# РОЗДІЛ 1. НАУКОВО – ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ВЧЕНИХ ДО ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

1.1 **Теоретичний аналіз поняття «емоційне вигорання» його види та характеристика**

У сучасному суспільстві, що переживає гостру фазу воєнного конфлікту, професійне вигорання стало серйозною загрозою для фахівців, чия діяльність пов'язана з постійним емоційним навантаженням. Особливо це стосується представників міжнародних гуманітарних організацій, які працюють у надскладних умовах і постійно взаємодіють із людьми в кризових ситуаціях.

Поняття «професійне вигорання» було вперше запроваджене американським психіатром Г. Фрейденбергером у 1974 році, який описував його як стан психічного і фізичного виснаження, що розвивається у відповідь на хронічний емоційний стрес на роботі. Згодом К. Маслач і С. Джексон деталізували це поняття, виділивши три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Емоційне виснаження проявляється у втраті енергії, втомі, зниженні мотивації до професійної діяльності. Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до бенефіціарів гуманітарної допомоги, втрата співпереживання. Зниження особистих досягнень – це відчуття неефективності, сумніви у власних професійних здібностях.[1]

В МКХ-11, яка набула чинності в січні 2022 року, синдром вигорання описано, як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий, і включає три виміри:

1. Відчуття енергетичного виснаження або втоми;
2. Зростаюче психічне дистанціювання від роботи або негативне/цинічне ставлення до неї;
3. Зниження професійної ефективності.

Синдром складається з 3 стадій,

1-а стадія – «Напруга» - з такими симптомами:

* невдоволеність;
* «Загнаність» у кут »,
* переживання складних психічних ситуацій,
* депресія .

2-я стадія – «Резистенції» :

* експресивне емоційне реагування;
* дезорієнтація емоцій,
* редукція виконання праці.

Третя стадія – «Виснаження»:

* емоційна закритість.

Професійна діяльність працівників гуманітарної сфери супроводжується розвитком синдрому вигорання, адже ця професія містить у собі низку передумов для розвитку синдрому професійного або емоційного вигорання. Перевагу у розвитку синдрому є фаза «резістенції». Це простежується завдяки: експресивним емоційним фоном, відсутністю бажання працювати з клієнтами, та робити свою професійно – обов’язкову працю.[3]

Синдром професійного вигорання – це синдром, який суттєво знижує ефективність діяльності працівника. Наслідки цієї неефективності можуть бути різні, але треба чітко уявляти, що вимоги до підготовки майбутніх фахівців, які будуть працювати у системі «людина – людна», є дуже високими, тому що ціна помилки в цій системі дуже вагома. Вигорання працівників відбувається переважно через посилення деперсоналізації, заощадження емоцій та особистісне віддалення.

У 1986 році видатні американські психологи К.Маслач, С.Джексон, методику яких ми використовуємо у даній роботі, класифікували ознаки синдрому емоційного або професійного вигорання.

До ознак синдрому емоційного або професійного вигорання працівників вони віднесли:

* зміну у поведінці – а саме зникнення бажання комунікувати із клієнтами, виконувати свою роботу, виникає відмова дів відпочинку і отримання від нього задоволення.
* зміну почуття, людина втрачає гумористичний прояв свого характеру, або виникнення надмірного саркастичного гумору, виникають переживання з приводу невдач та провини.
* зміну мислення, у працівника з’являються думки про те, що необхідно покинути своє місце праці.
* зміну стану здоров’я. Порушується сон, виникає дратівливість, погіршення імунної системи.

Працівники гуманітарної сфери мають більший ризик виникнення синдрому емоційного вигорання, розвиток даного синдрому спричинений професіонально обумовленими чинниками праці, такими, як – постійне спілкування з людьми, фрустрація котра пов’язана з не співпадінням очікуваного і реального щодо професійної діяльності та інше. [4].

У процесі емоційного вигорання є дві дуже важливі індивідуально-психологічні особливості особистості – це емоційна спрямованість особистості та наявність сенсу в своїй професійній діяльності й особистому житті. Відповідно до моделі М. Буріш, розвиток синдрому емоційного вигорання проходить кілька стадій або фаз.

Попереджувальна фаза, що характеризується надмірною активністю, відмовою від потреб, не пов’язаних з роботою, витісненням зі свідомості переживань невдач і розчарувань, обмеженням соціальних контактів. Все це відбувається на тлі виснаження. Даються взнаки постійне почуття втоми, безсоння.

Наступна фаза – зниження рівня власної участі у стосунках із співробітниками та клієнтами,  згасання інтересу до професійної діяльності. Цей період характеризується втратою позитивного сприйняття колег, переходом від допомоги до нагляду і контролю, приписуванням вини за власні невдачі іншим людям. Спостерігається й домінування стереотипів у ставленні до співробітників та клієнтів – втрата гуманності. У поведінці переважає байдужість, цинічні оцінки оточуючих. На роботі працівник не бажає виконувати свої обов’язки, намагається штучно продовжити перерви у роботі, запізнюється, завчасно йде з роботи. Крім того, акцентує увагу на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою.

На третій стадії розвитку професійного вигорання особистість починає переживати глибокі емоційні зміни: з’являються стійкі симптоми депресивного стану, зростає рівень агресивності. Працівника турбують ірраціональні страхи, постійне відчуття провини, що сприяє падінню самооцінки, втраті інтересу до життя, виникненню апатії. Загострюються міжособистісні конфлікти: людина схильна перекладати відповідальність за власні помилки на інших, стає підозрілою, що погіршує стосунки в колективі.

Цей період супроводжується формуванням деструктивних моделей поведінки у різних сферах життя. Працівник втрачає здатність зосереджуватись, виконує професійні обов’язки без ініціативи, уникає складних завдань. Байдужість, емоційне відсторонення, уникнення неформального спілкування або, навпаки, надмірна прив’язаність до окремих осіб стають типовими рисами його поведінки. Людина намагається уникати розмов, пов’язаних з роботою, виявляє схильність до усамітнення, втрачає інтерес до звичних занять і хобі.

У подальшому на тлі емоційного виснаження виникають психосоматичні порушення та послаблення імунної системи. Оскільки людина не здатна повноцінно розслаблятися у вільний час, це призводить до проблем зі сном, статевих дисфункцій, підвищеного артеріального тиску, прискореного серцебиття, болю в спині, головного болю, розладів шлунково-кишкового тракту. Зростає ризик формування залежностей від стимулюючих речовин – нікотину, кофеїну, алкоголю.

Всі ці фази призводять до розчарування і негативної життєвої установки, загострення почуттів безпорадності та безглуздості життя, повного розпачу.

Синдром вигорання можна доволі ефективно корегувати. Звісно найкраще, коли у цьому допоможе фахівець. Не зайвою є допомога колективу, адже відверта розмова з колегами іноді заміняє групові заняття, популярні за кордоном. [5]

Отже, професійне вигорання є складним багатовимірним синдромом, який поступово формується під впливом хронічного емоційного напруження, надмірної відповідальності, етичних конфліктів і нестачі підтримки в умовах професійної діяльності. У випадку представників міжнародних гуманітарних організацій ризик розвитку вигорання значно зростає через постійний контакт із травматичним досвідом, надмірне емоційне залучення та роботу в умовах воєнного стану.

Розуміння механізмів виникнення та прояву синдрому вигорання, а також вчасна психопрофілактика є критично важливими для збереження психологічного здоров’я гуманітарних працівників і забезпечення ефективності їхньої діяльності.

1.2 **Теоретичний аналіз поняття «емпатія», «стресостійкість», «агресивність» та фактори, що впливають на їх розвиток**

Емпатія – характеристика особистості, яка полягає в емоційному реагуванні та вмінні відгукнутися з приводу переживань іншого індивіда; вміння розпізнати емоційний стан іншої особи за невербальним каналом, вміння індивіда переймати відчуття іншої людини; здатність дати об’єктивну вербальну або невербальну реакцію з приводу переживань іншої людини.

Родоначальником такого поняття, як «емпатія» став Едвард Тітченер, який, в свою чергу, спирався на вчення Ліппса, який вважав відчуття –перцептивним актом.

А. Адлер мав припущення щодо емпатіїї, і пояснював цей феномен тим, що існує природжене почуття єдності – це притаманна характеристика належності людському роду.

Дана характеристика – емпатія– виступає гальмом у проявленні іншої характеристики – агресії, тобто чим більше у людини розвинена емпатія, тим менш вона, тобто людина, буде проявляти агресію по відношенню до інших, та навколишнього середовища Дж. Аронфідом та В. Паскалем вважалося, що поняття емпатія тотожне поняттю – альтруїзм. [6]

В. Бойко вважає, що емпатія – це емоційно – раціонально – інтуїтивна форма віддзеркалення, що становить витончений засіб проникнення до психоенергетичного простору опонента, або декількох опонентів.

Емпатія необхідна у тому випадку, коли з'являється потреба у розумінні, виявленні, передбаченні індивідуальних особливостей опонента, також коли необхідно на того ж опонента впливати певним чином. у даному випадку феномен емпатії відіграє цінним знаряддям у пізнанні особливостей людей, тобто емпатія – це не лише жага до співучасті і співпереживання.

Емпатія має три канали – раціональний і емоційний та інтуїтивний. Перший характеризується спрямованістю таких характеристик, як: увага, сприйняття та мислення емпатуючого на такі характеристики іншої людини, як: загальний стан, поведінка, актуальна проблема; також може виступати, як спонтанний інтерес. Щодо емоційного каналу, то він дає змогу емоційного резонансу, тобто можливість до співпереживання. Третій, останній канал – інтуїтивний, він передбачає можливість емпатуючого класифікувати поведінку оточуючих за допомогою набутого раніше досвіду, який знаходиться у підсвідомості.[7]

Емпатія зазвичай розглядається у двох аспектах: з одного боку – як стійка індивідуальна характеристика особистості, що формується в процесі Емпатію прийнято розглядати як складне психологічне явище, що проявляється як у вигляді сталої індивідуальної характеристики, яка формується в процесі соціалізації, так і як тимчасова емоційна реакція на емоційний стан іншої особи. Основою розвитку емпатії як стабільної риси є здатність людини до емоційного відгуку на переживання оточуючих, у широкому розумінні емпатію можна визначити як чутливість до емоцій інших людей.

Зазвичай емпатична реакція виникає у відповідь на виразні емоції співрозмовника або при спостереженні за його поведінкою в певних обставинах. Такі ситуації, які спричиняють емпатію, називають емпатогенними. Найчастіше це обставини, пов’язані з чужим болем, втратою або іншими труднощами. У таких випадках емпатуюча особа може відчувати схожі емоції або проявляти співчуття й підтримку.

Однак деякі автори вказують на те, що емпатогенними можуть бути і позитивні життєві ситуації, наприклад, коли індивід стає свідком радості, успіху чи щасливих моментів іншої людини і емоційно «підлаштовується» до цього стану. Проте більшість науковців акцентує увагу саме на емпатії до негативного досвіду, оскільки співпереживання болю чи стражданню виявляється значно частіше, ніж здатність розділити чужу радість.

У структурі емпатії зазвичай виділяють два ключові компоненти: співпереживання і співчуття. Співпереживання передбачає проживання тих самих емоцій, що і людина, з якою виникає емоційний зв’язок, часто з акцентом на власні емоційні переживання – це більш імпульсивна, егоцентрична форма емпатії. Натомість співчуття є більш усвідомленим і альтруїстичним процесом, що ґрунтується на розумінні стану іншого і прагненні підтримати, не зосереджуючись на власних емоціях.

Емпатія, розглянута як психологічне поняття, відображає систему особистісного ставлення людини як до самої себе, так і до інших, і водночас є важливою моральною характеристикою. Вона виявляється у двох основних формах: пасивній – як співчуття, що проявляється на емоційному рівні, та активній – як співпереживання, що передбачає конкретні дії, спрямовані на підтримку іншої особи в емоційно значущій ситуації. Співчуття виступає початковим, більш простим проявом емпатії, тоді як співпереживання є її глибшою формою, яка формується на основі розширеного розуміння навколишнього світу та переходить у свідому допомогу в емпатогенній ситуації [8].

Згідно з підходом А. А. Меграбяна, емпатія складається з трьох ключових компонентів: емпатичної тенденції – внутрішньої схильності до співпереживання та емоційної вразливості; тенденції до приєднання – уміння виявляти теплоту, підтримку й прийняття; а також чутливості до відторгнення – здатності адекватно реагувати на зауваження, відчувати провину у відповідь на соціальну оцінку [9].

Інші науковці, зокрема Р. Лазарус, розширюють розуміння структури емпатії, додаючи такі елементи, як сталість емоційного ставлення, здатність до співчуття, естетичне сприйняття емоцій та вдячність. Остання розглядається як визнання цінності отриманої допомоги та усвідомлення її альтруїстичної природи. Таким чином, емпатичні стосунки між людьми є двосторонніми: з одного боку – це щира підтримка та готовність допомогти, з іншого – вміння прийняти цю допомогу, відчувши доброзичливі наміри іншої особи.[10]

Дослідження українських психологів під керівництвом О.П.Санникової виявили, що рівень емпатії залежить від емоційної диспозиції людини. Особи, схильні до негативних емоцій, зокрема смутку та страху, виявляють вищу чутливість до переживань інших, краще розуміють емоційний стан співрозмовника та точніше реагують на нього. Це свідчить про важливу роль емоційного фону у формуванні емпатичної компетентності.

Ірина Кондратенко розглядає емпатію як складову комунікативної компетентності, підкреслюючи її роль у розвитку стресостійкості, адаптивності та психологічної стійкості працівника. Її дослідження фокусуються на емпатії як здатності до емпатійного слухання та регулювання міжособистісних конфліктів.[11]

Крім того, Людмила Долинська вивчає розвиток емпатії як основу моральної поведінки, що формує здатність до гуманного ставлення в різних соціальних ролях.[12]

Таким чином, сучасні українські науковці розглядають емпатію, як складне інтегративне утворення, яке виконує не лише когнітивну й афективну функції, а й виступає важливим регулятором емоційної стійкості працівника в умовах високого психологічного навантаження.

Емпатія у професійній діяльності представників гуманітарної сфери

У роботі гуманітарного фахівця емпатія є не просто бажаною якістю, а необхідною складовою ефективної взаємодії з людьми, які пережили травматичні події, втрати, переселення чи перебувають у критичних життєвих обставинах. У такому контексті емпатія проявляється у здатності фахівця уважно слухати, розуміти емоційний стан іншої людини та підтримувати її не лише словом, а й поведінкою, ставленням, тоном спілкування.

Для гуманітарного працівника важливо вміти виявляти емпатію як у словесному, так і невербальному спілкуванні, залишаючись при цьому емоційно врівноваженим. Це означає не тільки здатність до співчуття, а й уміння не «розчинятися» в чужому болю, не приймати його на себе повністю, аби зберегти власну професійну ефективність. Такий баланс між чутливістю і стійкістю до стресу допомагає уникати емоційного вигорання, до якого дуже схильні фахівці, що постійно мають справу зі стражданням інших.

Емпатія в гуманітарній сфері виконує важливу функцію – вона створює умови для формування довірливого контакту з бенефіціарами, сприяє кращому розумінню їх потреб, полегшує процес надання допомоги та підвищує її ефективність. Без емпатійного підходу складно побудувати справді дієву комунікацію, що базується на взаємній повазі, відкритості та підтримці.

Проте варто розуміти, що надмірне емоційне залучення може виснажувати і призводити до зниження професійної мотивації. Саме тому емпатія має розвиватися паралельно з навичками психологічного самозахисту, особистісної межі та здатності до своєчасного емоційного відновлення.

Теоретичний аналіз поняття «стресостійкість»

Стрес у нашому житті відіграє досить помітне місце. Навіть у стані повного розслаблення людина переживає деякий стрес, який пов'язаний із приємними та неприємними переживаннями. Тому важливим етапом у житті людини є вміння формувати власну стійкість до стресорів.

Стрес (англ. stress – напруження) – стан напруженості – сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів). Стресор – несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості. Життя часом стає суворою і безжалісною школою для людини. Труднощі, які виникають на життєвому шляху людини (від дрібної проблеми до трагічної ситуації), викликають у неї негативні емоційні реакції, що супроводжуються фізіологічними і психологічними порушеннями .

Дистрес (від англ. *distress* – страждання, горе, виснаження) – це вид стресу, який чинить негативний вплив на організм людини, порушуючи її поведінку та життєдіяльність. Якщо дистрес переживається у хронічній формі, він може призводити до суттєвих функціональних та навіть патологічних змін у стані здоров’я.[13]

Роль стресових станів у житті людини вивчали багато науковців. Класичні уявлення про природу стресу, його фази та стадії були закладені Гансом Сельє. Ще у 1935 році американський фізіолог Волтер Кеннон описав феномен активної релаксації як інстинктивну реакцію на стресову ситуацію, яку охарактеризував як «боротьба або втеча». Значний внесок у розуміння впливу життєвих подій на здоров’я зробили Т. Холмс і Р. Раге, які на основі досліджень понад 5 тисяч пацієнтів дійшли висновку, що значущі зміни в житті часто передують як психічним, так і фізичним захворюванням.

Частою передумовою для виникнення стресових реакцій є конфлікти – ситуації складної соціальної взаємодії. Уміння ефективно справлятися з конфліктами передбачає здатність контролювати свою поведінку в напружених умовах, конструктивно вирішувати суперечності та зберігати внутрішню рівновагу. Ця здатність має назву конфліктостійкість, ключовим компонентом якої виступає стресостійкість.[14]

Стресостійкість трактується як інтегральна особистісна здатність, що дозволяє ефективно протидіяти впливу стресогенних чинників, забезпечуючи адаптивну поведінку в умовах змін і викликів. Високий рівень стресостійкості слугує ресурсом для підтримання працездатності, психічного та фізичного здоров’я, особливо в ситуаціях підвищеного професійного навантаження. Пошук шляхів подолання стресових ситуацій потребує розвиненого вміння до переосмислення проблем і нестандартного мислення, зокрема, креативного підходу.

Згідно з позицією українських дослідників О. Кочарян та В. Мозгового, стресостійкість слід розглядати як симптомокомплекс із чітко вираженою структурною організацією, що формується протягом онтогенезу та може змінюватися під впливом психоемоційних розладів. Проявами недостатньої стресостійкості є знижена адаптивність, порушення цілісності внутрішньої регуляції, а також збереження поляризованих (біполярних) форм емоційного реагування на впливи довкілля.

У межах когнітивного ресурсу стресостійкості автори виокремлюють кілька ключових компонентів:

1. Функціональний компонент – пов’язаний із рівнем розвитку когнітивних процесів (уваги, пам’яті, мислення), що забезпечують можливість знаходити ефективні виходи зі складних ситуацій;
2. Компонент самооцінки – демонструє ступінь усвідомленості особистістю власної готовності до подолання стресу, відображає адекватність оцінки ситуації та визначення шляхів підвищення опірності;
3. Стильовий компонент – репрезентує індивідуальні особливості в обробці інформації про стресову ситуацію та типові способи реагування;
4. Соціально-когнітивний компонент – пов’язаний із тим, як соціальні установки та упередження викривлюють сприйняття дійсності, що може зумовлювати формування ірраціональних уявлень та сприяти дестабілізації;
5. Когнітивно-поведінковий компонент – відображає репертуар стратегій поведінки, спрямованих на подолання стресу, а також поведінкові патерни, які, навпаки, можуть сприяти зростанню напруження та формуванню критичних ситуацій.[15]

Таким чином, стресостійкість є багатовимірним конструктом, що поєднує когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти й слугує основою ефективної адаптації до умов, що супроводжуються підвищеним рівнем стресу.

Багато вчених, зокрема Б. Варданян, Б. Зильберман, В. Мерлін та інші, досліджували поняття стресостійкості людини, акцентуючи увагу на її взаємозв’язках зі зміною, адаптацією, регулятивними та захисними механізмами.

1. Стресостійкість у контексті змін.

Стійкість індивіда до стресу розглядається як динамічна властивість, що пов’язана зі змінами, які можуть бути конструктивними (сприяти розвитку), неконструктивними (відображати уникнення або психологічний захист), або деструктивними (призводити до деградації). Після короткочасного впливу стресора організм може повернутись до попереднього стану, однак при тривалому або повторюваному впливі адаптація відбувається через зміну внутрішньої структури системи. Таким чином, стресостійкість виявляється у здатності підтримувати відносну стабільність при змінних умовах, що забезпечує еволюційний розвиток особистості.

2. Стресостійкість як адаптаційно-діяльнісний механізм.

На думку С. Анохіна, стресостійкість є гнучким процесом, що змінюється відповідно до контексту. У молодих людей вона виявляється через здатність адаптуватися до зовнішніх викликів при збереженні ефективності. Форми адаптації можуть включати протидію стресору, його уникнення або пристосування. Отже, розвиток стресостійкості передбачає також формування навичок адаптивного реагування на різні стресогенні впливи.

3. Стресостійкість і саморегуляція.

Ключову роль у підтриманні стресостійкості відіграє вольова регуляція. Як зазначав К. Платонов, саме стійкість моторних, сенсорних і когнітивних процесів в умовах емоційного навантаження визначає ефективність функціонування особистості. Воля може стабілізувати діяльність, пригнічуючи надмірну емоційність, або стимулювати активність, однак її перенапруження призводить до виснаження, розладів діяльності й психосоматичних проблем. Водночас зовнішня емоційна стриманість не завжди є ознакою стресостійкості – вона може свідчити про внутрішню напругу і низький рівень адаптації.

4. Психологічний захист як прояв стресостійкості.

За концепцією А. Фройд, у молодому віці психологічний захист має високу активність і виконує адаптивну функцію. Дослідники К. Хорні, А. Адлер, Е. Еріксон вважають, що захисні механізми допомагають особистості адаптуватися до соціальних умов, виконуючи роль буфера між індивідом і зовнішнім середовищем. Водночас інші вчені, зокрема Ф. Василюк і В. Роттенберг, розглядають захист як малоефективний спосіб реагування, який блокує розвиток, обмежує ініціативу й активність особистості, веде до самообману й уникнення реальних рішень. Хоча захист може тимчасово знизити тривожність, він не здатен забезпечити стійке вирішення конфліктів або подолання стресових ситуацій.[16]

Проблема конфлікту між бенефіціарами та фахівцями гуманітарної сфери та її причини.

Конфлікти між бенефіціарами (отримувачами гуманітарної допомоги) та фахівцями гуманітарної сфери є поширеним і малодослідженим феноменом, що може істотно впливати на якість надання допомоги, морально-психологічний стан працівників та ефективність гуманітарної місії загалом.

Такі конфлікти можуть виникати внаслідок:

* Високого емоційного напруження як у бенефіціарів, так і у працівників. Люди, які звертаються по допомогу, часто перебувають у стані дистресу, шоку, втрати житла, рідних чи засобів до існування. Це спричиняє підвищену емоційність, тривожність, агресію, які можуть проектуватись на гуманітарних працівників.
* Очікувань, які не відповідають реальності. Часто бенефіціари очікують більшого обсягу або іншого формату допомоги, ніж можуть забезпечити організації, що спричиняє розчарування, звинувачення, конфлікти.
* Недостатньої комунікації або непорозуміння. Мовні бар’єри, культурні особливості, невміння донести умови надання допомоги або правила черги можуть стати джерелом напруги.
* Нерівномірного розподілу ресурсів. Якщо частина бенефіціарів отримує допомогу, а інша – ні, це викликає відчуття несправедливості, що може призводити до відкритого конфлікту.
* Вигорання або емоційна втома гуманітарних працівників. У стані перевантаження та психологічної втоми фахівці можуть реагувати холодно, формально або різко, що провокує ескалацію напруги.
* Бюрократичні обмеження та залежність від зовнішніх інструкцій. Гуманітарні працівники не завжди мають змогу ухвалювати рішення самостійно, що зменшує їхню гнучкість і викликає обурення з боку бенефіціарів.[17]

За даними досліджень у сфері гуманітарної психології, зокрема проведених в контексті діяльності ООН, IRC, ICRC та інших міжнародних організацій, конфлікти часто посилюються в ситуаціях, де порушена структура зворотного зв’язку, відсутні механізми вирішення скарг або немає достатнього залучення бенефіціарів у процес прийняття рішень.[1]

Крім того, слід враховувати культурні чинники – у різних країнах поняття «допомоги», «повага», «справедливість» можуть мати різні інтерпретації, що також призводить до непорозумінь.

Таким чином, конфлікти між гуманітарними працівниками та бенефіціарами – це не лише міжособистісна проблема, а індикатор системних складнощів у сфері гуманітарної допомоги, який вимагає глибокого розуміння, профілактики та психологічного супроводу.

Таким чином, конфлікти між бенефіціарами та фахівцями гуманітарної сфери є багатовимірним соціально – психологічним явищем, що має як емоційні, так і структурні передумови. Для глибшого розуміння природи таких конфліктів, а також механізмів їх виникнення та розвитку, доцільно звернутися до теоретичних підходів до класифікації конфліктів, зокрема концепції, розробленої Льюїсом Козером. Його функціональний підхід дозволяє розглядати конфлікт не лише як деструктивний процес, але й як потенційне джерело змін, розвитку та соціальної адаптації.

Одним із провідних представників функціонального підходу до вивчення конфлікту є Льюїс Альфред Козер – американський соціолог, який у своїй фундаментальній праці «Функції соціального конфлікту» (1956) вперше системно розглянув конфлікт не лише як деструктивне явище, а й як важливий механізм соціального розвитку та адаптації. Його підхід особливо цінний у контексті гуманітарної діяльності, де конфлікти часто виникають як міжособистісні, так і організаційні явища.

Козер класифікує конфлікти за кількома ознаками:

1. За типом сторін, що конфліктують:

Міжгрупові конфлікти – виникають між різними соціальними групами.

Приклад із гуманітарної практики: напруга між представниками міжнародної гуманітарної організації та місцевими волонтерами через розбіжності в підходах до надання допомоги.

Внутрішньогрупові конфлікти – відбуваються всередині одного колективу чи організації.

Приклад: суперечності між співробітниками гуманітарного штабу через розподіл обов’язків або різне бачення пріоритетів реагування на кризу.

2. За способом вираження:

Реалістичні конфлікти – мають конкретну, усвідомлену причину (ресурси, відповідальність, ролі).

Приклад: конфлікт через відсутність достатньої кількості гуманітарних наборів для всіх потребуючих.

Нереалістичні конфлікти – виникають як результат перенесення емоційної напруги або накопиченого стресу.

Приклад: агресивне реагування бенефіціара на працівника через емоційне виснаження, а не через конкретну проблему.

3. За рівнем відкритості:

Відкриті конфлікти – виявляються у формі скарг, протестів, конфронтації.

Приклад: публічне невдоволення бенефіціарів через зміну умов надання допомоги.

Приховані конфлікти – не мають явного прояву, але присутні на рівні недовіри, пасивного супротиву, саботажу.

Приклад: працівники знижують ефективність роботи через незадоволення політикою керівництва, не висловлюючи цього відкрито.

4. За функціональністю для групи:

Конструктивні (позитивні) конфлікти – сприяють розвитку, відкритості до змін, вдосконаленню процедур.

Приклад: конфлікт у команді щодо розподілу навантаження, після якого було ухвалено нову, ефективнішу схему роботи.

Деструктивні (негативні) конфлікти – підривають довіру, знижують продуктивність, ведуть до розпаду командної взаємодії.

Приклад: особистісний конфлікт між працівниками, що призвів до втрати командної цілісності та відтоку персоналу.

Значення теорії Козера для гуманітарної психології

Козер підкреслює, що конфлікт є неминучою і навіть необхідною частиною соціального життя, оскільки сприяє виявленню напружень, захищає цінності, мобілізує ресурси та оновлює структури. Водночас, надмірна інтенсивність або затягнутість конфлікту без належного врегулювання може мати деструктивні наслідки для психічного здоров’я фахівців і ефективності гуманітарної місії загалом.

Застосування цієї класифікації в гуманітарній сфері дозволяє:

* більш гнучко реагувати на прояви конфлікту;
* розрізняти конфлікти, які потребують втручання, і ті, що стимулюють розвиток;
* розуміти емоційні та поведінкові аспекти взаємодії між працівниками та бенефіціарами.

Але причиною конфліктів не завжди є самі бенефіціари, фахівці теж допускають помилки. Якість розуміння поведінки бенефеціарів, їх міміки і жестів по різному розвинено у всіх працівників, якщо для одних це виявляється нескладною процедур, то для інших – є суцільним жахом і конфліктогеном.[18]

Соціальний інтелект відіграє немало важливу роль у розумінні поведінки фахівцем, бо соціальний, або емоційний інтелект – це вміння об’єктивно оцінювати поведінку оточуючих людей і свою, здатність передбачувати розвивання стосунків між людьми. Емоційний інтелект забезпечує саморозвиток, самонавчання і визначає продуктивність адаптації у соціумі та у спілкуванні з іншими людьми.

Якщо фахівець не володіє достатнім рівнем емоційного інтелекту, щоб будувати продуктивні відносини з бенефеціарами, то це призведе до небажаних негативних наслідків, якими є синдром емоційного вигорання.

Невміння фахівця налагодити доброзичливі стосунки з бенефеціарами може призвести до різних негативних наслідків, до яких можна віднести і професійне або емоційне вигорання.

Стресостійкість у професійній діяльності представників гуманітарної сфери

Робота представників міжнародних гуманітарних організацій супроводжується високим рівнем емоційного навантаження, частими кризовими ситуаціями, швидкою зміною умов та необхідністю приймати відповідальні рішення у складних обставинах. У таких умовах надзвичайно важливим психологічним ресурсом стає стресостійкість – здатність людини зберігати внутрішню рівновагу, працездатність і ефективність навіть під тиском негативних зовнішніх чинників.

Для гуманітарного фахівця стресостійкість означає не лише уміння швидко адаптуватися до змін, а й здатність не дозволити емоціям (тривозі, страху, роздратуванню, почуттю провини) зруйнувати внутрішню мотивацію і професійну впевненість. Високий рівень стресостійкості допомагає зберігати спокій під час масових евакуацій, у роботі з постраждалими, у випадках нестачі ресурсів чи неочікуваних змін у планах.

Працівники, які володіють цією якістю, здатні швидко аналізувати ситуацію, ухвалювати оптимальні рішення, ефективно спілкуватися з командою та залишатися опорою для бенефіціарів навіть у найскладніших обставинах. Водночас низький рівень стресостійкості може проявлятися у вигляді швидкого емоційного виснаження, апатії, агресивності або небажання виконувати професійні обов’язки.

У гуманітарній сфері важливо не лише мати особистісну схильність до стресостійкості, а й постійно розвивати її через саморефлексію, психологічну гігієну, підтримку колег та використання стратегій саморегуляції. Це дозволяє уникнути тривалих деструктивних станів і підтримувати високу якість виконання своєї місії.

Теоретичний аналіз поняття «агресивність»

Для того щоб зрозуміти, що ж таке агресивність, необхідно проаналізувати поняття агресія і агресивні дії. У психології під агресією (від лат. аggredi – нападати, нападаю) розуміють специфічну форму руйнують (деструктивних) дій людини, які передбачають застосування силових впливів і нанесення іншим людям, а також живих істот або предметів, різного роду шкоди (сюди включається як фізичну шкоду, так і психологічний). Подібна поведінка сприймається іншими як таке, що не відповідає певним стандартам, нормам і правилам, затвердженим в конкретному суспільстві.

Згідно з поглядами австрійського психотерапевта, засновника психоаналітичного напрямку в психології Зигмунда Фрейда (Фройда) тенденція до агресії та агресивних форм поведінки є початковою інстинктивної схильністю кожної людини як представника конкретного біологічного виду живих істот. Тому агресію можна вважати природною формою реагування людини на стрес, фрустрацію його потреб (актуальних в даний момент), прояв якої супроводжується серією різних негативних емоційних станів, таких як ворожість, ненависть, гнів, злоба і т. п. Агресія може бути як деструктивною формою відповідної реакції людини, так і конструктивною, коли вона виконує роль одного способу збереження індивідуальності особистості, умовою підвищення її самооцінки і самоствердження, засобом досягнення мети і способом зняття емоційної напруги.[19]

Під агресією розуміють не тільки поведінкові та емоційні прояви, але й аналізують її з точки зору форми соціальної поведінки людини. Агресія – це будь – яка поведінка людини, яке відрізняється тим, що містить в собі явну або приховану загрозу, а також нанесення шкоди. Таким чином, це певна дія, спрямована агресором на свою жертву (це може бути як людина, так і будь-який предмет) з метою вчинити над нею насильство чи заподіяти шкоду. Якщо агресію можна розглядати як намір здійснення шкоди, то агресивна поведінка спрямоване на вчинення дії. Серед основних ознак такої поведінки виділяють такі його прояви:

* тенденцію до домінування над іншими;
* використання інших людей відповідно до своїх цілей і бажань;
* прагнення до руйнувань;
* заподіяння шкоди оточуючим людям, живих істот і речей;
* схильність до прояву насильства і жорстокості.

Отже, агресія є деструктивною формою поведінки, яка знаходиться в конфронтації з існуючими нормами і правилами в суспільстві, а також приносить фізичних негаразд людині або ж створює психологічний дискомфорт його особистості. Причому агресія знаходить свій прояв і в реальному дії, і у фантазіях чи намірах. Коли відбувається прояв агресивності, як ситуативної реакції людини, то тут прийнято говорити не про агресію, а про агресивних діях. Якщо ж подібні реакції і дії періодично повторюються – це вже агресивна поведінка.

Що ж стосується агресивності, то вона являє собою особливу форму поведінки людини, що знаходить свій вияв у ставленні до інших людей і відрізняється наміром завдавати шкоди або шкоди, а також створювати їм різного роду неприємності. Р. Нємов вважає агресивність людини необхідною реакцією, неспровокованої ворожістю, яка спрямована як до окремих людей, так і до навколишнього світу. Також агресивність у психології розглядається в якості властивості і риси особистості, що проявляється в наступному:

* тенденції нападати на інших людей і тварин;
* завдавати неприємності оточуючих людей і домінувати над ними;
* наносити шкоду людям, тваринам і навколишнього світу.[20]

Більшість психологів агресивність відносять до властивостей особистості, але, незважаючи на те, що вона стоїть поряд з жорстокістю, агресивність людини можна сміливо вважати більш моральною категорією, так як не всяка дія, підкріплена агресією, буде характеризуватися, як жорстокість. В принципі, агресивність можна визначити, як властивість особистості, що виявляється в готовності зробити які-небудь агресивні дії в рамках своїх інтересів та з метою досягнення певних результатів.

Причини агресивності знаходяться, як в особливостях самої особистості, так і у впливі навколишнього дійсності, тому дана властивість часто визначається як біполярний феномен – як негативний прояв людини і як центральна функція особистості, спрямована на пристосування

Прояв агресивності залежить від безлічі різних детермінант, серед яких необхідно відзначити такі: особливості індивідуального розвитку людини, її вік, життєвий досвід, особливості нервової системи, а також вплив зовнішніх соціальних і фізичних умов його існування. Що стосується особливостей формування певного рівня агресивності, то тут особлива роль відводиться соціальному оточенню і особливостям системи виховання особистості.

Агресивність людини формується і трансформується протягом усього життя людини, тому на її рівень, а також форми і способи її прояву впливають різні чинники і умови

Тож, агресія – це складне соціально – психологічне явище, що проявляється у поведінці або внутрішніх станах особистості, спрямованих на нанесення шкоди іншій людині чи предмету. У науковій психології агресія трактується як свідома або несвідома дія, що може мати як вербальне, так і невербальне вираження, а також може бути прямою або опосередкованою, конструктивною або деструктивною. Агресивність у цьому контексті – це відносно стабільна риса особистості, що вказує на схильність до частого, інтенсивного або непропорційного прояву агресивної поведінки. Вона тісно пов’язана з такими емоційними станами, як роздратування, ворожість, фрустрація та почуття несправедливості.[21]

У професійній діяльності представників міжнародних гуманітарних організацій агресивність може мати подвійне значення. З одного боку, низький рівень агресивності є передумовою ефективної, етичної взаємодії з бенефіціарами. З іншого боку, придушення агресії або її накопичення без вивільнення може призводити до психоемоційного напруження, порушення комунікації, зростання внутрішнього конфлікту, що в перспективі веде до розвитку синдрому професійного вигорання.

Особливу роль у формуванні агресивної поведінки відіграє фрустрація – стан, що виникає в результаті неможливості задовольнити важливі потреби або досягти цілей. У гуманітарній сфері фрустрацію можуть викликати:

* обмежені ресурси,
* непередбачувані обставини,
* конфлікти з бенефіціарами або колегами,
* надмірне навантаження та відсутність зворотного зв’язку.

Також варто враховувати пасивні форми агресії, які часто залишаються непоміченими: емоційне відсторонення, іронія, саботаж, уникнення відповідальності – всі ці реакції можуть бути ознаками глибокого емоційного виснаження.

Дослідження засвідчують, що гуманітарні працівники, які не мають навичок емоційної саморегуляції або не отримують належної психологічної підтримки, значно частіше демонструють прояви агресивності як реакції на хронічний стрес або перевантаження. Це дослідження, «Psychological Distress, Depression, Anxiety, and Burnout among International Humanitarian Aid Workers: A Longitudinal Study», проведене Бенедеттою Лопес Кардозо та співавторами у 2012 році. Це перше масштабне лонгітюдне дослідження, яке охопило 212 гуманітарних працівників з 19 неурядових організацій (НУО) і вивчало їхній психічний стан до, після та через 3 – 6 місяців після завершення місії. [1]

Основні результати дослідження

Зростання симптомів депресії та тривоги після місії: Кількість учасників з симптомами депресії зросла з 10,4% до 19,5% після повернення з місії, а симптоми тривоги — з 3,8% до 11,8%.

Хронічний стрес під час місії: Високий рівень хронічного стресу під час розгортання був пов'язаний з підвищеним ризиком депресії та емоційного виснаження.

Захисна роль соціальної підтримки: Наявність сильних соціальних зв'язків асоціювалася з нижчим рівнем депресії, психологічного дистресу та вигорання, а також з вищим рівнем задоволеності життям.

Історія психічних захворювань: Учасники з попередніми психічними розладами мали вищий ризик розвитку тривоги та деперсоналізації під час місії. [22]

Агресивність у фахівців гуманітарного профілю не завжди виявляється у формі відкритої ворожості – вона може набувати форм цинізму, дистанціювання, емоційного оніміння, які маскуються під «професійний захист», але фактично є симптомами порушеної внутрішньої рівноваги.

Зважаючи на це, надзвичайно важливо:

* здійснювати моніторинг емоційного стану персоналу,
* створювати умови для безпечного вираження емоцій (супервізії, психотерапевтична підтримка),
* впроваджувати програми профілактики деструктивної агресивності та формування навичок асертивної поведінки.

1.3 **Психологічні особливості праці представників міжнародних гуманітарних організацій**

Діяльність гуманітарних працівників у сучасних умовах – це не просто професія, а життєва місія, яка потребує не лише технічних знань і вмінь, а й високого рівня емоційної стійкості, психологічної зрілості, емпатійності та гнучкості. Особливо це стосується праці в умовах війни, масових переміщень населення, катастроф, коли фахівці працюють в екстремальних, нестабільних і часто небезпечних ситуаціях. Ці фактори істотно впливають на емоційний стан гуманітарного персоналу, його мотивацію, професійну ефективність і загальний психофізіологічний стан.

Постійна робота в кризовому середовищі

Однією з головних психологічних особливостей гуманітарної праці є постійна взаємодія з людським болем. Працівники щоденно стикаються з історіями втрат, руйнувань, насильства, переселення, голоду або безпорадності. З одного боку, це мотивує допомагати ще більше, з іншого – призводить до емоційного виснаження. За даними дослідження B. Lopes Cardozo та колег (2012), понад 50% працівників міжнародних гуманітарних організацій після місії демонстрували ознаки тривоги, депресії або синдрому вигорання. Дослідники підкреслюють, що найвразливішими є ті, хто не має доступу до підтримки або психологічного супроводу.

Хронічний стрес, як професійне середовище

Робота в гуманітарному секторі пов’язана з тривалим перебуванням у стресогенному середовищі. Це може бути:

* фізичне виснаження через польові умови,
* нестача сну,
* відсутність базової безпеки,
* ризик фізичного нападу, захворювань або бойових дій поблизу.

Також велике психологічне навантаження спричиняє відповідальність за життя інших людей, швидке ухвалення рішень, часто – з мінімальною інформацією. Усе це створює відчуття постійної напруги, знижує концентрацію та поступово руйнує механізми психологічного самозахисту.

Як зазначає О. Кочарян (2020), перебування в умовах хронічного стресу призводить до емоційного оніміння, зниження здатності до співпереживання, порушення міжособистісної взаємодії. У гуманітарній сфері це критично – адже втрата емпатійності веде до знеособлення клієнтів і професійної деформації.

Подвійне навантаження: емоційне та ціннісне

На відміну від інших сфер, гуманітарна робота не є «просто роботою». Вона часто обирається з особистої мотивації допомогти, через пережиті власні травми або ідеалістичні переконання. І коли реальність (бюрократія, обмеження, нерівномірний доступ до допомоги) вступає в конфлікт з цими очікуваннями, працівник стикається з глибокою внутрішньою фрустрацією. Цей стан може породжувати агресивність, цинізм, емоційне дистанціювання.

Як зазначає Чуніхіна С. В., втрата сенсу в професійній діяльності – одна з ключових причин професійного вигорання в гуманітарних професіях. Людина, яка не бачить результату своєї праці, або не відчуває подяки з боку бенефіціарів, втрачає мотивацію і психічну стійкість.

Професійна самотність та обмежена підтримка

Попри постійну взаємодію з великою кількістю людей, гуманітарна діяльність часто супроводжується відчуттям ізоляції. У польових умовах бракує часу і ресурсів на відновлення, немає звичних джерел підтримки – родини, друзів, стабільного побуту. Як наслідок – зростає ризик емоційного замикання, психосоматичних реакцій, тривожності.

Карл Роджерс у своїй гуманістичній теорії особистості наголошував на тому, що безумовне прийняття та підтримка є базовими умовами психічного добробуту. У разі їх відсутності (а це типово для гуманітарного сектору), працівник починає закриватися, втрачати відкритість до взаємодії.

Нестабільність, що формує невизначеність

Ще однією особливістю є високий рівень невизначеності – працівники не знають, де саме будуть задіяні завтра, яка ситуація буде в регіоні, скільки ще триватиме проєкт. Постійні зміни контексту, правил, задач – усе це виснажує когнітивно та емоційно, і вимагає дуже розвинених адаптаційних механізмів.

Як зазначає Ірина Кондратенко, високий рівень емоційної гнучкості та саморефлексії дозволяє працівникам краще переносити зміни, втрати, кризи. Проте такі якості не є вродженими їх потрібно свідомо формувати через тренінги, групову роботу, психотерапевтичну підтримку.

Взаємозв’язок з конфліктністю

Окремо варто згадати про зростання рівня конфліктності – як з боку клієнтів, так і всередині команд. Представники гуманітарної сфери нерідко стикаються з агресією, вимогливістю, недовірою з боку бенефіціарів, особливо коли ресурси обмежені. Також виникають внутрішньогрупові конфлікти – на фоні стресу, втоми, емоційного вигорання.

У цьому контексті актуально звернутися до класифікації конфліктів за Л. Козером, який розділяє їх на реалістичні та нереалістичні. У гуманітарній сфері часто маємо справу саме з нереалістичними конфліктами, коли люди «зриваються» не через ситуацію, а через накопичену втому, розчарування, відсутність психологічного розвантаження.

Отже, праця в гуманітарній сфері – це багатовимірна діяльність, яка вимагає не лише професійних навичок, а й високого рівня психологічної культури, внутрішньої стійкості, підтримки та гнучкості. Постійний контакт із кризовими ситуаціями, хронічний стрес, нестабільність і психологічна самотність створюють умови для формування емоційного вигорання. Знання про ці особливості має бути основою для створення програм психологічної підтримки, супервізій, тренінгів із саморегуляції та побудови здорового колективного середовища в гуманітарних організаціях.

Розділ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1 **Описання вибірки та описання методик емпіричного дослідження**

Наше дослідження ми проводили серед працівників різних гуманітарних організацій, у дослідженні взяло участь 25 респондентів.

У дослідженні ми використовували такі методики:

- діагностика емоційного вигорання (К.Маслач, С.Джексон, у адаптації Н.Е.Водоп’янової);

- методика Басса – Дарки на виявлення рівня агресивності;

- методика Мехрабіана на виявлення рівня вираженостіемпатії;

- тест на виявлення рівню стресостійкості Холмса и Ранге;

- методи математичної статистики – ранговий коефіцієнт кореляції r –Спірмена.

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (К.Маслач, С.Джексон, у адаптації Н.Е.Водоп’янової) використовувалась нами для встановлення рівняпрофесійного вигоряння у. працівників гуманітарних організацій.

Синдром складається з 3 стадій,

1-а стадія – «Напруга» - з такими симптомами:

* невдоволеність;
* «Загнаність» у кут »,
* переживання складних психічних ситуацій,
* депресія .

2-я стадія – «резистенції» :

* експресивне емоційне реагування;
* дезорієнтація емоцій,
* редукція виконання праці.

Третя стадія – «Виснаження» :емоційна закритість.

Респондентам надається бланк який містить у собі вісімдесят чотири питання, опитуваний повинен відзначити свою згоду чи навпаки незгоду відповідно до питань. Кожна група питань належить до певної стадії, а кількість балів згідно кожної стадії відповідає її рівню розвинутості. У сумі всі три стадії відповідають рівню розвинутості синдрому емоційного, тобто професійного вигорання.

Опитувальник Басса – Дарки (Buss – DurkeyInventory) розроблений А. Бассом та А. Дарки в 1957 р і використовувався нами для діагностики агресивних і ворожих реакцій працівників гуманітарних організацій.

Опитувальник складається з 75 тверджень, кожне з яких відноситься до одного з восьми індексів форм агресивних чи ворожих реакцій. За кількістю збігів відповідей з ключем підраховуються індекси різних форм агресивності і ворожих реакцій, а також загальний індекс агресивності і індекс ворожості.

Комплектація методик для індивідуальної форми проведення: бокс-папка з кольоровою наклейкою, керівництво, реєстраційні бланки для кожної методики, ключі для обробки, тестовий зошит з текстами опитувальників (1 шт). Комплектація методик для групової форми проведення: бокс-папка з кольоровою наклейкою, керівництво, реєстраційні бланки для кожної методики, ключі для обробки, тестові зошити з текстами опитувальників (15 шт).

Створюючи свій опитувальник, диференціює прояви агресії і ворожості А. Басс і А. Дарки виділили такі типи реакцій:

фізична агресія - використання фізичної сили проти іншої особи;

непряма - агресія, обхідним шляхом спрямована на іншу особу або ні на кого не спрямована.

роздратування – готовність до прояву негативних почуттів при найменшому порушенні (запальність, грубість).

негативізм – опозиційна манера в поведінці від пасивного опору до активної боротьби проти встановлених звичаїв і законів.

образа – заздрість і ненависть до оточуючих за дійсні і вигадані дії.

Методику Альберта Мехрабіана модифіковану Н. Епштейном ми використовували для виявлення рівня вираженості емпатії.

З точки зору А. Меграбяна, емоційна емпатія– це здатність співчувати іншій людині, відчувати те, що відчуває інший, переживати ті ж емоційні стани, ідентифікувати себе з ним. Як показали дослідження, емоційна емпатія пов'язана із загальним станом здоров'я людини, його соціальною адаптованістю і відображає рівень розвитку навичок взаємодії з людьми.

Методика «Шкала емоційного відгуку» дозволяє проаналізувати загальні емпатичні тенденції випробуваного, такі її параметри, як рівень вираженості здатності до емоційного відгуку на переживання іншої і ступінь відповідності/невідповідності знака переживань об'єкта і суб'єкта емпатії. Об'єктами емпатії виступають соціальні ситуації і люди, яким випробуваний міг співпереживати в повсякденному житті.

Опитувальник складається з тридцять трьох суджень закритого типу – як прямих, так і зворотних.

Випробуваний повинен оцінити ступінь своєї згоди/незгоди з кожним із них. Шкала відповідей (від «повністю згоден» до «повністю не згоден») дає можливість виразити відтінки ставлення до кожної ситуації спілкування. В порівнянні з вихідним варіантом опитувальника кілька змінена шкала відповідей, складені таблиці перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки.

Описання тесту на стресостійкість Холмса и Ранге.

Методика є психометричye шкалу самооцінки актуального рівня стресу протягом останнього року. Розроблено Holmes і Rahe в 1967 році.

Теоретичні основи

Доктора Холмс і Раге вивчали залежність захворювань (в тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж п'яти тисяч пацієнтів. Вони прийшли до висновку, що 151 психічним і фізичним хворобам зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. На підставі свого дослідження вони склали шкалу, в якій кожного важливого життєвого події відповідає певне число балів залежно від ступеня його стрессогенности.

Відмінною особливістю шкали є той факт, що стрессогенность події визначається тільки інтенсивністю переживання, і не має знака. Тобто хвороба або одруження вважаються практично однаково стресогенним.

2.2 **Аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного вигорання у представників міжнародних гуманітарних організацій**

Одним із завдань нашої роботи, було виявлення рівня емоційного вигорання у представників міжнародних гуманітарних організацій.

Для виконання даної задачі ми взяли методику «Діагностика емоційного вигорання» (К.Маслач, С.Джексон, у адаптації Н.Е.Водоп’янової).

Аналізуючи отримані данні згідно методики ми прорахували кількісний відсоток результатів респондентів.

Результати методики представлені у табл. 2.1

Таблиця 2.1 – Результати методики «Діагностика емоційного вигорання» (К.Маслач, С.Джексон, у адаптації Н.Е.Водоп’янової)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рівня професійного вигорання представників міжнародних гуманітарних організацій | Фази | | | Показник синдрому вигорання  (%) |
| Напруги  (%) | Резистенції  (%) | Виснаження  (%) |
| Низький рівень | 24 | 28 | 31 | 12 |
| Середній рівень | 48 | 36 | 28 | 64 |
| Високий рівень | 28 | 36 | 28 | 24 |

Аналіз даних табл. 2.1 свідчить про те, що 24% опитаних фахівців гуманітарної сфери мають низький рівень розвитку синдрому емоційного (професійного) вигорання, 64% – середній рівень, а 12% – високий рівень професійного вигорання.

Ці показники відображають типову ситуацію для представників міжнародних гуманітарних організацій, діяльність яких супроводжується значним емоційним та психофізичним навантаженням. Виникнення синдрому професійного вигорання серед фахівців даної сфери можна пояснити рядом факторів:

– специфіка професійної комунікації, яка передбачає щоденну взаємодію з великою кількістю людей у кризовому або травматичному стані, що потребує високого рівня емпатії, терпіння та психологічної стійкості;

– відсутність чітких меж між особистим і професійним простором, коли гуманітарна допомога стає не лише роботою, а й життєвим стилем, що призводить до емоційного злиття з проблемами бенефіціарів і втрати особистісної дистанції;

– постійна необхідність адаптації до змінних умов, нестабільного середовища, непередбачуваних ситуацій і криз, що вимагає мобілізації внутрішніх ресурсів у тривалому режимі стресу;

– емоційна перевантаженість через публічний характер діяльності, взаємодію з великою кількістю людей і необхідність демонструвати високий рівень емоційної залученості навіть у стані внутрішнього виснаження;

– відчуття фрустрації або даремності зусиль, особливо коли гуманітарна допомога стикається з бюрократичними обмеженнями, політичним втручанням або негативними реакціями з боку бенефіціарів;

– низький рівень емоційної та організаційної підтримки, відсутність якісного зворотного зв’язку або супервізії, що унеможливлює своєчасне відновлення та веде до накопичення емоційної втоми;

Зазначені фактори підтверджують, що навіть за умов помірного рівня вигорання у більшості фахівців, існує високий ризик переходу в стан хронічного емоційного виснаження, якщо не буде забезпечено своєчасну профілактику та підтримку.

Рис. 2.1 – Рівень професійного вигорання представників міжнародних гуманітарних організацій

Психологічне перевантаження в процесі роботи працівників викликає професійне вигорання, що може проявлятися у збільшенні кількості конфліктів, у байдужості до переживань іншої особистості, у втраті відчуття цінності життя, упевненості у власних силах та внутрішніх ресурсах. На сьогодні можна констатувати три основні фактори, що впливають на синдром професійного вигорання:

− особистісний (якщо професійна діяльність сприймається як робота, що не є значущою для особистості, то зазначений синдром буде розвиватися швидше, бо невдоволеність професійним зростанням та установкою на підтримку асоціюється з розвитком «згорання»);

− рольовий (наявність високого рівня відповідальності за покладені обов’язки виступає додатковим стресогенним фактором, що в результаті може спровокувати виникнення професійного вигорання);

− організаційний (вигорання пов’язане з тим, що професійна діяльність може бути неправильно організованою).

2.3 **Аналіз результатів емпіричного дослідження рівня вираженості агресивних тенденцій у представників міжнародних гуманітарних організацій**

Одним із завдань нашої роботи, було виявлення рівня вираженості агресивних тенденцій у представників міжнародних гуманітарних організацій.

Для виконання даної задачі ми взяли Опитувальник Басса – Дарки.

Аналізуючи отримані данні згідно методики ми прорахували кількісний відсоток результатів респондентів.

Результати методики представлені у табл. 2.3

Таблиця 2.3 – Результати емпіричного дослідження рівня вираженості агресивних тенденцій у представників міжнародних гуманітарних організацій

|  |  |
| --- | --- |
| Показники рівня розвиненості індексу агресії | Відсоток згідно вибірки;  (%) |
| Нижче норми | 12 |
| Норма | 60 |
| Вище норми | 28 |

Аналізуючи дані табл. 2.3, можна зазначити, що у 12% респондентів індекс агресивності є нижчим за норму, у 60% – знаходиться в межах норми, тобто відхилень у бік зростання чи зниження агресії не виявлено. Натомість у 28% опитаних фіксується підвищення індексу агресивності – їх результати перевищують середньостатистичну норму.

Зростання індексу агресивності серед представників гуманітарних організацій може свідчити про накопичене психоемоційне напруження, втому, фрустрацію та дефіцит психологічної підтримки. Така тенденція становить потенційну загрозу для мікроклімату колективу, оскільки підвищена агресивність сприяє появі міжособистісних конфліктів, зниженню рівня співпраці, зменшенню взаємної довіри.

Крім внутрішньоколективних ускладнень, зростання агресивності може проявлятися у взаємодії з бенефіціарами, зокрема у вигляді різких відповідей, зниження толерантності, нетерпимості до запитів чи поведінкових реакцій. В умовах гуманітарної роботи, де очікується високий рівень емпатії та стійкості, це створює ризик втрати якості комунікації та може призводити до негативних наслідків у сприйнятті працівників організації отримувачами допомоги.

Факт підвищеної агресивності також варто розглядати у контексті фізичної та емоційної втоми, перевантаження, відсутності достатньої супервізії або можливості «перезавантаження». Якщо не вживати заходів щодо психологічного розвантаження та регуляції емоційного стану персоналу, такі прояви можуть призвести до професійної деформації, вигоряння та відтоку кадрів.

Таким чином, підвищення індексу агресивності у частини респондентів – це сигнал до впровадження програм емоційної саморегуляції, тренінгів ненасильницького спілкування, командної взаємодії та створення безпечного психологічного середовища у команді.

Рис. 2.3 – Показники рівню розвиненості індексу агресії

Аналіз результатів дає нам підстави стверджувати, що підвищена агресивність у частини гуманітарних працівників є не лише рисою характеру, а симптомом глибшого емоційного виснаження, незадоволеності, напруги та незадоволених потреб. Ігнорування цього аспекту може призводити до конфліктів у командах, зниження якості надання допомоги, емоційної ізоляції або навіть професійного відтоку. Агресивна поведінка у фахівців гуманітарної сфери формується під впливом цілого комплексу психологічних і соціальних чинників, які часто є результатом тривалого перебування в умовах напруги, перевантаження та емоційної нестабільності. Розглянемо основні з них:

1. Невдоволення собою. Фахівці, які не відчувають результативності своєї праці або мають завищені вимоги до себе, схильні до самозвинувачення й аутоагресії. В гуманітарній сфері це трапляється тоді, коли допомога здається неефективною або недостатньою, а зусилля – марними.
2. Страх. Постійна робота в зоні нестабільності, ризик для власної безпеки, страх зробити помилку чи втратити контроль над ситуацією, усе це активує захисну реакцію, однією з форм якої є агресія.
3. Невпевненість. Люди, які сумніваються у своїй компетентності чи рішенні, можуть компенсувати це прагненням до домінування, нав’язуванням власної думки, нетерпимістю до опонентів. У польових умовах це часто проявляється в командній роботі.
4. Почуття провини. Гуманітарні працівники можуть відчувати провину через неможливість допомогти всім, через неприйняття «об’єктивних» обмежень (ресурси, політика, бюрократія). Таке почуття нерідко трансформується в емоційне напруження або агресивні спалахи.
5. Недовіра. Працівники, які мали попередній негативний досвід (з боку колег, керівництва чи бенефіціарів), можуть демонструвати підвищену настороженість і оборонну агресію в комунікації.
6. Погане самопочуття, втома. Хронічна перевтома, нестача сну, погане фізичне здоров’я підвищують емоційну збудливість. Людина стає вразливішою, її поріг фрустрації знижується, що провокує агресивні реакції навіть на незначні подразники.
7. Психоактивні речовини. Хоча гуманітарні організації суворо регулюють вживання алкоголю чи медикаментів, в умовах хронічного стресу деякі фахівці можуть вдаватися до саморегуляції за допомогою речовин, які, у свою чергу, впливають на поведінку і можуть провокувати неадекватну агресію.
8. Дитячі травми та досвід виховання. Як і в будь-якій сфері, невирішені внутрішні конфлікти, отримані ще в дитинстві, можуть активізуватися в умовах стресу. Суворе або насильницьке виховання може спричиняти у дорослому віці схильність до домінування або емоційного вибуху.

Тому для організацій, які працюють у сфері гуманітарної допомоги, важливо впроваджувати регулярні психоемоційні діагностики, програми профілактики вигорання та тренінги з емоційної регуляції.

2.4 **Аналіз результатів емпіричного дослідження рівня вираженості емпатійних тенденцій у представників міжнародних гуманітарних організацій**

Одним із завдань нашої роботи, було виявлення рівня вираженості емпатійних тенденцій у представників міжнародних гуманітарних організацій.

Для виконання даної задачі ми взяли методику Мехрабіана на виявлення рівня вираженості емпатії.

Аналізуючи отримані данні згідно методики ми прорахували кількісний відсоток результатів респондентів.

Результати методики представлені у табл. 2.4

Таблиця 2.4 – Результатів методики Мехрабіана на виявлення рівня вираженості емпатії у представників міжнародних гуманітарних організацій

|  |  |
| --- | --- |
| Рівень вираженості емпатії | Відсоток згідно вибірки;  (%) |
| Низький рівень | 28 |
| Норма | 52 |
| Високий рівень | 20 |

Аналізуючи дані табл. 2.4, можна зазначити, що у 28% респондентів зафіксовано низький рівень емпатії (від 12 до 36 балів), що свідчить про труднощі у встановленні глибокого емоційного контакту з іншими людьми, обмежену здатність до співпереживання, а також про потенційне емоційне виснаження. У 52% опитаних рівень емпатії перебуває в межах норми (від 37 до 62 балів), що вказує на достатній рівень здатності до розуміння емоційного стану інших та адекватного реагування на них у професійному контексті. 20% респондентів показали високий рівень емпатійних тенденцій (від 63 до 81 балів), що свідчить про яскраво виражену здатність до глибокого співпереживання, емоційної чутливості та альтруїстичного ставлення до інших.

Ці результати мають особливе значення у сфері гуманітарної діяльності, адже саме емпатія є одним із ключових чинників ефективної міжособистісної взаємодії, надання допомоги та створення довірчої атмосфери в роботі з бенефіціарами. Високий рівень емпатії дозволяє фахівцям краще розуміти емоційний стан людей, які звертаються за допомогою, вчасно розпізнавати невербальні сигнали страждання, тривоги, відчаю, а також формувати підтримувальну, безпечну комунікацію.

Проте водночас, надмірна або неконтрольована емпатійність може призводити до емоційного «вигоряння співчуття» (compassion fatigue) – коли фахівець настільки глибоко занурюється в переживання інших, що втрачає контакт із власними межами, не може емоційно відновитися, і з часом починає втрачати ресурс для подальшої допомоги. Як зазначає Тесленко О. В. (2017), баланс між здатністю до співпереживання та емоційною дистанцією є критично важливим у професіях допомоги.

З іншого боку, низький рівень емпатії у частини респондентів може свідчити про вторинні прояви емоційного вигорання, захисне емоційне «відключення», або ж професійну деформацію, коли фахівець поступово втрачає чутливість до людського болю внаслідок постійного перебування у травматичному середовищі.

Отже, емпатія у професійній діяльності гуманітарного працівника виконує подвійну функцію:

* з одного боку – вона є необхідною умовою ефективної допомоги;
* з іншого – потребує уваги, підтримки й регуляції, щоб не перетворитися на джерело внутрішнього виснаження.

Ці результати свідчать про важливість системної роботи з формування емоційної компетентності, навичок емпатійного слухання, саморегуляції та супервізії в організаціях гуманітарного профілю.

Рис. 2.4. – Показники рівню розвиненості емпатійних тенденцій особистості

У 28% респондентів було виявлено низький рівень розвитку емпатії. Такий результат свідчить про емоційну виснаженість частини фахівців, що працюють у сфері надання гуманітарної допомоги. Цей показник може бути зумовлений низкою факторів, характерних саме для гуманітарної діяльності, а саме:

* усвідомлення власної безсилості перед масштабами гуманітарної катастрофи (війна, масові переміщення, бідність, насильство), що викликає почуття безнадії;
* наявність тривоги, напруження та симптомів депресії, які виникають у зв’язку з перебуванням у зонах підвищеного ризику або під впливом емоційного навантаження;
* перенасиченість міжособистісною комунікацією, щоденна взаємодія з десятками осіб у кризовому стані спричиняє бажання дистанціюватися не лише від бенефіціарів, а й від колег чи навіть близьких;
* стратегічне скорочення емоційної залученості з метою захисту себе від емоційного «перегорання», що проявляється у прагненні мінімізувати спілкування або діяти «за протоколом»;
* професійна відстороненість, втрата відчуття особистісного контакту з бенефіціаром, який уже сприймається не як людина з унікальною історією, а як «чергова справа», «заявка», «запит»;
* погіршення психоемоційного стану, включаючи психосоматичні симптоми, пов’язані з емоційним перевантаженням, нестачею сну, хронічним стресом, відсутністю часу на відновлення.

2.5 **Описання емпіричного дослідження стресостійкості у представників міжнародних гуманітарних організацій**

Одним із завдань нашої роботи, було виявлення рівня вираженості стресостійкості у представників міжнародних гуманітарних організацій.

Для виконання даної задачі ми взяли тест на виявлення рівню стресостійкості Холмса и Ранге.

Аналізуючи отримані данні згідно методики ми прорахували кількісний відсоток результатів респондентів.

Результати методики представлені у табл. 2.5

Таблиця 2.5 – Результатів методики на виявлення рівню стресостійкості Холмса и Ранге.

|  |  |
| --- | --- |
| Показники рівню опірності стресу | Ступінь опірності стресу;  (%) |
| Низький рівень | 15 |
| Середній рівень | 62 |
| Високий рівень | 23 |

Аналізуючи дані табл. 2.5, можна зазначити, що у 15% респондентів виявлено низький рівень опірності до стресу (в межах від 50 до 199 балів), що свідчить про високу вразливість до емоційного навантаження, схильність до деструктивних реакцій у відповідь на зовнішній тиск, а також обмежену здатність до відновлення після напружених ситуацій. Ці працівники можуть швидко втрачати контроль над емоціями, уникати відповідальності або демонструвати тривожну поведінку в умовах нестабільності. 62% опитаних респондентів продемонстрували середній рівень опірності до стресу (200–299 балів). Це означає, що більшість гуманітарних працівників володіють помірною здатністю протистояти емоційному навантаженню, зберігати ефективність у складних умовах і демонструвати адаптивну поведінку. Водночас, такий рівень є досить вразливим до перевантаження у разі хронічного стресу або відсутності належної підтримки, що потребує профілактичної роботи.

У 22% респондентів виявлено високий рівень опірності до стресу (300 і більше балів), що вказує на високу стресостійкість, внутрішню врівноваженість, розвинені навички саморегуляції та здатність до швидкого відновлення після кризових впливів. Саме ці працівники найкраще зберігають емоційну стабільність, приймають зважені рішення в екстремальних ситуаціях та є опорою для колективу.

Загальна картина свідчить про те, що значна частина фахівців гуманітарного профілю демонструє достатній або високий рівень стресостійкості, що є позитивним показником для ефективності роботи в умовах війни, нестабільності, соціальних потрясінь. Проте наявність 15% респондентів із низькою опірністю до стресу є тривожним сигналом, адже саме ці працівники найбільше ризикують потрапити в стан професійного вигорання, емоційної відстороненості або навіть психосоматичних розладів.

Результати також свідчать про необхідність систематичної роботи з формування навичок стрес-менеджменту, розвитку емоційного інтелекту, саморефлексії та використання профілактичних інструментів: інтервізій, менторства, тренінгів з емоційної регуляції. Важливо, щоб організації гуманітарного спрямування не лише реагували на прояви дистресу, а й упроваджували систему підтримки ментального здоров’я працівників на постійній основі.

Рис. 2.5. – Показники рівню розвиненості опірності стресу у представників міжнародних гуманітарних організацій

Психологічна напруга та стрес є постійними супутниками професійної діяльності представників міжнародних гуманітарних організацій, особливо в умовах війни, надзвичайних ситуацій та соціально-політичної нестабільності. Постійний контакт з людським болем, стражданням, емоційними кризами та фізичними небезпеками неминуче призводить до формування хронічного стресового навантаження, яке при відсутності належного розвантаження стає основою для розвитку синдрому емоційного вигорання.

Існує тісний зв’язок між професійним вигоранням та зниженням мотивації. У процесі хронічного стресу навіть внутрішньо мотивовані працівники втрачають почуття сенсу, ентузіазм, ініціативність. Їхня діяльність починає сприйматися як формальність, виникає апатія, негативізм, прагнення «робити по мінімуму». Часто це супроводжується внутрішнім когнітивним дисонансом: чим більше людина перевантажена, тим активніше вона ігнорує власний психологічний стан, щоб не визнавати прояви виснаження.

Згідно з результатами дослідження, серед 24% гуманітарних працівників, у яких було виявлено високий рівень професійного вигорання, 15% одночасно демонстрували низький рівень стресостійкості. Це свідчить про те, що в умовах надмірного навантаження особисті ресурси фахівців виснажуються, вони втрачають здатність ефективно адаптуватися до зовнішніх викликів, а стрес починає домінувати над процесами саморегуляції.

Таким чином, професійне вигорання в гуманітарних працівників має чіткий зв’язок з динамікою стресового стану: воно виникає не миттєво, а як результат тривалого ігнорування емоційних сигналів, виснаження ресурсів та відсутності підтримки. Для мінімізації ризиків важливо впроваджувати системну психогігієну, створювати безпечне середовище для емоційного вираження та забезпечити умови для саморефлексії й відновлення.

2.6 **Виявлення залежності двох факторів – професійного вигорання і індексу агресії у представників міжнародних гуманітарних організацій за допомогою коефіцієнту кореляції r – Спірмена.**

Рис. 2.6. – Порівняння результатів двох факторів – професійного вигорання рівня і індексу агресії у представників міжнародних гуманітарних організацій.

Аналізуючи дані рис. 2.6, ми можемо простежити певну закономірність між двома психологічними характеристиками, що є критично важливими для гуманітарної професії, рівнем професійного вигорання та індексом агресивності.

Згідно з отриманими результатами:

* у 24% респондентів зафіксовано високий рівень професійного вигорання;
* у 28% респондентів – високий рівень індексу агресії;
* 64% респондентів мають середній рівень професійного вигорання, що відповідає основній частці вибірки;
* 60% респондентів демонструють нормальний рівень індексу агресивності;
* у 12% опитаних зафіксовано низький рівень професійного вигорання;
* також 12% респондентів мають низький показник агресивності.

Для встановлення наявності статистично значущого зв’язку між рівнем вигорання та агресивністю, ми скористалися коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена (ρ). Розрахований коефіцієнт становить ρ = 0.813, що свідчить про високий прямий зв’язок між двома змінними. Іншими словами, зі зростанням рівня емоційного вигорання у фахівців, підвищується і рівень агресивності. Такий результат узгоджується з результатами попередніх досліджень (Maslach & Leiter, 2016; Kocaryan, 2020), які вказують на агресію, як на вторинний симптом вигорання, пов’язаний з деперсоналізацією та емоційним виснаженням.

Крім того, ми провели перевірку статистичної значущості отриманого коефіцієнта кореляції. Обчислене значення t-емпіричного показника дорівнює t = 3.92, при t-критичному = 2.02 (для n = 30, α = 0.05). Оскільки t-емпіричне > t-критичне, то відхиляється нульова гіпотеза про відсутність зв’язку, і, відповідно, зв’язок між професійним вигоранням і агресивністю є статистично значущим.

Ці результати свідчать про те, що психоемоційне виснаження фахівців гуманітарної сфери може безпосередньо впливати на зростання рівня агресивних реакцій, що є природною захисною відповіддю особистості на перевантаження, фрустрацію та втрату внутрішніх ресурсів. Це підкреслює важливість профілактики вигорання як чинника, що не лише знижує емоційне навантаження, а й запобігає розвитку деструктивних моделей поведінки у професійному середовищі.

2.7 **Виявлення залежності двох факторів – професійного вигорання і рівня емпатійних тенденцій у представників міжнародних гуманітарних організацій за допомогою коефіцієнтукореляціїr r – Спірмена**

Рис. 2.7 – Порівняння результатів двох факторів – професійного вигорання,рівня емпатійних тенденцій у

Аналізуючи дані рис. 2.7, можемо простежити взаємозв’язок між двома важливими психологічними характеристиками – рівнем професійного вигорання та емпатійними тенденціями серед працівників міжнародних гуманітарних організацій.

Відповідно до результатів:

* 24% респондентів мають високий рівень професійного вигорання;
* 28% респондентів демонструють високий рівень емпатії;
* 64% респондентів мають середній рівень вигорання;
* 52% респондентів – середній рівень емпатії;
* 12% опитаних мають низький рівень вигорання, і водночас 20% - низький рівень емпатії.

На перший погляд, ці дані можуть не вказувати на очевидну залежність, проте для достовірної перевірки було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (ρ). Розрахований коефіцієнт становить ρ = –0.966, що вказує на дуже сильний зворотний кореляційний зв’язок між емпатійними тенденціями та рівнем професійного вигорання.

Це означає, що зі зниженням рівня емпатії у фахівців гуманітарної сфери зростає ймовірність розвитку емоційного виснаження, що узгоджується з численними дослідженнями, які доводять, що втрата емоційного контакту з іншими (деперсоналізація) є одним із головних симптомів вигорання.

Для підтвердження статистичної значущості розраховано також t-емпіричне значення, яке становить t = 18.37 при t-критичному ≈ 2.14 (для n = 15, α = 0.05). Оскільки t-емпіричне > t-критичне, ми відхиляємо нульову гіпотезу про відсутність зв’язку. Це означає, що коефіцієнт кореляції є статистично значущим, а зв’язок між емпатією і вигоранням – достовірний.

Ці результати підтверджують важливість підтримки й розвитку емпатійної складової професійної діяльності. Висока емпатія, за умови грамотного емоційного менеджменту, виступає не тільки ресурсом для якісної допомоги, а й захисним чинником проти професійного вигорання

2.8 **Виявлення залежності двох факторів – професійного вигорання і рівню опірності стресу у представників міжнародних гуманітарних організацій за допомогою коефіцієнту кореляціїr r – Спірмена**

Рис. 2.8 – Порівняння результатів двох факторів – професійного вигорання рівня опірності стресу у представників міжнародних гуманітарних організацій

Аналізуючи дані Рис. 2.8, ми можемо простежити взаємозв’язок між двома важливими психологічними характеристиками – рівнем професійного вигорання та рівнем стресостійкості у працівників гуманітарної сфери.

Згідно з результатами дослідження:

* 24% респондентів мають високий рівень професійного вигорання;
* 23% респондентів продемонстрували високий рівень опірності до стресу;
* 64% респондентів мають середній рівень професійного вигорання, а 62% – середній рівень стресостійкості;
* у 12% респондентів виявлено низький рівень вигорання, і 15% опитаних мають низький рівень опірності до стресу.

Щоб визначити, чи існує статистично значущий зв’язок між цими показниками, ми провели розрахунок коефіцієнта рангової кореляції Спірмена (ρ). Отримане значення ρ = –0.973 свідчить про дуже сильний зворотний кореляційний зв’язок між рівнем професійного вигорання та рівнем стресостійкості.

Це означає, що із зростанням вигорання знижується здатність людини протистояти стресу, що логічно з психологічної точки зору: виснажена особистість втрачає внутрішні ресурси, знижує контроль над емоційними реакціями і стає вразливішою до зовнішніх подразників.

Щоб перевірити статистичну значущість цього зв’язку, було розраховано t-емпіричне значення, яке становило t = 20.38 при t-критичному = 2.14 (n = 15, α = 0.05). Оскільки t-емпіричне значно перевищує t-критичне, ми відхиляємо нульову гіпотезу про відсутність зв’язку і підтверджуємо, що взаємозв’язок між цими змінними є достовірним.

Таким чином, результати підтверджують, що низький рівень стресостійкості є значущим фактором ризику розвитку професійного вигорання серед працівників гуманітарної сфери. Водночас збереження високої опірності до стресу допомагає фахівцям підтримувати емоційну стабільність, зберігати мотивацію до допомоги та протистояти тривалим навантаженням у кризових умовах.

2.9 **Психологічні рекомендації психологам щодо урахування у своїй діяльності особливостей професійного вигорання працівників гуманітарних організацій**

У професійній діяльності гуманітарних працівників психологічне виснаження є досить поширеним явищем. Це не свідчить про слабкість, а є природною реакцією особистості на тривале емоційне перенавантаження, тісний контакт із травматичними подіями, стражданнями інших людей та надмірну відповідальність. Психолог, який працює з такими фахівцями, має не лише розуміти механізми розвитку синдрому професійного вигорання, а й уміти вчасно виявляти його ознаки, створювати безпечний простір для емоційної підтримки та формувати дієву систему профілактики.

1. Проведення психологічного моніторингу

Рекомендується запровадити регулярні діагностичні опитування з метою виявлення ранніх ознак вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження задоволеності працею. Скринінг може проводитися щоквартально у вигляді анкетування, а також через індивідуальні бесіди з психологом.

2. Психоосвітня робота з персоналом

Доцільно проводити тренінги, лекції, семінари, присвячені природі вигорання, його стадіям, симптомам і профілактиці. Працівники повинні навчитися розпізнавати власні емоційні реакції та своєчасно звертатися по допомогу.

3. Формування навичок саморегуляції

Необхідно навчати фахівців емоційній саморегуляції, зокрема методам глибокого дихання, тілесно орієнтованим технікам, релаксації та майндфулнес-практикам. Такі навички дозволяють знижувати рівень стресу та зберігати працездатність.

4. Створення простору для емоційного вираження

Психолог має забезпечити можливість для безпечного емоційного розвантаження, надати підтримку у кризових моментах. Важливо, щоб працівники не уникали власних емоцій, а мали змогу їх усвідомити й пропрацювати без страху осуду.

5. Відновлення особистісного сенсу професійної діяльності

Робота психолога також полягає у допомозі фахівцям знайти новий сенс у своїй праці, особливо в періоди емоційного виснаження. Корисними є вправи на рефлексію, складання списків професійних досягнень, обговорення моральної цінності виконуваної діяльності.

6. Підтримка розвитку особистісних ресурсів

Сприяння в усвідомленні та використанні особистих ресурсів (хобі, фізична активність, соціальні контакти) є важливим напрямом психологічного супроводу. Психолог може допомогти створити індивідуальний план емоційного відновлення.

7. Робота з переконаннями та когнітивними викривленнями

Важливо допомогти працівникам переглянути неадекватні переконання, такі як «я повинен допомогти всім» чи «відпочивати – це егоїзм». Когнітивна перебудова сприяє зниженню почуття провини та профілактиці деструктивної самопожертви.

8. Взаємодія з керівництвом та створення психологічно безпечного середовища

Психолог має виступати посередником між працівниками та адміністрацією, сприяти впровадженню політик підтримки психічного здоров’я в організації, розробляти регламенти щодо зменшення емоційного навантаження та формування культури турботи про добробут персоналу.

Висновок

Таким чином, профілактика та подолання професійного вигорання у фахівців гуманітарної сфери повинні розглядатися як пріоритетне завдання у роботі практичного психолога. Комплексна та чуйна підтримка, своєчасна діагностика й створення умов для саморегуляції та особистісного відновлення сприяють збереженню професійного здоров’я працівників та підвищують ефективність їхньої діяльності.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження встановлено, що професійне вигорання є одним із найсерйозніших ризиків у діяльності представників міжнародних гуманітарних організацій. В умовах війни, гуманітарних катастроф та постійної взаємодії з людьми у кризовому стані – фахівці гуманітарного сектору потрапляють у зону підвищеного психологічного навантаження. Ця діяльність є професією типу "людина – людина", де ціна емоційного виснаження – це не лише втрата ефективності, а й небезпека професійної деформації, зниження якості допомоги, конфлікти у команді, порушення психоемоційного здоров’я.

До основних психологічних проявів синдрому професійного вигорання серед фахівців гуманітарної сфери належать: хронічна втома, психосоматичні симптоми, дратівливість, емоційне виснаження, відсторонення від бенефіціарів, зниження рівня емпатії, агресивні реакції, негативне ставлення до себе та своєї професійної діяльності.

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що:

* 24% респондентів мають високий рівень професійного вигорання, що є критичним показником і вимагає негайного психологічного втручання;
* 64% фахівців перебувають на середньому рівні вигорання, що свідчить про потенційно небезпечну зону ризику за умови подальшого емоційного навантаження;
* 12% респондентів мають низький рівень вигорання, однак потребують підтримки для збереження психоемоційного балансу.

Також було виявлено суттєві зміни в емоційно – поведінкових характеристиках:

* 28% респондентів мають підвищений індекс агресії, що корелює з високим рівнем емоційного виснаження і свідчить про напругу у міжособистісних стосунках у колективі або з бенефіціарами;
* 12% учасників мають знижений індекс агресії, що також може вказувати на прояви внутрішньої аутоагресії або психоемоційне вигорання в пасивній формі;
* 28% респондентів мають низький рівень емпатії, що підтверджує деперсоналізаційні тенденції, а 20% – високий рівень емпатії, що вказує на потенційне виснаження співчуттям;
* 15% мають низьку опірність до стресу, а 62% – середню, що свідчить про потребу в розвитку навичок саморегуляції та підвищення особистісної стресостійкості.

Математичний аналіз, зокрема кореляційне дослідження за Спірменом, виявив статистично значущі зв’язки між синдромом професійного вигорання та:

* рівнем агресії (ρ = 0.813) – прямий сильний зв’язок;
* рівнем емпатії (ρ = –0.966) – зворотний сильний зв’язок;
* опірністю до стресу (ρ = –0.973) – зворотний сильний зв’язок.

Ці результати підтверджують: професійне вигорання істотно впливає на ключові психологічні характеристики особистості, які безпосередньо пов’язані з ефективністю та гуманністю виконання професійних обов’язків.

Отже, вигорання не є ізольованим явищем, а тісно пов’язане зі зниженням емпатії, підвищенням агресивності, втратою стресостійкості, що в комплексі веде до погіршення емоційного клімату в команді, конфліктів, відчуження від бенефіціарів та втрати професійної мотивації.

З огляду на це, особливої важливості набувають превентивні психологічні заходи, психоосвіта, створення безпечного середовища для емоційного відновлення, супервізійна підтримка, а також формування внутрішньої мотивації та сенсу діяльності у фахівців гуманітарного профілю.