

6. Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59(1), 20–28.
7. Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.
8. Figley, C. R. (Ed.). (2002). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Brunner/Mazel.
9. Frankl, V. E. (1959). *Man's search for meaning*. Beacon Press.
10. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
11. Litzke, S. V., Stein, N., Delaney, E., Smith, J. B., Brock, B. N., & Nash, W. P. (2009). Moral injury and moral repair in war veterans: A preliminary model and intervention strategies. *Clinical Psychology Review*, 29(8), 695–706.
12. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: The cost of caring*. Malor Books.
13. Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
14. Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15(1), 1–18.

***Наталія Ребенок,***

доцент кафедри психології  
навчально-наукового інституту  
права та психології Національної  
академії внутрішніх справ,  
кандидат юридичних наук, доцент

## **РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ВОЛОНТЕРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Початок повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну спричинив потужну активізацію волонтерського руху. Українці почали активно долучатися до волонтерської діяльності різними способами: одні підтримували захисників на передовій, інші допомагали мирним жителям знайти прихисток у безпечних місцях, треті займалися доставкою гуманітарної допомоги. Дехто плів маскувальні сітки, в'язав шарпетки, виготовляв свічки, а хтось приносив

продукти та ліки літнім сусідам. Волонтери з усіх куточків країни об'єднали зусилля, щоб допомогти постраждалим від бойових дій та забезпечити армію всім необхідним, включаючи продукти і речі та продовжують це робити і зараз.

Наразі волонтерство в Україні набуває дедалі більшої популярності та відіграє значну роль у суспільному житті. Чимало людей обирають цей шлях, щоб підтримати тих, хто опинився у складних життєвих обставинах, а також для саморозвитку та активного залучення до громадської діяльності.

Завдяки своїй унікальній природі волонтерство виступає дієвим інструментом для розв'язання складних проблем як окремих людей, так і суспільства загалом, пропонуючи нестандартні рішення та надаючи можливість кожному члену соціуму зробити внесок у покращення якості життя [1].

Волонтери часто взаємодіють із людьми в кризових ситуаціях, тому здатність контролювати власні емоції та розуміти почуття інших є критично важливою. У процесі цієї взаємодії відбувається обмін та вираження емоцій як з боку тих, хто надає допомогу, так і тих, хто її отримує. Сьогодні особливо важливо розуміти почуття інших людей, адже це сприяє розвитку емоційного інтелекту (ЕІ), допомагаючи краще оцінювати емоції оточуючих та уникати непорозумінь. Так само важливо вміти чітко виражати власні емоції, передаючи їх у відповідності до початкових намірів. У волонтерстві ця здатність розвивається під час кожної взаємодії, адже для багатьох людей важливо не лише отримати матеріальну чи гуманітарну підтримку, але й почути тепле слово, відчувати співчуття та розуміння.

Українські науковці пропонують різні трактування ЕІ, зокрема, психолог О. Лящ визначає його як інтелектуальну здатність, що пов'язана із розумінням та управлінням емоційними проявами особистості [2].

Емоційний інтелект (ЕІ) – це здатність розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями, а також емоціями інших людей, як важливий фактор стресостійкості волонтера [3].

Високий рівень ЕІ сприяє кращій адаптації до стресових ситуацій, ефективній комунікації та розвитку емпатії – ключових навичок для волонтерів. Розвинений ЕІ допомагає уникати емоційного вигорання, підтримувати мотивацію та ефективно вирішувати конфлікти в команді. Волонтерство потребує високого рівня співчуття, однак надмірна емпатія може призводити до емоційного виснаження – балансування між залученістю та самообмеженням є важливим аспектом ЕІ.

Серед основних складових ЕІ у волонтерській діяльності можна виділити: самоусвідомлення, як процес розуміння власних емоцій та їхнього впливу на поведінку, саморегуляцію, як здатність керувати своїми емоціями та не піддаватися імпульсивним реакціям, мотивацію, як внутрішню готовність допомагати іншим, збереження ентузіазму навіть у складних обставинах, емпатію, як вміння відчувати емоції інших, розуміти їхні потреби та підтримувати людей у складних ситуаціях та соціальні навички, як показник ефективної взаємодії в команді, вирішенні конфліктів, побудові довіри та підтримки.

Розвиток ЕІ у волонтерів є важливою умовою їхньої успішної роботи. Це допомагає не лише ефективніше допомагати постраждалим, але й зберігати власне психологічне благополуччя. Волонтер із розвиненим ЕІ стає надійним джерелом підтримки для тих, хто цього потребує, і здатний зробити волонтерську діяльність максимально продуктивною та людиною.

Успіх волонтерської діяльності значною мірою залежить від стресостійкості та вміння адаптуватися до емоційних потреб інших, а також здатності зберігати стійкість перед стресовими ситуаціями. Емоційний інтелект сприяє розвитку таких навичок, як активне слухання, співчуття, комунікація та управління стресом, що дозволяють волонтерам ефективно виконувати свої завдання навіть у найскладніших умовах.

Для ефективного розвитку ЕІ у волонтерів доцільно використовувати такі стратегії:

1. Навчання та тренінги (використання спеціальних вправ і рольових ігор для практичного закріплення навичок взаємодії в стресових ситуаціях);

2. Рефлексія та самоусвідомлення (заохочення волонтерів до аналізу власних емоційних реакцій у різних ситуаціях, ведення щоденника емоцій);

3. Розвиток емпатії (навчання виявляти емпатію через активне слухання, розуміння почуттів інших людей, організація групових обговорень, де волонтери діляться власним досвідом і пережитими емоціями);

4. Менторство і підтримка (робота з досвідченими менторами, які допоможуть волонтерам адаптуватися до емоційних викликів);

5. Управління стресом (інтеграція технік релаксації, емоційної регуляції у повсякденну практику волонтерів);

6. Розвиток командної підтримки (культура підтримки та взаємодопомоги серед волонтерів, використання командних заходів для зміцнення довіри та взаєморозуміння).

Таким чином, інвестиція у розвиток емоційного інтелекту волонтерів – через тренінги, підтримку рефлексії та навчання управлінню емоціями – є важливим кроком на шляху до підвищення якості та ефективності волонтерської діяльності. Це не лише дозволяє надавати більш цілісну допомогу тим, хто її потребує, але й допомагає волонтерам зберігати їхній психологічний добробут, забезпечуючи сталість і довготривалість їхньої роботи. Емоційний інтелект перетворює волонтерську діяльність на справжню платформу людяності, співчуття та солідарності.

#### **Список використаних джерел**

1. Blokha, Y. (2023). Світоглядні засади волонтерства в Україні в умовах війни. *Філософські обрії*, (47), 80–88. <https://doi.org/10.33989/2075-1443.2023.47.282578>.

2. Лящ О.П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2013. № 22. С. 324–335.

3. Теслик Н.М., Громико Д. Стресостійкість волонтерів в умовах воєнного стану // Соціально-гуманітарні аспекти розвитку сучасного суспільства: матеріали X Всеукр. наук. конф. Суми, 27–28 квіт. 2023 р. Суми, 2023. С. 337–343.

#### **Марія Роговенко,**

доцент кафедри психології  
навчально-наукового інституту  
права та психології Національної  
академії внутрішніх справ,  
кандидат педагогічних наук,  
доцент

### **ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ВОЛОНТЕРІВ ЯК НЕОБХІДНА УМОВА НОРМАЛІЗАЦІЇ ЇХ АКТИВНОЇ УЧАСТІ В ЖИТТІ КРАЇНИ**

Волонтерська діяльність під час збройної агресії росії проти України є складним явищем, яке має глибокі психологічні корені. Можна виділити ряд психологічних чинників, що її визначають:

– емпатія та альтруїзм, особисті цінності та моральні переконання (співчуття до постраждалих);