

# ОСОБИСТІСНІ РЕСУРСИ В ПРОФІЛАКТИЦІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ

## PERSONAL RESOURCES IN THE PREVENTION OF PROFESSIONAL BURNOUT OF VOLUNTEER PSYCHOLOGISTS

*В науковій статті представлений теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання у психологів-волонтерів в сучасних умовах війни на території України та значення особистісних ресурсів в профілактиці цього синдрому. Досліджено праці зарубіжних та вітчизняних науковців, які займалися вивченням діагностики, корекції та профілактики професійного вигорання у різних категорій працівників. В роботі вказуються три основні складові вигорання у психологів-волонтерів, що проявляються поетапно: деперсоналізація (цинізм до людей, які потребують допомоги), емоційна виснаженість і редукція професійних досягнень. Досліджено, що основними проявами професійного вигорання у психологів-волонтерів є: відчуття втоми, стан відсутності фізичної сили, низький енергетичний тонус, значно знижена працездатність, поява різних симптомів фізичних хвороб, може з'являтися схильність до зловживання заспокійливими чи збуджуючими препаратами тощо. У фахівця виникає негативна установка у спілкуванні з колегами, постраждалим населенням, керівництвом, друзями, близькими. Як наслідок, це призводить до конфліктів та втрати віри у власні можливості як спеціаліста. В результаті може ставати причиною зміни життєвого сценарію та повної відмови від професійної діяльності чи у форматі волонтерської допомоги.*

*Тому, важливим аспектом у профілактиці професійного вигорання визначено такі особистісні ресурси: життєстійкість, самоповага, високі професійні уміння, самоконтроль, толерантність до невизначеності, життєві цінності. Найкращим для профілактики професійного вигорання у психологів-волонтерів є наступне: застосування технічних перерв для забезпечення психічного та фізичного благополуччя; зміна соціального, психологічного та організаційного оточення на робочому місці; використання прийомів релаксації, ауторегуляції, самопрограмування; зміна установки стосовно життя, його сенсу, сприйняття ситуації як можливості переглянути і переоцінити своє життя та піклуватись про себе; забезпечення хорошої фізичної форми та своєчасна терапія соматичних хвороб.*

**Ключові слова:** життєстійкість, емоційне вигорання, особистісні ресурси, синдром

*професійного вигорання, психологи-волонтери, профілактика вигорання.*

*The scientific article presents a theoretical analysis of the problem of professional burnout among psychologists-volunteers in modern war conditions on the territory of Ukraine and the importance of personal resources in the prevention of this syndrome. The works of foreign and domestic scientists who studied the diagnosis, correction and prevention of professional burnout in different categories of workers were studied. The paper indicates three main components of burnout among volunteer psychologists, which manifest themselves in stages: depersonalization (cynicism towards people in need), emotional exhaustion and a reduction in professional achievements.*

*It has been researched that the main manifestations of professional burnout among volunteer psychologists are: a feeling of fatigue, a state of lack of physical strength, low energy tone, significantly reduced performance, the appearance of various symptoms of physical illnesses, there may be a tendency to abuse sedative or stimulant drugs. A specialist develops a negative attitude in communicating with colleagues, the affected population, management, friends, relatives. As a result, this leads to conflicts and loss of faith in one's own abilities as a specialist. As a result, it can cause a change in life scenario and a complete rejection of professional activities or in the format of volunteer assistance.*

*Therefore, the following personal resources are identified as an important aspect of the prevention of professional burnout: resilience, self-esteem, high professional skills, self-control, tolerance for uncertainty, life values. The best for the prevention of professional burnout among volunteer psychologists is the following: the use of technical breaks to ensure mental and physical well-being; change of social, psychological and organizational environment in the workplace; the use of relaxation techniques, autoregulation, self-programming; change in attitude towards life, its meaning, perception of the situation as an opportunity to review and reevaluate one's life and take care of oneself; ensuring good physical shape and timely treatment of somatic diseases.*

**Key words:** resilience, emotional burnout, personal resources, professional burnout syndrome, volunteer psychologists, burnout prevention.

УДК 159.942.5.477

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.39.34>

**Ханецька Н. В.**

к. психол. н.,  
доцентка кафедри психології  
та педагогіки  
Хмельницький національний  
університет

**Нахаріза Н. М.**

магістрантка кафедри психології  
та педагогіки  
Хмельницький національний  
університет

Дослідження питання профілактики та терапії професійного вигорання психологів-волонтерів сьогодні є надзвичайно актуальним. Особливо проблема загострилась останні п'ять місяців та зумовлена складною соціально-економічною ситуацією через наслідки повномасштабних військових дій на території нашої країни від 24 лютого 2022 року. У зв'язку з великою емоційною напруженістю професійної діяльності психологів з новими категоріями

клієнтів, зокрема: внутрішньо-переміщеними особами, людьми, які втратили близьких та/чи рідних, власне житло, пережили фізичні, психічні травмування, вимушену небезпечну евакуацію тощо, суттєво зріс ризик розвитку синдрому професійного вигорання у спеціалістів-волонтерів. Увага до синдрому професійного вигорання у напрямку роботи психологів-волонтерів із означеними категоріями осіб, зумовлена й тим, що це впливає на все життя

фахівця, призводить до появи соматичних хвороб, психологічних проблем та деструктивних особистісних змін, аж до повної неможливості виконувати свої професійні обов'язки.

Проблема професійного вигорання психологів займає значне місце як у вітчизняній, так і зарубіжній психологічній науці [1, с. 157]. Дослідники продовжують знаходити результативні способи його профілактики. Водночас профілактика професійного вигорання психологів-волонтерів під час війни у процесі роботи з постраждалими категоріями є недостатньо вивченою та потребує постійної уваги й розробки дієвих психологічних заходів та практичних рекомендацій. Тому, мета статті – теоретично дослідити особистісні ресурси фахівців, які сприятимуть профілактиці професійного вигорання психологів-волонтерів у контексті їх роботи під час війни/воєнного стану в країні та надати практичні рекомендації щодо цього.

Дослідження професійного вигорання здійснюються в психології стресових станів, психології професійної діяльності та екзистенціальній психології. Аналіз наукових джерел показав, що вчені значну увагу приділяють вивченню причин та наслідків професійного вигорання психологів (В. Ковальчук, Г. Макарова, К. Маслач, Х. Фрейденберг) [4]. Одним із проявів професійного впливу на особистість є синдром «емоційного вигорання» (burnout). Під емоційним вигоранням розуміється комплекс особливих психічних проблем, що виникають у людини у зв'язку з її професійною діяльністю. Вперше їх було описано Х. Фрейденбергером в 1974 р., де він, працюючи психіатром в одному з центрів здоров'я, спостерігав велику кількість працівників, які зазнають поступового емоційного виснаження, втрачають мотивацію та працездатність, мають зміни у стані здоров'я та інтелектуальній сфері [9]. Пізніше С. Кондо визначає «burnout» як «стан дезадаптованості до робочого місця через надмірне робоче навантаження та неадекватні міжособистісні стосунки» [8]. Соціальна психологиня К. Маслач, досліджуючи когнітивні стратегії людей, які допомагають їм долати емоційне збудження, звернула увагу на той факт, що ці стратегії впливають на професійну поведінку працівників [11, с. 75]. Основною причиною вигорання вона визначала емоційне навантаження через взаємовідносини між професіоналом та його клієнтом [11, с. 29]. В. Орел, аналізуючи праці К. Маслач вказує на те, що вона бачила психологічну небезпеку таких взаємин, оскільки професіонали мають справу, перш за все з людськими проблемами, що несуть у собі негативний емоційний заряд, які тяжким тягарем лягають на їхні плечі. Така ситуація переживається працівником як тривалий стрес і проявляється у зміні ставлення до себе та інших.

Працівник переживає стан емоційного виснаження, проявляє нечутливе ставлення до клієнтів, у нього знижується прагнення до самореалізації, впевненість у своїй компетентності, віра в успіх [11, с. 19]. Р. Кочюнас дає визначення «синдрому вигорання» як складному психофізіологічному феномену, що супроводжується емоційним, розумовим та фізичним виснаженням через тривале емоційне навантаження [3]. В. Бойко визначає емоційне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі впливи і вказує, що це набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки. Тому визначати емоційне вигорання як професійне вигорання є цілком доречним, оскільки це явище розглядається в аспекті особистої деформації під впливом професійних стресів як сукупність стійких негативних емоційних переживань та установок щодо своєї роботи та суб'єктів ділового спілкування [1, с. 17].

Професійне вигорання включає три основні складові, що проявляються поетапно: деперсоналізація (цинізм), емоційна виснаженість і редукція професійних досягнень. Емоційне виснаження психологів-волонтерів в роботі з різними категоріями постраждалих від військових дій проявляється в почуттях емоційної спустошеності та втоми через надзвичайно високе навантаження на спеціалістів. Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до робочих обов'язків та об'єктів своєї праці. Зокрема, у психологів-волонтерів формується байдуже, негуманне ставлення до клієнтів, які звертаються за допомогою. Клієнти сприймаються як неживі об'єкти, а всі їхні проблеми та біди, з якими вони приходять до професіонала, на його думку, є благом для них. Редукція професійних досягнень передбачає появу у психологів почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній [3]. Тобто, на останньому етапі фахівець переживає втрату професійної майстерності.

Виявлені три компоненти вигорання певною мірою відображають специфіку тієї професійної сфери, в якій вперше був виявлений цей феномен. Особливо це стосується деперсоналізації, яка відображає сфери соціального обслуговування людей та надання їм допомоги. Як бачимо, описані прояви професійного вигорання у психологів-волонтерів є добре діагностованими симптомами, тому сам феномен найчастіше сприймається як синдром. У Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-XI) вигорання – це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці [7, с. 94].

Розглядаючи структуру вигорання, В. Орел визначає ієрархію залежно від рівня прояву симптомів: мікрорівень (індивідуально-психо-

логічний – переважають емоційні симптоми); мезорівень – (додаються міжособистісні симптоми – домінують мотиваційні порушення); макрорівень – (організаційний рівень – когнітивні симптоми). Основні прояви «вигорання» у психологів-волонтерів зводяться до відчуття втоми, відсутності сил, спостерігається знижений енергетичний тонус, знижується працездатність і з'являються різні симптоми фізичних нездужань, схильність до зловживання заспокоїливими чи збуджуючими засобами тощо. У професіонала з'являється негативна психологічна установка у спілкуванні з партнерами (колегами, клієнтами, постраждалим населенням, керівництвом, членами сім'ї та друзями). Це призводить до конфліктів та втрати віри у свої можливості як фахівця і може стати причиною зміни життєвого сценарію та повної відмови від професійної діяльності у вибраній сфері чи у форматі волонтерства. Особистісні властивості, що провокують вигорання, В. Орел називає «каталізаторами», а процес, що гальмує його, – «інгібіторами» вигорання. Так, люди з певними рисами особистості (тривожні, чутливі, емпатійні, схильні до інтроверсії, мають гуманістичну життєву установку, здатні ототожнюватися з іншими) більше схильні до синдрому професійного вигорання. «Інгібіторами» синдрому вигорання виступають оптимізм, висока самооцінка, інтернальна Я-концепція, стійкість до конфліктних ситуацій, захопленість, проникливість, цілеспрямованість [9, с. 59].

Від психологів-волонтерів сьогодні вимагаються такі риси як стресостійкість, комунікабельність, емпатія, прийняття особистих устремлень, ініціатив та індивідуальних особливостей людей, які потребують допомоги, гуманізм та милосердя. Волонтерська діяльність супроводжується досить інтенсивним та тривалим спілкуванням (особливо у разі надання допомоги у вирішенні гострих проблем та труднощів клієнта). Все це вимагає великих психологічних і фізіологічних витрат, а отже, рано чи пізно психологи-волонтери починають відчувати велику напругу, а згодом через великі перевантаження емоційне, фізичне і розумове виснаження [3; 7].

Аналіз вигорання у представників різних професійних груп показує, що синдром обумовлюється не окремим чинником професії, а цілим її комплексом, сукупним впливом професії, її соціального статусу, престижу у суспільстві та інших характеристик. Професійна діяльність психологів-волонтерів має характер допомоги. Крім вище зазначеного, виникнення професійного вигорання у психологів на сучасному етапі може бути обумовлено наступними особливостями професійних ситуацій [3]: монотонність, рутинність роботи (складні категорії клієнтів, котрі пережили

важкі психологічні травми); залучення в роботу великих особистісних ресурсів при недостатності визнання та позитивної оцінки; суворі регламентації часу роботи, особливо в звужених термінах її виконання; робота з «невмотивованими» клієнтами, які постійно опираються зусиллям допомогти їм, та незначними, важко відчутними результатами такої роботи; напруженість та конфліктність у професійному середовищі, недостатня підтримка зі сторони колег та їхній зайвий критицизм; недостатність умов самовираження особистості на роботі, коли не заохочуються, а пригнічуються експериментування та інновації; невіршені особисті конфлікти спеціаліста; незадоволеність професією, яка заснована на усвідомленні невідповідності своїх здібностей вимогам професії, результативності своєї праці тощо. Таким чином, створення певних соціальних профілактичних умов та застосування терапії для корекції особистісних чинників здатне змінити ситуацію щодо стану професійного вигорання у психологів [4; 5].

Як указує В. Орел, одними із найважливіших серед соціально-психологічних чинників у контексті вигорання, є соціально-психологічні взаємини як у вертикалі, так і по горизонталі [5, с.109]. Вирішальну роль у профілактиці вигорання відіграє соціальна підтримка від колег, однодумців, а також інших осіб (сім'ї, друзів тощо). Посилаючись на низку досліджень, В. Орел доводить, що існує негативна залежність між вигоранням та соціальною підтримкою у представників практично всіх професій, пов'язаних із наданням професійної допомоги людям. Найбільш значущою для психологів є підтримка від супервізорів та адміністрації. Соціальна підтримка може бути своєрідним буфером між стресорами і результатами їхньої діяльності та показниками стану. Працівники, які отримують підтримку, можуть краще чинити опір стресовим впливам і, таким чином, бути менш схильними до вигорання [8]. Ставлення до своєї професійної діяльності також є важливим чинником, що сприяє або перешкоджає вигоранню у психологів-волонтерів поряд з певними установками стосовно особливостей поведінки реципієнтів (внутрішньо-переміщених осіб, змушених покинути своє місто, країну; людей, які пережили втрату, мають психічні та фізичні травмування тощо).

Наразі, психологи, які працюють в волонтерських організаціях, різних громадських спільнотах і мають тісний безпосередній контакт з постраждалим населенням та їхніми емоційними проблемами, більше схильні до впливу стресових чинників, ніж психологи приватної практики, основними функціями яких є професійні контакти з плановими клієнтами [3; 9]. Тому, ми звертаємося до питання особистісних ресурсів спеціалістів

як чинників профілактики професійного вигорання у психологів-волонтерів.

В. Марков у широкому розумінні тлумачить особистісні ресурси як цілу сукупність, що належить особистості – риси характеру, здібності, цінності та інші властивості, які є цілісною системою, що постійно оновлюється та розвивається [10]. Згідно А. Деркач до внутрішніх особистісних ресурсів належать психічні стани, здібності, особистісні риси, які здатні забезпечувати оптимізацію діяльності, підвищувати її ефективність. Автор визначив ці феномени як психотехнології саморегуляції та самокерування діяльністю людини [6]. Водночас, В. Бодров визначав особистісні ресурси людини як функціональний потенціал, що забезпечує високий рівень виконання трудових завдань, реалізації її активності та досягнення певних показників протягом визначеного часу. До ресурсів особистості було віднесено риси та установки, які впливають на регуляцію поведінки людини [2, с. 65]. Також виділяють такі ресурси особистості, як життєстійкість, толерантність до невизначеності, конструктивні копінг стратегії поведінки, самоповага, високі професійні уміння, самоконтроль, життєві цінності. В. Розенберг визначав ресурс як стан і як засіб для досягнення мети, і як внутрішні сили, котрі потрібні людині для конструктивного вирішення певних життєвих криз, складних ситуацій, тому атрибутами ресурсності вбачав відповідальність, ініціативність та прагнення знайти сенс [2].

Особистісні ресурси – це всі ті життєві опори, якими розпоряджається людина і забезпечує свої основні потреби: безпеку та виживання, фізичний комфорт, включення у соціум, самореалізацію в ньому та повагу зі сторони суспільства. Важливо зазначити, що ресурси бувають соціальні та особисті, тобто – зовнішні і внутрішні. Якщо ми говоримо про зовнішні ресурси, то маємо на увазі матеріальні цінності, соціальні статуси (ролі) і соціальні зв'язки, які забезпечують підтримку соціуму та зовні допомагають людині. Тоді як внутрішні ресурси – це особистий психологічний потенціал, характер і навички людини, які підтримують та допомагають їй зсередини. Обидва типи ресурсів тісно пов'язані між собою і при втраті зовнішніх ресурсів поступово відбувається втрата внутрішніх. Збереження внутрішніх ресурсів забезпечується надійними зовнішніми ресурсами, але лише в тому випадку, коли ці внутрішні ресурси вже присутні.

Досліджуючи питання профілактики професійного вигорання ми вказуємо на важливість такого чинника, як наявність зворотного зв'язку. Відсутність зворотного зв'язку співвідноситься з усіма трьома компонентами вигорання, що призводить до підвищення рівня емоційного виснаження та деперсона-

лізації та знижує професійну самоефективність [6]. Водночас, одним із важливих чинників, що взаємодіють з вигоранням, є ступінь самостійності та незалежності фахівця у своїй діяльності та можливість приймати власні важливі рішення [10, с. 785]. Профілактичні, терапевтичні та реабілітаційні заходи повинні спрямовуватися на зняття виробничого напруження, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між витраченими зусиллями та одержуваним результатом.

Заходами профілактики професійного вигорання у психологів-волонтерів можуть бути такі умови організації діяльності:

- співробітник не повинен знаходитися тривалий час віч-на-віч зі своєю професійною або особистою проблемою, у нього завжди повинна бути можливість звернутися за допомогою, порадою до колег чи супервізора;
  - важлива спільна дружня атмосфера підтримки та взаєморозуміння у колективі;
  - організація супервізії як методу моніторингу психічного стану та рівноваги спеціаліста для своєчасної корекції ставлення до роботи та клієнтів;
  - психологам-волонтерам варто постійно ділитися своїм досвідом та проблемами з професійною спільнотою;
  - професійному вигоранню перешкоджає постійне усвідомлення процесу роботи, важливості своєї участі у ньому, нарощування професійних рис, постійна рефлексія та концептуалізація свого досвіду переживань, пов'язаних із спілкуванням із клієнтами;
  - спілкування з робочих питань із професійним співтовариством;
  - створення та впровадження навчальних програм з подолання професійного вигорання та розвиваючих програм, спрямованих на усвідомлення та розкриття творчого потенціалу фахівця, підвищення його відчуття самоефективності та життєстійкості. Проте, істотна роль та відповідальність щодо профілактики та боротьби з синдромом професійного вигорання покладається на самого фахівця.
- Вбачається доцільним для профілактики професійного вигорання психологів-волонтерів наступне:
- використання, так званих, «технічних перерв», що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);
  - освоєння шляхів управління професійним стресом – зміна соціального, психологічного та організаційного оточення на робочому місці;
  - побудова «мостів» між роботою та особистим життям;
  - освоєння прийомів релаксації, візуалізації, ауторегуляції, самопрограмування;
  - прагнення професійно розвиватися і самовдосконалюватись (через обмін профе-

сійною інформацією за межами свого колективу шляхом комунікації на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, симпозіумах, конгресах тощо);

– уникнення непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли її не можна уникнути, але надмірне прагнення здобути результат провокує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню професійного вигорання);

– зміна установки стосовно життя, його сенсу, сприйняття ситуації вигорання як можливості переглянути і переоцінити своє життя, зробити його більш продуктивним та піклуватись про себе;

– підтримання хорошої фізичної форми (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну, корекція маси тіла) [3; 4]. Зазначені профілактичні заходи сприяють підвищенню наявних у співробітника особистих ресурсів. Хорошою профілактикою синдрому професійного вигорання фахівців є балінтовська група. Акцент у роботі балінтовської групи робиться на різних особливостях терапевтичних взаємин, на реакціях, труднощах, невдачах, які психологи самі виносять на обговорення. Заняття у балінтовських групах дозволяють учасникам прояснити стереотипи дій, що перешкоджають вирішенню проблем, встановлювати ефективніші стосунки з клієнтами.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Отже, виходячи з вищенаведеного, ресурси особистості в профілактиці професійного вигорання можна вважати багатовимірним феноменом, що визначається певними особистісними рисами людини, які сприяють досягненню значущих життєвих цілей у важких кризових ситуаціях для вирішення тих чи інших завдань. Увага до свого власного здоров'я має ставати частиною професійної культури психологів-волонтерів і навіть певною мірою – показником їхньої професійної компетентності. Ірраціональні когнітивні установки, неадекватне емоційне та поведінкове реагування, тенденція придушувати в собі, витіснити різні переживання, емоційні реакції і навіть різні розлади, пов'язані з роботою, відсутність звертання за психологічною допомогою або для супервізії можуть свідчити про низьку компетентність та професійну культуру. Таким

чином, професійне вигорання у психологів-волонтерів є комплексом психічних переживань і поведінки, які позначаються на працездатності, фізичному та психологічному самопочутті, а також на інтерперсональних стосунках працівника. Незважаючи на відносну стабільність даного синдрому, організація відповідного професійного середовища та використання фахівцями індивідуальних стратегій поповнення особистих ресурсів, здатні чинити істотний профілактичний вплив.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Бойко В. В. Синдром емоціонального вигорання: діагностика и профілактика. СПб. : Питер, 2008. 336 с.
2. Грись А. М. Психологічні бар'єри студентів на шляху до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми. *Проблеми загальної та педагогічної психології*: зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. К. : Гнозис, 2013. № 4(5). С. 60–78.
3. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*, 2012. № 2(1). С. 444–452
4. Некіз Т. А. Профілактика емоційного вигорання психолога у процесі роботи з девіантними підлітками. *Актуальні проблеми психології*, 2019. № 11(13). С. 171–178.
5. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. Москва : Институт психологии РАН, 2005. 330 с.
6. 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.
7. Райкова Є. Ю. Терапія та профілактика професійного вигорання у представників допомагаючих професій. *Молодий учений*, 2011. № 5(28). С. 92–97.
8. Самікіна Н. Синдром вигорання у працівників пенітенціарної системи. *Соціальна психологія*, 2004. № 4(6). С. 43–48.
9. Цюприк А., Федорович С. Профілактика емоційного вигорання студентів-психологів. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2019. № 1. С. 160–170.
10. Штепа О. С. Особливості зв'язку психологічної та персональної ресурсності особистості. *Проблеми сучасної психології*: зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2013. С. 782–791.
11. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about in. San Francisco : Jossey-Bass, 1997. 186 p.