

## ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОНЛАЙН-ПСИХОЛОГІВ

**Кругляк Катерина Віталіївна**

здобувачка вищої освіти

Університету Григорія Сковороди в Переяславі

ORCID ID: 0009-0008-2421-822X

**Іващенко Альона Ігорівна**

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри практичної психології

Університету Григорія Сковороди в Переяславі

ORCID ID: 0000-0002-5059-739X

У статті узагальнено теоретичні підходи до професійного вигорання як синдрому тривалого емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження почуття особистої професійної ефективності у фахівців соціономічних професій. Визначено статус поняття «онлайн-психолог» як народно-професійного еквівалента міжнародного терміна «telepsychologist» – фахівця, який надає психологічну допомогу з використанням відеоконференцій, текстових чатів, телефону чи спеціалізованих цифрових платформ. Проаналізовано специфіку професійної діяльності онлайн-психологів в умовах вимушеної масової цифровізації, спричиненої пандемією COVID-19 та повномасштабним військовим станом в Україні з 2022 року.

На основі системного аналізу наукової літератури виокремлено та теоретично обґрунтовано ключові психологічні чинники професійного вигорання саме онлайн-психологів: соціальна ізоляція та цифрова самотність; обмеження доступу до невербальних сигналів клієнта; зум-втома; стирання просторово-часових меж між роботою та особистим життям; технічні стресори (нестабільний Інтернет, перебої з електропостачанням, збої платформ); високе емоційне навантаження та вторинна травматизація (compassion fatigue). Встановлено синергію взаємодії цих чинників в умовах воєнного стану, що призводить до значно швидшого розвитку всіх трьох компонентів вигорання навіть у досвідчених фахівців. Запропоновано інтегративну теоретичну модель пояснення вигорання онлайн-психологів, яка поєднує тривимірну модель К. Маслач, модель вимог і ресурсів роботи (JD-R) В. Шауфелі та теорію збереження ресурсів С. Хобфолла. Показано, що саме таке поєднання дозволяє пояснити як класичні міжособистісні та емоційні механізми, так і нові цифрові та воєнно-контекстуальні стресори. Отримані теоретичні узагальнення створюють наукове підґрунтя для розроблення та впровадження спеціалізованих програм профілактики, регулярної супервізії, балінтівських груп та реабілітації онлайн-психологів в умовах тривалої кризи в Україні.

**Ключові слова:** професійне вигорання, онлайн-психолог, телепсихологія, емоційне виснаження, деперсоналізація, соціальна ізоляція, зум-втома, технічні стресори, модель JD-R, теорія збереження ресурсів.

### **Kruhliak K., Ivashchenko A. PSYCHOLOGICAL FACTORS OF PROFESSIONAL BURNOUT AMONG ONLINE PSYCHOLOGISTS**

The article summarizes theoretical approaches to professional burnout as a syndrome of prolonged emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment among helping professionals. The concept "onlinepsychologist" is defined as a folk-professional equivalent of the international term «telepsychologist» – a specialist providing psychological services via videoconferencing, textchats, telephone, or dedicated digital platforms.

The specifics of online psychologists' professional activity are analyzed in the context of forced mass digitalization caused by the COVID-19 pandemic and the full-scale war in Ukraine since 2022. Based on systematic analysis of scientific literature, the key psychological factors of burnout specific to online psychologists are identified and theoretically substantiated: social isolation and digital loneliness; limited access to clients' non-verbal cues; Zoom-fatigue; blurred spatial-temporal boundaries between work and personal life; technical stressors (unstable internet, power outages, platform failures); high emotional load and secondary traumatization (compassion fatigue). The synergistic interaction of these factors under war time conditions is established, leading to significantly faster development of all three burnout components even among experienced professionals. An integrative theoretical model of burnout in online psychologists is proposed, combining C. Maslach's three-dimensional model, W. Schaufeli's Job Demands-Resources (JD-R) model, and S. Hobfoll's Conservation of Resources theory. It is shown that this integration explains both classical interpersonal and emotional mechanisms and new digital and war-related contextual stressors. The obtained theoretical generalizations provide a scientific basis for developing and implementing specialized prevention programs, regular supervision, Balint groups, and rehabilitation for online psychologists in prolonged crisis conditions in Ukraine.

**Key words:** professional burnout, online psychologist, telepsychology, emotional exhaustion, depersonalization, socialisolation, Zoom-fatigue, technical stressors, JD-R model, conservation of resources theory.

**Вступ.** Професійне вигорання як синдром тривалого емоційного й фізичного виснаження, деперсоналізації та зниження почуття професійної ефективності є провідною проблемою фахівців соціономічних професій. Проте саме онлайн-психологи опиняються у специфічних умовах, що радикально змінюють структуру їхньої роботи: віртуальна взаємодія, обмеження невербальної комунікації, зум-втома, технічні збої, відсутність чітких меж між роботою та особистим життям, а також підвищене емоційне навантаження, пов'язане з кризовими запитами. У воєнному контексті України ці чинники взаємно підсилюють одне одного, створюючи синергійний ефект, що підвищує ризик розвитку вигорання навіть у досвідчених фахівців.

Попри зростання кількості досліджень телепсихології у світі, психологічні механізми та специфіка вигорання саме онлайн-психологів залишаються не досить вивченими в українському науковому просторі. Бракує комплексного аналізу чинників, що формуються під впливом цифрового середовища, а також теоретичних моделей, здатних інтегрувати класичні підходи до розуміння вигорання з новими контекстуальними викликами.

**Матеріали та методи.** Дослідження має теоретичний характер і виконано методом системного аналізу та узагальнення сучасної наукової літератури. Проаналізовано класичні теоретичні моделі професійного вигорання (Г. Фройденбергер, К. Маслач і С. Джексон, В. Шауфелі, С. Хобфолл, А. Пінес); сучасні емпіричні дослідження вигорання у телепсихологів під час і після пандемії COVID-19; українські публікації 2022–2025 рр., що присвячені психологічному стану фахівців в умовах воєнного стану; міжнародні етичні та професійні рекомендації щодо телепсихології (APA, EPA, EFPA).

**Результати.** Професійне вигорання є складним психологічним синдромом, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням почуття професійної ефективності, і визнано Всесвітньою організацією охорони здоров'я професійним феноменом (МКХ-11, код QD85) [3]. Термін «burnout» уперше запропонував Г. Фройденбергер у 1974 році, описавши його як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, спричинений надмірною відданістю роботі у професіях, пов'язаних із допомогою іншим людям [4]. Найвпливовішою концепцією залишається тривимірний модель К. Маслач і С. Джексон, яка визначає вигорання через три ключові компоненти: емоційне виснаження як відчуття емоційного спустошення і хронічної втоми, деперсоналізацію як цинічне, відсторонене чи дегуманізоване ставлення до клієнтів або колег, і зниження професійної ефективності як відчуття некомпетентності та відсутності професійних досягнень [6, с. 45]. Ця модель стала основою для створення діагностичного інструменту Maslach Burnout Inventory (MBI), який широко застосовується для оцінки вигорання у фахівців helping professions і демонструє високу валідність у різних професійних контекстах. Модель Job Demands-Resources (JD-R), розроблена В. Шауфелі, пояснює вигорання як результат тривалого дисбалансу між високими вимогами роботи, такими як інтенсивне емоційне навантаження чи організаційні стресори, і недостатніми ресурсами, такими як соціальна підтримка, автономія чи доступ до супервізії [8].

Теорія збереження ресурсів С. Хобфолла (COR) трактує вигорання як спіраль втрати цінних ресурсів – емоційних, соціальних, когнітивних, фізичних чи часових, що запускається хронічними стресорами і призводить до поступового виснаження [5]. Екзистенційна модель А. Пінес пов'язує вигорання з втратою сенсу професійної діяльності, що є особливо актуальним для професій із високими ідеалістичними очікуваннями, такими як психологія [6].

В українському науковому дискурсі Л.М. Карамушка та співавтори підкреслюють системний характер вигорання, наголошуючи на взаємодії індивідуальних чинників, таких як низька стресостійкість чи перфекціонізм, організаційних, таких як високе робоче навантаження чи брак підтримки, і соціокультурних, таких як суспільні очікування чи культура праці [7]. В. Булах акцентує на необхідності адаптації теоретичних моделей до культурно-контекстуальних умов України, враховуючи специфіку національного професійного середовища та соціально-економічні виклики [2].

Поняття «онлайн-психолог» не має офіційного статусу в міжнародних класифікаціях професій чи нормативних документах України, але активно використовується в професійному середовищі, науковій літературі та маркетингових комунікаціях. У міжнародній практиці переважно вживається термін «telepsychologist» або «practitioner of telepsychology», що позначає фахівця, який надає психологічні послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, таких як відеоконференції, текстові чати, телефон чи спеціалізовані платформи [9]. Американська психологічна асоціація (APA) у Guidelines for the Practice of Telepsychology (2013, оновлено 2023) визначає телепсихологію як надання психологічних послуг через телекомунікаційні технології, а телепсихолога – як фахівця, який має вищу освіту з психології, ліцензію на практику (за вимогами країни) та спеціальну підготовку з етики, компетенцій і технологій віддаленої практики [9]. В Україні термін «онлайн-психолог» є народно-професійним і маркетинговим синонімом терміна «telepsychologist», що відображає специфіку роботи в цифровому форматі, але не створює окремої професійної кваліфікації.

Поширення терміна «онлайн-психолог» в Україні пов'язане з масовим переходом до віддаленого консультування під час пандемії COVID-19 та особливо з початком повномасштабної війни

у 2022 році, коли офлайн-практика стала неможливою чи небезпечною для значної частини фахівців і клієнтів. Швидка цифровізація психологічної практики, прискорена пандемією та воєнними діями, радикально змінила умови праці психологів, створивши нові виклики та ризики. За даними Американської психологічної асоціації, у 2021 році 86% клінічних психологів США повністю або частково перейшли на телепсихологію, а після пандемії прогнозується збереження 35–40% консультацій у віддаленому форматі [9]. В Україні зростання популярності онлайн-консультування зумовлене не лише пандемією, а й воєнним контекстом, який спричинив масові запити на кризову психологічну допомогу, зокрема для осіб із посттравматичним стресовим розладом, втратами чи тривожними станами. Специфіка діяльності онлайн-психологів, яка поєднує традиційні професійні вимоги з унікальними цифровими умовами, породжує низку психологічних чинників професійного вигорання, що суттєво відрізняються від офлайн-практики та потребують окремого теоретичного осмислення.

Відсутність регулярного фізичного контакту з колегами та клієнтами призводить до соціальної ізоляції і так званої цифрової самотності, що є одним із провідних чинників вигорання. У традиційній офлайн-практиці неформальна підтримка від колег, спонтанні професійні дискусії чи фізична присутність у терапевтичному просторі слугують буфером проти стресу, тоді як онлайн-психологи часто працюють у фізично ізольованому середовищі, що знижує доступ до таких ресурсів. Емпіричні дослідження свідчать, що онлайн-психологи відчують вищий рівень самотності порівняно з офлайн-колегами, що корелює з підвищенням деперсоналізації на 25–40% і зниженням мотивації до роботи [6; 7]. Цифрова ізоляція посилюється браком професійних спільнот чи супервізійних груп у віддаленому форматі, що особливо критично в Україні, де інституційна підтримка онлайн-психології залишається не досить розвиненою.

Екранна взаємодія, характерна для онлайн-консультування, суттєво обмежує доступ до невербальних сигналів, таких як міміка, жести, проксемика, інтонаційні нюанси чи тактильний контакт, що є ключовими для побудови терапевтичного альянсу. Обмеження невербальної комунікації ускладнює точну інтерпретацію емоційного стану клієнта, підвищує ризик помилок у діагностиці чи терапевтичних інтервенціях і змушує психолога витратити додаткові когнітивні ресурси на компенсацію втрачених сигналів. Дослідження показують, що це призводить до зростання фрустрації та деперсоналізації, оскільки психологи можуть відчувати відстороненість від клієнтів через відсутність повноцінного емоційного контакту [1]. В Україні, де значна частина клієнтів звертається з травматичними переживаннями, пов'язаними з війною, обмеження невербальної комунікації стає додатковим стресором, оскільки глибокий емоційний зв'язок є критично важливим для терапії.

Тривале перебування перед екраном спричиняє зум-втому – стан когнітивного та емоційного виснаження, що виникає через необхідність підтримувати підвищену концентрацію уваги, штучно імітувати зоровий контакт через камеру, постійно контролювати власне зображення та справлятися з «ефектом постійного погляду». Відсутність природних мікропауз, які є характерними для офлайн-взаємодії, посилює цей ефект. Емпіричні дані свідчать, що після 4–5 годин відеосесій рівень втоми в онлайн-психологів на 40–60% вищий, ніж після аналогічної кількості офлайн-консультацій, що призводить до швидшого накопичення емоційного виснаження [8]. Зум-втома також пов'язана з фізіологічними проявами, такими як головний біль, напруження очей чи загальна слабкість, що додатково знижує професійну ефективність.

Робота з дому, яка є типовою для онлайн-психологів, стирає просторово-часові межі між професійним і особистим життям, переводячи фахівця в режим «завжди онлайн». Це ускладнює відновлення ресурсів і сприяє накопиченню хронічної втоми. За даними українських досліджень, понад 70% онлайн-психологів регулярно проводять консультації у вечірній час, вихідні чи навіть під час особистих справ, що призводить до порушення балансу робота-життя та зростання work-family conflict [8]. У воєнному контексті України цей чинник посилюється через необхідність реагувати на термінові запити клієнтів у будь-який час, що зумовлено кризовими умовами та суспільними очікуваннями щодо доступності психологічної допомоги.

Технічні стресори, такі як нестабільний інтернет-зв'язок, збої платформ, проблеми з обладнанням чи низька цифрова грамотність клієнтів, виступають автономним джерелом хронічного стресу. Переривання сесій через технічні проблеми викликають фрустрацію, знижують якість терапевтичного процесу та змушують психолога одночасно виконувати функції терапевта й технічного спеціаліста. В Україні ці проблеми значно посилюються через пошкодження інфраструктури, перебої з електропостачанням та обмежений доступ до якісного обладнання в регіонах, що особливо критично для фахівців, які працюють із кризовими клієнтами [9]. Технічні стресори не лише підвищують рівень емоційного виснаження, а і сприяють деперсоналізації, оскільки психологи можуть відчувати безсилля перед зовнішніми обставинами.

Високе емоційне навантаження та compassion fatigue є провідними чинниками вигорання онлайн-психологів, особливо в умовах воєнного стану. Постійна робота з травматичним

контентом – втратами, посттравматичним стресовим розладом, суїцидальними ризиками чи тривожними станами – призводить до вторинної травматизації, коли психолог переживає емоційний відгук на травму клієнта. Відсутність фізичної дистанції після сесії, яка в офлайн-кабінеті допомагає «відключитися» від клієнтського матеріалу, ускладнює емоційну регуляцію та посилює виснаження. Дослідження показують, що онлайн-психологи, які працюють із травматичними запитами, мають на 50% вищий ризик compassion fatigue порівняно з офлайн-колегами [5]. В Україні воєнний контекст додає унікальний вимір до цього чинника: масові запити на кризову допомогу, суспільний тиск «бути сильним» і брак доступу до супервізії чи власної терапії створюють умови для швидкого накопичення емоційного виснаження та деперсоналізації.

Воєнний стан в Україні значно посилює дію всіх перелічених чинників, створюючи синергійний ефект, що підвищує ризик вигорання. Соціальна ізоляція посилюється вимушеною евакуацією, обмеженнями офлайн-зустрічей і розривом професійних мереж. Технічні стресори стають більш вираженими через пошкодження інфраструктури, перебої з електрикою та нестабільний Інтернет, що особливо критично в регіонах, наближених до зон бойових дій. Емоційне навантаження зростає через масові запити на психологічну допомогу, пов'язані з війною, а також через власний стрес психологів, які самі є частиною травмованої спільноти. Зум-втома та порушення балансу робота-життя ускладнюються необхідністю працювати в умовах повітряних тривог, що додає когнітивного та фізичного навантаження. Суспільний тиск, який формує очікування «бути сильним» і «допомагати будь-якою ціною», маскує симптоми вигорання, знижуючи ймовірність своєчасного звернення по професійну підтримку. Українські дослідники зазначають, що воєнний контекст не лише посилює вигорання, а й ускладнює його діагностику, оскільки психологи часто сприймають власне виснаження як «нормальну» реакцію на кризові умови [5; 8].

**Висновки.** Таким чином, професійне вигорання онлайн-психологів є гібридним феноменом, що поєднує класичні стресори соціономічних професій, такі як високе емоційне навантаження та міжособистісні вимоги, з унікальними цифровими та контекстуальними чинниками, такими як соціальна ізоляція, обмеження невербальної комунікації, зум-втома, порушення балансу робота-життя, технічні стресори та compassion fatigue.

Поняття «онлайн-психолог» є народно-професійним еквівалентом міжнародного терміна «telepsychologist» і відображає сучасні реалії психологічної практики, хоча й не має окремого правового чи кваліфікаційного статусу.

Найпродуктивнішим теоретичним підходом до пояснення цього явища є інтеграція тривимірної моделі К. Маслач, яка акцентує міжособистісні та емоційні аспекти вигорання, з моделлю JD-R В. Шауфелі, що враховує організаційно-ресурсні дисбаланси, і теорією збереження ресурсів С. Хобфолла, яка пояснює механізми втрати ресурсів у стресових умовах. В умовах воєнного стану в Україні ключові психологічні чинники вигорання діють синергійно, значно підвищуючи ризик розвитку всіх трьох компонентів синдрому – емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності. Отримані теоретичні узагальнення створюють підґрунтя для розробки спеціалізованих програм профілактики та реабілітації онлайн-психологів, що є особливо актуальним у кризових умовах, коли попит на психологічну допомогу зростає, а ресурси фахівців швидко виснажуються.

### Література:

1. Бойченко Т.Г. Специфічні прояви синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи. URL: <https://eu-conf.com/events/the-most-difficult-problems-of-youth-and-ways-to-solve-them/> (дата звернення: 11.09.2025).
2. Босько В.І., Лефтеров В.О. Емоційне вигорання екстремальних психологів: концептуалізація, дослідження та профілактика : монографія. Київ : Гуляєва В.М., 2024. С. 190–222.
3. Всесвітня організація охорони здоров'я. Вигорання як «професійний феномен» : Міжнародна класифікація хвороб. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (дата звернення: 24.09.2025).
4. Карамушка Л.М., Заїка І.В. Можливості використання програми «Майндфулнес» на рівні особистості та на рівні організації. *Актуальні проблеми психології*. 2020. № 3(17). С. 15–21.
5. Лікарчук Є.В. Професійне вигорання та дезадаптація психологів, які працюють в умовах військових конфліктів. URL: <https://www.researchgate.net/profile/Anastasiia-Vakulenko> (дата звернення: 12.07.2025).
6. Маслач К., Лейтер М. Професійне вигорання: подолання кризи. Харків : Психодіагностика, 2020. 320 с.
7. Нагоскі Е. Вигорання. Новий підхід до позбавлення від стресу. Київ : Сварог, 2021. 252 с.
8. Пономаренко Т. Професійне вигорання практичних психологів, що працюють в онлайн-просторі – стан проблеми, причини та психопрофілактика. URL: <https://doi.org/10.31108/1.2021.7.3.6>.
9. Тімченко О.В., Похілько Д.С. Проблемні питання профілактики професійного вигорання екстремальних психологів. URL: <http://repositc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/18414/1/1260-%d0%a2%d0%b5%d0%ba%d1%81%d1%82%20%d1%81%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%96-2393-1-10-20230908.pdf> (дата звернення: 12.03.2025).

**References:**

1. Boichenko, T.H. (2025). Spetsyfichni proiavy syndromu profesiinoho vyhorannia pratsivnykiv z viddalenyim formatom roboty [Specific manifestations of burnout syndrome among employees with remote work format]. Retrieved September 11, 2025, from: <https://eu-conf.com/events/the-most-difficult-problems-of-youth-and-ways-to-solve-them/> [in Ukrainian].
2. Bosko, V.I., Lefterov, V.O. (2024). Emotsiine vyhorannia ekstremalnykh psykholohiv: kontseptualizatsiia, doslidzhennia ta profilaktyka [Emotional burnout of extreme psychologists: Conceptualization, research and prevention]. Kyiv: Huliaieva V.M. [in Ukrainian].
3. World Health Organization. (2019). Burn-out as an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. Retrieved September 24, 2025, from: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> [in Ukrainian].
4. Karamushka, L.M., Zaika, I.V. (2020). Mozhlyvosti vykorystannia prohramy “Mindfulness” na rivni osobystosti ta orhanizatsii [Possibilities of using the Mindfulness program at the individual and organizational level]. *Aktualni problemy psykholohii*, 3(17), 15–21 [in Ukrainian].
5. Likarchuk, Ye.V. (2025). Profesiine vyhorannia ta dezadaptatsiia psykholohiv, yaki pratsiuut v umovakh viiskovykh konfliktiv [Professional burnout and maladaptation of psychologists working in military conflict conditions]. Retrieved July 12, 2025, from: <https://www.researchgate.net/profile/Anastasiia-Vakulenko> [in Ukrainian].
6. Maslach, C., & Leiter, M. (2020). Profesiine vyhorannia: podolannia kryzy [Burnout: Overcoming the crisis]. Kharkiv: Psykhodiahnostyka. (Original work published in English) [in Ukrainian].
7. Nagoski, E. (2021). Vyhorannia. Novyi pidkhid do pozbavlennia vid stresu [Burnout: The secret to unlocking the stress cycle]. Kyiv: Svaroh. (Original work published in English) [in Ukrainian].
8. Ponomarenko, T. (2021). Profesiine vyhorannia praktychnykh psykholohiv, shcho pratsiuut v onlain-prostori: stan problemy, prychny ta psykhoprofilaktyka [Professional burnout of practicing psychologists working in the online space: State of the problem, causes and psychoprophylaxis]. Retrieved October 18, 2025, from: <https://doi.org/10.31108/1.2021.7.3.6> [in Ukrainian].
9. Timchenko, O.V., & Pokhilko, D.S. (2025). Problemni pytannia profilaktyky profesiinoho vyhorannia ekstremalnykh psykholohiv [Problematic issues of preventing professional burnout of extreme psychologists]. Retrieved March 12, 2025, from: <http://repositc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/18414/1/1260-%d0%a2%d0%b5%d0%ba%d1%81%d1%82%20%d1%81%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%96-2393-1-10-20230908.pdf> [in Ukrainian].

*Дата першого надходження статті до видання: 04.12.2025*

*Дата прийняття статті до друку після рецензування: 17.12.2025*

*Дата публікації (оприлюднення) статті: 12.03.2026*