

компаніях, оскільки застосування вищевказаних способів не лише знизять конфліктність, але й демонструють інноваційність підходу до управління персоналом та управління конфліктами.

Список використаних джерел

1. Про медіацію від 16 листопада 2021 року. *Закон України*. Відомості Верховної Ради. 2022. № 7. ст. 51.

2. Кодекс законів про працю України від 1 червня 1972 р. Відомості Верховної Ради. 1971, додаток до № 50. ст. 375.

3. Бахновська І.П., Костюк Н.П. Сутність та переваги медіації в бізнесі. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 10/2023. С. 164–166.

4. Копішинська К. Переваги бізнес-медіації як інструменту управління конфліктами в бізнесі. Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи: III Міжнародна науково-практична конференція. 06 грудня 2022. С. 64–65. URL: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/issue/view/162601>.

5. Mediation. URL: <https://www.siemens-gymnasium-berlin.de/mediation>.

6. Clemens Huchel. Entwicklung eines Konfliktmanagementsystems bei Siemens – ein Erfahrungsbericht. *Spektrum der Mediation* 78/2019. S. 30–33.

7. Mediation in USA. URL: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=1afc5951-1db6-4f91-8e3b-500022484dbd>

Олександр Морозовський,
викладач кафедри психології
навчально-наукового інституту
права та психології Національної
академії внутрішніх справ

КОЛИ МІСІЯ ВАЖЧА ЗА ВТОМУ: ПСИХОЛОГІЧНІ РЕСУРСИ В МИРОТВОРЧІЙ РОБОТІ

Професії, пов'язані з гуманітарною допомогою та миротворчою діяльністю, несуть у собі особливу етичну і психологічну складову. Працівники, залучені до міжнародних місій або локальних ініціатив із врегулювання конфліктів, виїжджають у регіони, де нестабільність, втрата, травма та страх – щоденна реальність. І попри це вони працюють. Не тому, що мають лише професійні обов'язки. А тому що вірять – у гідність, справедливість, людяність. Іноді – ціною власного внутрішнього спокою.

Професійна місія як фактор ідентичності. Згідно з теорією моральної мотивації (Schwartz, 1992), частина фахівців із гуманітарної сфери демонструють домінування цінностей турботи, відповідальності, просоціальної поведінки. У таких умовах виконання завдань миротворчої місії стає не лише роботою, а інтегрованим компонентом особистісної ідентичності.

Як зазначають Decety & Lamm (2006), надмірна емоційна ідентифікація з іншими людьми підвищує ризик співпереживання до виснаження – *compassion fatigue*. Для гуманітарних фахівців це означає, що без належної психологічної підтримки сам принцип «служити добру» може обернутись психоемоційним виснаженням.

Симптоми емоційного вигорання у гуманітарній сфері. Модель вигорання за Маслач та Джексон (Maslach & Jackson, 1981) включає три ключові складові: емоційне виснаження, деперсоналізація (цинізм) та зниження почуття особистих досягнень. Саме ця триада спостерігається у фахівців миротворчих місій, особливо після роботи в умовах стресогенних середовищ (Jachens, Houdmont & Thomas, 2019).

До типових симптомів належать:

Хронічна емоційна втома, апатія, зниження емпатії;

Відчуття емоційного «замороження» або притупленості;

Цинізм щодо своєї діяльності («усе марно», «допомогти неможливо»);

Психосоматичні симптоми: головний біль, м'язові болі, порушення сну;

Втрата професійної ідентичності та сенсу (Söderström et al., 2018).

Особливо небезпечним є ефект повного злиття з професійною роллю – коли фахівець вже не знає, хто він поза межами місії.

Синдром «морального героя»: ціна мовчання. Нерідко у фахівців сформована установка: «Я не маю права втомитися». Це так званий синдром морального героя (Litz et al., 2009), коли відданість цінностям переходить у форму внутрішнього примусу. Така установка блокує звернення по допомогу, посилює ізоляцію й провокує подальшу декомпенсацію.

Працівники в гуманітарному полі не дозволяють собі відкрито говорити про втому, особливо якщо поруч – біженці, жертви насильства, люди, які втратили дім. Цей сором за власні емоції сприяє формуванню вторинної травматизації, описаної у

Figley (1995), що може проявлятися схожими на ПТСР симптомами навіть у відсутності прямої загрози життю.

Профілактика: що працює в умовах постійної кризи. У низці досліджень (Thomas & Thomas, 2005; Bercier & Maunard, 2015) підтверджено, що профілактика вигорання в гуманітарних місіях – це багаторівнева система, що включає індивідуальний, груповий та інституційний рівні.

Ефективні практики включають:

Психоемоційна підготовка до місії – тренінги з саморегуляції, стрес-менеджменту, сценарне планування поведінки в критичних ситуаціях.

Регулярна рефлексія – ведення щоденників, супервізії з психологом, участь у розмовних групах, дебрифінги.

Післямісійне супроводження – надання часу на реадаптацію, доступ до терапії або коучингу, поступове повернення до звичної професійної активності.

Індивідуальна самотурбота – формування навичок самоспівчуття (Neff, 2003), усвідомленого відпочинку, тілесного відновлення (йога, майндфулнес, тілесна терапія).

Роль організацій: інституційна відповідальність. Як показують дані дослідження Inter-Agency Standing Committee (IASC, 2021), ключовим чинником зниження професійного вигорання є наявність у організацій чітко прописаних стратегій підтримки благополуччя персоналу.

Такі стратегії можуть включати:

Гнучку систему ротаций та відновлення (Wells et al., 2020);

Наявність «гарячих ліній» психологічної підтримки та незалежного внутрішнього консультанта;

Включення ментального здоров'я до KPI ефективності команди;

Регулярні опитування емоційного стану працівників та аналіз даних для прийняття управлінських рішень;

Організація, яка культивує відкриту емоційну культуру, не лише знижує ризик вигорання, а й підвищує стійкість команди та її здатність до емпатійної взаємодії з місцевим населенням.

Отже, психологічна підтримка працівників у миротворчій сфері – не гуманістичне побажання, а професійна й етична необхідність. Людина, яка щодня контактує з чужою втраченою, повинна мати можливість доторкнутися до свого відновлення. Миротворчість починається не з декларації, а з психологічно врівноваженого фахівця, який зберіг здатність до співпереживання та внутрішньої присутності.

Список використаних джерел

1. Бурега В.Г., Вовк В.М. Професійне вигорання працівників соціальної сфери: психологічні чинники і шляхи подолання. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. 2018. № 4(5), 22–28.
2. Кузнецова О.Є. Психологічні чинники стресостійкості фахівців, які працюють в умовах надзвичайних ситуацій. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. Серія: Психологія. 2019. № 68. С. 126–132.
3. Дичковська І.М., Васьків І.Р. Особливості розвитку емоційного вигорання в умовах соціального служіння. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, т. XVII. 2020. Вип. 1(21). С. 49–55.
4. Малишева Н.Г., Марченко Н.М. Психологічні аспекти вигорання у працівників гуманітарної допомоги. *Психологія і особистість*. 2021. №2. С. 101–110.
5. Коваленко І.П. Психологічна підтримка працівників у контексті екстремальних умов: теоретико-прикладний підхід. *Проблеми сучасної психології*. 2017. №38. С. 217–229.
6. Гусєва О.М. Психологічне благополуччя волонтерів у кризових умовах: предиктори та профілактика вигорання. *Практична психологія та соціальна робота*. 2022. №3. С. 47–52.
7. Сергієнко О.Л., Гончарук С.М. Психологічні ризики професійного вигорання в умовах військових та гуманітарних конфліктів. *Психологічний журнал*, 2020. №6(1). С. 113–120.
8. Назарук О. В. Синдром професійного вигорання у фахівців сфери допомоги: соціально-психологічний контекст. *Освіта, психологія, соціальна робота*. 2023. № 1(23). С. 79–87.
9. Інститут когнітивного моделювання (ІКМ). Дослідження психоемоційного стану гуманітарних працівників в умовах війни в Україні. Аналітичний звіт, Київ: ІКМ. 2021. [<https://cogita.org.ua>]
10. Національний центр психічного здоров'я та реабілітації ветеранів. Методичні рекомендації щодо запобігання емоційному вигоранню в умовах гуманітарної роботи. Міністерство охорони здоров'я України. 2023.