УДК 159.944.4:331.44
DOI https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2026.3.52

Коляда Н. В.
кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри психології, політології
та соціокультурних технологій
Сумського державного університету
ORCID: 0000-0002-6108-3482

Завадська К. В.
здобувачка вищої освіти
факультету іноземної філології та соціальних комунікацій
Сумського державного університету
ORCID: 0009-0000-3567-1865

ЕМОЦІЙНА ВТОМА ДОГЛЯДАЛЬНИКІВ У РОБОТІ З ОСОБАМИ З ІНВАЛІДНІСТЮ ВНАСЛІДОК ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ ПОРУШЕНЬ

EMOTIONAL EXHAUSTION OF CAREGIVERS WORKING WITH INDIVIDUALS WITH INTELLECTUAL DISABILITIES

Актуальність теми дослідження зумовлена специфікою роботи надавачів послуг доглядальницького характеру, чия професійна діяльність потребує тривалої і безпосередньої взаємодії із клієнтом та емоційної замученості, глибокої емпатії у поєднанні із високою відповідальністю за життя та здоров'я отримувачів послуг, низьким рівнем оплати праці, дефіцитом персоналу та загальним браком ресурсів у сфері соціального захисту вразливих груп населення. Описані чинники сприяють розвитку хронічного стресу, викликаного виснаженням особистісного ресурсу та тривалим емоційним напруженням.

У статті розкривається сутність емоційної втоми, її чинники та наслідки, з якими у певній мірі стикаються усі працівники, незалежно від сфери їхньої діяльності. Досліджуються особливості прояву емоційної втоми серед працівників сфери догляду за особами з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень. Емпіричне дослідження здійснюється на основі припущення щодо зв'язку між рівнем емоційної втоми доглядальника та стажем роботи, і погіршенням сприйняття респондентами соціально-психологічного клімату установи зі збільшенням рівня емоційної втоми. Отримані результати свідчать про часткову залежність між стажем роботи та рівнем емоційної втоми та відсутність значущої залежності між оцінкою соціально-психологічного клімату установи та емоційною втомою; ураховуючи отримані результати, прояви даної проблеми в організації є незначними, а отже доцільною є подальша її профілактика. Зафіксовані показники сприяють формулюванню висновків щодо їхньої теоретичної та практичної значущості, можливих подальших напрямів дослідження проблеми емоційної втоми.

Ключові слова: емоційна втома, доглядальник, емоційна втома доглядальника, люди з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень, соціально-психологічний клімат.

The relevance of the research topic is due to the specificity of work dedicated to providing caregiving services; this professional activity requires long-term and direct interactions with the client, emotional involvement and deep empathy, combined with high responsibility for the well-being of service recipients, low wages, shortage and a general lack of resources. The mentioned factors contribute to the development of chronic stress caused by the depletion of personal resources and prolonged emotional strain. The article explores the nature of emotional exhaustion, its causes and consequences, framing it as a problem that, to varying degrees, affects all employees regardless of their profession. The research focuses on specific characteristics of emotional exhaustion among caregivers, working in the field of providing services for people with intellectual disabilities. The empirical study is based on a hypothesis of a connection between the level of emotional exhaustion of the caregiver and their work experience in the field, as well as a worsening of a respondents' perception of socio-psychological climate of the organization with an increase in the level of emotional exhaustion. The obtained results indicate a partial connection between the work experience and the level of emotional exhaustion, and a lack of significant dependence between the perception of the socio-psychological climate and the level of emotional exhaustion. Considering that the level of manifestation of a problem in the establishment is not significant, its further prevention is advised. The recorded results contribute to the formulation of conclusions regarding their theoretical and practical significance, as well as the information on the possible further directions of research.

Key words: emotional exhaustion, caregiver, emotional exhaustion of a caregiver, people with intellectual disabilities, socio-psychological climate.

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

Постановка проблеми. Характерною для будь-якого сучасного, функціонуючого суспільства є розвинена система підтримки вразливих груп населення, елементами якої є численні державні структури, громадські організації і, у їх межах, конкретні працівники, головне завдання яких – це виконання дій доглядальницького характеру та надання психологічної і соціальної підтримки отримувачам послуг та їхнім родинам. Особливо актуальними такі послуги є для вразливих категорій населення, що потребують особливого, особистісно-орієнтованого підходу, який враховує не лише нозологію клієнта загалом, а і його бажання, функціональні здібності, здатність перебувати у колективі і продуктивно сприймати заходи реабілітаційного характеру. Із урахуванням цього, такими послугами часто користуються особи з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень.

Поширеною проблемою серед представників сфери догляду є емоційна втома, причина якої – невідповідність між високими професійними вимогами та низькими особистісними ресурсами, що має негативний вплив як на психологічний стан самого доглядальника, так і на якість виконуваної ним роботи. Ефективна професійна взаємодія з клієнтами нерідко потребує значної емоційної залученості, емпатії та психологічної гнучкості, усі з яких надають змогу продуктивно взаємодіяти з отримувачами послуги, що часто потребують особливого догляду у зв'язку зі специфічними потребами, викликаними когнітивними факторами.

Значна частина робіт на тему емоційної втоми загалом, та емоційної втоми у догляді за людьми з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень, стосується «інформальних доглядальників», тобто тих, хто має особисті стосунки із людиною з інвалідністю, а отже здійснює піклування безоплатно та поза межами спеціалізованих установ. Проведення даного дослідження було зумовлено недостатньою репрезентацією проблеми емоційної втоми доглядальників за особами з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень у контексті професійних надавачів послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Характерним для дослідження емоційної втоми у контексті доглядальників за особами з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень серед іноземних авторів є вивчення проблеми із урахуванням досвіду інформальних доглядальників. У зв'язку з цим, для аналізу використовуємо дослідження, здійснені серед представників доглядальницьких професій за різними цільовими аудиторіями. Дослідженнями займались: К. Блом, А. Рейс, Л. Ленкастер, Е. Янг, К. Мілліган,. Гензе, Ш. Джонсон, К. Вейман, Дж. Броссон, Л. Фелісіано, А. Зайдлер та ін., Б. Тейлор, Я. Барлінг, Д. П. Грахалес-Гарсія та ін., Е. Клаус та ін., А. де лас М. Кампос-Пуенте та ін., Ш. Крішнан, М. К. Йорк, Д. Бакус, П. С. Гейн, тощо.

У вітчизняній літературі, дослідження часто зосереджені на синдромі емоційного вигорання, що не є тим самим явищем. Дослідженням питання саме емоційної втоми займались Н. В. Шель, В. Олефір та О. Прокопенко.

Подібний інтерес до проблеми емоційної втоми доглядальників, у поєднанні із її відносно недостатньою репрезентованістю серед вітчизняних дослідників, свідчить про її актуальність та необхідність подальшого вивчення.

Мета дослідження. Виявити особливості прояву емоційної втоми доглядальників за особами з інвалідність внаслідок інтелектуальних порушень на прикладі працівників громадської організації «Феліцитас».

Виклад основного матеріалу. Для визначення проблеми емоційної втоми, що також відома як «емоційне виснаження», у межах даного дослідження використовуємо терміни, що окреслюють її як відчуття вичерпання емоційних ресурсів людини, яке є результатом невідповідності між високими професійними вимогами та низькими особистими ресурсами (Н. Ян) [11]; це відчуття емоційного знесилення та перенавантаження через накопичений стрес з особистого чи професійного життя (С. Гонсалвеш, Р. С. Матош) [6].

Початком концепції емоційної втоми є її тісний зв'язок із проблемою професійного вигорання та досліджень у його контексті. Із урахуванням цього, процес дослідження емоційної втоми поділяємо на два умовні періоди: емоційна втома у контексті професійного вигорання і емоційна втома як самостійне явище.

Першою значимою згадкою емоційної втоми стало її використання у дослідження 1981 року К. Маслач та С. Джексон, де вона використовувалась для опису одного з індивідуальних рівнів стресу при вигоранні. Професійне вигорання ними визначалось як синдром емоційного виснаження та цинізму, який часто виникає серед людей, які виконують певну «роботу з людьми»; його ключовим аспектом є загострене відчуття емоційного виснаження [3].

Із часом, наукові дослідження показали, що емоційне виснаження є найбільш значущим проявом професійного вигорання [3]. Зокрема, Дж. Гейнсом та Дж. Джермієр [4] вважали головною складовою майже в усіх визначеннях саме емоційну втому (Дж. Галбеслебен і В. Боулер) [7]. Отже, наступний етап – це період дослідження емоційної втоми як центрального явища, оскільки з часом з'явилось розуміння того, що емоційна втома може бути викликана як професійними, так і особистими причинами, і стресом у будь якому аспекті життя, а не лише роботою. Емоційна втома стала самостійним предметом аналізу багатьох досліджень, що не обмежувались виключно її зв'язком із професійною діяльністю людини [9].

Емоційна втома на робочому місці зумовлена трьома основними факторами, а саме: особистісними характеристиками (наприклад, люди із високим рівнем невротизму мають вищий ступінь її прояву. Комбінований вплив вроджених характеристик та стресів, викликаних працею, призводять до робочої поведінки, яка безпосередньо спричиняє виснаження [11]; високо сумлінні люди менш схильні до емоційної втоми, незважаючи на активну залученість до

роботи, адже їхня самодисципліна і розсудливість допомагають виконувати завдання без контпродуктивної поведінки [1]), міжособистісними стосунками (позитивні взаємодії із клієнтами та колегами є значущими для добробуту, а негативні взаємодії, як от грубість, мобінг, осуд тощо, мають шкідливі емоційні наслідки, які можуть стати додатковим каталізатором емоційної втоми [1]) та самою роботою (її фізичні та психологічні вимоги можуть стати джерелом тиску, у контексті якого працівники вимушені докладати більше зусиль у понад нормальний робочий час, що особливо у випадку нових співробітників призводить до неотримання достатнього часу для адаптації на робочому місці і відпочинку [2]).

Вплив на проблему має і стигма, пов'язана із «негативними емоційними проявами, такими як відраза та сором», які згідно з дослідженням Гао С. щодо стигматизованих робітничих галузей, проявляються серед працівників таких професій, як фізичний догляд, збір сміття та покарання злочинців [5]. Більш схильними до емоційної втоми та пов'язаних з нею проблем зі здоров'ям також є люди, які працюють у сферах у зоні ризику впливу вторинної травми [8].

Робота професійного доглядальника (тобто, особи, що надає безпосередній догляд) є високовимогливою психологічно і фізично, поєднуючи як «механічний догляд», так і значний емоційний внесок для продуктивної взаємодії з клієнтами. У межах даного дослідження, послуги догляду розглядаємо у контексті інтелектуальної інвалідності, яка визначається як інвалідність, що характеризується значними обмеженнями інтелектуального функціонування та адаптивної поведінки, що виражається в концептуальних, соціальних та практичних навичках [10]).

Професії, пов'язані із доглядом за людьми з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень вважаємо такими, що є особливо вимогливими та емоційно виснажливими у зв'язку із рядом факторів, які можуть мати вплив на розвиток проблеми емоційної втоми надавача послуг. До таких факторів відносимо: залежність отримувачів послуг від доглядальників у задоволення базових фізичних потреб; обмежені можливості до спілкування та отримання зворотного зв'язку від клієнтів у зв'язку із їхньою лімітованою мовою або невербальністю; тривала робота з клієнтами без суттєвого покращення їхнього стану здоров'я; низький рівень оплати праці; непередбачувана поведінка клієнтів; висока відповідальність за життя та здоров'я клієнтів.

Для детальнішого дослідження проблеми на прикладі реальної організації, було здійснено співпрацю із громадською організацією «Товариство допомоги особам з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень, «Феліцитас» (далі – «Феліцитас). Методи, результати застосування яких описуємо у даній роботі, включають: глибинне інтерв'ю та методика «Незакінчені речення» (варіант, адаптований до теми дослідження), що проводились в офлайн-форматі.

У межах дослідження було сформовано вибірку із двох осіб, які є працівниками установи «Феліцитас», жінками, чиї професійні обов'язки передбачали безпосередню взаємодію із клієнтами закладу.

Охопленими у межах дослідження стали респонденти, чий досвід роботи варіювався між стажем менше трьох років і стажем понад 25 років. Різними були і посади, що включали: асистента вихователя соціального по роботі з дітьми-інвалідами та вчителя-логопеда.

Із метою виявлення наявності залежності між рівнем емоційної втоми та досвідом (стажем) роботи, ключовим критерієм обрання респонденток став стаж роботи в організації. Питання інтерв'ю були пов'язані із щоденною роботою, емоційним та фізичним навантаженням, проявами емоційної втоми, відносинами у колективі тощо. Аналіз інтерв'ю здійснювався за допомогою програми Voyant Tools.

Отримані результати свідчать, що головним об'єктом емоційного залучення для респондентки з досвідом роботи понад 25 років є клієнти, які одночасно сприймаються і як джерело радості, і як фактор емоційного та фізичного навантаження. Характерною для неї є хронічна втома, що значно посилюється у період перед відпусткою, який сама респондентка описує як такий, коли «все дратує», «не хочу нікого бачити». Виснажливим є і процес роботи, який респондентка описує як час, коли отримувачі послуги: «гудять…коли вони просто кричать і гудять…увагу до себе привертати – це складно». Виснаження проявляється і фізично: «це було фізично тяжко, тому що ти їх повинен підіймати…»

Зв'язок між клієнтами (діти), робочими обов'язками (заняття) та особливостями взаємодії із цільовою аудиторією (шум), можемо простежити завдяки зв'язками між словами (Collocates/Links) проілюстрованими на рисунку 1.



Рис. 1. Зв'язки між словами, респондентка 1 (за програмою Voyant Tools)

Особливу увагу звертаємо на зв'язки, що стосуються складних аспектів роботи, які описувались респонденткою як негативні, а саме: «шум – заняття», «шум – спілкуються», «шум – приймаємо».

Значний вплив на респонденту має і війна, у контексті якої свої професійні обов'язки вона описує наступним чином: «коли виходиш на роботу, тяжко щось робить». При цьому, у поєднанні зі словом «тяжко» респондентка нерідко використовувала «трошки», що можемо вважати або показником наявності лише прийнятного рівня емоційної втоми (окрім періоду перед відпусткою), або спробою мінімізувати описану втому.

Тобто, можемо зробити висновок, що присутньою є і емоційна, і фізична, і навіть когнітивна втома, усі з яких у зв'язку із тривалим періодом роботи набули хронічного характеру, але є такими, які сприймаються респонденткою як частина рутини до якої можна адаптуватися завдяки довгим відпусткам (56 днів), можливості бути креативною та підтримці колективу, який описується нею як «друга сім'я».

Отримана інформація від респонденти із досвідом роботи менше трьох років ілюструє ситуацію, в якій вона не відчуває емоційну втому, але знаходиться у зоні її ризику. Робота описується нею як відчуття станів «діти потребують» та «розривання між дітьми»: «сісти ніколи», «розриваєшся», «кожному індивідуально треба увага»; при цьому, сам зміст професійної діяльності характеризується нею як виключно позитивний: «подобається», «погладити», «радію, коли задоволені».

Основою описаного вважаємо слово «розриваєшся», яке стосується не лише роботи і обов'язків у її межах, а і власних дітей та позаробочої рутини. Роботу вона вважає місцем спокою, що інтерпретуємо як відсутність можливості відновитися після її завершення.

Часто в інтерв'ю вживались слова «діти» та «потребують», а тому здійснено їх додатковий аналіз у таблиці 1.

Важливими ресурсами на даний момент є колектив, який респондентка вважає родиною, та дуже активна робота, що допомагає їй відволікатися від домашніх обов'язків.

Методика «Незакінчені речення» використовувалась як один із елементів глибинного інтерв'ю, а тому включала той самий перелік учасників; було розроблено ряд оригінальних незакінчених речень. Темами незакінчених речень були: колектив організації та загальне відношення до виконуваної роботи.

Таблиця 1

Контексти вживання слів, респондентка 2 (за програмою Voyant Tools)

Ключове слово	Приклади контекстів	Інтерпретація
Діти	1). «І ти от розриваєшся між тим і тим і сісти ніколи, так сказати. Тобто за всіма приглянути доводиться.» «Якщо є діти, які потребують, і я бачу, що вони можуть виконувати якісь доручення… А якщо діти, які не піддаються корекції… то, звичайно, розвиваючі заняття або на сенсорику…» 2). «Та, не знаю, все подобається. Діти подобаються, особливо такі, що люблять, тактильні якісь, щоб їх погладили, пообнімали.»	Діти одночасно сприймаються респонденткою із двох протилежних точок зору, тобто, вони є джерелом складності роботи та причиною «розривання», але виступають і фактором радості, за допомогою якого респондентка описує те, що подобається їй у роботі найбільше.
Потребують	«…кожен індивідуально потребує до себе уваги.» «…хочеш трохи присісти, а вони потребують.» «…бачу, що вони потребують.»	Слово «потребують» використовується респонденткою для опису унікальності індивідуальних вимог кожного клієнта, що робить виконання професійних зобов'язань активним процесом, у ході якого респондентка не лише на має можливості відпочити, а і постійно аналізує, які потреби є актуальними.

Таблиця 2

Відповіді респонденток у методиці «Незакінчені речення»

Початок речення	Відповідь респондентки 1	Відповідь респондентки 2	Інтерпретація відповідей респонденток
Моя команда нагадує мені	«Другу сім'ю»	«Родину»	У випадку обох респонденток, колектив представлений за допомогою асоціації з сім'єю, що може говорити про сприятливе середовище, емоційну близькість та високу лояльність.
Колеги для мене це	«Деякі з них – подружки»	«Підтримка»	Спільною ознакою обох відповідей є певний рівень підтримки, але якщо у випадку досвідченішої колеги ця підтримка є свідомо вибірковою, то для «новачка» – ресурсом інтеграції.
На роботі я відчуваю	«Підтримку»	«Спокій»	Для більш досвідченої спеціалістки важливою є зовнішня підтримка, для нової співробітниці – внутрішній баланс.
Найкращий момент на роботі це	«Коли все добре»	«Святкові дні»	Респондентка 1 акцентує увагу на стабільності та рутині без криз, у той час як для респондентки 2 важливими є висока активність, зміни та певні події.

Отримана інформація дозволяє вважати «Феліцитас» організацією, що попри тяжкість роботи із цільовою аудиторією, має високомотивований, лояльний колектив, характерним для якого є взаємна підтримка та позитивний психологічний клімат. Виявлені дані розглянемо за допомогою таблиці 2.

Гіпотезою роботи було висунуто припущення, що рівень емоційної втоми доглядальника залежить від стажу роботи. Дані, отримані у межах якісного дослідження свідчать, що це припущення є правильним, адже респондентка із більшим стажем роботи в організації – 25+ років, дійсно має більш виражений, хоч і незначний, рівень емоційної втоми; тоді як респондентка із меншим стажем, її явних проявів не має, незважаючи на знаходження у зоні ризику її розвитку.

Гіпотеза роботи щодо зв'язку емоційної втоми та сприйняття респондентами соціально-психологічного клімату у колективі не була підтверджена, у зв'язку із відсутністю послідовної залежності між виявленою емоційною втомою/знаходженням у зоні ризику її появи та сприйняттям колективу. Обидві респондентки мають виключно позитивне ставлення до своїх колег і клімату в колективі.

Враховуючи, що задіяними були якісні методи, а вибірка склала дві особи, отримані результати і тенденції вважаємо такими, що потребують додаткового дослідження.

Висновки. У значній мірі емоційна втома стосується саме професій доглядальницького характеру, а тому фокусом даного дослідження стали доглядальники за людьми з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень, характерними проблемами для професії яких є: залежність отримувачів послуг від доглядальників у задоволенні базових потреб; обмежені можливості до спілкуванні та отриманні зворотного зв'язку від клієнтів; агресивна та непередбачувана поведінка клієнтів; тривала робота з клієнтами без суттєвого покращення стану здоров'я; низька оплата праці; висока відповідальність за життя та здоров'я клієнтів.

Отримані результати інтерпретуємо наступним чином: проведені інтерв'ю та проективна методика показали, що робота описується респондентами як емоційно та фізично складна, а взаємодія з отримувачами послуг – подекуди виснажлива, але сприйняття самого процесу роботи, клієнтів, колективу та своїх зобов'язань залишається здебільшого позитивним, а труднощі – такими, до яких можна адаптуватися. Гіпотези дослідження були підтверджені частково.

Теоретичне та практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання для просвітницької діяльності, пов'язаної із темою емоційної втоми доглядальника, та подальшим застосуванням з метою здійснення профілактичної роботи. Ці результати також можуть бути використані в подальших дослідженнях для більш детального аналізу проблеми емоційної втоми, та створення і впровадження інтервенцій, що і надалі сприятимуть мінімізації цього явища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Anjum M., Liang D., Durrani D., Parvez A. Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*. 2020. Vol. 41. P. 1460-1471. URL: https://doi.org/10.1007/s12144-020-00673-9.

2. Bakker A., Demerouti E., Schaufeli W. Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands – resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology.* 2003. Vol. 12, no. 4. P. 393-417. URL: https://doi.org/10.1080/13594320344000165.

3. Boyue Y., Tang J. Definition, Measurement and Related Research of Emotional Exhaustion. Business Management, Humanities and Education Engineering : international conference. 2022. P. 150-158. DOI: 10.23977/BMHEE2021024.

4. Gaines J., Jermier J. M. Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. *Academy of Management Journal*. 1983. Vol. 26, no. 4. P. 567-586. URL: https://doi.org/10.5465/255907.

5. Gao X. A Review of Research on Dirty Work: Definitions, Perceptions, and Coping Strategies in Stigmatized Occupations. *Academic Journal of Management and Social Sciences.* 2025. Vol. 10, no. 1. P. 164-171. URL: https://doi.org/10.54097/qzp90184.

6. Gonçalves S., Matos R. S. Understanding emotional fatigue: a systematic review of causes, consequences, and coping strategies. *Enfermería Clínica*. 2025. Vol. 35, no. 5. URL: https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2025.502190.

7. Halbesleben J., Bowler M. Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation. *Journal of applied psychology*. 2007. Vol. 92(1). P. 93-106. URL: https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.93.

8. Jin M. J., Ji S. K., Ho-Sung L., Young J. K. et al. The Impact of Emotional Exhaustion on Psychological Factors in Workers with Secondary Traumatic Experiences: A Multi-Group Path Analysis. *Psychiatry Investigation*. 2020. Vol. 17(11). P. 1064-1072. URL: https://doi.org/10.30773/pi.2019.0313.

9. Klusmann U., Aldrup K., Ludtke O., Schmidt J. Is emotional exhaustion only the result of work experiences? A diary study on daily hassles and uplifts in different life domains. *Anxiety, Stress, & Coping*. 2020. Vol. 34, no. 2. P. 1-18. URL: https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1845430.

10. Schalock R. L., Luckasson R., Tassé M. J. An Overview of Intellectual Disability: Definition, Diagnosis, Classification, and Systems of Supports. *American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.* 2021. Vol. 126(6). P. 439-442. DOI: 10.1352/1944-7558-126.6.439.

11. Yang N. The Causes, Effects, and Interventions of Workplace Emotional Exhaustion. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*. 2023. Vol. 6(1). P. 516-520. DOI: 10.54254/2753-7048/6/20220459.

Дата першого надходження статті до видання: 19.08.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 23.09.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 17.11.2026