомів за різними фазами формування синдрому дозволяє встановити рівень розвитку вигорання та дати опис особистості з цим станом. На основі отриманих результатів можна розробити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції [5].

Дана методика містить в собі 84 твердження, на які потрібно відповісти «так» або «ні». Ключ включає суму балів (від 0 до 30) по кожному симптому вигорання. Враховується ступінь вираженості кожного симптому: 9 і менше балів – не сформований симптом, 10-15 балів – складається симптом, 16 і більше – сформований симптом. Якщо набрано 20 балів – це домінуючий симптом у фазі або у всьому синдромі. Для кожної з фаз враховується кількісний показник: 36 балів – фаза не сформувалася, 37 - 60 – фаза в стадії формування, 61 і більше – сформувалася фаза. Сума балів по кожній з фаз є підсумковим 27 показником синдрому.

П'ята методика- **Методика діагностики професійного вигорання (МВІ) К. Маслач і С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової та Є. С. Старченкової**. Досліджуваному пропонується оцінити кожне із 22 тверджень із варіантами відповіді "ніколи", "дуже рідко", "рідко", "іноді", "часто", "дуже часто" та "завжди". Час на виконання методики не обмежується. Обробка та інтерпретація результатів здійснюється відповідно до «ключа», підраховуються суми балів за трьома субшкалами: емоційне виснаження,

деперсоналізація та редукція професійних досягнень. При цьому визначаються низький, середній та високий рівні.

Синдром професійного вигорання є складним явищем, що виникає внаслідок тривалих і інтенсивних міжособистісних комунікацій у професійній діяльності, особливо в професіях, де люди працюють з іншими людьми. Індивідуальні заходи профілактики та психокорекції можуть допомогти зменшити його вплив на здоров'я сучасних педагогів, особливо, якщо вибудовувати систему психопрофілактики з урахуванням індивідуальних особливостей особистості.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Першим для дослідження був запропонований власна анкета для дослідження емоційного інтелекту та професійного вигорання волонтерів. Його метою було вивчення взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання серед волонтерів, а також виявлення зовнішніх і внутрішніх ресурсів, які можуть слугувати захисними факторами в умовах емоційного навантаження.

Згідно з результатами авторської анкети, загальний рівень емоційного інтелекту у вибірці здебільшого виявився середнім – його продемонстрували 33 респонденти. Низький рівень емоційного інтелекту зафіксовано у 25 осіб, а високий рівень – лише у 12. Таке співвідношення свідчить про те, що переважна частина волонтерів має певні труднощі у розпізнаванні, розумінні та регуляції емоцій, що може впливати як на якість комунікації, так і на загальний стан під час волонтерської діяльності.

Щодо професійного вигорання, його високий рівень виявлено у 14 учасниць дослідження, середній рівень – у 30, а низький рівень – у 26. Це вказує на те, що для значної частини волонтерів характерні помірні ознаки емоційного виснаження, але водночас зберігається потенціал для подальшого збереження ресурсу через емоційну підтримку та розвиток саморегуляції (рис. 2.4).

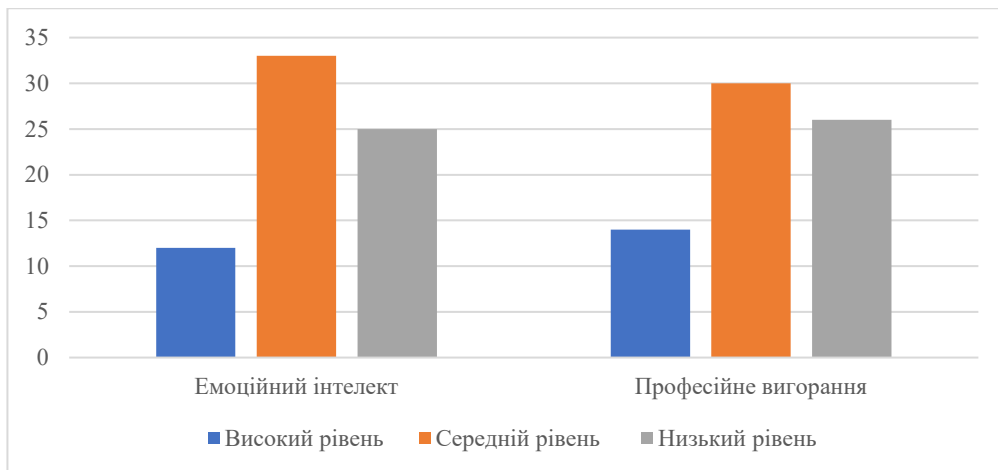


Рис. 2.4. Рівні емоційного інтелекту та професійного вигорання серед респондентів.

У частині, що стосується чинників, що сприяють емоційній підтримці, переважна більшість респондентів (62 людини) отримують підтримку від колег або керівників у волонтерській організації. Це може бути важливим фактором для запобігання емоційному вигоранню та підтримки високого рівня залученості до волонтерської діяльності.

Що стосується частоти звернень за допомогою у волонтерських справах, 33 респонденти звертаються за допомогою часто, 22 респонденти іноді, 10 респондентів – постійно, а 5 респондентів зазначили, що це відбувається дуже рідко. Це свідчить про наявність різних рівнів соціальної підтримки у волонтерських справах.

Більшість респондентів використовують хобі, фізичну активність та спілкування з близькими для зниження стресу після волонтерської діяльності. 52 респонденти вказали на хобі, такі як малювання, музика чи читання, як ефективні методи для відновлення емоційного стану. Ці заняття допомагають зняти напругу і забезпечують внутрішній баланс після стресових ситуацій. Спорт та фізична активність, що стали вибором для 32 осіб, також відіграють важливу роль у зниженні стресу. Активний відпочинок не тільки покращує фізичне самопочуття, але й допомагає впоратися з емоційним перенавантаженням. 44 респонденти звертаються до спілкування з друзями та

родичами, що дозволяє отримати соціальну підтримку та полегшує процес відновлення після важкої волонтерської роботи (рис. 2.5).

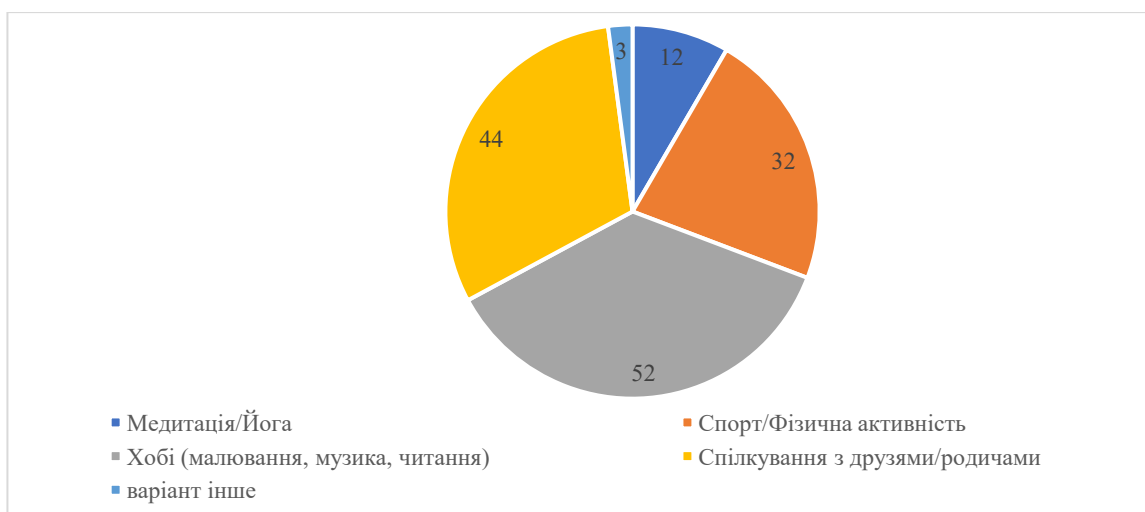


Рис. 2.5. Методи емоційного відновлення серед учасників дослідження.

На другому етапі дослідження було проведено методику діагностики "емоційного інтелекту" Н. Холла. Ця методика спрямована на вивчення п'яти основних компонентів емоційного інтелекту, які відіграють ключову роль у розумінні, регуляції та використанні емоцій у повсякденному житті: емоційна обізнаність, керування власними емоціями, самомотивація, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей.

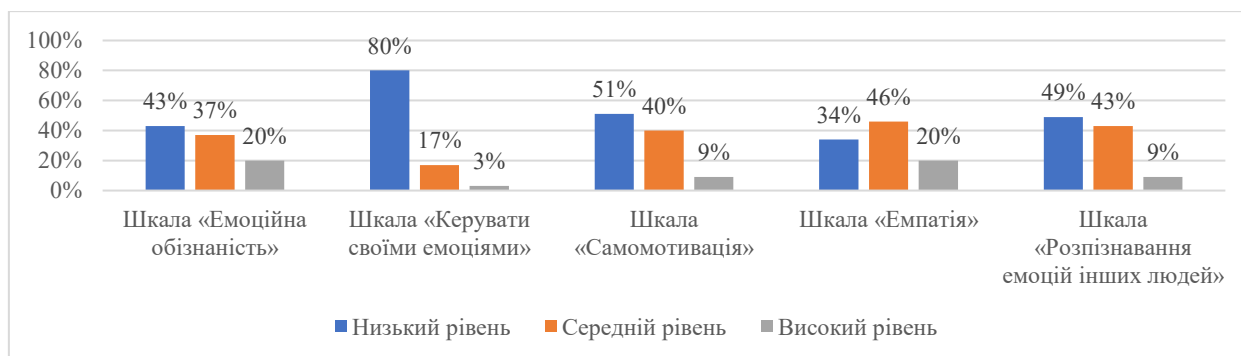


Рис. 2.6. Групові показники за методикою емоційного інтелекту Н.Холла.

Згідно з отриманими результатами (рис. 2.2), найвищий відсоток респондентів продемонстрував низький рівень за шкалою «Керування своїми емоціями» — 80%, що свідчить про труднощі у сфері саморегуляції, імпульсивності або недостатньої здатності конструктивно виражати емоції у складних життєвих обставинах. Лише 17% мають середній рівень і 3% —

високий, що вказує на необхідність подальшого розвитку цієї навички у більшості досліджуваних.

На шкалі «Самотивація» 51% респондентів також мають низький рівень, що може свідчити про брак внутрішньої мотивації, енергії до самореалізації або цілеспрямованості. 40% мають середній рівень, і лише 9% – високий.

За результатами шкали «Розпізнавання емоцій інших людей», 49% респондентів продемонстрували низький рівень, що може означати утруднення в розумінні невербальних сигналів, міміки чи емоційного стану інших. Середній рівень виявлено у 43%, а високий — лише у 9% учасників.

Схожа картина спостерігається і на шкалі «Емпатія»: 34% досліджуваних мають низький рівень здатності до співпереживання, тоді як 46% — середній, і лише 20% — високий. Це може свідчити про знижений рівень чутливості до емоційних переживань інших, що ускладнює побудову глибоких і довірливих взаємин.

Щодо шкали «Емоційна обізнаність», 43% респондентів мають низький рівень, що свідчить про труднощі з розпізнаванням та усвідомленням власних емоцій. 37% перебувають на середньому рівні, і лише 20% продемонстрували високий рівень цієї здатності.

Узагальнюючи результати, можна зробити висновок, що значна частина досліджуваних має труднощі з ключовими компонентами емоційного інтелекту. Найбільш проблемними сферами виявилися саморегуляція, самотивація та розпізнавання емоцій інших. Це підкреслює важливість розвитку емоційної сфери через психологічну просвіту, тренінги та індивідуальну роботу над емоційною компетентністю.

Детальніше розглянемо інформацію за шкалою «інтегральний рівень емоційного інтелекту» на рисунку 2.7

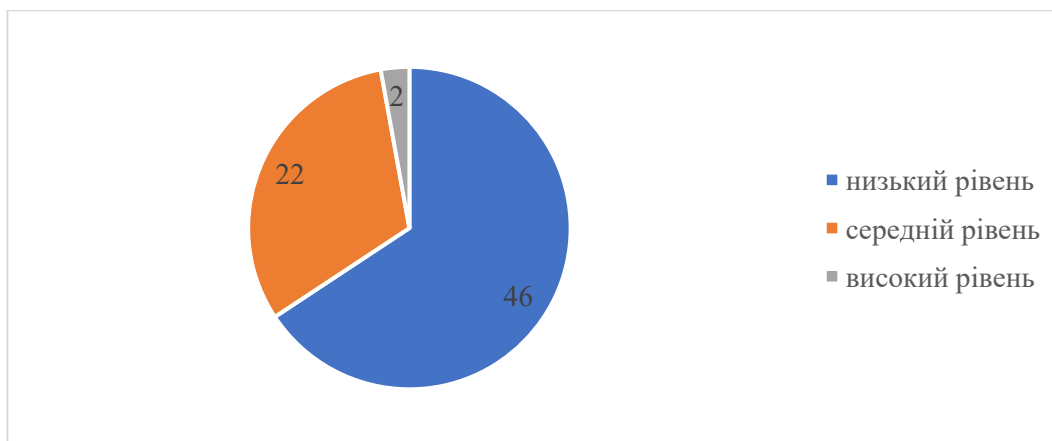


Рис. 2.7 Групові показники за методикою емоційного інтелекту Н.Холла.

Емоційний інтелект – це сукупність здібностей, що дозволяють людині ефективно усвідомлювати, контролювати та виражати свої емоції, а також розуміти емоції інших та будувати на цій основі продуктивну взаємодію. Він є важливою складовою емоційної компетентності та має вагомe значення для соціального функціонування, психологічного благополуччя та міжособистісної ефективності.

Розглядаючи інформацію за шкалою інтегрального рівня емоційного інтелекту, можемо побачити, що 46 осіб (57,5% від загальної кількості респондентів) мають низький рівень емоційного інтелекту. Це вказує на те, що ці учасники можуть мати труднощі з розпізнаванням, розумінням та регуляцією як власних емоцій, так і емоцій інших людей. Вони, ймовірно, мають обмежені навички у сфері емоційної обізнаності, емпатії та самомотивації, що може ускладнювати міжособистісну взаємодію. Ці особи можуть потребувати цілеспрямованої психологічної підтримки або навчання для розвитку емоційної компетентності.

22 особи (27,5%) продемонстрували середній рівень емоційного інтелекту. Це означає, що вони володіють базовими вміннями у сфері емоційного реагування й регуляції, здатні виявляти та частково розуміти як власні емоції, так і емоції інших, але все ще мають потенціал для розвитку глибшої емоційної усвідомленості та ефективнішого використання емоцій у міжособистісних відносинах.

Лише 2 особи (2,5%) виявили високий рівень емоційного інтелекту, що свідчить про добре розвинену здатність до емоційного самоконтролю, розуміння емоційних станів інших людей, емпатію, самомотивацію та емоційну обізнаність. Такі люди, як правило, легко налагоджують контакти, мають високий рівень емоційної адаптивності та краще справляються зі стресовими ситуаціями.

Як ми бачимо на рисунку 2.6, більшість респондентів мають низький рівень емоційного інтелекту, що вказує на потребу в розвивальних заходах, спрямованих на формування та вдосконалення навичок емоційної компетентності.

Було також здійснено аналіз середніх балів за кожною шкалою, що дає змогу більш точно оцінити рівень сформованості окремих компонентів емоційного інтелекту серед респондентів. Кожна шкала інтерпретується за трьома рівнями: високий (14 балів і більше), середній (8-13 балів), низький (7 балів і менше). Загальний (інтеграційний) рівень визначається за сумарним балом п'яти шкал: 70 і більше – високий; 40–69 – середній; 39 і менше – низький. У таблиці 2.2 подано середні значення у балах, які відображають ступінь розвитку кожної з п'яти складових емоційного інтелекту за методикою Н. Холла.

Таблиця 2.1

Середні показники волонтерів, виражені у балах, за методикою діагностики "емоційного інтелекту" Н. Холла

Назва шкали	Середній показник
Шкала «Емоційна обізнаність»	8,5
Шкала «Керувати своїми емоціями»	0,1
Шкала «Самомотивація»	6
Шкала «Емпатія»	8
Шкала «Розпізнавання емоцій інших людей»	6,8
Інтеграційний рівень емоційного інтелекту	29,6

Отримані результати свідчать, що найбільш розвиненим компонентом у вибірці є емоційна обізнаність, яка перебуває в межах середнього рівня (8,5 балів). Показники за шкалами емпатії (8,0 балів) та самомотивації (6,0 балів) демонструють відповідно нижню межу середнього рівня та низький рівень розвитку цих емоційних якостей. Особливе занепокоєння викликає показник «керування своїми емоціями», що становить лише 0,1 балів — це вкрай низький рівень, який вказує на істотні труднощі в регуляції емоційного стану. Також розпізнавання емоцій інших людей оцінено як низьке (6,8 балів).

Загальний (інтеграційний) показник емоційного інтелекту у вибірці становить 29,6 балів, що, відповідно до нормативних значень, характеризується як низький рівень інтеграції емоційних здібностей. Це свідчить про недостатній розвиток емоційної сфери у волонтерів, що може негативно впливати на ефективність їх професійної діяльності в умовах високої емоційної напруги.

Метою використання в дослідженні **опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. В. Люсіна** стало вивчення особливостей прояву емоційного інтелекту у респондентів через аналіз окремих його складових, таких як розуміння власних і чужих емоцій, управління емоціями, контроль експресії, а також міжособистісний і внутрішньоособистісний емоційний інтелект. Такий підхід дозволяє комплексно оцінити як когнітивні, так і регулятивні аспекти емоційної сфери особистості. Результати розподілу досліджуваних за рівнями сформованості компонентів емоційного інтелекту подані на рисунку 2.8.

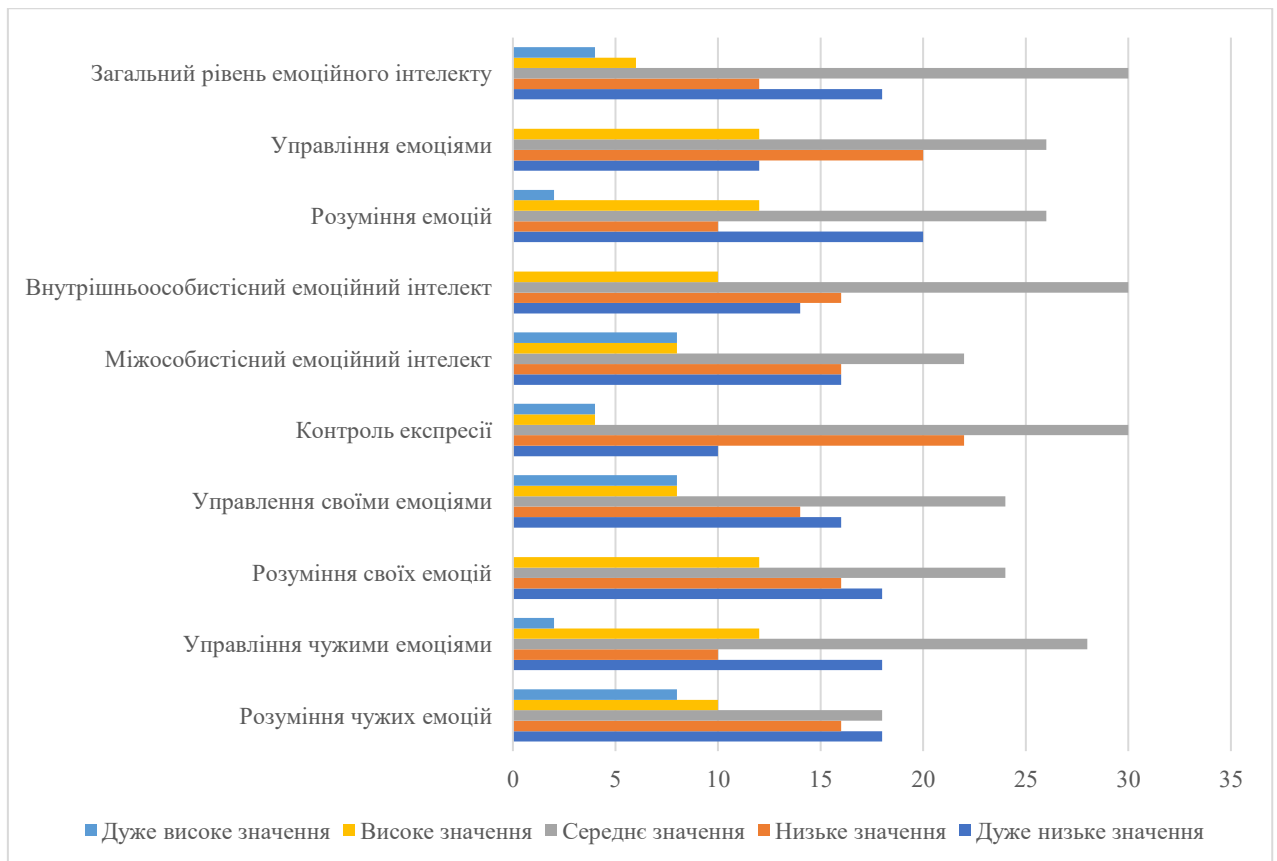


Рис. 2.8. Рівень сформованості компонентів емоційного інтелекту серед респондентів.

Згідно з отриманими результатами, за шкалою «розуміння чужих емоцій» більшість респондентів мають середній (18 осіб) або дуже низький (18 осіб) рівень розвитку цієї здатності, що свідчить про наявність труднощів в інтерпретації емоцій інших людей у значної частини вибірки. Водночас 10 осіб мають високий рівень і 8 осіб – дуже високий рівень розвитку цієї здатності.

Шкала «управління чужими емоціями» показала, що 28 респондентів мають середній рівень цієї здатності, ще 12 – високий і 2 – дуже високий. Водночас 18 осіб продемонстрували дуже низький рівень, а 10 – низький. Це вказує на те, що значна частина вибірки потребує розвитку навичок впливу на емоційний стан інших у конструктивний спосіб.

За шкалою «розуміння своїх емоцій» найпоширенішим є середній рівень (24 особи), проте у 18 осіб спостерігається дуже низький рівень, а ще у 16 –

низький. Це може свідчити про недостатню емоційну усвідомленість у частини респондентів.

Шкала «управління своїми емоціями» засвідчила переважання середнього рівня (24 особи), тоді як 16 респондентів мають дуже низький, а 14 – низький рівень. Водночас 8 осіб показали високий і ще 8 – дуже високий рівень, що свідчить про наявність окремої групи з добре сформованими регулятивними вміннями.

Шкала «контроль експресії» показала найвищу концентрацію відповідей на рівні середнього значення – 30 осіб, у той час як дуже низький рівень мають 10 осіб, а низький – 22. Це може свідчити про переважну здатність до поміркованого контролю зовнішнього емоційного вираження.

Аналізуючи інтегративні показники, встановлено, що за шкалою «міжособистісний емоційний інтелект» більшість респондентів мають середній рівень (22 особи), у 16 осіб виявлено дуже низький рівень і в 16 – низький. Це вказує на потребу в розвитку соціально-комунікативних емоційних навичок у частини вибірки.

Щодо «внутрішньоособистісного емоційного інтелекту», 30 осіб мають середній рівень, 14 – дуже низький, а 16 – низький. Тобто більшість учасників дослідження мають достатній рівень здатності до емоційного саморозуміння та саморегуляції.

Загальна шкала «розуміння емоцій» виявила, що найбільша кількість респондентів мають середній (26 осіб) або низький (10 осіб) рівень, тоді як високий рівень мають 12 осіб, а дуже високий – лише 2. Аналогічну картину ми спостерігаємо за шкалою «управління емоціями» – 26 осіб мають середній рівень, 20 – низький, а лише 12 осіб демонструють високий рівень.

Загальний рівень емоційного інтелекту у вибірці здебільшого середній (30 осіб), тоді як у 18 – дуже низький і в 12 – низький. Лише 6 осіб мають високий рівень, а 4 – дуже високий. Це свідчить про те, що емоційний інтелект у більшості респондентів потребує розвитку як у когнітивному, так і в регулятивному аспектах.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко) була використана з метою виявлення проявів та інтенсивності емоційного вигорання у волонтерів. Дана методика дозволяє не лише оцінити наявність окремих симптомів, а й визначити ступінь вираженості трьох основних фаз синдрому вигорання: напруження, резистенція та виснаження. Дані по симптомам емоційного вигорання представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Загальна кількість респондентів співвідношення шкал з їх рівнем вираженості у респондентів (за методикою діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко))

	Симптом не сформований	Симптом на стадії формування	Симптом сформований
Переживання психотравмуючих обставин	36	10	24
Незадоволеність собою	36	24	10
«Загнаність у клітку»	40	10	20
Тривога і депресія	32	12	26
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	4	26	40
Емоційно-моральна дезорієнтація	32	18	20
Розширення галузі економії емоцій	30	16	24
Редукція професійних обов'язків	12	20	38
Емоційний дефіцит	28	26	16
Емоційна відчуженість	24	12	34
Деперсоналізація	28	20	22
Психосоматичні та психоемоційні порушення	38	16	16

Згідно з отриманими результатами, 36 респондентів не мають сформованого симптому переживання психотравмуючих обставин, однак у 24 цей симптом вже чітко виражений. Це свідчить про те, що третина опитаних волонтерів зазнає емоційно важких переживань, пов'язаних з їхньою діяльністю. Симптом незадоволеності собою не сформований у 36 досліджуваних, а ще у 24 — перебуває на стадії формування, що може вказувати на зростання внутрішньої критичності та сумнівів у власних силах. Найменш проблемним виявився симптом «загнаності у клітку», який відсутній

у 40 респондентів, хоча у 20 він вже сформований, що говорить про відчуття психологічної безвиході або обмеженості в частини опитаних.

Симптом тривоги і депресії вже наявний у 26 волонтерів, ще у 12 — на етапі формування. Це насторожує, адже вказує на високе емоційне напруження. Особливо тривожним є показник по симптому неадекватного вибіркового емоційного реагування, який вже сформований у 40 досліджуваних, а ще у 26 — перебуває на стадії формування, що свідчить про значні порушення у сфері емоційної регуляції. Симптом емоційно-моральної дезорієнтації виявлено як сформований у 20 респондентів, а ще у 18 — він на стадії формування. Це свідчить про розмитість моральних орієнтирів та внутрішні ціннісні конфлікти в частини респондентів.

Результати також засвідчили наявність симптому розширення галузі економії емоцій: у 24 респондентів він вже сформований, ще у 16 — перебуває у процесі формування. Це означає, що досліджувані свідомо або несвідомо обмежують емоційну залученість у свою діяльність. Показник редукції професійних обов'язків виявився одним із найвищих: у 38 респондентів цей симптом уже сформувався, ще у 20 — перебуває на стадії формування, що свідчить про втрату інтересу до роботи та прагнення уникати професійної відповідальності. Емоційний дефіцит виявлений як сформований у 16 осіб, і ще у 26 — на стадії формування, що вказує на зниження здатності до емоційного відгуку.

Симптом емоційної відчуженості вже сформувався у 34 волонтерів, що свідчить про глибокий розрив у стосунках з оточенням, втрату довіри та взаємності. Деперсоналізація спостерігається у 22 опитаних як чітко виражена, а у 20 — ще тільки формується. Цей симптом проявляється в дистанціюванні від інших людей, формалізації міжособистісних контактів. Психосоматичні та психоемоційні порушення вже наявні у 16 респондентів, ще у 16 — вони перебувають на стадії формування, що може проявлятися у вигляді втоми, головного болю, тривожності чи порушень сну.

Дані по фазам емоційного вигорання представлені на рисунку 2.8. Фаза «напруження» не сформована у 49% досліджуваних, але у 34% вона вже має чітко виражений характер. Це означає, що майже третина волонтерів переживає гострий стрес, викликаний впливом психотравмуючих обставин, емоційного перенавантаження або незадоволеності собою. Фаза «резистенція» є найвиразнішою серед трьох: 51% респондентів мають сформовану цю фазу, ще у 29% вона на етапі формування. Це свідчить про активну боротьбу особистості із зовнішніми та внутрішніми навантаженнями, що виявляється через знеособлення професійної діяльності, втрату мотивації та обмеження емоційних ресурсів.

Фаза «виснаження» сформована у 31% волонтерів, ще у 31% вона на стадії формування. Це вказує на значну емоційну спустошеність, втрату сил та відчуття безнадійності, що, за відсутності підтримки, може призводити до глибших психоемоційних розладів. Отже, отримані результати свідчать про наявність різних рівнів емоційного вигорання серед волонтерів, зокрема, високий ступінь вираженості симптомів фази резистенції, що потребує впровадження профілактичних психологічних програм. Дані по фазам емоційного вигорання представлені на рисунку 2.9.

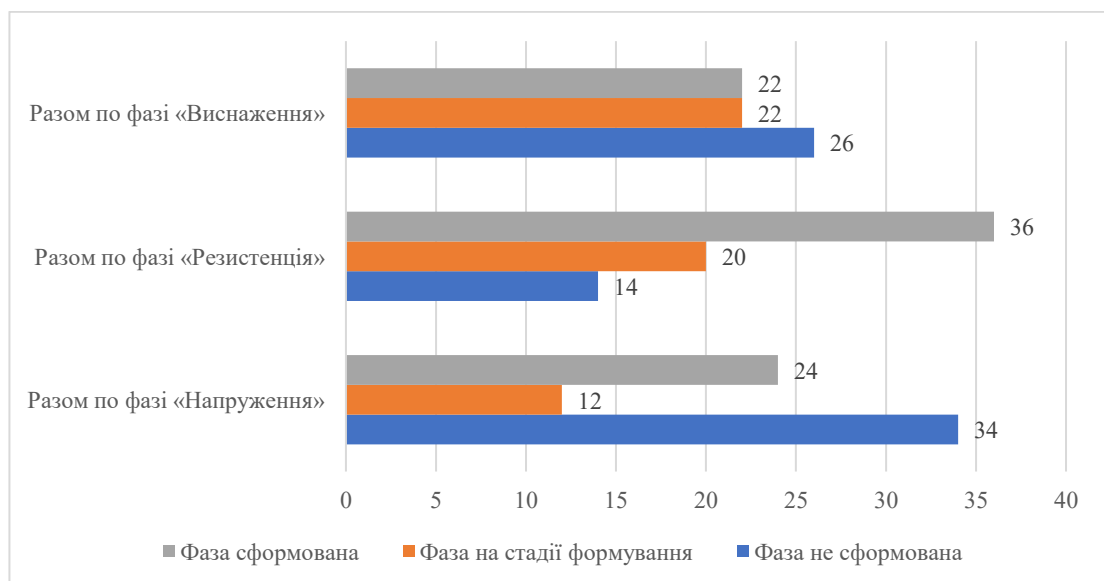


Рис. 2.9. Кількісні дані по фазам емоційного вигорання.

Фаза «виснаження» сформована у 22 осіб, ще у 22 респондентів вона перебуває на стадії формування, а у 26 осіб не проявляється. Це вказує на

значну емоційну спустошеність, втрату сил та відчуття безнадійності, що, за відсутності підтримки, може призводити до глибших психоемоційних розладів.

Фаза «резистенція» є найвиразнішою серед трьох: вона сформована у 36 респондентів, ще у 20 осіб перебуває на етапі формування, і лише у 14 волонтерів не виявляється. Це свідчить про активну боротьбу особистості із зовнішніми та внутрішніми навантаженнями, що виявляється через знеособлення професійної діяльності, втрату мотивації та обмеження емоційних ресурсів.

Фаза «напруження» не сформована у 34 респондентів, на стадії формування перебуває у 12 осіб, а чітко виражена — у 24 волонтерів. Це означає, що майже третина учасників дослідження переживає гострий стрес, викликаний впливом психотравмуючих обставин, емоційного перенавантаження або незадоволеності собою.

Отже, отримані результати свідчать про наявність різних рівнів емоційного вигорання серед волонтерів, зокрема, високий ступінь вираженості симптомів фази резистенції, що потребує впровадження профілактичних психологічних програм.

Також було проведено аналіз середніх балів за кожною фазою емоційного вигорання за методикою В. Бойка, що дає змогу більш точно оцінити ступінь вираженості окремих етапів розвитку синдрому професійного вигорання серед респондентів. У таблиці подано середні значення в балах, які дозволяють виявити рівень сформованості фаз «Напруження», «Резистенції» та «Виснаження», відповідно до діапазонів, запропонованих автором методики. Це дає змогу оцінити, на якому етапі професійного вигорання перебувають волонтери, та виявити потребу в профілактичних або корекційних психопрофілактичних заходах.

**Середні показники волонтерів, виражені у балах за методикою
діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко)**

Назва шкали	Середній показник
Фаза «Напруження»	45
Фаза «Резистенція»	61
Фаза «Виснаження»	49,5

За результатами, поданими в таблиці, ми бачимо, що середній показник фази «Напруження» становить 45 бали, що відповідає стадії формування цієї фази. Це свідчить про наявність у волонтерів початкових ознак психологічного напруження, таких як тривожність, емоційне напруження, незадоволення собою чи професійними обставинами.

Фаза «Резистенція» має середнє значення 61 бал, що свідчить про те, що ця фаза вже сформована. Такий результат вказує на те, що у респондентів чітко виражені прояви психологічного захисту: зниження емпатії, зростання емоційної відстороненості, уникнення надмірної залученості в роботу, що є характерним для механізмів подолання професійного стресу.

Фаза «Виснаження» представлена середнім балом 49,5, що також вказує на формування цієї фази. Це означає, що у волонтерів спостерігається накопичення втоми, зниження енергетичного ресурсу, порушення емоційного фону, що свідчить про поступовий перехід до глибшого етапу професійного вигорання.

Таким чином, найбільш критичною є фаза «Резистенція», яка вже сформувалася, тоді як фази «Напруження» і «Виснаження» — перебувають у стадії формування, що потребує уваги з боку психологів для запобігання подальшому прогресуванню синдрому професійного вигорання.

Метою використання в дослідженні Методики діагностики професійного вигорання (МВІ), розробленої К. Масляч і С. Джексон та адаптованої Н. Є. Водоп'яноюю і Є. С. Старченковою, було вивчення ступеня

вигорання серед волонтерів, оскільки цей процес має значний вплив на психоемоційний стан та ефективність їхньої діяльності. Виявлення рівня емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень дозволяє розкрити ключові аспекти професійного вигорання, яке може впливати на взаємодію волонтерів із іншими та їхню готовність продовжувати діяльність.

Результати розподілу досліджуваних за виразністю характеристик, передбачених методикою, представлені на рисунку 2.10.

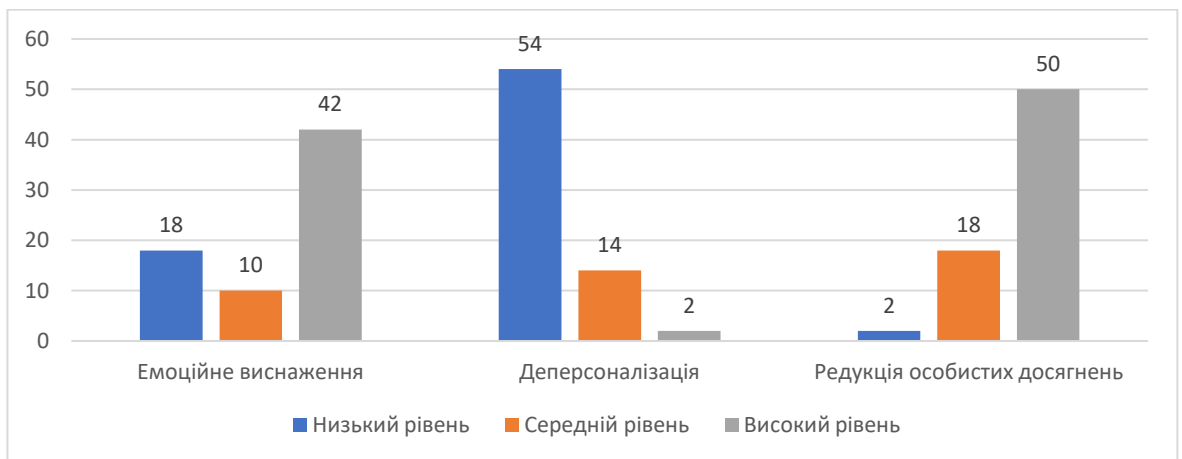


Рис. 2.10. Розподіл волонтерів за виразністю характеристик професійного вигорання.

Згідно з результатами дослідження, за шкалою емоційного виснаження високий рівень виявлено у 42 осіб (60%), що свідчить про значний рівень стресу та емоційної втоми, які можуть заважати ефективній роботі. Це вказує на те, що респонденти переживають емоційну виснаженість, втрату енергії та мотивації. Середній рівень емоційного виснаження продемонстрували 10 осіб (14,3%), що вказує на помірне відчуття втоми. Лише 18 осіб (25,7%) мають низький рівень емоційного виснаження, що може свідчити про їхню здатність зберігати емоційну стабільність у професійній діяльності.

Щодо деперсоналізації, 54 особи (77,1%) мають низький рівень цього показника, що свідчить про збереження їхнього персонального підходу до роботи та готовність підтримувати емоційний зв'язок із людьми. 14 осіб (20%) продемонстрували середній рівень деперсоналізації, що означає певну відстороненість або емоційну дистанцію, однак не настільки виражену, щоб

перешкоджати ефективній взаємодії. Лише 2 особи (2,9%) виявили високий рівень деперсоналізації, що свідчить про значну емоційну відчуженість та дистанціювання від інших, що може бути ознакою серйозного емоційного вигорання.

За показником редукції особистих досягнень високий рівень спостерігається у 50 осіб (71,4%), що може вказувати на їхнє відчуття незадоволення власною діяльністю та втрату впевненості у своїх досягненнях. Ці волонтери можуть відчувати, що їхня робота не має значного впливу або результату. Середній рівень редукції особистих досягнень виявили 18 осіб (25,7%), що може свідчити про знижене задоволення від досягнень, але без явних ознак вигорання. Лише 2 особи (2,9%) не виявили ознак редукції особистих досягнень, що свідчить про збереження впевненості та почуття професійної значущості у своїй діяльності.

Перед здійсненням кореляційного аналізу було перевірено нормальність розподілу даних за критерієм Шапіро–Уїлка. Результати показали, що розподіл більшості змінних відрізняється від нормального ($p < 0.05$) дані представлено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Результатами критерію Шапіро–Вілка для перевірки нормальності розподілу

Показник	W (Шапіро–Вілк)	p-значення
Емоційна обізнаність	0.959	$\leq 0,05$
Керування своїми емоціями	0.937	$\leq 0,01$
Самомотивація	0.934	$\leq 0,01$
Емпатія	0.962	$\leq 0,05$
Розпізнавання емоцій інших людей	0.962	$\leq 0,05$
Інтегративний рівень емоційного інтелекту	0.982	$\geq 0,05$
Міжособистісний емоційний інтелект	0.977	$\geq 0,05$
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	0.979	$\geq 0,05$
Фаза «Напруження»	0.931	$\leq 0,01$
Фаза «Резистенція»	0.972	$\geq 0,05$
Фаза «Виснаження»	0.936	$\leq 0,01$
Емоційне виснаження (MBI)	0.957	$\leq 0,05$
Деперсоналізація (MBI)	0.943	$\leq 0,01$
Редукція особистих досягнень (MBI)	0.949	$\leq 0,05$

Лише такі показники, як інтегративний рівень емоційного інтелекту ($W = 0.982, p \geq 0,05$), міжособистісний емоційний інтелект ($W = 0.977, p \geq 0,05$), внутрішньоособистісний емоційний інтелект ($W = 0.979, p \geq 0,05$), а також резистенція ($W = 0.972, p \geq 0,05$) продемонстрували нормальний розподіл. У зв'язку з цим для виявлення зв'язків між показниками емоційного інтелекту та професійного вигорання було використано **коефіцієнт рангової кореляції Спірмена**.

З метою з'ясування наявності статистично значущих взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту та професійним вигоранням у волонтерів було проведено кореляційний аналіз із використанням коефіцієнта Спірмена. Такий вибір зумовлений ненормальним розподілом частини досліджуваних показників, що підтверджено результатами перевірки за критерієм Шапіро–Віллка.

У таблиці 2.5 представлено коефіцієнти кореляцій між окремими шкалами емоційного інтелекту (за методикою Н. Холла та «ЕМІн» Д. В. Люсіна) та фазами професійного вигорання (за методикою В. В. Бойка), а також компонентами вигорання за шкалою МВІ в адаптації Н. Є. Водоп'янової. Отримані значення дають змогу оцінити напрямок і силу зв'язків між досліджуваними змінними та виявити, які саме аспекти емоційного інтелекту найбільш тісно пов'язані з проявами професійного вигорання у волонтерів.

Таблиця 2.5

Кореляційні зв'язки між показниками ЕІ та професійним вигоранням у волонтерів

Показники діагностичних методик	Фаза «Напруження»	Фаза «Резистенція»	Фаза «Виснаження»	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень
Емоційна обізнаність	-0.385	-0.210	-0.318	-0.137	-0.249	0.205
Управління своїми емоціями	-0.581	-0.377	-0.513	-0.381	-0.435	0.591
Самомотивація	-0.369	-0.332	-0.463	-0.199	-0.262	0.513
Емпатія	-0.072	-0.069	-0.106	0.007	-0.109	0.238

Розпізнавання емоцій інших людей	-0.208	-0.175	-0.246	-0.211	-0.277	0.652
Інтегративний рівень EQ	-0.444	-0.320	-0.476	-0.292	-0.393	0.621
Міжособистісний EI	-0.161	-0.174	-0.181	-0.100	-0.253	0.476
Внутрішньоособистісний EI	-0.518	-0.482	-0.518	-0.322	-0.354	0.511

Отримані результати засвідчують наявність статистично значущих обернених кореляцій між окремими компонентами емоційного інтелекту (EI) та фазами й компонентами професійного вигорання у волонтерів. Найбільш стійкі зв'язки виявлено для таких показників, як управління своїми емоціями, яке обернено пов'язане з фазою «напруження» (-0.581), «резистенція» (-0.377), «виснаження» (-0.513), емоційним виснаженням (-0.381), деперсоналізацією (-0.435), проте демонструє позитивний зв'язок із редукцією особистих досягнень (0.591).

Аналогічна тенденція простежується для самомотивації, яка обернено корелює з фазами «напруження» (-0.369), «резистенція» (-0.332), «виснаження» (-0.463), а також із деперсоналізацією (-0.262), і позитивно – з редукцією досягнень (0.513). Внутрішньоособистісний емоційний інтелект виявив зворотні зв'язки з усіма трьома фазами вигорання (від -0.482 до -0.518), емоційним виснаженням (-0.322), деперсоналізацією (-0.354), а також позитивний зв'язок із редукцією особистих досягнень (0.511).

Інтегративний рівень емоційного інтелекту також значимо зворотно корелює з фазами «напруження» (-0.444), «резистенція» (-0.320), «виснаження» (-0.476), емоційним виснаженням (-0.292), деперсоналізацією (-0.393), і прямо – з редукцією особистих досягнень (0.621). Емоційна обізнаність пов'язана зниженням напруження (-0.385), деперсоналізацією (-0.249), та фазою «виснаження» (-0.318).

У той же час, емпатія не демонструє значущих кореляцій із жодним показником вигорання, що може свідчити про меншу роль когнітивного співпереживання у розвитку чи стримуванні синдрому вигорання саме в

умовах волонтерської діяльності. Щодо розпізнавання емоцій інших людей, то воно також має слабші зворотні зв'язки з фазами «напруження» (-0.208), «виснаження» (-0.246), деперсоналізацією (-0.277), але прямо пов'язане з редукцією особистих досягнень (0.652) — що є найвищим позитивним показником у дослідженні.

Таким чином, чим вищий рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту, уміння керувати емоціями та самомотивації, тим нижчий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та загального професійного вигорання. Водночас високі показники EI можуть поєднуватися з підвищеним суб'єктивним відчуттям зниження ефективності, що, ймовірно, пов'язано з перфекціонізмом, підвищеною відповідальністю або критичністю до себе в умовах тривалого волонтерського навантаження.

Висновки до розділу 2

Проведене дослідження дозволило виявити ключові особливості емоційного інтелекту серед волонтерів. Було використано п'ять різних методик, кожна з яких доповнювала інші та розкривала різні аспекти емоційного функціонування. Загалом результати свідчать про те, що більшість волонтерів мають середній або низький рівень розвитку емоційного інтелекту, а високий рівень зустрічається значно рідше.

Особливої уваги заслуговує те, що у багатьох респондентів виявлено труднощі в контролі емоцій, розпізнаванні власного емоційного стану та вираженні почуттів. Також спостерігається недостатній рівень розуміння емоцій інших людей, що може ускладнювати ефективну взаємодію в емоційно напружених ситуаціях. Низький рівень саморегуляції, виявлений за опитувальником «EMIn», вказує на певні складнощі у здатності керувати власними емоційними реакціями в умовах стресу, що є особливо актуальним для волонтерської діяльності.

Результати опитування за шкалою емоційного вигорання підтвердили, що значна частина волонтерів стикається з емоційним виснаженням,

зниженням емпатії та редукцією особистих досягнень, що може бути наслідком систематичного емоційного перенавантаження. Це, у свою чергу, вказує на потребу в цілеспрямованій психологічній підтримці, орієнтованій на розвиток навичок емоційної саморегуляції та збереження психологічної стійкості.

Особливо важливо врахувати, що дослідження проводилося в умовах повномасштабної війни в Україні. Цей соціальний контекст суттєво впливає на емоційний стан людей, створюючи хронічну напругу, тривожність, втому та емоційне спустошення. У таких умовах волонтерство стає не лише актом допомоги іншим, а й способом впоратися зі своїм внутрішнім станом. Проте тривала активність без належної психологічної підтримки може призводити до емоційного вигорання та зниження здатності до емоційної адаптації.

Волонтери залучаються до діяльності не лише через альтруїстичні мотиви чи прагнення допомогти, а й тому, що прагнуть емоційного включення – відчуття життя, взаємозв'язку з іншими. Саме це емоційне наповнення часто є рушієм активної участі, навіть у складних умовах. Однак, коли ці емоції накопичуються без належної переробки, настає виснаження.

Узагальнюючи кількісні результати, кореляційний аналіз за критерієм Спірмена засвідчив наявність статистично значущих зв'язків між компонентами емоційного інтелекту та професійним вигоранням. Зокрема, управління власними емоціями, самомотивація, інтегративний рівень емоційного інтелекту та внутрішньоособистісний ЕІ мають негативні кореляції з фазами вигорання: напруженням, резистенцією та виснаженням (наприклад, $\rho = -0.581$, $p \leq 0.01$ між управлінням емоціями та фазою «Напруження»; $\rho = -0.476$, $p \leq 0.01$ між інтегративним рівнем ЕІ та фазою «Виснаження»). Це вказує на захисну функцію емоційного інтелекту в умовах емоційного навантаження.

Водночас, спостерігалися позитивні кореляції між редукцією особистих досягнень і такими шкалами ЕІ, як розпізнавання емоцій інших людей ($\rho = 0.652$, $p \leq 0.01$), що може свідчити про перенасичення емоційними враженнями

внаслідок постійної орієнтації на емоційні стани інших без належної внутрішньої опори.

Емоційний інтелект виявляється важливою ланкою в структурі професійного вигорання волонтерів, виконуючи як захисну функцію, так і виступаючи індикатором ризику. Відповідно, розвиток емоційного інтелекту має стати пріоритетним напрямом у роботі з волонтерами, особливо в умовах війни.

РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ВОЛОНТЕРІВ

3.1. Програма тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів

У сучасному світі розвиток емоційного інтелекту стає все більш важливим, особливо для волонтерів, які щоденно взаємодіють з різними людьми та стикаються з емоційно насиченими ситуаціями. Волонтерська діяльність вимагає не лише технічних навичок, але й високого рівня емоційної компетентності, що включає здатність розпізнавати, розуміти та керувати власними емоціями, а також емпатійно реагувати на почуття інших. З метою підтримки волонтерів та підвищення їхньої емоційної стійкості була розроблена програма тренінгу з розвитку емоційного інтелекту. Ця програма спрямована на формування навичок саморефлексії, ефективної комунікації та управління стресом, що є ключовими аспектами для успішної волонтерської діяльності.

Тренінг розвитку емоційного інтелекту за своїм структурним змістом охоплює чотири розвивальні блоки: розуміння власних емоцій; управління, саморегуляція емоцій; розуміння емоцій інших; конструктивний вплив на емоції інших. Визначення змістових блоків здійснювалось на дотриманні загальних правил побудови тренінгових занять.

I етап характеризує собою початок роботи, ознайомлення з такою формою активного навчання як тренінг, правилами, принципами, груповими нормами; введення в тематичне спрямування роботи; активізацію емоційно-пізнавальної особистісної складової.

II етап спрямований на розпізнавання, ідентифікацію учасниками своїх емоцій, емоційних станів.

III етап орієнтований на розвиток вмінь до розуміння своїх емоцій та їх вербальний і невербальний прояв.

IV етап охоплював завдання на розвиток умінь до управління емоціями та їх саморегуляції.

V етап спрямований на розвиток вмінь до розпізнавання, ідентифікації чужих емоцій.

VI етап спрямований на розвиток умінь до розуміння чужих емоцій.

VII етап окреслював завдання розвитку вмінь здійснювати конструктивний вплив на чужі емоції, давати конструктивний зворотний емоційний зв'язок; характеризував завершення роботи, підведення її підсумків; подальший психологічний супровід [15].

Вибір системи методів, реалізованих у цій програмі, здійснювався на основі робіт із соціально-психологічного тренінгу: тренінг сензитивності [30], вправи на розвиток візуальної уяви [37], завдання та вправи, що розвивають навички самоорганізації особистості [54]; психотерапевтичні прийоми. Розроблений тренінг мав на меті розвинути емоційний інтелект у фахівців у сфері «людина-людина» (психологів-волонтерів) шляхом вирішення наступних завдань: - сформувати знання в галузі комунікативної компетентності та позитивного вирішення конфліктних ситуацій у спілкуванні; - виробити адекватні уявлення про комунікативну толерантність та асертивну поведінку; - активізувати процес самопізнання та розуміння інших людей; - створити можливість для кращого розуміння інших і себе; - озброїти учасників засобами та стратегіями саморозвитку емоційного інтелекту, технологіями ефективного спілкування, саморозуміння та розуміння інших людей; - розвинути здатність до емпатії, сензитивність; - навчити способам стабілізації власного емоційного стану, підвищити стресостійкість та емоційну стабільність.

Розробка програми тренінгу з розвитку емоційного інтелекту для волонтерів є важливим кроком для підвищення ефективності їхньої діяльності та запобігання професійному вигоранню. Емоційний інтелект включає здатність розпізнавати, розуміти та керувати власними емоціями, а також

емпатійно реагувати на емоції інших, що є ключовими навичками для волонтерів, які часто стикаються з емоційно насиченими ситуаціями.

«Тренінг з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів»

Цільова аудиторія: волонтери вік від 18 до 45 років

Тривалість тренінгу: тренінг розраховано на 3 заняття по 1,5 год протягом тижня, офлайн-формат проведення.

Мета тренінгу: сприяти розвитку емоційної компетентності волонтерів, що дозволить їм ефективніше взаємодіяти з підопічними та колегами, а також підтримувати власне емоційне благополуччя.

Завдання тренінгу:

1. Ознайомлення учасників з поняттями емоційного інтелекту та емоційної компетентності.
2. Розвиток навички розпізнавання та усвідомлення власних емоцій і почуттів.
3. Сприяння розвитку емпатії та вміння розуміти емоції інших людей.
4. Навчання технік управління емоціями та стресом.
5. Покращити комунікативні навички для ефективної взаємодії в команді та з підопічними.

Структура програми тренінгу представлена у табл. 3.1.

Етапи реалізації тренінгу: Реалізація тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів відбуватиметься у кілька ключових етапів. Спочатку учасники проходять вступний етап, під час якого відбувається знайомство, встановлення правил взаємодії та створення комфортної і довірчої атмосфери в групі. Далі проводиться теоретичний блок, у межах якого учасники отримують базові знання про емоційний інтелект, його складові та вплив на волонтерську діяльність, а також розглядають основні чинники, що сприяють його розвитку. Після цього учасники проходять діагностику рівня власного емоційного інтелекту за допомогою спеціальних методик, що дозволяє їм усвідомити свої сильні сторони та зони розвитку. Наступним етапом є

практичні вправи, спрямовані на розвиток навичок розпізнавання та управління власними емоціями, регулювання стресу та формування емпатії, що є необхідними у роботі волонтера. Учасники також працюють із реальними кейсами, аналізуючи складні ситуації, які можуть виникати в їхній діяльності, і розглядаючи ефективні стратегії поведінки. Після цього відбувається обговорення результатів тренінгу, учасники діляться своїми враженнями, отримують зворотний зв'язок та рефлексують щодо власних змін. Завершальним етапом є підведення підсумків, надання рекомендацій щодо подальшого розвитку емоційного інтелекту у професійній діяльності волонтера та висловлення подяки за участь у тренінгу.

Таблиця 3.1

Структура програми тренінгу

№ з/п	Етап	Мета	Час
1	Вступний етап	Створення безпечної та комфортної атмосфери для учасників. Ознайомлення з метою тренінгу, представлення тренера та учасників, формування групової взаємодії. Встановлення правил роботи, які сприятимуть ефективному навчанню та активній участі в процесі.	20 хв
2	Теоретичний блок	Надання учасникам базових знань про емоційний інтелект, його складові та значення в роботі волонтера. Обговорення основних механізмів управління емоціями, їх впливу на ефективність взаємодії та професійне вигорання. Визначення ключових компетенцій емоційного інтелекту.	30 хв
3	Діагностика емоційного інтелекту	Розвиток навичок саморегуляції, розпізнавання власних та чужих емоцій, управління емоційними станами та стресом. Виконання вправ, спрямованих на підвищення рівня емпатії, покращення комунікаційних навичок, розв'язання конфліктних ситуацій у волонтерській діяльності.	40 хв
4	Практичні вправи	Аналіз реальних ситуацій, які можуть виникнути у волонтерській діяльності. Визначення ефективних стратегій реагування, формування конструктивних моделей поведінки у складних емоційних ситуаціях. Обговорення можливих варіантів вирішення проблем та їх наслідків.	50 хв

5	Робота з кейсами	Обговорення отриманого досвіду та вражень від тренінгу. Рефлексія змін у розумінні власного емоційного інтелекту та його значення у професійній діяльності. Виявлення індивідуальних досягнень та визначення напрямів подальшого розвитку.	40 хв
6	Обговорення результатів	Обговорення отриманого досвіду та вражень від тренінгу. Рефлексія змін у розумінні власного емоційного інтелекту та його значення у професійній діяльності. Виявлення індивідуальних досягнень та визначення напрямів подальшого розвитку.	30 хв
7	Підведення підсумків та рекомендації	Узагальнення отриманих знань та навичок, підсумування основних висновків тренінгу. Надання рекомендацій щодо подальшого розвитку емоційного інтелекту у професійній діяльності волонтера. Висловлення подяки учасникам за активну роботу та участь у тренінгу.	20 хв

Перший етап тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів

1) Вступний етап

Перший етап тренінгу спрямований на створення безпечної та комфортної атмосфери для учасників. На початку тренер представляє себе, знайомить учасників із метою тренінгу, його структурою та очікуваними результатами. Для полегшення групової взаємодії проводиться інтерактивна вправа на знайомство, де кожен учасник розповідає про свій досвід волонтерства, мотиви участі в тренінгу та свої очікування.

Також на цьому етапі встановлюються правила роботи, які сприятимуть ефективному навчанню та активній участі. Правила можуть включати принципи взаємоповаги, активного слухання, конфіденційності та відкритості у висловлюваннях. Це допомагає сформувати довіру в групі та налаштувати учасників на продуктивну співпрацю.

1. Психогімнастична вправа «Назви своє ім'я» (10 хв.).

Учасникам пропонується по черзі назвати своє ім'я та будь-який прикметник, що починається з літери імені (наприклад, «Оригінальна Олена», «Своєрідний Сергій»).

2. Обговорення цілей тренінгу, очікувань та побоювань кожного учасника (10 хв.). Обговорення та прийняття правил роботи групи. Приклади правил роботи у групі:

- сталість складу учасників групи;
- говорити тільки від себе (не узагальнювати висловлювання);
- ставитись один до одного з повагою, не висловлювати оціночних суджень, не обговорювати тих, хто відсутній у групі;
- правило «Стоп» (не висловлюватися або не брати участь у вправах, некомфортних для члена групи в даний момент);
- збереження конфіденційності; - брати активну участь у заняттях протягом усього тренінгу. Список правил може бути доповнений учасниками.

2) Теоретичний блок

Цей блок забезпечує учасників базовими знаннями про емоційний інтелект, його складові та значення у волонтерській діяльності. Тренер презентує основні наукові підходи до розуміння емоційного інтелекту (модель Деніела Гоулмана та інші) та розглядає його ключові компоненти: усвідомлення власних емоцій, управління емоційними реакціями, емпатію, мотивацію та соціальні навички.

Окрему увагу приділено впливу емоційного інтелекту на ефективність взаємодії волонтерів із підопічними та командою. Обговорюються основні механізми управління емоціями, їхня роль у запобіганні професійному вигоранню та підвищенні якості волонтерської роботи. Учасники можуть поділитися власними спостереженнями та досвідом застосування емоційного інтелекту в реальних ситуаціях.

3) Діагностика емоційного інтелекту

На цьому етапі учасники знайомляться з методами діагностики емоційного інтелекту та виконують вправи, спрямовані на розвиток навичок саморегуляції, розпізнавання власних та чужих емоцій, управління емоційними станами та стресом. Використовуються практичні методики, що дозволяють визначити рівень емоційної компетентності кожного учасника.

Також учасники беруть участь у вправах, спрямованих на підвищення рівня емпатії, покращення комунікаційних навичок і розвиток навичок розв'язання конфліктних ситуацій у волонтерській діяльності. Практичні завдання допомагають не лише зрозуміти власні емоційні реакції, а й навчитися ефективно взаємодіяти з іншими, зважаючи на їхній емоційний стан. Це створює основу для подальшого поглибленого опрацювання теми та підготовки до наступного дня тренінгу.

1. Психогімнастична вправа «Щирі відповіді» (25 хв.).

Учасники групи сидять по колу, у кожного – чистий аркуш паперу. Інструкція: «Я зачитуватиму питання, на які ви відповідатимете, кожен самостійно. Відповідайте відверто та будьте готові до того, що ваші відповіді дізнаються інші учасники нашої групи. Отже: 1. Хто ваш улюблений поет? 2. Який ваш улюблений колір? 3. Яку рису ви найбільше цінуєте в людях? 4. Яку пору року ви любите найбільше? 5. Якби у вас була можливість провести тиждень у будь-якій країні світу, яку країну ви б обрали?». Після кожного питання тренер дає трохи часу для відповіді, а наприкінці збирає відповіді. «Наразі я по черзі зачитаю відповіді кожного. Вислухавши їх, постарайтеся зрозуміти, кому вони належать. Кожен може висловити припущення. Якщо автора буде названо, він розкриває своє інкогніто, якщо ні – залишається анонімним».

Другий день тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів

1) Практичні вправи

Другий день тренінгу зосереджений на застосуванні отриманих знань у практичних ситуаціях. Учасники аналізують реальні кейси, які можуть виникати у волонтерській діяльності, та розглядають ефективні стратегії реагування. Для цього тренер пропонує серію вправ, що допомагають розвивати навички самоконтролю, емпатії та управління складними емоційними станами.

Учасники працюють у малих групах над моделями поведінки у стресових чи конфліктних ситуаціях, що можуть виникнути під час роботи

волонтера. Вони обговорюють можливі варіанти реагування, оцінюють їхні наслідки та обирають найбільш конструктивні рішення. Основна мета – навчитися використовувати емоційний інтелект для підтримки ефективної комунікації та запобігання емоційному вигоранню.

1. Психогімнастична вправа «Зобрази емоцію» (25 хв.).

Учасники групи поділяються на дві підгрупи. Інструкція: «Кожній підгрупі дається 7 хвилин на підготовку, під час якої вона повинна буде вибрати будь-яке почуття або емоцію (емоційний стан) і вигадати, як його можна зобразити. Це може бути чи скульптурне зображення, чи невербальна дія. У зображенні мають брати участь усі члени підгрупи. Коли перша підгрупа показує, що вона підготувала, друга підгрупа уважно дивиться, намагаючись зрозуміти, який стан чи почуття зображено. Потім підгрупи міняються місцями». Підгрупи готуються у різних приміщеннях. Після того, як підготовка закінчена, тренер пропонує одній з підгруп зобразити почуття або стан, який вони вибрали, не називаючи його. Інша підгрупа дивиться. Потім їй дається одна хвилина на обговорення і хтось один висловлює думку групи. Потім група, яка демонструвала почуття чи стан, каже правильну відповідь.

Помилки можуть бути результатом недостатньої спостережливості або невміння знайти точне слово для позначення почуття або стану групи, що «розуміє», або наслідком того, що «зображувальній» групі не вдалося досягти узгодженості при виборі почуття (стану) або під час його зображення, можливо, учасникам не вистачило виразних засобів. Усе це може бути предметом обговорення після завершення вправи. У разі правильної ідентифікації зображених емоційних станів чи почуттів тренер може поставити групі питання: «За якими ознаками ви визначали стан чи почуття?». Відповідь на це питання дозволяє виявити і перерахувати ті конкретні прояви міміки, пантоміміки, жестикуляції, які є сигнально значимими для розуміння стану інших людей.

2) Робота з кейсами

Завершальний етап другого дня присвячений рефлексії та обговоренню

отриманого досвіду. Учасники діляться своїми враженнями від виконаних вправ, аналізують, які аспекти емоційного інтелекту вони застосовували, та визначають, які навички потребують подальшого розвитку.

Обговорення проходить у форматі відкритого діалогу, де кожен може висловити свої думки про зміни у власному розумінні емоційного інтелекту та його значення у професійній діяльності. Також учасники формулюють свої індивідуальні досягнення та окреслюють напрямки для подальшого розвитку, що допоможе їм ефективніше використовувати навички емоційного інтелекту у волонтерській роботі.

Наприкінці дня учасники отримують коротке підсумкове завдання для саморефлексії, яке вони можуть виконати до наступної зустрічі, щоб краще закріпити отримані знання та розвинути навички самоспостереження.

1. Вправа «Магазин емоцій» (30 хв.).

Мета: сприяти осмисленню цінності емоційної складової нашого життя.

Інструкція: «Уявіть собі, що ви потрапили в незвичайний магазин – тут можна продати будь-яку свою емоцію і отримати натомість іншу. Яких емоцій ви хочете позбутися? Яку хотіли б придбати? Можна використати список емоцій із попередньої вправи «Наші емоції». Уявіть собі, що я продавець у цьому магазині. Спробуйте розповісти про свою емоцію, яку хочете продати, підберіть аргументи, щоб переконати мене в тому, що я маю укласти угоду з вами. Пам'ятайте, потім не можна буде повернути назад те переживання, якого ви хотіли позбутися». Запитання для аналізу та загального обговорення: Чи вдалося зробити вибір? Чи важко було вигадати рекламу для емоції? Які прийоми використовували для цього, що було особливо вдалим? Чи не зникло бажання позбутися будь-якого переживання у процесі гри?

Третій день тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у волонтерів

1) Обговорення результатів

Заключна зустріч починається з обговорення результатів тренінгу. Учасники діляться своїми спостереженнями, висновками та відчуттями щодо

отриманого досвіду. Відбувається рефлексія змін у розумінні власного емоційного інтелекту та його значення у волонтерській діяльності.

Кожен учасник має можливість висловитися про свої особисті досягнення, нові знання та навички, які він здобув під час тренінгу. Також проводиться аналіз викликів, з якими учасники зіткнулися, та розробка індивідуальних стратегій подальшого розвитку емоційного інтелекту.

1. Групова бесіда «Ваші плани на майбутнє у сфері професійної діяльності»

2) Підведення підсумків та рекомендації

На завершальному етапі тренінгу підбиваються підсумки всієї роботи. Узагальнюються отримані знання та навички, формулюються ключові висновки щодо значення емоційного інтелекту у волонтерській діяльності.

Тренер надає практичні рекомендації щодо подальшого розвитку емоційної компетентності та використання отриманих знань у професійній діяльності. Учасники отримують матеріали для самостійного опрацювання, список літератури та ресурсів, які можуть допомогти їм у подальшому навчанні.

Завершується тренінг висловленням подяки учасникам за їхню активну участь та внесок у спільну роботу. Учасники мають змогу залишити зворотний зв'язок щодо тренінгу та обговорити можливість подальших навчальних заходів.

3.2. Рекомендації щодо запобігання професійному вигоранню у волонтерів

Професійне вигорання є серйозною проблемою, яка може негативно впливати на ефективність та психічне здоров'я волонтерів. Волонтерська діяльність, особливо в умовах воєнного часу, пов'язана з високим рівнем стресу та емоційного навантаження, що підвищує ризик розвитку синдрому емоційного вигорання. [3].

Причини професійного вигорання у волонтерів:

1. Емоційне навантаження - постійний контакт з людьми, які переживають складні життєві ситуації, може призвести до емоційного виснаження.
2. Високі очікування - волонтери часто ставлять перед собою високі стандарти, що може призвести до розчарування у разі невідповідності результатів очікуванням.
3. Недостатня підтримка - відсутність належної підтримки з боку організацій або колег може посилювати відчуття ізоляції та стресу.
4. Тривала робота без відпочинку - відсутність балансування між волонтерською діяльністю та особистим життям може призвести до фізичного та психічного виснаження.

Рекомендації щодо запобігання професійному вигоранню у волонтерів:

1. Розвиток емоційного інтелекту - навички розпізнавання та управління власними емоціями допомагають волонтерам ефективніше справлятися зі стресовими ситуаціями та підтримувати психічне здоров'я.
2. Забезпечення підтримки та супервізії - регулярні зустрічі з колегами та супервізорами для обговорення складних ситуацій та отримання зворотного зв'язку сприяють зниженню рівня стресу та підвищують відчуття підтримки.
3. Навчання та підвищення кваліфікації - постійне навчання новим методам роботи та розвиток професійних навичок допомагають підвищити впевненість у своїх силах та знизити ризик вигорання.
4. Баланс між роботою та особистим життям - важливо встановлювати чіткі межі між волонтерською діяльністю та особистим часом, забезпечуючи достатній відпочинок та зайняття хобі.
5. Практика самодопомоги - використання технік релаксації, медитації та фізичних вправ сприяє зниженню рівня стресу та підтримці загального благополуччя.
6. Визнання та оцінка праці - регулярне визнання досягнень волонтерів та надання позитивного зворотного зв'язку підвищує мотивацію та задоволеність від виконуваної роботи.

Дослідження показують, що волонтери є більш вразливою групою щодо емоційного вигорання порівняно з працівниками. За методикою ProQoL, у працівників на 4,9% менший відсоток осіб з вигоранням на середньому рівні, ніж у волонтерів. [59]. Це підкреслює необхідність впровадження спеціалізованих програм підтримки та профілактики вигорання серед волонтерів.

Враховуючи специфіку волонтерської діяльності, що передбачає високу емоційну залученість, часту взаємодію з людьми в кризових або травматичних обставинах, надзвичайно важливим є впровадження ефективних методів запобігання та подолання професійного вигорання.

Інформування волонтерів про природу професійного вигорання, його ознаки та наслідки сприяє своєчасному усвідомленню особистих змін у психоемоційному стані та дозволяє заздалегідь вживати заходів для профілактики емоційного виснаження. Тренінги, семінари, вебінари з цієї теми стають важливим джерелом знань і внутрішніх ресурсів.

У процесі волонтерської діяльності корисною є підтримка саморефлексії – аналізу власної мотивації, цінностей та очікувань. Переосмислення своєї ролі та побудова особистого бачення волонтерства допомагає зберігати внутрішню стабільність, підвищує усвідомленість і дає відчуття контролю над життєвими обставинами.

Особливу увагу слід приділяти зміні деструктивних когнітивних установок, які можуть призводити до психоемоційного виснаження. Наприклад, переконання, що «я завжди повинен допомагати» або «не маю права на втому», потребують трансформації у гнучкіші, адаптивні переконання, що дозволяють зберігати ресурс і дбати про себе.

Необхідно розвивати вміння справлятися зі стресом і самотійно регулювати свій емоційний стан. У цьому можуть допомогти практики усвідомленості, дихальні вправи, техніки тілесної релаксації, ведення щоденника емоцій або участь у спеціалізованих тренінгах зі стрес-менеджменту.

Особливої уваги потребує розвиток емпатії як базової складової емоційного інтелекту. Усвідомлене ставлення до емоцій іншої людини, уміння зберігати емоційну дистанцію та не ототожнювати власні переживання з почуттями підопічних дозволяє зберігати внутрішню рівновагу. Це забезпечує волонтеру змогу допомагати ефективно, не втрачаючи власного емоційного ресурсу.

Сприятливий психологічний клімат у волонтерських колективах також виступає важливим чинником профілактики вигорання. Варто створювати простір для емоційної підтримки, де кожен учасник може поділитися особистими труднощами, отримати розуміння, зворотний зв'язок або пораду. Встановлення неформального спілкування, взаємопідтримки та згуртованості дозволяє знизити рівень хронічного стресу та покращити загальну атмосферу в команді.

Групові психологічні заходи також відіграють важливу роль. Участь у групах підтримки, психотренінгах забезпечує можливість безпечно обговорити власні труднощі, отримати зворотний зв'язок і відчувати підтримку з боку колег. Це знижує відчуття самотності, підвищує емоційну згуртованість колективу та сприяє взаємодопомозі.

Організаційна підтримка з боку координаторів волонтерських проєктів має велике значення. Чіткий розподіл обов'язків, гнучкий графік, можливості для періодичного відпочинку, визнання досягнень волонтера у формі подяк чи сертифікатів сприяють формуванню позитивного ставлення до діяльності та знижують ризики емоційного виснаження.

Ефективна система профілактики професійного вигорання у волонтерів має включати як індивідуальні, так і групові психологічні заходи, навчальні програми та організаційні зміни. Особлива роль у цій системі належить розвитку емоційного інтелекту, що забезпечує адаптивність до викликів волонтерської діяльності, збереження психоемоційного ресурсу та підвищення якості наданої допомоги. Забезпечення психологічної підтримки та створення умов для особистісного і професійного розвитку волонтерів сприяє

формуванню довготривалого й ефективного залучення до благодійної та гуманітарної діяльності без ризику емоційного виснаження.

Важливо, щоб організації, які працюють з волонтерами, усвідомлювали ризики професійного вигорання та активно впроваджували стратегії його запобігання. Це не лише покращить якість наданої допомоги, але й збереже психічне та фізичне здоров'я самих волонтерів.

Висновки до розділу 3

У межах третього розділу було розроблено комплексну програму тренінгу з розвитку емоційного інтелекту для волонтерів, яка має практичну спрямованість і відповідає сучасним запитам у сфері психологічного супроводу волонтерської діяльності. На основі теоретичного аналізу, емпіричних результатів дослідження та виявлених зв'язків між рівнем емоційного інтелекту та професійним вигоранням волонтерів, обґрунтовано доцільність впровадження психологічних інтервенцій, спрямованих на розвиток емоційної компетентності як ефективного ресурсу підтримки емоційного благополуччя волонтерів.

Тренінгова програма є дієвим засобом профілактики емоційного виснаження та інших проявів професійного вигорання, оскільки її змістова побудова орієнтована на формування ключових компонентів емоційного інтелекту: усвідомлення та розпізнавання власних і чужих емоцій, навички управління емоційними станами, розвиток емпатії, самомотивації та міжособистісної взаємодії. Структура тренінгу передбачає поєднання теоретичних знань з інтенсивними практичними вправами, що дозволяє учасникам не лише усвідомити важливість емоційного інтелекту у волонтерській діяльності, але й закріпити конкретні навички на прикладах реальних кейсів.

Реалізація цієї програми може виступати не лише як профілактичний захід, але й як інструмент психологічної підтримки волонтерів, який підвищує їхню стійкість до професійного вигорання та сприяє загальному зростанню

ефективності їхньої діяльності. Завдяки розвитку емоційної саморегуляції та емпатійного слухання волонтери зможуть глибше розуміти потреби підопічних, підтримувати здоровий емоційний клімат у команді, а також краще дбати про власне психологічне здоров'я.

Отже, запропонована тренінгова програма відповідає актуальним викликам сучасного волонтерства, де психологічна витривалість, стресостійкість та здатність до ефективної емоційної взаємодії є необхідними для довготривалої та результативної допомоги іншим. Надалі рекомендовано апробувати цю програму в реальних умовах волонтерських організацій, що дозволить її удосконалити, адаптувати до конкретних запитів різних груп волонтерів та розширити практику психологічного супроводу волонтерської діяльності.

ВИСНОВКИ

1. Згідно із завданнями для досягнення мети дослідження, спочатку було здійснено глибокий теоретичний аналіз поняття емоційного інтелекту, його структури, функцій та значення в житті особистості. Емоційний інтелект розглядається як важлива комплексна характеристика, що включає здатність розпізнавати, розуміти, виражати та регулювати як власні емоції, так і емоції інших людей. Його основні складові — емоційна обізнаність, саморегуляція, самомотивація, емпатія та соціальні навички — виконують ключову роль у формуванні здорових міжособистісних відносин, розвитку адаптивних механізмів поведінки, підтримці психологічної стійкості та ефективному подоланні стресу. Було розглянуто провідні наукові підходи до розуміння емоційного інтелекту — моделі Салавея П. і Майєра Д., Гоулмана Д., Бар-Она Р., Люсіна Д., а також модель адаптивної регуляції емоцій. Узагальнення цих підходів дозволяє зробити висновок, що емоційний інтелект є важливим чинником психічного здоров'я, який впливає на якість життя людини, її здатність до саморозвитку, успішного соціального функціонування та професійної реалізації.

2. Було досліджено феномен професійного вигорання, його стадії, чинники та наслідки, особливо у контексті волонтерської діяльності. Професійне вигорання розглядається як синдром хронічного емоційного перенапруження, який проходить кілька стадій: напруження, резистенція (опір) і виснаження. Основними симптомами є емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійної ефективності, байдужість до результатів праці. Наслідками можуть стати психосоматичні розлади, апатія, втрата мотивації, вигорання за межами професійної сфери. Волонтери є вразливою категорією через емоційну включеність у допомогу іншим, роботу в умовах надмірного навантаження, обмеженість ресурсів, часту відсутність професійної підтримки, а також через особисті установки (перфекціонізм,

гіпервідповідальність), що робить їх більш схильними до емоційного виснаження.

3. Теоретично досліджено емоційний інтелект в структурі професійного вигорання волонтерів. У результаті теоретичного аналізу та емпіричного дослідження встановлено важливий взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання серед волонтерів. Волонтери, які надають соціальну та психологічну підтримку, часто зазнають значного емоційного навантаження, що може призводити до розвитку вигорання. Ця проблема особливо гостра в умовах обмежених ресурсів, постійного стресу та тривалої взаємодії з іншими людьми. Виявлено, що волонтери перебувають під ризиком емоційного вигорання через емоційне виснаження, необхідність підтримувати стабільність власного емоційного стану, а також недостатню психологічну підтримку з боку організацій. Водночас високий рівень емоційного інтелекту виступає як захисний фактор, що дозволяє ефективно розпізнавати і регулювати власні емоції, розвивати емпатію та самомотивацію. Це сприяє підвищенню здатності волонтерів долати стресові ситуації, запобігати емоційному перенавантаженню та знижувати ризик професійного вигорання. Отже, розвиток емоційного інтелекту є важливою складовою підтримки емоційного благополуччя і стійкості волонтерів у їхній діяльності.

4. Було реалізовано через проведення емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання серед волонтерів. У дослідженні взяли участь 70 волонтерів з України віком від 18 до 45 років. Було використано авторську анкету, методику Н. Холла, опитувальник «ЕмІн» Д. В. Люсіна, методика діагностики емоційного вигорання В. Бойка та методику діагностики емоційного вигорання (К. Маслач. С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової). Результати показали, що більшість волонтерів мають середній або низький рівень емоційного інтелекту, а також ознаки емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження ефективності. Статистичний аналіз засвідчив

негативний кореляційний зв'язок між показниками емоційного інтелекту (зокрема — емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії) та рівнем професійного вигорання. Це дозволяє зробити висновок, що недостатній розвиток емоційної сфери підвищує вразливість волонтерів до вигорання та знижує їх здатність до ефективного функціонування в умовах високого емоційного навантаження.

5. У результаті проведеного дослідження було розроблено практичні рекомендації для профілактики професійного вигорання серед волонтерів через розвиток емоційного інтелекту. Враховуючи важливість емоційної стійкості для підтримки волонтерів у їхній діяльності, пропонується впровадження програм, спрямованих на розвиток ключових компонентів емоційного інтелекту, таких як емоційна саморегуляція, емпатія та рефлексія. Пропонується організувати тренінги, які допоможуть волонтерам розвивати здатність до емоційної обізнаності, управління своїми емоціями та міжособистісними взаємодіями. Зокрема, важливою є робота над формуванням здорових емоційних кордонів, що дозволяє уникати емоційного виснаження та зберігати ресурси для надання допомоги іншим. Окрім тренінгів, рекомендовано регулярне впровадження групової супервізії та психологічної підтримки, яка дозволяє волонтерам обговорювати складні ситуації, відновлювати емоційну рівновагу та отримувати необхідну підтримку від колег і психологів. Важливо також заохочувати до застосування медитаційних практик, дихальних технік та інших методів релаксації, які допомагають знизити рівень стресу та поліпшити емоційне самопочуття. Крім того, рекомендується організувати зворотний зв'язок і рефлексії в рамках волонтерських команд для обміну досвідом та підвищення колективної підтримки. Таким чином, розвиток емоційного інтелекту не лише є засобом профілактики вигорання, але й сприяє підвищенню ефективності волонтерської діяльності, збільшуючи загальний рівень задоволення від роботи та підтримуючи мотивацію.

Узагальнюючи результати виконання всіх завдань дипломної роботи, можна стверджувати, що емоційний інтелект відіграє ключову роль у збереженні психоемоційного благополуччя волонтерів та запобіганні професійному вигоранню. Теоретичний аналіз і результати емпіричного дослідження підтверджують наявність взаємозв'язку між цими явищами. Таким чином, розвиток емоційного інтелекту має розглядатися як важливий напрям психологічного супроводу волонтерської діяльності, спрямованого на збереження мотивації, ефективності та внутрішнього ресурсу фахівців, які надають допомогу іншим.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августюк М. М. Методичні поради до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2022. 94 с.
2. Асонов Д. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори. *Медичні перспективи*. 2021. № 10(131). С. 28–33.
3. Баранова, О. В. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні АТО. *Психологічний журнал*. 2018. № 2 (12). С. 50-66.
4. Бернацька, О. Професійне вигорання психологів. *Психолог. Шкільний світ*. 2010. № 38. С. 22–25.
5. Бойко В.В. Енергія емоцій у спілкуванні. *Інформаційно-видавничий дім «Філін»*. 1996. С. 472
6. Бохонкова Ю. Соціально-психологічні проблеми трансформації сучасного суспільства. *Матеріали XVI Всеукраїнської науково-практичної вебконференції*. Сєверодонецьк.2021. 254 с.
7. Василькевич І. М. Трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога. *Науковий часопис*. Київ, 2007. №.19 (43). С. 21–24
8. Вірна Ж. П. Професійний простір особистості: від ознак дисциплінованості до реальності суб'єктивного моделювання. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2014. № 23. С. 100–111.
9. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. Тернопіль. 2017. № 2. С. 46-62
10. Гончарова (Склярова) Г.О., Варакіна Ю.М. Переваги використання нарративного підходу в кризових життєвих ситуаціях. *Держава, регіони,*

підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей IV Міжнародної конференції. Київ: Університет "КРОК". 2022.

11. Гоулман Д. Емоційний інтелект: пер. з англ. С. Л. Гумецька. Харків. 2018. 512 с.

12. Грицук О.В. Психологічні ресурси подолання емоційного вигорання у вчителів. 2012. № 2. С. 167-171.

13. Джулай, А. Обґрунтування та розробка авторської програми розвитку емоційного інтелекту майбутніх психологів. *Вісник Національного університету оборони України*. 2023. № 71, 1. С. 59–63.

14. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: автореф. дис. ... канд. псих. наук: Південноукраїнський національний педагогічний ун-т імені К. Ушинського. Одеса, 2009. 23 с.

15. Забаровська С. М. Програма тренінгу емоційної компетентності для практичних психологів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2013. № 9. С. 47-59.

16. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. Наукові записки. Київ. 2005. № 26. С. 107–114

17. Зарицька В. В. Професійно-формульовані передумови розвитку емоційного інтелекту. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Психологія*. Харків, 2009. № 32. С. 108–118.

18. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. *Педагогічна думка*. Київ. 2016. 219 с.

19. Ільєнко, М. М., Пузіков, Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами*: тези доп. Київ: Університет «Україна». 2008 С. 306–309.

20. Калашник Т. В. Нівелювання тенденції до психологічної смерті як передумова профілактики психічного вигорання психолога-практика. Науковий часопис. Київ, 2007. № 19 (43). С. 38–43.
21. Киселиця О. М., Богданюк А. М., Гуліна Л.В., Свекла Р. М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.
22. Клименко А. Шляхи розвитку емоційного інтелекту учасників освітнього процесу. 2020. 12 с.
23. Колісник Л.О. Проблема діагностики емоційного інтелекту. *Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного ун-ту ім. Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський: Аксіома. 2014. № 26. С. 278–295.*
24. Колчигіна А.В., Вербовата В.М. Дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту студентів-психологів. *Психологія та педагогіка: теорія і практика* : збірник наукових праць Української інженерно-педагогічної академії. 2020. С. 6. URL: <https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2020-2-3>.
25. Корман М. М. Розвиток емоційного інтелекту та емоційної компетентності як передумова запобігання професійного вигорання. *Вісник Національного університету оборони України*. 2012. № 4. С. 175-178.
26. Корольчук В. М. Корольчук В. М. Солдатов С. В. Аналіз результатів диференційно-інтегральної оцінки чинників професійного стресу в системі "Людина – техніка". *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2014. № 15. С. 88-96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Рекр_2014_15_14
27. Лящ О. П. Генеза емоційного інтелекту в юнацькому віці : дис. ... док. наук з псих. за спец. 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія / Інститут психології імені Г. С. Костюка, Національна академія педагогічних наук України. Київ, 2020. С. 458.

28. Лящ О. П. Детермінанти та можливості формування емоційного інтелекту особистості. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова: збірник наукових праць. Київ. 2015. №1 (46). С. 210–216.
29. Лящ О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2013. № 22. С. 324-335. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl_2013_22_29
30. Мазоха І. Аналіз проблеми емоційного інтелекту як особистісного ресурсу. *Сучасна психологія: проблеми та перспективи. Збірник наукових праць за матеріалами Всеукраїнської науково-практичної конференції*. Ізмаїл. 2020. С. 100–105.
31. Маркова М. В., Глаголич С. Ю. Особливості емоційного вигорання та його роль в структурі дезадаптації волонтерів, діяльність яких пов'язана із забезпеченням військових в зоні АТО. *Психологічний журнал*. 2018. №2 (12). С. 50–66.
32. Марута Н. О. Чабан О. С. Каленська Г. Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного й психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7. С. 22-30.
33. Марчук, С. В. Теоретичний аналіз поняття емоційного інтелекту в психології. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2022 № 3. С. 20-23.
34. Матвієнко О. М. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. *Персонал*. 2007. №1. С. 13–16.
35. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч. метод. Посіб. Київ: Педагогічна думка. 2012. 112 с.
36. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444–452

37. Меленчук Н.І. Емоційний інтелект як ресурс авантюристичності. *Наука і освіта*. 2023. №1. С. 43–50.
38. Мороз Л., Кобець, О. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх психологів. *Вісник Національного університету оборони України*. 2023. № 74(4), 87–95.
39. Нахаріза Н. М. Взаємозв'язки між показниками рівня емоційного інтелекту та професійного вигорання психологів-волонтерів. Хмельницький: Хмельницький нац. ун-т. Кафедра психології та педагогіки. 2022. 81 с.
40. Носенко В.М. Управління професійним стресом та профілактика дистресу і вигорання. Проблеми експериментальної та кризової психології. 2013. № 3. С. 101 – 107.
41. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*. 2004. № 4. С. 95–109.
42. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект : концептуалізація феномену, основні функції : монографія. Київ. 2003. 159 с.
43. Олійник М. КППТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Львів. 2021. 51 с.
44. Опанасюк І. В. Використання арт-терапевтичних технологій у розвитку усвідомлення підлітками особистісного емоційного простору. *Психологія: реальність і перспективи*. 2023. № 20. С. 135–145.
45. Опанасюк І.В. Психологічна сутність феномену «емоційний інтелект». *Збірник наук. праць : філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. Василя Стефаника», 2013. № 18(2). 213 с.
46. Павленко К.А. Никоненко О. В. Емоційний інтелект як чинник адаптивності особистості. *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доповідей V Міжнародної конференції. Київ: Університет "КРОК". 2023

47. Панасенко Н. М., Войтович М. В. Психологічні особливості подолання особистістю життєвих криз. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. 2016. № 5 (16). С. 126–135.
48. Пилипенко В. Емоційний інтелект та психологічне благополуччя студентів – майбутніх учителів початкових класів. *Збірник наукових праць «Теорія і практика сучасної психології»*. 2020. № 2.
49. Професійне вигорання працівників благодійного сектору. *Zagoriy Foundation*. Київ. 2023. 91 с.
50. Радченко О. М. Теорія стресу та філософські погляди Ганса Сельє: значення для сучасної медицини. *Медична газета «Здоров'я України 21 сторіччя»*. 2022. № 15-16 (532-533). С.29
51. Ройко О. Сучасна наука та освіта Волині. *Зб. матеріалів наук.-практ. онлайн-конф.* Луцьк : ВежаДрук 2020.
52. Самошкіна Л. Вікова психологія: навч. посібник для студ. вищих навч. навч. закл. / за ред. Л. М. Самошкіна. Дніпропетровський національний ун-т, Науково-методичний центр дистанційного навчання АПН України при ДНУ. 2006. 248 с.
53. Санько К. Феномен емоційного інтелекту в сучасній психології. *Сучасна психологія: теорія і практика*. Київ. 2015. С. 44 – 47. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/conf/psy/07march2015/03.pdf>
54. Сліпенко, О. А. Моніторинг процесу впровадження концепції НУШ в освітню практику. *Scientific Collection «InterConf»*. Київ: Київський університет імені Бориса Грінченка. 2021. № 74. С.143–144.
55. Технології роботи організаційних психологів: навчальний посібник / за наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС». 2005. 366 с.
56. Товариш І. Емоційний інтелект як чинник взаємодії в групі. *Конкурсна робота*. Київ, 2024. 59 с.

57. Федоришин Г.М., Кицмен Н.З. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Соціально-правові студії*. 2020. № 2 (8).178–185.
58. Царик А. Б. Вигорання надавачів психосоціальної допомоги та підтримки постраждалим від війни : квал. робота . бакалавр : Соціальна робота. Київ. 2023. 64 с.
59. Четверик-Бурчак А. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості: дис. ... канд. психол. наук: 19.00. 01. Дніпро. 2015. 187с
60. Шкраб'юк В. С., Білик Д. І. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Young Scientist*. 2020. № 10 (86). С. 293- 296. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60>.
61. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. *Психологія особистості*. 2011. № 1. С. 282–288.
62. Яцюк М. Емоційний інтелект особистості: навчально-методичний посібник. Вінниця : Вид-во «Діло». 2019. 105 с.
63. Bar-On, R. Bar-One Emotional Quotient Inventory: Technical manual. Toronto: Multi-Health Systems 1997
64. Bar-On, R. Emotional intelligence: An integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*. 2010 № 40(1). P. 54–62.
65. Bradberry T. Emotional intelligence 2.0 / T. Bradberry, J. Greaves. San Diego: TalentSmart. 2009. 255 p.
66. Caruso D. R. Mayer J. D., Salovey P. Relation of an ability measure of emotional intelignse to personality. *Journal of Personality Assessment*. 2002. № 79(2). P. 306–320.
67. Cherry Kendra. Emotional Intelligence: How We Perceive, Evaluate, Express, and Control Emotions. 2024
68. Draga T., Myaluk O., Krynyska I. Features of emotional burnout syndrome in health care workers. *Nursing*. 2017. № . 3. P. 48-51.
69. Frothingham M.B. Emotional Intelligence (EQ). 2024. P. 17

70. Gardner, H. Multiple intelligences: the theory in practice. New York : Basic Books, 1993. 304 p.
71. Gayathri. N. & Meenakshi. K. A Literature Review of Emotional Intelligence. *International Journal of Humanities and Social Science Invention* . 2013. №2(3). P. 42-51.
72. Goleman D. Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam Books. 1998. 383
73. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. № 2. P. 99–113
74. Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D. Models of emotional intelligence. *Handbook of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press. 2000. P. 396-420.
75. Martinez, M. The Smarts that count, *Human Resource Magazine*. 1997. № 42. P.72-78
76. Navarro-Bravo B., Latorre J. M., Jiménez A., Cabello R., FernándezBerrocal P. Ability emotional intelligence in young people and older adults with and without depressive symptoms, considering gender and educational level. *Peer J*. 7. 2019. P. 65–95.
77. Nourizade, F. & Mohseni, M. A review of the emotional Intelligence Literatur. 2014
78. Salovey, P., Mayer, J. Emotional Intelligence. Imagination. *Cognition & Personality*. 1990. № 9 (3). P. 185-211.

Аналіз літератури.

Всього джерел : 78.

За останні 5 років : 27 [1, 2, 6, 10, 13, 22, 24, 27, 30, 33, 37, 38, 39, 43, 44, 46, 48, 49, 50, 51, 54, 56, 57, 58, 60, 67, 69].

Джерела українських авторів : 62 [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62]

Джерела українських авторів за останні 5 років: 25 [1, 2, 6, 10, 13, 22, 24, 27, 30, 33, 37, 38, 39, 43, 44, 46, 48, 49, 50, 51, 54, 56, 57, 58, 60].

Джерела зарубіжних авторів : 16 [63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78].

Джерела зарубіжних авторів за останні 5 років : 2 [67, 69].

ДОДАТКИ

Додаток А

Власна анкета для дослідження емоційного інтелекту та професійного вигорання волонтерів

Інструкція:

Відповідайте максимально щиро. Заповнення опитувальника займе близько 15–20 хвилин.

Текст опитувальника:

Частина 1: Загальна інформація

1. Вік: ____

2. Стать:

- Чоловіча

- Жіноча

- Інше

3. Рівень освіти:

- Середня

- Середня спеціальна

- Вища

- Інше (уточніть): ____

4. Стаж волонтерської діяльності:

- Менше 1 року

- 1–3 роки

- 3–5 років

- Більше 5 років

5. Частота волонтерської діяльності:

- Раз на місяць

- 3–4 разів на місяць

- 1–2 рази на тиждень

- Щодня

6. Основна сфера волонтерства (короткий опис): ____

Частина 2: Емоційний інтелект

Використаю шкалу Лайкерта (1 — зовсім не згоден, 5 — повністю згоден)

А. Усвідомлення власних емоцій

1. Я розумію, коли мене переповнюють емоції.
[1] [2] [3] [4] [5]
2. Я усвідомлюю, як емоції впливають на мої дії та рішення.
[1] [2] [3] [4] [5]
3. Мені легко визначити, що саме мене турбує або засмучує.
[1] [2] [3] [4] [5]

Б. Управління емоціями

4. Я здатний контролювати свої емоції в складних ситуаціях.
[1] [2] [3] [4] [5]
5. Я швидко заспокоююсь після негативних переживань.
[1] [2] [3] [4] [5]
6. Я вмію знаходити позитив навіть у стресових ситуаціях.
[1] [2] [3] [4] [5]

В. Емпатія та розуміння емоцій інших

7. Я помічаю емоційний стан інших людей.
[1] [2] [3] [4] [5]
8. Я співчуваю людям, які переживають труднощі.
[1] [2] [3] [4] [5]
9. Я вмію підбадьорити інших у складних ситуаціях.
[1] [2] [3] [4] [5]

Г. Соціальні навички та стосунки з іншими

10. Я легко встановлюю нові знайомства.
[1] [2] [3] [4] [5]
11. Я знаходжу спільну мову з людьми з різними поглядами.
[1] [2] [3] [4] [5]
12. Мені вдається позитивно впливати на емоційний стан команди.

[1] [2] [3] [4] [5]

Частина 3: Професійне вигорання

А. Емоційне виснаження

1. Я відчуваю, що постійно втомлений від волонтерської діяльності.

[1] [2] [3] [4] [5]

2. Я відчуваю емоційне спустошення після волонтерських обов'язків.

[1] [2] [3] [4] [5]

3. Я відчуваю, що більше не можу викладатись повністю на волонтерській роботі.

[1] [2] [3] [4] [5]

Б. Деперсоналізація та відчуженість

4. Мені стало байдуже до результатів моєї волонтерської діяльності.

[1] [2] [3] [4] [5]

5. Я відчуваю, що мене вже не хвилюють емоції інших людей.

[1] [2] [3] [4] [5]

6. Я відчуваю, що стаю менш чутливим до проблем інших.

[1] [2] [3] [4] [5]

В. Зниження професійної ефективності

7. Мені здається, що я недостатньо добре виконую свою роботу як волонтер.

[1] [2] [3] [4] [5]

8. Я втратив інтерес до професійного росту та розвитку у волонтерській сфері.

[1] [2] [3] [4] [5]

9. Я відчуваю, що втратив мотивацію працювати з повною віддачею.

[1] [2] [3] [4] [5]

Частина 4: Чинники, що сприяють емоційній підтримці

1. Чи отримуєте ви підтримку від колег або керівників у волонтерській організації?

- Так

- Ні

2. Як часто ви звертаєтеся за допомогою до інших у волонтерських справах?

- Дуже рідко

- Іноді

- Часто

- Постійно

3. Які методи ви використовуєте для зниження стресу після волонтерської діяльності? (Відзначте всі, що застосовуються)

- Медитація/Йога

- Спорт/Фізична активність

- Хобі (малювання, музика, читання)

- Спілкування з друзями/родичами

- Інше (уточніть): ____

Завершення

Дякуємо вам за участь у дослідженні! Ваші відповіді допоможуть глибше зрозуміти роль емоційного інтелекту у волонтерській діяльності та важливість підтримки для попередження вигорання.

Інтерпретація результатів

2. Емоційний інтелект

Високі бали в цьому розділі зазвичай свідчать про здатність ефективно керувати власними емоціями, підтримувати позитивні стосунки, що сприяє меншій схильності до вигорання.

Низькі бали можуть свідчити про недостатні навички управління емоціями або емпатії, що може підвищувати ризик вигорання.

3. Професійне вигорання

Емоційне виснаження: високий бал свідчить про те, що респондент регулярно відчуває втому, спустошеність і брак сил після волонтерської діяльності.

Деперсоналізація та відчуженість: високі бали тут вказують на байдужість до волонтерської діяльності, можливе відчуження від колег або бенефіціарів (осіб, яким надається допомога).

Зниження професійної ефективності: високі бали тут свідчать про зниження впевненості у власних силах та втрату мотивації.

4. Чинники підтримки та ресурси для зниження стресу

Наприклад, волонтери, які активно використовують стратегії зниження стресу (спорт, спілкування), можуть мати нижчий рівень вигорання.

Відсутність підтримки з боку команди або керівництва може вказувати на необхідність запровадження додаткових заходів емоційної підтримки для зменшення вигорання.

Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл)

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

- шкала 1 - "Емоційна обізнаність";
- шкала 2 - "Управління своїми емоціями" (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність);
- шкала 3 - "Самомотивація" (довільне керування своїми емоціями);
- шкала 4 - "Емпатія";
- шкала 5 - "Розпізнавання емоцій інших людей" (вміння впливати на емоційний стан інших).

Інструкція

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); почасти не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.

7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююся на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Ключ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29

Обробка та інтерпретація результатів

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше - високий; 40-69 - середній; 39 і менше - низький.

Додаток В

Опитувальник емоційного інтелекту «ЕІІн» Д. В. Люсіна

В основу опитувальника покладене трактування ЕІ (емоційного інтелекту) як здатності до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними. Здатність до розуміння емоцій означає, що людина може розпізнати емоцію, тобто встановити сам факт наявності емоційного переживання в себе або в іншої людини; може ідентифікувати емоцію, або встановити, яку саме емоцію відчуває вона сама або інша людина, і знайти для неї словесне вираження; розуміє причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона приведе.

Інструкція. Вашій увазі пропонується 46 висловлювань, кожне з яких необхідно віднести до себе і вирішити, якою мірою воно описує Вашу життєву позицію і відображає особливості Вашої поведінки. Вибір відповіді потрібно робити за першим спонуканням, витрачаючи на кожне питання не більше 10-15 секунд, а потім відзначити його у відповідній графі бланку відповідей «+».

№ твердження	Зовсім не погоджу юся	Скоріше не погоджу юся	Скоріше погоджу юся	Цілком погоджу юся	№ твердження	Зовсім не погоджу юся	Скоріше не погоджу юся	Скоріше погоджу юся	Цілком погоджу юся
1.					24				
2.					25				
3.					26				
4.					27				
5.					28				
6.					29				
7.					30				
8.					31				
9.					32				
10.					33				
11.					34				
12.					35				
13.					36				
14.					37				
15.					38				
16.					39				
17.					40				
18.					41				
19.					42				
20.					43				
21.					44				
22.					45				
23.					46				

Текст опитувальника:

1. Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо він (вона) намагається це приховати

2. Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з нею хороші стосунки
3. Мені легко здогадатися про почуття людини за виразом її обличчя
4. Я добре знаю, чим зайнятися, щоб поліпшити собі настрій
5. У мене зазвичай не виходить вплинути на емоційний стан свого співрозмовника
6. Коли я дратуюся, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю
7. Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди
8. Я не відразу помічаю, коли починаю злитися
9. Я вмію поліпшити настрій оточуючих
10. Якщо я захоплююся розмовою, то кажу занадто голосно і активно жестикулюю
11. Я розумію душевний стан деяких людей без слів
12. У екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки
13. Я легко розумію міміку і жести інших людей
14. Коли я злюся, я знаю, чому
15. Я знаю, як підбадьорити людину, що знаходиться у важкій ситуації
16. Навколишні вважають мене занадто емоційною людиною
17. Я здатна заспокоїти близьких, коли вони знаходяться в напруженому стані
18. Мені буває важко описати, що я відчуваю у ставленні до інших
19. Якщо я ніяковію в спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати
20. Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти її емоційний стан
21. Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчі
22. Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття
23. У критичних ситуаціях я вмію контролювати вираз своїх емоцій
24. Якщо треба, я можу розлютити людину
25. Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан

26. Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю
27. Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я відразу відчуваю це
28. Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився(-лася)
29. Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання її голосу
30. Я не вмію керувати емоціями інших людей
31. Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому
32. Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі
33. Мені важко справлятися з поганим настроєм
34. Якщо уважно стежити за виразом обличчя людини, то можна зрозуміти, які емоції вона приховує
35. Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям
36. Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями
37. Я вмію контролювати свої емоції
38. Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це занадто пізно
39. За інтонацією мого голосу легко здогадатися про те, що я відчуваю
40. Якщо близька людина плаче, я гублюся
41. Мені буває весело або сумно без будь-якої причини
42. Мені важко передбачити зміну настрою в оточуючих мене людей
43. Я не вмію долати страх
44. Буває, що я хочу підтримати людину, а вона цього не відчуває, не розуміє
45. У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити
46. Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються

Ключ до опитувальника

Твердженням приписується значення у балах, що дорівнює числовому значенню відповіді у бланку. Частина відповідей оцінюється у зворотньому порядку.

Варіант відповіді У прямих значеннях У зворотних значеннях

Зовсім не згоден 0 балів 3 бали

Скоріше не згоден 1 бал 2 бали

Скоріше згоден 2 бали 1 бал

Повністю згоден 3 бали 0 балів

Шкали	Прямі твердження	Зворотні твердження
Розуміння чужих емоцій	1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34	38, 42, 46
Управління чужими емоціями	9, 15, 17, 24, 36	2, 5, 30, 40, 44
Розуміння своїх емоцій	7, 14, 26	8, 18, 22, 31, 35, 41, 45
Управління своїми емоціями	4, 25, 28, 37	12, 33, 43
Контроль експресії	19, 21, 23	6, 10, 16, 39
Міжособистісний емоційний інтелект	1, 3, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 24, 27, 29, 32, 34, 36	2, 5, 30, 38, 40, 42, 44, 46
Внутрішньо-особистісний емоційний інтелект	4, 7, 14, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 37	6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 31, 33, 35, 39, 41, 43, 45
Розуміння емоцій	1, 3, 7, 11, 13, 14, 20, 26, 27, 29, 32, 34	8, 18, 22, 31, 35, 38, 41, 42, 45, 46
Управління емоціями	4, 9, 15, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 28, 36, 37	2, 5, 6, 10, 12, 16, 30, 33, 39, 40, 43, 44
Загальний рівень емоційного інтелекту	1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37	2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46

Стенайни	Сирі бали за шкалами			
	MEI	BEI	PE	UE
1	31 і менше	28 і менше	31 і менше	29 і менше
2	32–34	29–32	32–34	30–32
3	35–37	33–36	35–37	33–36
4	38–40	37–40	38–40	37–40
5	41–44	41–44	41–44	41–44
6	45–47	45–48	45–47	45–47
7	48–51	49–53	48–51	48–51
8	52–55	54–57	52–56	52–56
9	56 і більше	58 і більше	57 і більше	57 і більше

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко

Методика діагностики рівня емоційного вигорання дозволяє діагностувати механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі впливи.

Інструкція. Прочитайте твердження та дайте відповідь «так» або «ні». Там, де у запропонованих твердженнях опитувальника йдеться про «партнерів», маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – клієнти, учні та інші люди, із якими ви щоденно співпрацюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т.п.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.

64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.

69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.

71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.

75. Моя кар'єра склалася невдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.

77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ні як не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Ключ

«Напруження»		
1.Переживання психотравмуючих обставин	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)	
2. Незадоволеність собою	-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(5)	
3. «Загнаність у клітку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)	
4. Тривога і депресія	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)	
Разом по фазі «Напруження»		
«Резистенція»		
1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)	
2. Емоційно-моральна дезорієнтація	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)	
3.Розширення галузі економії емоцій	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)	
4. Редукція професійних обов'язків	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)	
Разом по фазі «Резистенція»		
«Виснаження»		
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(33), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)	
2. Емоційна відчуженість	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)	
3. Деперсоналізація	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)	
4. Психосоматичні та психоемоційні порушення	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)	
Разом по фазі «Виснаження»		
Підсумковий показник		

Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного з **симптомів вигорання.**

Показник вираженості емоцій коливається в межах від 0 до 30 балів.

Симптом не склався 9 і менше

Симптом, який склався 10 -15

Симптом, який склався 16 і більше

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз формування вигорання. Для кожної фази оцінка може бути від нуля до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою.

Фаза не сформувалася 36 і менше

Фаза у стадії формування 37-60

Фаза сформувалася 61 і більше

Відповідно до ключа проводяться наступні підрахунки:

- визначається сума балів для кожного з 12 симптомів вигорання;
- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- встановлюється підсумковий показник синдрому емоційного вигорання, тобто сума 12 симптомів.

Додаток Д

**Діагностика професійного вигорання (К. Масlach, С. Джексон в адаптації
н. Е. Водоп'янової)**

Інструкція :

Прийміть комфортне положення тіла, заспокойтеся, відповідайте чесно, не замислюючись над питаннями більше хвилини. Тут немає правильних чи неправильних відповідей.

Інструкція. Будь ласка, дайте відповідь, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

Таблиця Д.1

Опитувальник

Твердження	ніколи	Дуже рідко	Часто	Інколи	Дуже часто	Щодня
1. Я почуваю себе емоційно знищеним.						
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.						
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.						
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.						
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).						
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.						

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.						
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.						
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.						
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.						
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.						
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.						
13. Моя робота все більше мене розчаровує.						
14. Я думаю, що дуже багато працюю.						
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.						
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.						
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.						
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.						
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.						
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.						
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.						

22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.						
--	--	--	--	--	--	--

Опрацювання даних

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 тверджень) і “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

- “Ніколи” – 0 балів;
- “Дуже рідко” – 1 бал;
- “Інколи” – 3 бали;
- “Часто” – 4 бали;
- “Дуже часто” – 5 балів;
- “Кожний день” – 6 балів.

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал

Інтерпретація даних. Згідно з моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших