

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З ПЕДАГОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

*“Індивідуально-психологічні особливості
емоційного вигорання волонтерів”*

Виконав: здобувач 2 курсу,
групи СР-22м
Спеціальності 231 - Соціальна робота
Джаваха Д.М.
Керівник: Грисенко Н.В.,
канд. психол. наук, доцент

м. Дніпро
2024

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи
Джаваха Дарини Михайлівни
на тему:
«Індивідуально-психологічні особливості прояву
емоційного вигорання волонтерів»

Кваліфікаційна робота здобувача 2-го курсу, спеціальності «Соціальна робота» (у форматі Магістр) (Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро, кафедра інноваційних технологій з педагогіки, психології та соціальної роботи) присвячена проблемі теоретичного обґрунтування та емпіричного дослідження особливостей прояву емоційного вигорання волонтерів.

Актуальність дослідження проблеми емоційного вигорання волонтерів в існуючих умовах, враховуючи кількість залучених до волонтерства громадян України та невизначеність термінів тривання гострої кризової ситуації в країні, є однією з найвагоміших і набуває особливої значущості..

В межах теоретичного аналізу опрацьовано наявну теоретичну базу щодо вивчення поняття «емоційне вигорання». Синдром емоційного вигорання – це фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження. Особистісні характеристики людини - це значущі фактори розвитку емоційного вигорання.

Було визначено актуальне теоретичне підґрунтя індивідуальних та психологічних особливостей емоційного вигорання волонтерів. Високий рівень тривожності і низький рівень емоційної стійкості до стресу відзначають важливими факторами впливу на розвиток вигорання. Підвищена особистісна тривожність призводить до невпевненості у своїх комунікативних можливостях, пов'язана з негативним соціальним статусом, формує конфліктні взаємостосунки. Тому високий рівень тривожності в людини є фактором ризику і потребує корекції. Існує потреба в подальшому дослідженні емоційного інтелекту, добросовісності, дружелюбності та відкритості новому досвіду, їх передумов, розвитку, яке відкриє можливість оптимізації взаємин і діяльності людей, їхньої самореалізації через глибоке усвідомлення емоційних процесів та станів, що виникають на шляху міжособистісної взаємодії та самопізнання. Розвиток емоційного інтелекту є значущим чинником підвищення психологічної культури суспільства й вирішення багатьох проблем людства.

На основі проведеного аналізу підібрано актуальні для сформульованої мети та гіпотез методики дослідження особливостей прояву емоційного вигорання. Відносно результатів емпіричного дослідження з'ясовано, волонтери з високими та низькими показниками емоційного вигорання відрізняються за показниками тривожності, емоційної стабільності, розуміння та управління емоціями, комунікативних та організаторських схильностей, екстраверсії. Також додатково досліджено взаємозв'язок з такими особливостями як емоційний інтелект, добросовісність, дружелюбність та відкритість новому досвіду.

Синдром емоційного вигорання, коли вмикає механізми захисту організму від стресу, то підвищує прояви дезадаптації відносно волонтерської діяльності, що в комплексі негативно впливає на фізичне, психологічне та соціальне функціонування волонтерів. Внаслідок дії захисних механізмів синдром

емоційного вигорання у відповідь на психотравмуючий вплив виконуваної діяльності, відбувається скорочення емоційних витрат, наростання явищ тривоги та депресії, деперсоналізації та підвищення рівня психосоматичних та психовегетативних порушень.

Результати дослідження особливостей синдрому емоційного вигорання та індивідуально-психологічних особливостей волонтерів можуть бути використані при прийнятті організаційних рішень по профілактиці синдрому емоційного вигорання, розвитку медико-психологічної складової волонтерської діяльності, а також в програмах добору волонтерів. За результатами емпіричного дослідження у роботі встановлено, що за результатами виявлено високий рівень тривоги і стресу у переважної частини досліджуваних.

Перелік ключових слів: емоційне вигорання, психічне вигорання, волонтерська діяльність, особистість волонтера, тривожність, емоційний інтелект.

SUMMARY

Individual and Psychological Features of Emotional Burnout of Volunteers

The qualification work of the 2nd-year applicant, majoring in "Social work" (in Master's format) Alfred Nobel University, Dnipro, Ukraine, Department of Innovative Technologies in Pedagogy, Psychology and Social Work is devoted to the problem of theoretical substantiation and empirical research of the features of the manifestation of emotional burnout volunteers

The relevance of the study of the problem of emotional burnout of volunteers in the existing conditions, taking into account the number of Ukrainian citizens involved in volunteering and the uncertainty of the duration of the acute crisis situation in the country, is one of the most important and acquires special significance.

Within the framework of the theoretical analysis, the available theoretical basis for the study of the concept of "emotional burnout" was worked out. Burnout syndrome is physical, emotional or motivational exhaustion. Personal characteristics of a person are significant factors in the development of emotional burnout.

The relevant theoretical basis of individual and psychological characteristics of emotional burnout of volunteers was determined. A high level of anxiety and a low level of emotional resistance to stress are noted as important factors influencing the development of burnout. Increased personal anxiety leads to insecurity in one's communicative abilities, is associated with a negative social status, and forms conflictual relationships. Therefore, a high level of anxiety in a person is a risk factor and needs correction. There is a need for further research into emotional intelligence, conscientiousness, friendliness and openness to new experiences, their prerequisites, development, which will open up the possibility of optimizing people's relationships and activities, their self-realization through deep awareness of emotional processes and states that arise on the way of interpersonal interaction and self-knowledge. The development of emotional intelligence is a significant factor in improving the psychological culture of society and solving many of humanity's problems.

On the basis of the conducted analysis, methods of researching the features of the manifestation of emotional burnout that are relevant for the formulated goal and hypotheses were selected. Regarding the results of the empirical study, it was found that volunteers with high and low indicators of emotional burnout differ in terms of anxiety, emotional stability, understanding and management of emotions, communicative and organizational tendencies, and extroversion. The relationship with such features as emotional intelligence, conscientiousness, friendliness, and openness to new experiences was also further investigated.

The syndrome of emotional burnout, when it activates the body's defense mechanisms against stress, increases the manifestations of maladjustment in relation to volunteer activities, which negatively affects the physical, psychological and social functioning of volunteers. As a result of the action of the protective mechanisms, the syndrome of emotional burnout in response to the psychotraumatic impact of the performed activity, there is a reduction of emotional costs, an increase in the phenomena of anxiety and depression, depersonalization and an increase in the level of psychosomatic and psychovegetative disorders.

The results of research on the characteristics of emotional burnout syndrome and individual psychological characteristics of volunteers can be used when making organizational decisions on the prevention of emotional burnout syndrome, the development of the medical and psychological component of volunteering, as well as in volunteer selection programs. Based on the results of the empirical study, it was established that the results revealed a high level of anxiety and stress in the majority of the subjects.

Keywords: emotional burnout, mental burnout, volunteering, volunteer personality, anxiety, emotional intelligence.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ.....	7
1.1. Сутність та визначення поняття «емоційного вигорання»	7
1.2. Характеристика синдрому емоційного вигорання	14
1.3. Психологічні особливості «емоційного вигорання» волонтерів.....	18
Висновки до першого розділу.....	27
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ ГІПОТЕЗ ТА ВИБІР ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ .	29
2.1 Методологічне обґрунтування гіпотез синдрому емоційного вигорання волонтерів	29
2.2 Обґрунтування вибору психодіагностичного забезпечення для емпіричного дослідження синдрому емоційного вигорання.....	32
Висновки до другого розділу.....	39
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВОЛОНТЕРІВ.....	40
3.1 Цілі, завдання та організація емпіричного дослідження емоційного вигорання волонтерів.....	40
3.2 Результати, аналіз та інтерпретація отриманих результатів емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей емоційного вигорання волонтерів.....	44
Висновки до третього розділу.....	73
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ	