

Мельник В. С., Ляховець Л. О.

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ

Тема емоційного вигорання у психологів-волонтерів наразі набуває високої актуальності, оскільки вони часто працюють у стресових умовах, надаючи підтримку людям, котрі потрапили у складні життєві ситуації. Праця представників фасилітативних професій в умовах війни зазвичай супроводжується перевантаженням когнітивної й емоційної сфер й активізує потребу у застосуванні специфічних стратегій саморегуляції та підтримки.

Поняття «емоційне вигорання» (англ. burnout), введене американським психіатром Г. Фрейденбергером, описує психологічний стан фахівців, які працюють у сфері надання професійної допомоги іншим, постійно перебуваючи в інтенсивному спілкуванні з клієнтами (або пацієнтами) в

емоційно перенасиченій атмосфері. Спілкування з людьми, особливо в умовах, де виникають складні ситуації, що потребують прийняття невідкладних рішень, може призвести до емоційного виснаження та відчуття власної непотрібності (Фрейденбергер Г., 1974).

Результати сучасних досліджень засвідчують, що найбільш схильними до емоційного вигорання є представники професій типу «людина-людина», які активно взаємодіють та спілкуються з іншими. Це можуть бути психологи, соціальні, медичні працівники, педагоги та інші фахівці, чії обов'язки передбачають безпосередній контакт з клієнтами або пацієнтами (Зайчикова Т., 2020; Дьоміна Г., Мельничук О., 2021; Малюк В., 2023 та ін.).

На початку наукових розвідок поняття «емоційне вигорання» розкривало стан знемоги та виснаження фахівця з відчуттям власної непотрібності. Однак з часом феномен був деталізований, що дозволило визначити три головні його структурні компоненти: 1) емоційне та/або фізичне виснаження; 2) деперсоналізація; 3) редукція професійних досягнень. Ці компоненти є ключовими ознаками синдрому емоційного вигорання (Maslach С., 2001). Емоційне виснаження є ключовою складовою «професійного вигорання» і виявляється у зниженні емоційного тону, байдужості або емоційному перенасиченні. Деперсоналізація проявляється у втраті нормальних відносин з іншими людьми. У деяких випадках це може призвести до залежності, а в інших — до зростання цинізму, негативних ставлень і почуттів щодо інших людей. Редукція професійних досягнень проявляється у схильності до негативної оцінки себе, своїх професійних успіхів та досягнень, недооцінці своїх фахових компетентностей та можливостей або у зниженні особистої гідності, обмеженні власних можливостей і відповідальності перед іншими.

Емоційне вигорання є складним явищем, яке виникає внаслідок впливу різноманітних факторів, включаючи характер роботи, індивідуальні особливості особистості та умов трудової діяльності. У роботах вітчизняних науковців робиться акцент на дослідження факторів, що викликають емоційне

виснаження, і зазвичай виділяється дві великі групи (Цимбалюк І., 2007):

1) особливості самої професійної діяльності або об'єктивні чинники: тривалий стан інтенсивного емоційного напруження, плутане планування та нестійка організація роботи, підвищене навантаження через додаткові обов'язки, несприятлива психологічна атмосфера та психологічні труднощі, що виникають у процесі роботи – всі ці аспекти створюють середовище, де фахівці зазнають значного стресу та емоційного навантаження;

2) індивідуальні характеристики особистості професіоналів або суб'єктивні чинники, серед яких: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтерналізація, низький рівень емпатії, етичні дефекти і дезорієнтація особистості;

Г. Фрейденбергер вважає, що предиспозицією для виникнення синдрому емоційного вигорання у спеціалістів фасилітативних професій виступають певні риси особистості, зокрема такі: співчуття, ідеалізм у ставленні до роботи, мрійливість та наявність нав'язливих ідей. Це водночас може виступати механізмом психологічного захисту, коли емоції виключаються як реакція на психотравмуючі фактори.

Розглянемо емоційне вигорання у психологів-волонтерів з урахуванням специфічних особливостей їх діяльності. У зазначеному контексті, постійне емоційне перенавантаження, що випливає з інтенсивного спілкування з людьми, які пережили травматичні ситуації, може призвести до емоційного вигорання через поглиблення емпатії та накопичення власних емоційних навантажень. Це може бути пов'язано з феноменом емпатійного перенесення, коли психолог відчуває емоції та стан свого клієнта (Журавльова Л., 2009; Коломієць Т., 2015 та ін.), а також з феноменом втоми від співчуття, оскільки вже більш, ніж два роки, психологи, психотерапевти надають різноманітну професійно-орієнтовану допомогу особам, які переживають психотравму, внаслідок якої стикаються з проблемами ментального, емоційного та соматичного здоров'я, й потребують інтенсивної підтримуючої психологічної допомоги. Означений ступінь інтенсивної взаємодії з клієнтами і призводить до того, що професійні психологи та психотерапевти

відчувають високий рівень втоми від співчуття (Kabunga J., Disiye M., 2014; Оверчук В., Лапшанова Н., 2022; Аврамчук О., 2023 та ін.).

Додатковим чинником, що сприяє вигоранню, є ситуації стресу, де необхідно швидко та ефективно реагувати на емоційні та психологічні потреби інших осіб. У контексті діяльності психологів-волонтерів це можуть бути кризові ситуації, де необхідно вміло керувати емоціями як у себе, так і у своїх клієнтів. Необхідність підтримувати баланс між роботою та особистим життям також важлива, оскільки недостатній відпочинок та відновлення можуть спричинити перевтому та вигорання. Це може означати не тільки відпочинок, а й психологічну підтримку, яка допомагає зберегти емоційну стійкість у важкі часи (Титаренко Т., Климчук О., Лазоренко Б., 2022).

Важливо враховувати власні емоційні потреби для збереження психологічного благополуччя та запобігання емоційному вигоранню в професійній діяльності. Це може включати самопізнання, рефлексію, індивідуальну терапію або спілкування з колегами з метою поділитися досвідом та здобути підтримку у важкі моменти.

На думку М. Буріша, вигорання проходить у своєму розвитку 6 фаз: 1) попереджальну; 2) фазу зниження рівня власної участі; 3) фазу емоційних реакцій; 4) фазу деструктивної поведінки; 5) фазу психосоматичних реакцій; 6) фазу розчарування (Буріш М., 2017).

Основний рушійний фактор вигорання пов'язаний із суперечностями між ступенем залучення до роботи й отримуваною від неї віддачею (Карамушка Л., Гнускіна Г., 2018). Зважаючи на те, що психологи-волонтери часто працюють в умовах, коли психологічна підтримка є одноразовою й не передбачає можливості отримання зворотного зв'язку і особливої віддачі, то саме цей фактор є першочергово порушеним.

Отже, тема емоційного вигорання у психологів-волонтерів залишається актуальною через їхню роботу у стресових умовах, спричинену наданням підтримки людям у складних ситуаціях, зокрема в умовах війни. Явище емоційного вигорання включає в

себе симптоми емоційного виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень.

Серед факторів, що спричиняють емоційне вигорання психологів-волонтерів, виокремлюються внутрішні та зовнішні; найчастіше до їх складу потрапляють: інтенсивний емоційний стрес, недостатня підтримка, відсутність віддачі в роботі та нездатність до ефективної саморегуляції.

З метою запобігання та управління емоційним вигоранням у психологів-волонтерів нагально необхідно враховувати їхні індивідуальні потреби, забезпечувати психологічну підтримку та розвивати стратегії саморегуляції.