

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра соціальної психології

**ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ ПРОЯВІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ  
ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

*Кваліфікаційна робота*

студентки 2 року ОР Магістр  
(спеціальність 053 «Психологія»,  
освітня програма «Психологія», заочна  
форма навчання  
Салямон Валерії Іванівни  
Науковий керівник:  
кандидат психологічних наук, доцент  
Корольов Дмитро Костянтинович

**Роботу рекомендовано до захисту на ЕК №\_\_\_**

**Протокол №\_\_\_ від\_\_\_\_\_ року**

**Завідувач кафедри соціальної психології**

**Доктор психологічних наук, професор Тетяна ТРАВЕРСЕ**

**Київ – 2024**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ.....</b>	<b>6</b>
1.1 Сутність синдрому емоційного вигорання.....	6
1.2. Особливості емоційного вигорання у співробітників сфери обслуговування.....	20
1.3. Роль стресу як окремого фактора розвитку синдрому вигорання.....	27
1.4. Психологічні методи корекції та профілактики вигорання працівників сфери обслуговування.....	30
Висновки до розділу 1.....	38
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....</b>	<b>40</b>
2.1. Методика та організація дослідження.....	40
2.2. Констатувальний експеримент дослідження синдрому емоційного вигорання працівників сфери обслуговування .....	41
2.2.1. Методика діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон) .....	41
2.2.2. Методика «Шкала організаційного стресу» Мак-Лін.....	43
2.2.3. Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілберга .....	44
2.3. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	45
Висновки до розділу 2.....	53
<b>РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ РОБОТИ З ВИГОРАННЯМ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ .....</b>	<b>55</b>
3.1. Рекомендована програма корекції синдрому емоційного вигорання працівників сфери обслуговування .....	55
3.2. Аналіз результатів проведення розробленої корекційної програми.....	69
Висновки до розділу 3 .....	74
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>75</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>79</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>87</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Професійна діяльність людини сприяє формуванню особистісних якостей і рис, а також зумовлює формування її свідомості та психічних процесів. При цьому вона може сприятливо впливати на людину та сприяти зростанню, а може викликати зворотню дію, блокувати її особистісне зростання та можливості.

Такі, властиві сучасності, характеристики трудової діяльності, як: збільшення обсягів робіт та індивідуального навантаження, темп, інтенсивність, інноваційність процесу професійної діяльності та готовність до змін, – закономірним чином визначають підвищення у людини фізичної та психоемоційної напруги, прояв стресових станів та дистресових розладів. Усе це відбивається як на фізичному і психологічному стані людини, а також провокує професійне вигорання, внаслідок професійної діяльності.

Професійне вигорання негативно впливає не тільки на здоров'я працівників, але й на ефективність роботи організацій. А висока поширеність синдрому професійного вигорання серед працівників сфери обслуговування і завданих їм значних втрат в особистісному та професійному становленні індивідів, актуалізує проблему пошуку ефективних психологічних засобів для профілактики та подолання вигорання. Це зумовлює актуальність даної роботи. Враховуючи той факт, що формування професійного вигорання вченими обов'язково пов'язується з переживанням стресових ситуацій, можна припустити, що виражені показники професійного стресу виступають одним із детермінантів, що зумовлюють вигорання співробітників.

Проблемі професійного вигорання присвячено багато теоретичних та експериментальних праць як вітчизняних (О. Бондарчук, А. Видай, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Т. Колтунович, А. Костюк, Г. Ложкін, С. Максименко, Н. Перегончук, Т. Форманюк, та ін.), так й зарубіжних (С. Джексон, М. Лейтер, Е. Махер, К. Маслач, Х. Дж. Фрейденбергер, К. Чернісс В. Шмідбауер, У. Шауфелі та ін.) дослідників.

**Мета дослідження:** проаналізувати можливості психологічної корекції емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретико-методологічні засади дослідження емоційного вигорання персоналу.
2. Емпірично визначити прояви емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.
3. Проаналізувати психологічні методи корекції та профілактики вигорання працівників сфери обслуговування.
4. Розробити та апробувати програму корекції проявів емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

**Об'єкт дослідження** – синдром емоційного вигорання.

**Предмет дослідження** – психологічна корекція проявів емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

**Методи дослідження.** Для розв'язання визначених завдань було використано комплекс теоретичних, емпіричних і статистичних методів: аналізу, синтезу й узагальнення представлених у науковій літературі матеріалів щодо сучасного стану досліджуваної проблеми.

В основу дослідження було покладено метод психолого-педагогічного експерименту, що складався з констатуючого, формувального та контрольного етапів.

На різних етапах дослідження було застосовано такі психодіагностичні методики, як методика діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон); методика «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна); тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності (Ч. Спілбергер). Також використано методи обробки даних: кількісний аналіз емпіричних даних із використанням методів математичної статистики. Методами математичної обробки даних стали:

1. Статистичний тест на нормальність розподілу, що достовірно визначає відрізняється чи ні розподіл від нормального.

2. U-критерій Манна-Уїтні – непараметричний критерій, що дозволяє виявляти достовірні статистичні різницю між незалежними вибірками.

3. Коефіцієнт кореляції Спірмена – непараметричний метод кореляції, який використовується для того, щоб виявити взаємозв'язок між явищами. При цьому кореляції можуть бути позитивними, що говорить про наявність прямого зв'язку, а також негативними, що означає зворотний зв'язок.

**База дослідження.** Для проведення дослідження нами було обрано 80 працівників сфери обслуговування на базі готельно-ресторанного комплексу «SHELEST.hotel». Їх вік становив 20-47 років.

**Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в тому, що:**

– детально описано особливості емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Також здійснено порівняння специфічних чинників вигорання у представників різних професій;

– досліджено роль стресу як окремого фактора розвитку синдрому вигорання;

– відзначено, що для профілактики та корекції вигорання необхідно застосовувати комплексний підхід, який включає як індивідуальні, так і організаційні заходи.

**Практичне значення** роботи полягає в тому, що завдяки проведеному дослідженню вигорання у працівників сфери обслуговування, можна надалі використовувати розроблену корекційну програму, що здатна запобігти появі синдрому вигорання та дозволяє своєчасно провести корекційну роботу та мінімізувати наслідки професійного стресу.

**Структура та обсяг роботи.** Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 75 найменувань та 4 додатки. У дослідженні вміщено 19 таблиць і 4 рисунки. Основний зміст викладено на 78 сторінках комп'ютерного набору. Повний обсяг роботи становить сторінок 93 сторінки.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ

#### 1.1 Сутність синдрому емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання (далі – СЕВ) – це явище, яке в останні десятиліття стало предметом активних досліджень у галузі психології та медицини. І хоча термін «синдром емоційного вигорання» був офіційно введений лише у другій половині ХХ століття, ознаки цього стану спостерігалися та описувалися протягом тривалого часу. Адже ще у працях давньогрецьких філософів та римських лікарів можна знайти описи станів виснаження, апатії та втрати інтересу до життя, які виникали у людей, що займалися виснажливою розумовою або фізичною працею [56, с. 294]. В Середньовіччі релігійні діячі, такі як монахи та священники, часто описували стани духовного виснаження та втрати віри, що виникали внаслідок тривалої релігійної практики. Більш детальні спостереження про стан виснаження, пов'язаний з професійною діяльністю, можна знайти в літературі ХІХ ст. Лікарі та психологи того часу описували випадки «професійного вигорання» у вчителів, священників та інших професіоналів, чия робота передбачала постійний емоційний стрес [17, с. 65].

Значну увагу на досліджуване явище звернули американські психологи, які в 60-х роках ХХ ст. працювали в соціальних службах. Саме тоді в США з'явилася потреба у великомасштабній допомозі різним категоріям населення: безробітним, інвалідам, жертвам насильства, ветеранам В'єтнамської війни. Від співробітників даних служб очікували високого рівня емпатії: вони повинні були не тільки вислухати відвідувача, але й виявити співчуття, запропонувати практичні поради та забезпечити емоційну підтримку. Для цього організація ретельно відбирала персонал і проводила якісну підготовку. Та невдовзі спеціалісти, які працювали з цими групами, помітили, що самі починають

відчувати емоційне виснаження та професійне вигорання через постійний контакт з чужим болем та стражданням.

Західні вчені в північноамериканській науці поділяють історію дослідження вигорання на два основних етапи.

Перший період називають періодом «пошуків», що охоплює 70 рр. ХХ ст. в США. Тоді психологи, які зіткнулися з новим, малодослідженим феноменом були націлені глибоко вивчити це явище. Їх завдання полягали у визначенні його сутності, характеристик та проявів. Зокрема, вчені намагалися зрозуміти, що саме розуміється під «вигоранням особистості» та як це поняття можна виміряти та досліджувати в наукових експериментах. Першими об'єктами досліджень стали представники професій, пов'язаних з наданням допомоги людям – лікарі, психологи, психіатри. При цьому дослідження феномену вигорання велося за двома основними напрямками: психіатрія та соціальна психологія. Саме представники психіатрії Х. Дж. Фройденберг, у 1974 р. ввів термін «burn-out» для опису специфічного психологічного стану, який виникав у людей, що працювали в сфері надання допомоги. Цей стан характеризувався ним як виснаження емоційних ресурсів внаслідок надмірних вимог, які ставилися до працівників у процесі їхньої професійної діяльності.

Паралельно з цим, представники соціально-психологічного напрямку, зокрема К. Масlach зі своїми колегами, запропонували більш деталізовану модель вигорання, виділивши три основні ситуаційні фактори, що сприяють розвитку вигорання, такі як велика кількість клієнтів, негативний зворотний зв'язок та недостатність особистих ресурсів для подолання стресу.

Тобто 70-ті роки ХХ ст. ознаменувалися першими спробами системного дослідження феномену вигорання. Адаже вчені того часу зосередилися на глибокому розумінні сутності цього явища, тобто на тому, що саме розуміється під вигоранням, які його основні ознаки та прояви. Для цього використовувалися якісні методи дослідження, такі як інтерв'ю, аналіз конкретних ситуацій та моніторинг поведінки людей, що зазнають вигорання.

Такий активний інтерес до дослідження цього феномену був тісно пов'язаний із соціально-економічними реаліями того часу, зокрема, з бурхливим розвитком сфери послуг у США. Саме потреби практики, пов'язані з підвищенням ефективності роботи та збереженням здоров'я працівників сфери обслуговування, стимулювали науковців до поглибленого вивчення цього феномену. Історичні та культурні особливості того періоду також відіграли важливу роль у дослідженні синдрому емоційного вигорання.

У 80-х роках ХХ ст. відбувся перехід досліджень синдрому емоційного вигорання на новий етап – методологічний. Головним завданням стало створення наукових інструментів для точного вимірювання та оцінки цього феномена. У рамках індустріально-організаційної психології були розроблені спеціальні опитувальники, які дозволяли виміряти рівень вигорання у різних професійних груп. Одним з найвідоміших інструментів став МВІ, розроблений К. Маслач у 1981 р. [68]

У 1990-х рр. дослідження синдрому емоційного вигорання вийшло за межі професій, пов'язаних з наданням допомоги, і охопило широкий спектр професій. Вчені почали досліджувати роль організаційних факторів у розвитку синдрому, а також розробляти програми профілактики та управління стресом [18; 67].

Подальші дослідження феномену емоційного вигорання, спираючись на досягнення філософії, медицини та психології, сформували системний підхід до його вивчення. Цей підхід дозволив створити цілісну картину вигорання, об'єднавши різноманітні знання та дані, отримані в різних наукових дисциплінах. Завдяки системному принципу вдалося інтегрувати попередні дослідження та створити більш повне уявлення про причини, механізми та наслідки вигорання.

При цьому сучасна наука все частіше розглядає СЕВ як самостійну одиницю дослідницького інтересу, яка не може бути прирівняна до інших негативних наслідків впливу професії на людину, таким як стрес і дистрес, депресивність тощо).

Як у закордонній, так і у вітчизняній психології СЕВ досліджується з метою визначення самої сутності цього феномена, максимально місткого визначення цього поняття і його структурних одиниць, дослідження детермінант, що викликають його і розвиваючих чинників, а також характерної для нього симптоматики. Та попри значний обсяг наукових праць, присвячених вивченню емоційного вигорання, це поняття залишається неоднозначним і не має однозначної інтерпретації в психології. У наукових працях і дослідженнях використовуються різні варіанти перекладу англійського терміна «burnout»: «емоційне вигорання», «психоемоційне вигорання», «емоційне згорання», «синдром згорання», «психічне вигорання», «психологічне вигорання», «психологічне вигорання особистості», «вигорання душі» та «професійне вигорання» [26, с. 29].

Емоційне вигорання з одного боку описують як положення, якому притаманне фізичне, розумове і моральне виснаження в зв'язку з тривалим психологічним перевантаженням, а з іншого боку, – як процес зниження професійних можливостей, які викликані різними робочими моментами. До таких людей найчастіше відносять професії, пов'язані в роботі типом «людина – людина». Наприклад, викладачів, військових, соціальних і медичних працівників, психологів тощо.

Згідно з Міжнародною класифікацією хвороб, у класифікаційній рубриці «Проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям» під номером Z.73.0 зазначається: «Вигорання – стан повного виснаження, дійсний клінічний синдром з невротичними особливостями, а не тільки посиленням нормальної втоми від роботи». Люди із синдромом «вигорання» мають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів та ознак соціальної дисфункції. Водночас із цим спостерігаються хронічна втома, порушення пам'яті, уваги, сну з труднощами засинання та ранніми пробудженнями, особисті зміни. Також можливий розвиток тривожних, депресивних розладів, залежності від психоактивних речовин і суїцид.

Загальними соматичними симптомами є головний біль, діарея, синдром «роздратованого шлунку», тахікардія, аритмія, гіпертонія [19].

Синдром професійного вигорання є професійною деструкцією особистості, яка представлена у вигляді стійких психічних переживань, які суб'єктивно сприймаються працівниками як стресові та мають дезадаптивний характер.

Дослідниця К. Підгірна під поняттям «синдром емоційного вигорання» розуміє психологічний синдром, який включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та недооцінювання особистих досягнень. Цей синдром, на думку дослідниці, насамперед пов'язаний з багатозадачністю та постійними дедлайнами в робочій діяльності [42, с. 198].

В даному дослідженні під поняттям «синдром емоційного вигорання» ми розумітимемо стійкий стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, особливо на робочому місці. Це не просто втома, а складний психологічний стан, що характеризується вичерпанням ресурсів, деперсоналізацією та зниженням професійних досягнень.

Емоційне вигорання є результатом тривалого стресового впливу міжособистісної взаємодії в рамках професійної діяльності. Воно, зазвичай, виявляється у поєднанні психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Внаслідок чого у особи спостерігається широкий спектр порушень: від стійкої втоми до когнітивних дисфункцій, розладів сну та змін у поведінці [52, с. 143]. Також ймовірно:

1. Зниження розумових можливостей і психологічної активності.
2. Холодність в спілкуванні з близькими і рідними людьми.
3. Цинізм в спілкуванні з усіма учасниками професійної діяльності: керівництво, колеги, пацієнти і їх родичі
4. Підвищення байдужості до професії і в цілому до робочих обов'язків.

5. Зниження ділової активності і особистих мотивацій.
6. Поява незадоволеності результатами роботи і відчуття професійної непридатності.
7. Деструктивна критика результатів професійної діяльності і зниження відповідальності за неї.
8. Агресія без явних на те причин, яскраво виражене невдоволення оточуючими і собою.
9. Погіршення стану здоров'я: головні болі, поганий сон і апетит і зниження якості життя в цілому.

Надалі ці симптоми можуть переростати в психосоматичні захворювання. Таким чином, синдром емоційного чи психологічного вигорання – це стан, де основною причиною є психоемоційне виснаження в зв'язку з підвищеними вимогами до себе в емоційній сфері.

У різних дослідженнях і публікаціях виділяються наступні групи факторів, що впливають на виникнення СЕВ: особистісні фактори; вікові та гендерні; організаційні. Розглянемо їх докладніше

1. Особистісні фактори – це сукупність індивідуальних психологічних особливостей людини, які формують її унікальність. Вони проявляються як у конкретних характеристиках психіки (наприклад, реактивність емоцій, швидкість перемикавання уваги, гнучкість мислення), так і в цілісних структурах особистості (характер, життєвий стиль, інтереси, цінності). Ці особливості можуть змінюватися з роками, але загальний стиль життя, який об'єднує різноманітні особистісні якості в певну систему, формується досить рано і залишається відносно стабільним протягом усього життя [16, с. 55].

Останнім часом у наукових дослідженнях все більшої ваги набуває саме особистісний фактор як один з ключових елементів, що сприяє виникненню та розвитку синдрому емоційного вигорання. Вчені все частіше підкреслюють, що індивідуальні особливості людини відіграють вирішальну роль у формуванні та перебігу цього феномену. Адже було виявлено тісний зв'язок між синдромом емоційного вигорання (СЕВ) та певними типами акцентуацій особистості.

Зокрема, найчастіше вигорання спостерігається у людей з педантичним, демонстративним та емотивним типами характеру. Це пов'язано з тим, що педантичний тип характеризується прагненням до досконалості, перфекціонізму, акуратністю та сумлінністю. Ці якості, з одного боку, є цінними в професійній діяльності, але з іншого – можуть призводити до постійного стресу та виснаження, оскільки досягти ідеалу практично неможливо. Демонстративний тип характеризується бажанням бути в центрі уваги, прагненням до визнання і досягнення успіху. Такі люди часто беруть на себе надмірні обов'язки, що призводить до перенапруження і, як наслідок, до вигорання. Емотивний тип характеризується підвищеною чутливістю, вразливістю та сентиментальністю. Люди з таким типом характеру сильно переживають будь-які негативні події, що може призвести до емоційного виснаження, особливо якщо вони не мають достатніх ресурсів для подолання труднощів [23; 69].

Дослідниками було виявлено кореляції схильності до СЕВ, наявності рис особистості, що відповідають за високу тривожність, а саме: поганої стійкості емоційної сфери, нерішучості і підозрливості, фрустрованості, імпульсивності і тенденції до переживання почуття провини. При цьому такі риси як сердечність, гнучкість, орієнтованість на комунікацію, незалежність можуть стати відмінним захисним механізмом при тривалому впливі стресу. Люди схильні до підозрливості, що не терпимо ставляться до ситуації конкуренції, недовірливі і ревниві, більшою мірою схильні до виникнення відхилень у вегетативній та соматичній сферах. Високий рівень тривожності може стати причиною появи психопатологічних симптомів [20; 37; 57].

Багато досліджень виявили чіткий зв'язок між СЕВ та низьким рівнем адаптації психіки людини. Іншими словами, люди, які страждають від вигорання, часто мають труднощі з пристосуванням до нових умов, стресів та змін у своєму житті. Їхній психічний стан характеризується підвищеною вразливістю, зниженою стійкістю до стресу та обмеженими можливостями до саморегуляції. На розвиток СЕВ значно впливає й настрій людини, що являє

собою стійкий емоційний фон і виступає у вигляді певного ставлення особистості до навколишньої дійсності.

2. Вплив віку та гендеру на розвиток СЕВ є складним і неоднозначним питанням. Дослідження демонструють суперечливі результати. З одного боку, деякі дослідження вказують на підвищений ризик вигорання у працівників старшого віку з великим досвідом роботи. Це може бути пов'язано з накопиченням професійного вигорання протягом багатьох років роботи. З іншого боку, інші дослідження свідчать про те, що молоді фахівці більш схильні до вигорання. Така тенденція може пояснюватися тим, що молоді люди часто стикаються з розчаруванням, коли реальність виявляється не такою ідеалізованою, як вони собі уявляли. Це може призвести до емоційного шоку та подальшого розвитку синдрому вигорання. Слід зазначити, що молоді фахівці особливо вразливі до синдрому емоційного вигорання. Їхні переживання, пов'язані з роботою, зазвичай є більш інтенсивними та тривалими. При цьому ризик розвитку вигорання у молодих фахівців значно зростає протягом перших 3-4 років трудової діяльності. Це пов'язано з низкою факторів, зокрема, з підвищенням вимог зі сторони організації та поступовим згасанням початкового ентузіазму та інтересу до роботи [70].

Особливо схильні до емоційного вигорання працівники, які переживають періоди професійного та особистісного переосмислення, характерні для різних вікових груп. Це стосується, зокрема, молодих фахівців віком 20-24 років, які часто стикаються з труднощами самовизначення у професії. У віці близько 30 років багато людей переживають кризу сенсу життя, пов'язану з переоцінкою своїх цінностей і життєвих пріоритетів. Натомість у віці 40-45 років нерідко виникає криза середнього віку, що супроводжується пошуком нового сенсу життя та переосмисленням досягнутого [3, с. 34].

Ще одним фактором, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, особливо серед співробітників віком від 45 років, є постійний страх втрати роботи та відчуття нестабільності на ринку праці. Адже з віком

можливості працевлаштування звужуються, що створює додатковий стрес і тривогу, посилюючи ризик вигорання.

Більшість досліджень свідчать про те, що жінки частіше зазнають синдрому емоційного вигорання порівняно з чоловіками. Це пов'язано з тим, що жінки частіше стикаються з внутрішніми конфліктами, пов'язаними з роботою. Такі конфлікти можуть виникати через суспільні очікування щодо ролі жінки в суспільстві та сім'ї, а також через нерівність у оплаті праці та можливостях для кар'єрного зростання. При цьому гендерні відмінності проявляються не лише у загальній схильності до синдрому емоційного вигорання, але й у специфічних симптомах, які переживають чоловіки та жінки. Оскільки чоловіки частіше демонструють високий рівень емоційного відсторонення від роботи та колег, а також мають завищену самооцінку своїх професійних якостей. Натомість жінки частіше стикаються з виснаженням емоційної сфери, відчуттям перенапруження та втратою інтересу до роботи [27; 39; 63].

3. Організаційні фактори, що сприяють вигоранню, можуть проявлятися у різних формах. Це може бути тривала праця без належної оцінки, що демотивує співробітника. Також вигорання може бути наслідком надмірних вимог до продуктивності, коли очікування керівництва перевищують реальні можливості працівника. Невизначеність щодо завдань та відсутність чітких критеріїв оцінки роботи також можуть призводити до вигорання. І, нарешті, невідповідність між очікуваннями керівництва та реальним змістом роботи може викликати відчуття марності зусиль та, як наслідок, вигорання [53, с. 106].

Проведені дослідження виявили тісний зв'язок між СЕВ та низкою факторів, пов'язаних з робочим місцем. Зокрема, відчуття власної значущості, перспективи кар'єрного зростання, рівень самостійності в роботі та стиль керівництва суттєво впливають на розвиток вигорання. Ці фактори можна об'єднати в три основні групи: умови праці, зміст трудової діяльності та соціально-психологічні аспекти роботи.

Доведено, що коли співробітник відчуває, що витрачає багато особистих ресурсів на виконання одноманітної роботи, ризик вигорання значно зростає. Це пов'язано з тим, що така робота не приносить задоволення, не сприяє розвитку та не дозволяє реалізувати свій потенціал. Тому для запобігання вигоранню важливо забезпечити працівникам належне заохочення, позитивну оцінку їхньої роботи та оптимальний режим праці. Чіткий розподіл робочого часу, регулярні перерви та можливість відпочинку допомагають уникнути перенапруження та підтримують високий рівень мотивації.

Серед дослідників існують розбіжності у визначенні етапів розвитку СЕВ, оскільки до теперішнього часу не вироблено загальновизнаної моделі, яка була б визнана науковим співтовариством. Однак в працях вчених, що розробляють дану тему можна простежити загальну тенденцію у визначенні природи синдрому емоційного вигорання, його послідовності, стадійності та симптоматики.

К. Маслач і С. Джексон розробили трьох факторну модель СЕВ, яка оснований на наступних елементах [8; 59]:

1. Емоційне виснаження. Даний стан може бути розцінений як демонстрація депресивності, що виражається в зниженні емоційного фону при думках про роботу, хронічною втомою, можливими порушеннями в режимі сну і неспання, підвищенням психосоматизації. На даному етапі отримання кваліфікованої допомоги в позбавленні від депресії допоможе в позбавленні від інших проявів СЕВ.

2. Дегуманізація і деперсоналізація, що виражається в грубості, цинічній та дратівливій поведінці фахівця в момент взаємодії зі своїми колегами і / або пацієнтами, появі переживань провини і прагнення до автоматизації своєї професійної діяльності, уникнення навантажень будь-якими способами.

3. Зниження власної значущості або редукція особистих досягнень. Виражається в переживанні людиною страждань від відчуття неуспіху і нестачі у визнанні, нездатності контролювати ситуацію, наявності почуття неспроможності.

Дослідник Г. Соннек додав до цієї моделі ще один компонент, назвавши його вітальною нестабільністю, симптоми якої крім перерахованого вище містять почуття обмеженості, занепокоєння і збудливості. Сполучені воєдино вони представляють собою початковий етап «розвитку суїцидального стану». При цьому дослідник визначає, що СЕВ є своєрідною загрозою, яка представляє реальну небезпеку для здоров'я. Поряд з депресивністю і залежностями від лікарських засобів даний фактор може збільшити ймовірність суїциду [31, с. 116].

Більш розгорнута модель розвитку емоційного вигорання була сформульована Дж. Грінбергом, який виділив 5 послідовних стадій. Ними є [25; 28; 66]:

1. «Медовий місяць». Дана стадія характеризується енергійністю і робочим ентузіазмом фахівця, який з цікавістю ставиться до виконання своєї роботи. Поступово вплив стресу приймає накопичувальний ефект і приєднуючись до впливу конфліктних ситуацій, робота все менше задовольняє потреби людини. Паралельно з цим знижується рівень енергійності.

2. «Недолік палива». Тут до вже наявних симптомів приєднуються відчуття втоми та байдужості, а також виникають порушення сну. Якщо фахівець не отримує додаткових мотиваційних стимулів інтерес до виконуваної ним діяльності починає знижуватися разом з продуктивністю. Це врешті-решт може призвести до розвитку цинічності і дистанційованості. У разі збереження мотивації на колишньому рівні, фахівець починає отримувати енергію для діяльності з недоторканих запасів, тим самим збільшуючи ймовірність розвитку психосоматичних порушень.

3. З часом недолік відпочинку при збереженні високої інтенсивності праці провокує виникнення стану пригніченості і знемоги, приводячи до зниження рівня імунітету.

4. Криза. Загальною характеристикою даного етапу є зниження якості життя у зв'язку з погіршенням об'єктивних показників здоров'я, здатних

привести до посилення вже наявних проблем і виникнення хронічних відхилень у здоров'ї фахівця.

5. «Пробиття стіни». Перехід проблем, що виникли на більш ранніх стадіях в гостру форму, здатну завдати істотної шкоди психічному стану і фізичному здоров'ю фахівця.

Свою динамічну модель, що складається з 4 стадій СЕВ, запропонували Е.А. Хартман і Б. Перлман. Для першої стадії характерна напруженість, викликана адаптаційним стресом до трудових вимог. Причинами виникнення можуть стати статусно-рольова невідповідність працівника вимогам професії, конфлікт очікувань і потреб людини і самого робочого процесу. Це детермінує вигорання емоційної сфери особистості. На другій стадії відбувається відчутний вплив стресорів на людину і відбувається виникнення несприятливого емоційного фону. Третя стадія передбачає виникнення у людини реакції на стресові впливи в індивідуальних варіаціях – фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові реакції. На четвертій стадії відбувається багатогранне переживання людиною стресу, що виражається в фізичному та емоційному виснаженні при проживанні професійного дискомфорту [5, с. 9].

Згідно з іншою класифікацією в структурі синдрому виділяють три фази, кожна з яких охоплює по 4 симптоми. Розглянемо їх детальніше.

Першою є фаза напруги. У людини виникає напруга, що стає тригером вигорання. Динамічність даної фази обумовлена зміною інтенсивності впливу травмуючих психіку факторів. Характерними для даної фази симптомами є [42, с. 199]:

1) «переживання» психотравмуючих обставин, що виражається в появі усвідомлення фахівцем факторів стресу зі сторони професійної діяльності, які можуть виявитися неможливими для усунення. Це призводить до поступового наростання роздратування, появи відчаю і виникненню обурення. Якщо цей стан не вирішити на цьому етапі, це призведе до поступового розвитку інших ознак СЕВ;

2) незадоволеність собою і своєю роботою, що виникає в результаті відсутності можливостей впливати на стресові обставини;

3) «загнаність в клітку», що є продовженням впливу стресу і виражається у відчутті безвихідності, «глухого кута» в інтелектуальному і емоційному плані через неможливість вирішення психотравмуючих обставин;

4) симптом «депресії і тривоги», характерний напруженістю високого ступеня, що виражається у вигляді особистісної та ситуаційної тривоги, відчутті розчарованості в собі і своїй професійній нереалізованості.

Друга фаза – резистенція. Під час даної фази фіксується реалізація наведених нижче симптомів, що сприяють організації захисту психіки особистості [7, с. 43]:

- симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування», який являє собою скорочення емоційного реагування за допомогою вибіркової ситуацій для реакції в процесі робочої комунікації;

- «емоційно-моральна дезорієнтація», що полягає у внутрішньому поділі суб'єктів, об'єктів і ситуацій на гідні або ті, які не заслуговують емоційної віддачі;

- «розширення сфери економії емоцій». В даному випадку відбувається перенесення подібного виду захисту на близьке коло спілкування, своїх родичів і друзів;

- редукція професійних обов'язків, що виявляється в прагненні професіонала скоротити і полегшити ті трудові обов'язки, які мають на увазі обмін або витрати емоційного плану.

Третьою є фаза виснаження. Під час даної фази відбувається зниження тону емоцій особистості і розхитування її нервової системи. Новоутворений в попередній фазі захист стає невіддільною від особистості частиною і проявляється в таких симптомах як [11; 36]:

- «емоційний дефіцит». Це почуття нездатності надавати допомогу учасникам процесу діяльності, неможливості емпатії і співчуття до них. Поступово цей стан наростає і призводить до переважання в психологічному

житті людини негативних емоцій, що виражаються у вигляді примх, грубості, уразливості, дратівливості тощо;

– «емоційна відстороненість». Вона виражається в практично повному виключенні професіоналом емоцій зі сфери виконання професійного обов'язку. Це один з найяскравіших симптомів вигорання, що вказує на професійну деформацію особистості, здатну завдати відчутної шкоди суб'єкту спілкування. Але за межами своєї професійної діяльності людина живе насиченим і повним емоцій життям;

– симптом деперсоналізації. Він має широкий діапазон проявів. В першу чергу – це втрата інтересу до суб'єкта професійного контакту. Згодом відбуваються зміни в принципах й цінностях особистості, її установок. В результаті формується позбавлений гуманності деперсоналізований емоційно-вольовий настрій, який в крайньому своєму вираженні може привести до невротичних розладів і психопатичних станів;

– симптом психосоматичних і психовегетативних порушень, що виражається на психічному і фізичному рівнях функціонування особистості. Даний симптом передбачає виникнення негативної рефлексорної реакції, при якій навіть уявне звернення до суб'єкта професійної діяльності, позначається на психосоматичному стані фахівця викликаючи порушення в афективній сфері, порушення сну, загострення хронічних захворювань, реакції з боку серцево-судинної системи. Зсув реагування емоційної сфери до психосоматики говорить про зниження ефективності СЕВ як психологічного захисту, який вже не може стримувати напруження, яке починає перерозподілятися між іншими системами організму.

Можемо зробити висновок, що СЕВ – це комплексний феномен. Він охоплює не лише емоційну сферу, а й фізичне та психічне здоров'я людини. Виникнення СЕВ пов'язане з різноманітними факторами, включаючи особистісні особливості, організаційні умови та соціальні контексти. Емоційне вигорання розвивається поступово, проходячи через кілька стадій, від початкових ознак виснаження до повного вигорання. Різноманітність підходів і

точок зору на феномен синдрому емоційного вигорання серед наукової спільноти, дає можливість зробити висновок про відсутність на сьогодні єдиного погляду на механізм патогенетичного розвитку вигорання емоційної сфери і причини його виникнення. СЕВ негативно впливає не тільки на професійну діяльність, але й на особисті стосунки, здоров'я та загальне самопочуття людини.

## **1.2. Особливості емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування**

Вигорання працівників на робочому місці стає дедалі гострішою проблемою в усьому світі. Останніми роками рівень стресу серед працівників різко зріс. Наразі більше половини працівників у світі стверджують, що у 2023 р. вони відчували виснаження, а три чверті респондентів повідомили про наявність помірного рівня стресу. Для порівняння, у 2022 р. 44% працівників у всьому світі заявили, що зазнали великого стресу на робочому місці під час робочого дня. Ця тенденція зростання стресу фіксується уже протягом 10 років [74]. При цьому зазначається, що пригнічений емоційний стан працівників найчастіше спричинений економічною невизначеністю та страхом потрапити під скорочення. Також на це впливає неможливість вибирати гнучкий графік роботи.

Працівники сфери обслуговування щодня стикаються з різними людьми, їхніми емоціями, потребами та вимогами. Це вимагає постійної емоційної напруги та адаптації. Клієнти ж часто мають високі очікування щодо якості обслуговування, що може створювати додатковий тиск на працівників. При цьому ситуації, що виникають у процесі обслуговування, можуть бути непередбачуваними і вимагати швидкої реакції, що призводить до додаткового стресу. А відсутність перспектив розвитку може демотивувати працівників і сприяти вигоранню.

Емоційне перевантаження – поширений фактор, що призводить до вигорання на роботі, особливо у сфері обслуговування. Цей стан виникає, коли

людина постійно піддається емоційному тиску, який перевищує її можливості для копіngu. У працівників сфери обслуговування воно виникає тому що [22; 69]:

- робота часто передбачає постійну взаємодію з колегами, клієнтами, начальством. Кожна така взаємодія потребує емоційної енергії, а постійні контакти можуть призвести до її виснаження;

- у багатьох організаціях існує неформальна норма стримувати свої емоції. Це може призводити до накопичення негативних емоцій і, як наслідок, до емоційного вигорання;

- якщо працівник не відчуває підтримки з боку колег, керівництва або родини, він може відчувати себе самотнім і безпорадним, що посилює негативний вплив стресу.

Таке емоційне перевантаження проявляється: змінами в емоційному стані (дратівливістю, апатією, відчуттям спустошеності, цинізмом); фізичними симптомами (головним болем, проблемами зі сном, зниженням імунітету, погіршенням апетиту); змінами в поведінці (бажанням ізолюватися, відсторонитися, проблемами з концентрацією уваги, зниженням продуктивності) [58].

Відсутність зворотного зв'язку, ще один із найпоширеніших факторів, що сприяють вигоранню на роботі. Коли працівник не отримує регулярної інформації про результати своєї діяльності, він починає відчувати невпевненість, втрачає мотивацію і, як наслідок, може вигоріти. Негативний вплив відсутністю зворотного зв'язку зумовлений тим, що [34]:

- працівник не знає, наскільки добре він справляється зі своїми обов'язками. Це призводить до постійних сумнівів у своїх силах та можливостях;

- без зворотного зв'язку працівник не може зрозуміти, у яких напрямках йому потрібно розвиватися;

– коли людина не бачить результатів своєї роботи і не відчуває, що її внесок цінується, вона втрачає інтерес до роботи і починає працювати формально;

– постійна відсутність позитивного зворотного зв'язку може призвести до зниження самооцінки і розвитку комплексу неповноцінності.

У табл. 1.1 відобразимо види зворотного зв'язку, що важливі для працівників сфери обслуговування.

Таблиця 1.1

Види зворотного зв'язку, що важливі для працівників сфери обслуговування [30]

Вид	Сутність
Регулярний зворотний зв'язок	Працівники мають отримувати зворотний зв'язок регулярно, а не тільки під час щорічної атестації
Конструктивний зворотний зв'язок	Зворотний зв'язок має бути не лише позитивним, а й конструктивним. Тобто, вказувати на сильні сторони працівника, а також на ті аспекти, які потребують покращення
Конкретний зворотний зв'язок	Зворотний зв'язок має бути конкретним, а не загальним.
Двосторонній зворотний зв'язок	Працівники також повинні мати можливість висловлювати свою думку про свою роботу і отримувати відповідь на свої запитання

Незручна організація робочого процесу є одним із найпоширеніших факторів, що сприяють виникненню емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. Коли робочий процес не оптимізований, не структурований або перевантажений зайвими завданнями, це може створювати значний стрес і призводити до виснаження. Адже в такому випадку працівник не має чіткого розуміння своїх обов'язків та відповідальності, це призводить до постійної невизначеності та стресу. Занадто ж велика кількість завдань, які необхідно виконати за обмежений час, призводить до перенапруження і виснаження. При цьому коли робочий процес не організований належним чином, працівники

витрачають багато часу на виконання непотрібних завдань або на пошук необхідної інформації [47, с. 12].

Важливим фактором в цьому контексті є наявність можливостей для розвитку. Оскільки якщо робочий процес є рутинним і не передбачає можливості для навчання і розвитку, працівники можуть відчувати себе «застряглими» на одному місці. В кінцевому випадку, незручна організація робочого процесу може призводити до конфліктів між співробітниками, що негативно впливає на психологічний клімат у колективі.

У табл. 1.2 виділимо найбільш проблематичні аспекти організації робочого часу, що впливають на підвищення стресу працівників сфери обслуговування.

Таблиця 1.2

Найбільш проблематичні аспекти організації робочого часу, що впливають на підвищення стресу працівників сфери обслуговування [47, с. 12]

Аспект організації робочого часу	Опис проблеми	Вплив на працівника
Ненормований робочий день	Відсутність чітко визначеного графіку, постійні переробки, виклики на роботу у вихідні та святкові дні.	Хронічна втома, порушення режиму сну, почуття виснаження, зниження концентрації уваги.
Змінний графік роботи	Постійна зміна денного та нічного ритму, ускладнення соціальних контактів, порушення режиму харчування та сну.	Дезорієнтація, порушення біоритмів, проблеми зі здоров'ям (серцево-судинні захворювання, ожиріння), почуття ізоляції.
Надмірна кількість робочих годин	Перевищення нормальної тривалості робочого дня, відсутність перерв для відпочинку.	Фізичне і психічне виснаження, зниження продуктивності праці, підвищення ризику професійних захворювань.
Недостатня кількість перерв	Відсутність часу для відпочинку та відновлення сил під час робочого дня.	Збільшення втоми, зниження концентрації уваги, підвищення ризику помилок.
Відсутність гнучкості графіку	Неможливість узгодити робочий графік з особистими потребами та сімейними обставинами.	Почуття незадоволеності роботою, конфлікти в сім'ї, зниження лояльності до компанії.
Нерегулярні вихідні	Відсутність стабільних вихідних	Почуття нестабільності,

	днів, ускладнення планування особистого життя.	зниження якості життя, труднощі з відновленням сил.
Висока інтенсивність роботи	Велике робоче навантаження, необхідність швидко обробляти великі обсяги інформації.	Стрес, тривога, почуття перевантаженості, зниження якості роботи.
Непередбачуваність робочого навантаження	Постійні зміни в робочому навантаженні, неможливість спланувати свою роботу.	Тривожність, невпевненість, відчуття нестабільності.

Крім уже розглянутих факторів, існує ще ряд інших чинників, які можуть сприяти вигоранню працівників, такі як особистісні, соціальні та організаційні.

До особистісних факторів при цьому варто віднести [4; 29]:

- нереалістичні очікування, коли людина ставить перед собою занадто високі цілі або має завищені очікування щодо себе, це може призвести до постійного відчуття невдачі і, як наслідок, до вигорання;
- перфекціонізм. Постійне прагнення до досконалості в усьому може призвести до постійного стресу і неможливості розслабитися;
- люди з низькою самооцінкою більш схильні до самокритики і можуть відчувати труднощі у справлянні зі стресом;
- хронічні захворювання, проблеми зі сном, харчуванням можуть знижувати енергетичний потенціал людини і сприяти розвитку вигорання.

Щодо соціальних факторів, то значний ризик виникнення емоційного вигорання зумовлюють [55, с. 41]:

- відсутність балансу між роботою і особистим життям, коли робота займає занадто багато часу і не залишає місця для відпочинку та хобі, це може призвести до вигорання;
- конфлікти в сім'ї або стосунках. Адже особисті проблеми можуть негативно впливати на роботу і сприяти розвитку вигорання;
- відсутність соціальної підтримки. Коли людина не відчуває підтримки з боку близьких людей, це може посилювати відчуття самотності і безпорадності.

Організаційними факторами, що сприяють вигоранню працівників є:

- нестабільна економічна ситуація в компанії, що викликає страх втратити роботу та може створювати додатковий стрес і сприяти вигоранню;
- якщо працівники відчують, що їхню роботу недооцінюють і не винагороджують належним чином, це може призвести до демотивації і вигорання;
- відсутність можливостей для професійного зростання, бо коли працівник не бачить перспектив для свого розвитку в компанії, він може втратити інтерес до роботи і почати відчувати себе «застряглим» на одному місці.

Аналіз перерахованих факторів, ще раз підтверджує, що вигорання – це комплексний феномен, який виникає в результаті взаємодії різних факторів.

Для більш повного виявлення особливостей емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування нами було проведене порівняння специфічних чинників вигорання у представників різних професій (див. табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Порівняння специфічних чинників вигорання у представників різних професій [48]

Професія	Специфічні чинники вигорання	Спільні риси вигорання
Працівники сфери послуг	Емоційна виснаженість від контакту з клієнтами, непередбачуваний графік роботи, високі вимоги до комунікативних навичок	Емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійних досягнень
Офісні працівники	Інформаційне перевантаження, сидячий спосіб життя, нечіткі межі між роботою та особистим життям, соціальна ізоляція	Емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійних досягнень
Медичні працівники	Емоційне вигорання через контакт зі стражданням, фізичне виснаження, відповідальність за життя людей	Емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійних досягнень
Вчителі	Емоційне виснаження від постійної взаємодії з дітьми, високі вимоги до професіоналізму, недостатня оплата праці	Емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійних досягнень

В свою чергу наслідками вигорання працівника для організації є:

1. Зниження продуктивності, в першу чергу, погіршення якості роботи. Оскільки працівники, які відчувають вигорання, часто допускають більше помилок, їхня робота стає менш ефективною та якісною. Втрата мотивації, постійна втома та апатія також призводять до уповільнення робочих процесів. Вигорання, яке часто супроводжується зниженням інтересу до роботи, що призводить до втрати бажання впроваджувати нові ідеї та шукати нестандартні рішення. При цьому постійні думки про роботу, безсоння, дратівливість ускладнюють концентрацію на поточних завданнях [34].

2. Збільшення плинності кадрів. Це пояснюється тим, що працівники, які відчувають вигорання, частіше шукають нову роботу або звільняються. Постійний же обіг кадрів призводить до додаткових фінансових витрат для компанії. У випадку звільнення досвідчених співробітників, підприємство втрачає накопичені знання та досвід. Також постійні зміни в колективі можуть негативно впливати на мотивацію інших співробітників [15; 32].

3. Погіршення мікроклімату в колективі. Вигорання часто супроводжується дратівливістю, агресією та нетерпимістю, що може призводити до конфліктів між співробітниками. Відчуття несправедливості, недооцінки своєї роботи може призвести до зниження рівня довіри між працівниками та керівництвом. Також працівники, які відчувають вигорання, часто уникають командної роботи та спілкування з колегами. Подібне погіршення мікроклімату в колективі може негативно вплинути на репутацію компанії як роботодавця [43; 61].

4. Вигорання часто супроводжується зниженням лояльності працівників до компанії, що може призвести до розголошення конфіденційної інформації або саботажу.

5. Проблеми зі здоров'ям, пов'язані з вигоранням, можуть призвести до збільшення витрат на медичне обслуговування.

6. Вигорання може призвести до зниження якості обслуговування клієнтів, що може негативно вплинути на репутацію компанії.

Отже, вигорання працівників сфери обслуговування – це комплексна проблема, яка має серйозні наслідки як для окремих індивідів, так і для організацій в цілому. Для її вирішення необхідний системний підхід, що включає в себе як індивідуальні заходи (навчання стрес-менеджменту, психологічна підтримка), так і організаційні (оптимізація робочих процесів, створення сприятливого клімату в колективі). Адже інвестування в здоров'я та благополуччя співробітників є не лише соціальним обов'язком, але й вигідною економічною інвестицією.

### **1.3. Роль стресу як окремого фактора розвитку синдрому вигорання**

Сучасні умови професійної діяльності працівників сфери обслуговування наповнені безліччю стресів, через високу інформаційну насиченість, частого втручання в процес, велику щоденну кількість контактів різного рівня, переважання безпосередньо вербального спілкування з іншими людьми. При цьому професійна діяльність працівників сфери обслуговування найчастіше відбувається в умовах сильної конкуренції. Все це є значними стресовими факторами. Основним же тригером розвитку емоційного вигорання є присутність перманентного, наростаючого стресу в житті працівника, що не має розрядки.

Стрес (від англ. stress – тиск, натиск, навантаження, напруга), являє собою неспецифічну (загальну) реакцію організму на фізичний або психологічний вплив, що порушує його гомеостаз. Також даний термін визначає відповідний стан нервової системи організму всього або організму в цілому. Зародження стресу відбувається в умовах впливу зовнішнього середовища, як реакція організму на критичні ситуації життя та життєдіяльності, на конфлікти, складні та відповідальні робочі завдання, небезпечні ситуації тощо [54; 60].

Стрес може з'явитися у зв'язку з будь-якими хронічними обставинами. Стрес – це неминучий наслідок сучасних реалій. Різні чинники життя

впливають на його виникнення, але найважливішими чинниками є індивідуальні особливості людини, методи реагування і сприйняття. Наслідки стресу дуже негативно впливають на психіку і фізичний стан людини [65].

Значний внесок у розуміння стресу вніс канадський біохімік Ганс Сельє. Він не лише сформулював поняття стресу, а й виділив три основні стадії. Кожна зі стадій впливає на функціонування нервової системи та ендокринної. Ними є [12]:

- 1) Реакція тривоги (мобілізація адаптаційних можливостей).
- 2) Стадія опору.
- 3) Виснаження.

Також, завдяки Г. Сельє, було введено поняття стресорів, як позначення впливів, що викликають стресову реакцію. Дослідження стресу показали, що природа його виникнення буває «біологічною» та «психологічною». Згідно із цим біологічний стрес – це реакція у відповідь на вплив середовища. Психологічний стрес же володіє набором специфічних особливостей. Він настає не тільки у відповідь на стресову подію, що відбулася, а може випробовуватися людиною, яка перебуває в очікуванні негативних подій [50, с. 669].

А межах дослідження синдрому вигорання важливо розглянути саме професійний стрес. У психології під професійним стресом мається на увазі складний, багатофакторний процес. Він виникає у психофізіологічному реагуванні на складні ситуації, що виявляються у процесі професійної діяльності. Професійний стрес супроводжується мобілізацією захисних систем організму та психіки. Його занесено до документа міжнародної класифікації хвороб (МКБ-10).

Професійний стрес, викликають робочі навантаження, відсутність чітких розмежувань посадових обов'язків, негативні відносини у робочому колективі, неадекватна поведінка керівництва, деструктивні відносини, недостатня оплата праці, монотонність і одноманітність професійних обов'язків, відсутність професійного зростання в організації [21, с. 143]. Крім цього, на розвиток

професійного стресу можуть впливати умови праці, які надає роботодавець. Так на підвищення рівня стресу та напруженості, може впливати нестача світла, задуха та тіснота в приміщенні, відсутність особистих кордонів та особистого простору, небезпека травматизму, перепрацювання, інтенсивність праці тощо.

Професійний стрес можна поділити на такі види [21, с. 144]:

1. Інформаційний. Виникає через перевантаження інформацією, коли людина не може впоратися з поставленими робочими завданнями, через умови обмеженого часу на виконання роботи, відсутність необхідної інформації. Може посилюватися, коли для прийняття рішень на працівника лягає велика відповідальність.

2. Емоційний.. Тяжко переживається працівником. У процесі відбувається руйнація глибинних установок та цінностей людини. Його причинами можуть бути розбіжності у колективі, розрив ділових відносин, приниження, образа, протиріччя та конфлікти з керівником.

3. Комуникативний. Пов'язаний глибокими проблемами у діловому спілкуванні. В результаті, у працівника з'являється дратівливість, незахищеність від зовнішньої агресії, нездатність відмовити у разі потреби..

Професійна діяльність в своїй основі має стресові чинники. Їх можна поділити на особисті та міжособистісні. До особистих відносять: низьку самооцінку; страх поразок та помилок; низьку мотивацію; відсутність конкретних цілей на майбутнє; стан здоров'я; низьку кваліфікацію; гіпервідповідальність; недостатній стаж роботи.

Міжособистісні чинники включають: відсутність чітко поставлених завдань та критеріїв від керівника; надмірний контроль з боку керівництва або навпаки відсутність уваги; постійна конкуренція з колегами, відсутність комунікації, не бажання допомагати один одному, заздрість тощо. При цьому появи стресових ситуацій практично неможливо уникнути, оскільки процес формування стресу має складну і багатоступінчасту структуру [54, с. 618].

Крім негативних наслідків на організм, стрес здатний надавати і позитивний вплив. Позитивний стрес називається еустрес. Він може сприяти

мобілізації всіх ресурсів організму, включаючи імунну систему. Умовами, що сприяють переходу стресу в еустрес є: позитивне емоційне тло; досвід вирішення схожих проблем, що склалися; схвалення поведінки та дій людини з боку соціуму; наявність психічних та фізичних ресурсів [24, с. 99].

Але у разі значного негативного впливу та відсутності факторів переходу в еустрес, може статися перехід у негативний дистрес. Виділяють такі фактори його виникнення [44, с. 76]:

- емоційно-когнітивний, що характеризується нестачею потрібної інформації, відсутністю позитивного прогнозу на розвиток подій, безвихідь ситуації;
- нестача адаптаційних ресурсів організму;
- виснаження адаптаційних ресурсів через тривалий стрес.

Підтримка фінансової складової, стабільності та хорошої атмосфери в колективі, вироблення сприятливої конкурентоспроможності – недотримання всіх цих дій провокує дисбаланс в організаційній сфері, що супроводжується появою організаційного стресу.

Механізми впливу стресу на розвиток вигорання відображено у табл. 1.4.

Таблиця 1.4

#### Механізми впливу стресу на розвиток вигорання [35, с. 102]

Механізм	Вплив
Фізіологічні зміни	Хронічний стрес призводить до підвищення рівня кортизолу – гормону стресу, що негативно впливає на імунну систему, серцево-судинну систему та інші органи
Психологічні зміни	Стрес викликає емоційне виснаження, зниження мотивації, цинізм, відчуття деперсоналізації та зниження професійних досягнень
Поведінкові зміни	Стрес може призвести до змін у поведінці, таких як збільшення споживання алкоголю, нікотину, кофеїну, порушення режиму сну та харчування

Отже, стрес є одним з найважливіших факторів, що сприяють розвитку синдрому вигорання. Розуміння механізмів його впливу та факторів, що його посилюють, є необхідним для розробки ефективних стратегій профілактики та подолання вигорання. Для боротьби зі стресом та попередження вигорання

необхідно вживати комплекс заходів, спрямованих на зміну як індивідуальних, так і організаційних факторів.

#### **1.4. Психологічні методи корекції та профілактики вигорання працівників сфери обслуговування**

Синдром вигорання – це серйозна проблема сучасного суспільства, особливо серед працівників сфери обслуговування. Щоб запобігти його розвитку та подолати вже існуючі проблеми, необхідно застосовувати комплекс психологічних методів націлених на профілактику та корекцію за потреби.

Профілактика вигорання працівників сфери обслуговування – це комплекс заходів, спрямованих на створення здорового та продуктивного робочого середовища. Вона передбачає як індивідуальні, так і організаційні заходи.

Індивідуальні методи профілактики вигорання спрямовані на розвиток у працівника навичок саморегуляції, управління стресом та формування здорового способу життя. Вони дозволяють кожному працівнику взяти відповідальність за своє психологічне здоров'я та активно протидіяти факторам, що сприяють вигоранню.

В межах індивідуальних методів профілактики можна виділити:

1. Управління часом та пріоритетами. Значну ефективність у профілактиці вигорання займає планування, а саме складання щоденних або тижневих планів, яке допоможе структурувати робочий день і відстежувати прогрес. Також може застосовуватись робота короткими інтервалами з перервами для відпочинку, яка підвищує концентрацію та продуктивність. Ефективним є розподіл завдань за рівнем важливості та терміновості. При цьому концентрація на одному завданні одночасно підвищує ефективність [6; 40].

2. Розвиток стресостійкості. В процесі розвитку стресостійкості гарно зарекомендували себе релаксаційні техніки. Адже вони є невід'ємною частиною боротьби з вигоранням. Вони допомагають зняти фізичну та емоційну напругу, знизити рівень стресу і відновити внутрішній баланс. Релаксація ефективна при вигоранні адже [10, с. 24]:

- стрес сприяє підвищенню рівня гормону кортизолу, який негативно впливає на організм. Релаксація допомагає знизити його рівень;
- під час релаксації організм виробляє ендорфіни – гормони щастя, які покращують настрій і зменшують біль;
- регулярні заняття релаксацією допомагають поліпшити якість сну, що є важливим для відновлення сил;
- релаксаційні техніки допомагають краще відчувати своє тіло і розуміти свої емоції.

Однією з релаксаційних технік є медитація. Вона допомагає зосередитися на теперішньому моменті та знизити рівень тривоги. Глибоке дихання, ще один швидкий і ефективний спосіб зняти напругу. Також може застосовуватись прогресивна м'язова релаксація. Вона являє собою почергове напруження та розслаблення м'язів, яке допомагає зняти фізичне напруження.

Варто розуміти те, що регулярні фізичні навантаження сприяють виробленню ендорфінів – гормонів щастя, що знижують рівень стресу. Достатній сон відновлює сили та покращує концентрацію. А зайняття улюбленою справою допомагає відволіктися від роботи та розслабитися.

Важливим є і здоровий спосіб життя, а саме збалансоване харчування, обмеження вживання кофеїну та алкоголю, регулярні медичні огляди. Оскільки правильне харчування забезпечує організм необхідними вітамінами та мінералами, підвищуючи опірність стресу. Кофеїн та алкоголь можуть посилювати тривогу і порушувати сон. А своєчасне виявлення та лікування захворювань допомагає уникнути додаткового стресу [45, с. 27].

Ефективним у індивідуальній профілактиці вигорання є позитивне мислення. Для цього працівники можуть обрати для себе одну з таких дій [46; 64]:

- ведення щоденника вдячності для фокусування на позитивних моментах життя допомагає змінити світогляд;
- промовляння афірмацій. Такі позитивні твердження допомагають зміцнити самооцінку та віру в себе;
- визначення особистісних цінностей. Адже розуміння своїх цінностей допомагає знайти сенс у роботі та житті.

Професійний розвиток також допомагає у профілактиці вигорання. Оскільки розширення професійних компетенцій підвищує впевненість у своїх силах.

Організаційні методи профілактики вигорання, у свою чергу, спрямовані на створення такого робочого середовища, яке б мінімізувало ризики виникнення синдрому вигорання у працівників. Це комплекс заходів, які вживає компанія для забезпечення комфортної та продуктивної роботи персоналу. Такі заходи відображено у табл. 1.5.

З табл. 1.5 видно, що організаційні методи профілактики вигорання охоплюють широкий спектр заходів, спрямованих на створення сприятливих умов праці та підвищення задоволеності персоналу.

Таблиця 1.5 – Організаційні методи профілактики вигорання [51, с. 151]

Методи		Сутність
Створення сприятливого психологічного клімату	Відкрита комунікація	Створення атмосфери, де працівники почуваються вільно висловлювати свої думки та ідеї
	Командна робота	Заохочення співпраці та взаємодопомоги між колегами
	Позитивна корпоративна культура	Формування позитивного іміджу компанії, де працівники відчують себе цінними
	Регулярні збори та зустрічі	Проведення командних зустрічей для обговорення робочих питань, зворотного зв'язку та вирішення конфліктів
Гнучкі умови праці	Гнучкий графік	Можливість для працівників самостійно планувати свій робочий день
	Віддалена робота	Забезпечення можливості працювати з дому або з будь-якого зручного місця

	Скорочений робочий день	Можливість брати додаткові вихідні або скорочувати робочий день в певних ситуаціях
Оптимізація робочих процесів	Автоматизація рутинних завдань	Використання програмного забезпечення для автоматизації повторюваних дій
	Делегування повноважень	Розподіл відповідальності між працівниками для зменшення навантаження на одного співробітника
	Оптимізація робочого простору	Створення комфортного та функціонального робочого місця
Системи винагородження та мотивації	Матеріальна мотивація	Премії, бонуси, підвищення заробітної плати
	Нематеріальна мотивація	Вираження подяки, публічне визнання досягнень, додаткові відпустки
	Програми розвитку кар'єри	Можливість професійного зростання та навчання
Програми підтримки здоров'я	Медичне страхування	Надання медичної допомоги працівникам та членам їхніх сімей
	Фітнес-програми	Організація спортивних заходів, фітнес-центрів на території компанії

Продовження табл. 1.5

Програми підтримки здоров'я	Програми психологічної підтримки	Доступ до консультацій психолога
	Програми здорового харчування	Забезпечення здоровими перекусами
Розвиток корпоративної культури	Цінності компанії	Формулювання та просування цінностей, які сприяють створенню позитивного робочого середовища
	Соціальна відповідальність	Залучення компанії до соціальних проєктів
	Корпоративні заходи	Організація свят, тренінгів, неформальних зустрічей

При цьому варто розуміти такі важливі аспекти профілактики вигорання:

- 1) індивідуальний підхід. Оскільки кожен працівник має свої особливості, тому програми профілактики повинні бути індивідуалізовані;
- 2) системний підхід, адже профілактика вигорання повинна бути не разовим заходом, а систематичною роботою;
- 3) важливо залучати працівників до розробки та реалізації програм профілактики.

Але іноді працівники потребують не профілактики, а вже корекції існуючого стану. Для цього може бути застосоване психологічне консультування (індивідуальні або групові консультації з психологом) та робота над причинами вигорання, розробка стратегій подолання. У складних випадках може знадобитися прийом медикаментів, призначених лікарем.

Оскільки вигорання – це серйозний стан, який вимагає комплексного підходу до лікування, то психологічні методи відіграють ключову роль у відновленні психологічного здоров'я та поверненні до повноцінного життя.

Важливість психологічної допомоги пов'язана з тим, що психологи допомагають [9; 37]:

- 1) ідентифікувати причини вигорання визначивши, що саме призвело до виснаження та втрати мотивації;
- 2) розробити індивідуальний план відновлення, який враховує особливості кожної людини;
- 3) розвинути здорові способи реагування на стресові ситуації;
- 4) змінити негативні шаблони та навчають позитивного мислення та самосприйняття;
- 5) відновити емоційний баланс, відновити втрачені сили та енергію.

Одним з основних психологічних методів корекції вигорання є когнітивно-поведінкова терапія (КПТ). Вона фокусується на зміні негативних думок і поведінки, які сприяють розвитку вигорання [38].

Ефективність даного методу пов'язана з тим, що вигорання часто пов'язане з негативними думками про себе, свою роботу та життя загалом. Ці думки можуть бути перекрученими або нереалістичними і призводити до почуття безсилля, виснаження та демотивації. КПТ ж допомагає: ідентифікувати негативні думки; оцінити реальність цих думок; змінити негативні думки; розробити нові стратегії поведінки. Відобразимо основні етапи КПТ при вигоранні у табл. 1.6.

Таблиця 1.6

Основні етапи КПТ при вигоранні [38]

Етап	Опис
Оцінка проблеми	Терапевт і клієнт спільно визначають конкретні прояви вигорання, такі як емоційне виснаження, деперсоналізація та зменшення професійних досягнень
Ідентифікація негативних думок	Виявляються автоматичні негативні думки, які виникають у відповідь на робочі ситуації
Оцінка реальності думок	Разом аналізується, наскільки ці думки відповідають дійсності, і які докази підтверджують або спростовують їх
Зміна негативних думок	Замість негативних думок формулюються більш реалістичні та позитивні твердження
Розвиток нових навичок	Клієнт навчається новим способам взаємодії з робочою ситуацією, таким як ефективне управління часом, делегування завдань, встановлення меж і відпочинок
Застосування навичок у реальному житті	Клієнт практикує нові навички в реальних робочих ситуаціях

КПТ є потужним інструментом для подолання вигорання. Вона дозволяє змінити негативні думки і поведінку, які лежать в основі цього стану, та відновити психологічне здоров'я.

Психоаналіз – це один з найстаріших і найглибших методів психотерапії, який може бути ефективним у боротьбі з вигоранням. На відміну від КПТ, яка фокусується на зміні мислення і поведінки в теперішньому моменті, психоаналіз спрямований на дослідження несвідомих конфліктів і травм, які можуть сприяти вигоранню [41, с. 50]. Його перевагами є:

- глибокий аналіз причин. Психоаналіз дозволяє зазирнути глибоко в психіку людини і виявити несвідомі конфлікти, які можуть бути пов'язані з вигоранням;
- завдяки психоаналізу людина краще розуміє себе, свої мотиви і бажання;
- психоаналіз допомагає переробити травматичний досвід, який може бути пов'язаний з роботою або іншими сферами життя;
- психоаналіз дозволяє змінити несвідомі патерни поведінки, які сприяють вигоранню.

Особливості застосування психоаналізу при вигоранні полягають у тому, що пацієнт вільно висловлює всі думки, які приходять йому в голову, не цензуруючи їх. Також здійснюється аналіз снів. При цьому сни розглядаються як шлях до несвідомого, який дозволяє зрозуміти приховані бажання і конфлікти. При цьому взаємодія між пацієнтом і терапевтом розглядається як модель взаємодії з іншими людьми. Терапевт в процесі роботи інтерпретує висловлювання пацієнта, щоб допомогти йому усвідомити несвідомі конфлікти.

Але варто розуміти, що психоаналіз – це довготривала терапія, яка може тривати кілька років. І хоча він дозволяє досягти глибоких змін у психіці людини, психоаналіз не підходить для всіх людей. Адже він вимагає високої мотивації і готовності до самоаналізу.

Гештальт-терапія – це гуманістичний підхід у психотерапії, який фокусується на свідомості та переживанні «тут і тепер». При вигоранні цей метод допомагає клієнту повернутись до своїх відчуттів, потреб і бажань, які могли бути заглушені стресом і виснаженням.

Ефективність гештальт-терапії при вигоранні зумовлена такими причинами:

- вона приділяє велику увагу тілесним відчуттям, які часто замовчуються при вигоранні. Це дозволяє краще зрозуміти свої емоції та потреби;

- часто вигорання пов'язане з невираженими почуттями або незакінченими справами. Гештальт-терапія допомагає «закрити» ці гештальти;

- в центрі гештальт-терапії – особиста відповідальність за своє життя. Клієнт навчається брати відповідальність за свої вибори та дії;

- вона допомагає краще зрозуміти себе, свої потреби і межі.

В процесі роботи з вигоранням при використанні даного підходу терапевт пропонує клієнту різноманітні вправи та експерименти, які допомагають досліджувати свої почуття та реакції. При цьому клієнт є активним учасником терапевтичного процесу. Йому терапевт допомагає клієнту розвивати свою індивідуальність і автентичність.

Отже, для ефективної профілактики та корекції вигорання необхідно застосовувати комплексний підхід, який включає як індивідуальні, так і організаційні заходи. Вигорання можна запобігти і успішно подолати за умови комплексного підходу, який включає як індивідуальні зусилля працівника, так і підтримку з боку організації. Але важливо розуміти, що профілактика вигорання – це не разовий захід, а постійний процес, який вимагає активної участі як працівників, так і керівництва.

### **Висновки до розділу 1**

Досліджено сутність синдрому емоційного вигорання СЕВ – це комплексний феномен. Він охоплює не лише емоційну сферу, а й фізичне та психічне здоров'я людини. Виникнення СЕВ пов'язане з різноманітними факторами, включаючи особистісні особливості, організаційні умови та соціальні контексти. Емоційне вигорання розвивається поступово, проходячи через кілька стадій, від початкових ознак виснаження до повного вигорання. Різноманітність підходів і точок зору на феномен синдрому емоційного вигорання серед наукової спільноти, дає можливість зробити висновок про відсутність на сьогодні єдиного погляду на механізм патогенетичного розвитку вигорання емоційної сфери і причини його виникнення. СЕВ негативно впливає не тільки на професійну діяльність, але й на особисті стосунки, здоров'я та загальне самопочуття людини.

Вигорання працівників сфери обслуговування – це комплексна проблема, яка має серйозні наслідки як для окремих індивідів, так і для організацій в цілому. Для її вирішення необхідний системний підхід, що включає в себе як індивідуальні заходи (навчання стресменеджменту, психологічна підтримка), так і організаційні (оптимізація робочих процесів, створення сприятливого клімату в колективі). Адже інвестування в здоров'я та благополуччя

співробітників є не лише соціальним обов'язком, але й вигідною економічною інвестицією.

Стрес є одним з найважливіших факторів, що сприяють розвитку синдрому вигорання. Розуміння механізмів його впливу та факторів, що його посилюють, є необхідним для розробки ефективних стратегій профілактики та подолання вигорання. Для боротьби зі стресом та попередження вигорання необхідно вживати комплекс заходів, спрямованих на зміну як індивідуальних, так і організаційних факторів.

Для ефективної профілактики та корекції вигорання необхідно застосовувати комплексний підхід, який включає як індивідуальні, так і організаційні заходи. Індивідуальні методи профілактики охоплюють управління стресом; розвиток позитивного мислення; професійний розвиток. До організаційних методів відносять: створення сприятливого психологічного клімату; гнучкі умови праці; оптимізація робочих процесів; системи винагородження та мотивації; програми підтримки здоров'я. Психологічні методи корекції – це когнітивно-поведінкова терапія, психоаналіз та гештальт-терапія:

Вигорання можна запобігти і успішно подолати за умови комплексного підходу, який включає як індивідуальні зусилля працівника, так і підтримку з боку організації. Але важливо розуміти, що профілактика вигорання – це не разовий захід, а постійний процес, який вимагає активної участі як працівників, так і керівництва.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### 2.1. Методика та організація дослідження

Емпіричне дослідження синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування проходило у три етапи. На першому етапі дослідження, що констатує (діагностичному етапі), було проведено первинну діагностику наявності синдрому емоційного вигорання у респондентів з обраної вибірки. На другому, формуючому етапі дослідження було розроблено програму для корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. На третьому, контрольному етапі дослідження було здійснено повторну діагностику піддослідних та зроблено висновки про ефективність розробленої профілактичної програми.

Нами ж було відібрано методики, спрямовані на дослідження, по-перше, наявності та ступеня емоційного вигорання у респондентів, по-друге, методики спрямовані на виявлення ситуативної та особистісної тривожності, сприйнятливості до організаційного стресу.

Для проведення емпіричного дослідження було обрано такі методики:

1. Методика діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон).
2. Методика «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна).
3. Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності (Ч. Спілбергер).

Весь перерахований вище діагностичний інструментарій апробований, відповідає віковим нормам вибірки і актуальний на поточний момент.

Методами математичної обробки даних стали:

1. Статистичний тест на нормальність розподілу, що достовірно визначає відрізняється чи ні розподіл від нормального.

2. U-критерій Манна-Уїтні – непараметричний критерій, що дозволяє виявляти достовірні статистичні різницю між незалежними вибірками.

3. Коефіцієнт кореляції Спірмена – непараметричний метод кореляції, який використовується для того, щоб виявити взаємозв'язок між явищами. При цьому кореляції можуть бути позитивними, що говорить про наявність прямого зв'язку, а також негативними, що означає зворотний зв'язок.

За результатами дослідження та отриманих у процесі обробки даних, були складені таблиці результатів, які в результаті були піддані математичній обробці, для того, щоб виявити статистичну достовірність отриманих даних.

## **2.2. Констатувальний експеримент дослідження синдрому емоційного вигорання**

Для проведення дослідження нами було обрано 80 працівників сфери обслуговування на базі готельно-ресторанного комплексу «SHELEST.hotel». Їх вік становив 20-47 років.

Випробувані були ознайомлені з метою дослідження та правилом конфіденційності персональних даних. Діагностичні заходи проводилися дистанційно в індивідуальній формі, вони проходили у кілька етапів та у різні дні. Бланки з методиками були внесені до «Google форм», у яких респондентам також необхідно було вказати біографічні відомості, а саме: ПІБ, вік, професійний стаж, гендер та сімейний стан.

### **2.2.1. Методика діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон)**

Методика була створена 1986 р. для діагностики професійного вигорання. Наразі вона є одним з найвідоміших і широко використовуваних інструментів для оцінки професійного вигорання. Методика дозволяє виявити та оцінити рівень трьох ключових компонентів цього синдрому (див. Додаток Б) [6]:

1. Емоційне виснаження, що є основною складовою вигорання. Воно проявляється у зниженому емоційному тонусі, підвищеному психічному виснаженні, втраті інтересу та позитивного реагування на інших людей, перенасичення роботою, незадоволеністю життям загалом.

2. Деперсоналізація супроводжується емоційною відстороненістю, байдужим виконанням професійних обов'язків, без особистої включеності та співпереживання. У певних випадках є негативізм та цинічне ставлення. Ця фаза може супроводжуватися формуванням особливих деструктивних взаємин із оточуючими.

3. Редукція професійних досягнень показує задоволеність людини собою, як особистістю і як професіоналом. Незадовільні значення показника вказують на тенденцію до негативної оцінки власної компетентності та продуктивності, внаслідок чого відбувається зниження професійної мотивації, зростає негативне ставлення до професійних обов'язків, зняття з себе відповідальності, може виявлятися у бажанні усунення та ізоляції від оточуючих людей, уникненням роботи психологічно та фізично .

Показник вираженості кожного симптому коливається від 1 до 48. Для виснаження:

0-15 – симптом не виявлено;

16-24 – знаходиться у фазі формування;

25-54 – говорить про сформований симптом.

Для деперсоналізації:

0-5 – не виявлено;

6-10 – формується;

11-30 – сформовано.

Для редукції професійних досягнень:

- 0-30 – низька ь;
- 31-36 – середня;
- 37-48 – висока.

### **2.2.2. Методика «Шкала організаційного стресу» Мак-Лін**

Шкала організаційного стресу Мак-Ліна – це психологічний інструмент, який дозволяє оцінити схильність людини до переживання стресу в умовах організації. Вона вимірює рівень сприйнятливості до стресових факторів, пов'язаних з роботою.

Мета методики – вимір сприйнятливості до організаційного стресу (ОС). Сприйнятливість пов'язана з недостатньо розвиненим навичкою спілкування, невмінням приймати цінності оточуючих та адекватно оцінювати ситуацію, не завдаючи шкоди здоров'ю та працездатності, негнучкості поведінки та пасивним ставленням до відновлення життєвих сил. Високий показник організаційного стресу свідчить про вразливість людини до переживання робочого стресу. Такою людиною частіше відбувається переживання дистресів. Високий показник ОС, вказує на те, що така людина може бути агресивною, нетерплячою, надмірно залученою в роботу, має перебільшене почуття нестачі часу, квапливу мову, напругу м'язів обличчя і тіла .

Аналіз п'яти субшкал проводиться за кожною шкалою окремо з урахуванням наступних показників [33]:

- 0-20% – низький показник;
- 21-40% – понижений показник;
- 41-60% – середній показник;
- 61-80% – підвищений показник;
- 81-100% – високий показник;

Результати обробляються та інтерпретуються так: до методики додається загальний індекс ОС. Висока кількість балів за цим показником свідчить про низьку толерантність до стресу та про низьку стійкість до продуктивної

діяльності. Якщо ОС вище 50 балів, це свідчить про високу сприйнятливість до організаційного стресу. Показник ОС від 40 до 49 балів відповідає середньому показнику толерантності до стресу. Показник ОС менше 39 балів свідчить про високу толерантність до організаційного стресу.

Шкала організаційного стресу Мак-Ліна є корисним інструментом для оцінки індивідуальної схильності до стресу в організації. Вона дозволяє виявити потенційні проблеми і розробити заходи для їх вирішення.

### **2.2.3. Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності**

Вибір даної методики обґрунтований тим, що високий рівень тривожності часто супроводжує вигорання і може бути одним з його симптомів. Тому, використовуючи цей опитувальник разом з іншими методиками, можна отримати більш повну картину психологічного стану людини.

Опитувальник Спілбергера є одним з найпоширеніших інструментів для оцінки рівня тривожності. Цей метод дозволяє виміряти як ситуативну (реактивну) тривожність, яка виникає як реакція на конкретну ситуацію, так і особистісну тривожність – як стійку характеристику особистості [13].

Це методика, що дозволяє досліджувати тривожність, складається з 40 тверджень, розділених порівну (див. Додаток Г): 20 описують тривожність як стан (реактивна / ситуативна тривожність), а 20 – як особливість особистості (особистісна тривожність). Остання являє собою придбану диспозицію поведінки, що зобов'язує людину сприймати велике коло об'єктивно безпечних обставин, як загрозове та стимулює до тривожного реагування на них, невідповідне до реальної небезпеки.

Дуже висока реактивна тривожність спричиняє порушення уваги, іноді порушення тонкої координації. Дуже висока особистісна тривожність прямо корелює з наявністю невротичного конфлікту, з емоційними та невротичними зривами та психосоматичними захворюваннями.

Але тривожність сама по собі не є негативною рисою. Певний рівень тривожності – природна та обов'язкова особливість активної особистості. При цьому є оптимальний індивідуальний рівень «корисної тривоги».

Оцінка результатів проводиться наступним чином:

46 і більше балів – висока тривожність,

31 – 45 – помірна,

до 30 балів – низька тривожність.

Дана шкала, розроблена Ч. Спілбергом, єдина методика, що дозволяє досліджувати подвійність феномена тривожності. При високих значеннях, що визначають високу тривожність, рекомендується зміна акцентів з переживань з приводу невдач і засудження на сенс, зміст і процес самої діяльності. При низьких значеннях необхідно пробудити особистісну активність, підвищити почуття відповідальності і зацікавленості.

### 2.3. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Першою методикою, яка була нами застосована, була діагностика професійного вигоряння (К. Маслач, С. Джексон), представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Результати за методикою «Діагностика професійного вигоряння» (К. Маслач, С. Джексон)

Назва шкали	Середнє арифметичне	Рівень
Емоційне виснаження	20,7	Високий рівень
Деперсоналізація	11,4	Високий рівень
Редукція особистих досягнень	34,0	Високий рівень

З табл. 2.1 бачимо, що у випробовуваних виявлено високий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції особистих досягнень, що може говорити про високий рівень деформацій у відносинах з іншими людьми, сильну залежність від оточуючих, підвищену значимість від зовнішніх оцінок,

посилений негативізм, цинічність. Можливий також високий рівень зниження самооцінки, заниження своїх професійних досягнень, наявність негативних установок щодо професійних можливостей.

Наочно відобразимо результати за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) на рис. 2.2.

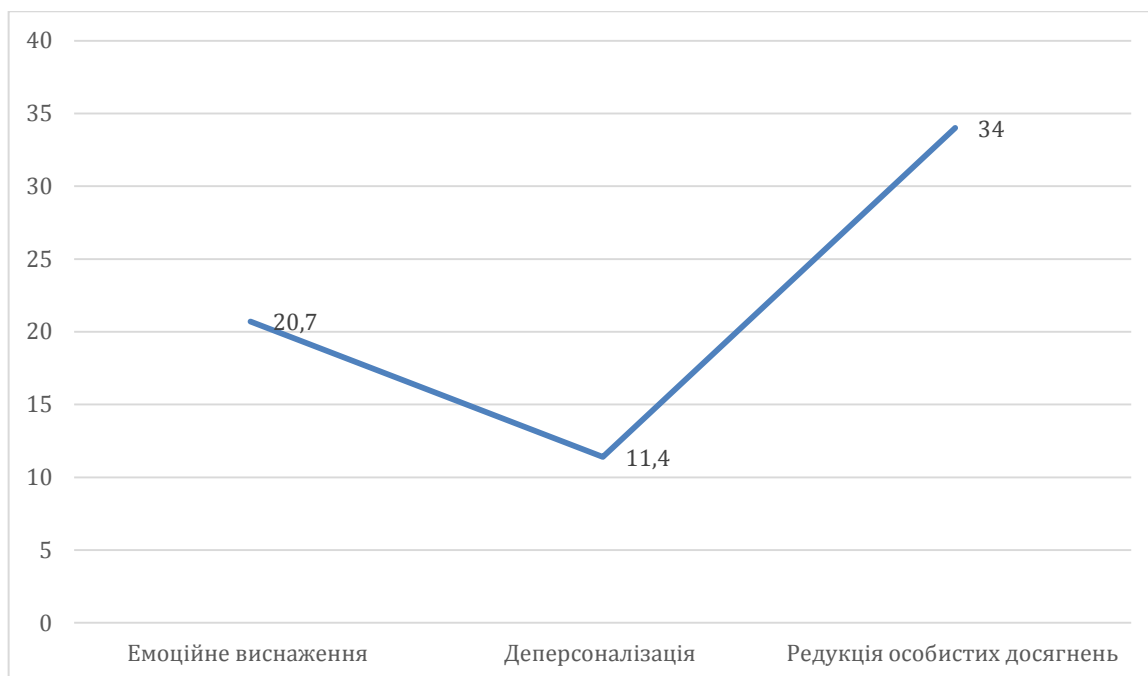


Рис. 2.2. Результати за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон)

Отже, опитані працівників сфери обслуговування мають досить виражений процес втрати професійної ефективності, відбувається зниження комунікативних якостей, зростає рівень нервово-психічної дезадаптації.

Результати, отримані за методикою «Шкала організаційного стресу» Мак-Ліна, представлені у табл. 2.2. Вона демонструє результати групового показника організаційного стресу (ОС).

Таблиця 2.2

Результати за методикою «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна)

Назва шкали	Середнє арифметичне	Рівень
Організаційний стрес	50,2	Високий рівень

З табл. 2.2 бачимо, що виявлено високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу, відзначається низька стресостійкість, напруженість. У такому випадку людям важко перебудовуватися на нові системи та умови, вони складно сприймають цінності оточуючих. Високий показник вказує на вразливість респондентів до робочого стресу, у таких людей часто відбувається переживання дистресів, може спостерігатися агресивність, нетерплячість, надмірне залучення до робочих процесів, що найчастіше позначається негативно та викликає вигоряння. З 80 респондентів, 41 людина має високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу (Тип А). Тобто, ці респонденти схильні до появи дистресів, зокрема професійного вигоряння.

У групі з високим рівнем ОС середній показник вираженості симптому – 57,4. Усього 29 осіб відноситься до типу поведінки АБ та мають середню толерантність до стресу. Тут середній показник групи складає 45,3 бали. Високий рівень толерантності до організаційного стресу показали лише 10 осіб із 80, вони мають середнє значення вираженості – 40,1 (тип поведінки Б).

Далі наведемо результати за методикою «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Результати за методикою «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» (Ч. Спілбергер)

Назва шкали	Середнє арифметичне	Рівень
Ситуативна тривожність	39,6	Помірна тривога
Особистісна тривожність	43,1	Помірна тривога

За результатами табл. 2.3 виявлено помірний рівень ситуативної тривожності. При цьому може спостерігатися очікування негативної оцінки або агресивної реакції, іноді сприйняття несприятливого ставлення до себе, як загрози своїй самоповазі. Крім цього, нами виявлено помірний рівень особистісної тривожності, яка може виявлятися негативною оцінкою або агресивною реакцією.

Для вивчення нормальності розподілу було використано статистичний тест на нормальність розподілу. Дані представлені у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Емпіричні значення статистичного тесту на нормальність розподілу

Показник	z	P
Емоційне виснаження	0,100	0,048*
Деперсоналізація	0,108	0,022*
Редукція особистих досягнень	0,076	0,302
Системний індекс вигоряння	0,104	0,033*
Ситуативна тривожність	0,108	0,021*
Особистісна тривожність	0,137	0,001***
Організаційний стрес	0,062	0,63

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,001$

З табл. 2.4 бачимо, що кількість шкал із нормальним розподілом (4 шкали) менше, ніж кількість шкал із ненормальним розподілом (18 шкал). Це відображає потребу використання непараметричних методів.

Тому далі ми використовуватимемо критерій Манна-Уїтні, для кореляційного аналізу коефіцієнт кореляції Спірмена.

Для порівняння групи працівників сфери обслуговування, що працюють за фахом «понад 10» та групи, що працюють за фахом «до 10 років» між собою був використаний критерій U-Манна-Уїтні. Емпіричні значення критерію U-Манна-Уїтні за методикою діагностика професійного «вигоряння» (К. Маслач, С. Джексон) представлені у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Емпіричні значення критерію U-Манна-Уїтні методикою діагностика професійного «вигоряння» (К. Маслач, С. Джексон)

Назви шкал	Середнє значення у групі працівників, що працюють «більше 10 років»	Середнє значення групи працівників, що працюють «до 10 років»	Емпіричне значення критерію	Рівень значущості
Емоційне виснаження	20,355	21,944	489,0	0,426
Деперсоналізація	11,839	9,944	651,0	0,283
Редукція особистих досягнень	34,500	32,111	678,5	0,164

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,001$

З табл. 2.5 бачимо, що за методикою діагностика професійного «вигоряння» (К. Маслач, С. Джексон) не було виявлено значущих відмінностей між досліджуваними групами.

Емпіричні значення критерію U-Манна-Уїтні за методикою «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна) представлені у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Емпіричні значення критерію U-Манна-Уїтні методикою «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна)

Назви шкал	Середнє значення у групі працівників, що працюють «більше 10 років»	Середнє значення групи працівників, що працюють «до 10 років»	Емпіричне значення критерію	Рівень значущості
Організаційний стрес	50,032	50,556	523,5	0,691

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,001$

З табл. 2.6 бачимо, що за методикою «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна) можна відмітити відсутність значущих відмінностей між досліджуваними групами.

Емпіричні значення критерію U-Манна-Уїтні за методикою «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» (Ч. Спілбергер) представлені у табл. 2.7.

З табл. 2.7 бачимо, що між групою працівників сфери обслуговування, що працюють більше 10 років і групою до 10 років існують значні відмінності за шкалою Особистісна тривожність ( $U = 385$ ,  $p < 0,05$ ). У групі, що працюють більше 10 років нижчий рівень особистісної тривожності. При цьому може спостерігатися постійне очікування негативної оцінки або агресивної реакції, сприйняття несприятливого до себе ставлення як загрози для своєї самоповаги у порівнянні з групою працівників сфери обслуговування, які працюють до 10 років. У групі працівників сфери обслуговування, що працюють більше 10 років середнє значення критерію дорівнює 42, це менше середнього значення групи працівників сфери обслуговування, які працюють до 10 років, що дорівнює 46,833.

Таблиця 2.7

Емпіричні значення критерію U-Манна-Уїтні методикою «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» (Ч. Спілбергер)

Назви шкал	Середнє значення у групі працівників, що працюють «більше 10 років»	Середнє значення групи працівників, що працюють «до 10 років»	Емпіричне значення критерію	Рівень значущості
Ситуативна тривожність	38,661	42,667	440,5	0,175
Особистісна тривожність	42,000	46,833	385,0	0,046*

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,0$

Таким чином, нами не було виявлено значних відмінностей за шкалами методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон) та «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна). Отже, професійне вигорання та рівень організаційного стресу не пов'язані зі стажем професійної діяльності. При цьому за шкалою особистісна тривожність ми виявили значні відмінності,

що свідчить, що рівень особистісної тривожності, залежить від стажу професійної діяльності.

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами ми використали кореляційний аналіз. Для цього використовувався коефіцієнт кореляції Спірмена. Емпіричні значення кореляційного аналізу методики «Діагностика професійного «вигоряння»» (К. Маслач, С. Джексон) та методики «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» (Ч. Спілбергер) представлені у табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Емпіричні значення кореляційного аналізу методики «Діагностика професійного «вигоряння»» та методики «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності»

Назви шкал	Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
Емоційне виснаження	0,786***	0,71***
Деперсоналізація	0,476***	0,411***
Редукція особистих досягнень	-0,473***	-0,403***
Системний індекс вигоряння	0,714***	0,627***

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,001$

З табл. 2.8 бачимо, що рівень ситуативної та особистісної тривожності, пов'язаний з рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації. Зв'язку з редукцією особистісних досягнень виявлено не було. Можна дійти висновку, що працівник, який має високий рівень тривожності, починає відчувати втому і стабільну напругу, у нього з'являється відчуженість та бажання уникнення проблем, замість вирішення. Ефективність роботи такого працівника безпосередньо пов'язана з почуттям задоволення від роботи. Але стан хронічної тривожності відбивається у всіх сферах діяльності. Як наслідок він впливатиме і на ефективність роботи працівників сфери обслуговування, і на позиціонування себе, як професіонала та самооцінку загалом.

Емпіричні значення кореляційного аналізу методики «Діагностика професійного «вигоряння»» та «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна) представлені у табл. 2.9.

З табл. 2.9 можна зробити висновок, що сприйнятливість до організаційного стресу, позитивно пов'язані зі шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація та негативно з редукацією особистих досягнень.

Таблиця 2.9

Емпіричні значення кореляційного аналізу методики «Діагностика професійного «вигоряння»» та «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна)

Назви шкал	Організаційний стрес
Емоційне виснаження	0,671***
Деперсоналізація	0,513***
Редукція особистих досягнень	-0,468***
Системний індекс вигоряння	0,687***

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,001$

Отже для виявлення можливих зав'язків професійного вигоряння працівників сфери обслуговування з показниками тривожності та сприйнятливості до організаційного стресу ми використали кореляційний аналіз. В результаті аналізу, нами було виявлено позитивні кореляційні зв'язки практично за всіма шкалами, що досліджують професійне вигоряння та шкалами тривожності, а також організаційного стресу.

Внаслідок проведення дослідження вдалося виділити фактори професійного вигоряння працівників сфери обслуговування. Ними стали особистісна та ситуативна тривожність, а також сприйнятливість до організаційного стресу.

## Висновки до розділу 2

У випробовуваних виявлено високий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції особистих досягнень, що може говорити про високий рівень деформацій у відносинах з іншими людьми, сильну залежність від оточуючих, підвищену значимість від зовнішніх оцінок, посилений негативізм, цинічність. Можливий також високий рівень зниження самооцінки, заниження своїх професійних досягнень, наявність негативних установок щодо професійних можливостей. Зроблено висновок, що опитані працівників сфери обслуговування мають досить виражений процес втрати професійної ефективності, відбувається зниження комунікативних якостей, зростає рівень нервово-психічної дезадаптації.

Також виявлено високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу, відзначається низька стресостійкість, напруженість. У такому випадку, людям важко перебудовуватися на нові системи та умови, вони складно сприймають цінності оточуючих. Високий показник вказує на вразливість респондентів до робочого стресу, у таких людей часто відбувається переживання дистресів, може спостерігатися агресивність, нетерплячість, надмірне залучення до робочих процесів, що найчастіше позначається негативно та викликає вигоряння. З 80 респондентів, 41 людина має високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу (Тип А). Тобто, ці респонденти схильні до появи дистресів, зокрема професійного вигоряння.

Зафіксовано помірний рівень ситуативної тривожності. При цьому може спостерігатися очікування негативної оцінки або агресивної реакції, іноді сприйняття несприятливого ставлення до себе, як загрози своїй самоповазі. Крім цього, нами виявлено помірний рівень особистісної тривожності, яка може виявлятися негативною оцінкою або агресивною реакцією.

У результаті проведення дослідження нами не було виявлено значних відмінностей за шкалами діагностики професійного вигоряння (К. Маслач, С.

Джексон,) та «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна). Отже, професійне вигорання та рівень організаційного стресу не пов'язані зі стажем професійної діяльності. При цьому за шкалою особистісна тривожність ми виявили значні відмінності, що свідчить, що рівень особистісної тривожності, залежить від стажу професійної діяльності.

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами ми використали кореляційний аналіз. Виявлено, що професійне вигорання не пов'язане зі стажем роботи. Зроблено висновок, що працівник, який має високий рівень тривожності, починає відчувати втому і стабільну напругу, у нього з'являється відчуженість та бажання уникнення проблем, замість вирішення. Ефективність роботи такого працівника безпосередньо пов'язана з почуттям задоволення від роботи. Але стан хронічної тривожності відбивається у всіх сферах діяльності. Як наслідок він впливатиме і на ефективність роботи працівників сфери обслуговування, і на позиціонування себе, як професіонала та самооцінку загалом.

Внаслідок проведення дослідження вдалося виділити фактори професійного вигорання працівників сфери обслуговування. Ними стали особистісна та ситуативна тривожність, а також сприйнятливність до організаційного стресу.

## РОЗДІЛ 3

### ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ РОБОТИ З ВИГОРАННЯМ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### **3.1. Рекомендована програма корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування**

Метою другого етапу, формуючого експерименту було розробка програми для корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Розроблена нами програма розрахована на 8-тижневий курс з гнучкою тривалістю, що може бути скоригована відповідно до індивідуальних потреб учасників. Програма передбачає 8 двогодинних групових заняття з елементами індивідуальної роботи, що проводитимуться двічі на тиждень. Групові заняття дозволять не лише отримати індивідуальну підтримку, а й поділитися своїм досвідом з іншими людьми. Її мета програми: зменшити прояви синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування, покращити психологічний стан, підвищити працездатність та задоволеність роботою.

Основою програми стали такі принципи:

1. Інтеграція діагностики та корекції. Згідно з цим принципом було забезпечено безперервність процесу, поєднуючи оцінку стану клієнта з розробкою та реалізацією індивідуальних планів допомоги.
2. Строга конфіденційність, тобто вся інформація, отримана під час роботи з клієнтами, зберігалася в суворій таємниці.
3. Проактивний підхід, згідно якого ми орієнтувалися на попередження проблем.
4. Системний розвиток. Оскільки наша робота була спрямована на гармонійний розвиток усіх сторін особистості, враховуючи індивідуальні особливості кожного клієнта.

5. Заохочення активної участі клієнтів в процесі терапії, роблячи їх співтворцями змін у власному житті.

У таблиці 3.1 коротко наведено план розробленої програми корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

Таблиця 3.1

План програми корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування

Заняття	Тема	Основна мета	Ключові методи
1	Самопізнання та самоприйняття	Допомогти учасникам краще зрозуміти себе, свої сильні сторони та слабкості, прийняти себе такими, які є.	Рефлексія, вправи на самопізнання, групові дискусії.
2	Управління стресом	Навчити учасників ефективним стратегіям управління стресом, розслаблення та відновлення.	Релаксаційні техніки, дихальні вправи, візуалізація.
3	Арт-терапія та самовираження	Дозволити учасникам виразити свої емоції та переживання через творчість, розвинути самосвідомість.	Малювання, колажі, групове обговорення творчих робіт.
4	Комунікація та встановлення меж	Навчити учасників ефективним комунікаційним навичкам та допомогти їм встановити здорові межі.	Рольові ігри, вправи на асертивність, групові дискусії.
5	Баланс роботи та особистого життя	Допомогти учасникам знайти баланс між роботою та особистим життям, розробити стратегії управління часом.	Вправа "Колесо життя", техніка "Матриця Ейзенхауера", планування.
6	Пошук нових інтересів та хобі	Допомогти учасникам розширити свій кругозір, знайти нові інтереси та хобі.	Вправа "Колесо інтересів", групова дискусія, створення дошки натхнення.
7	Позитивне мислення та вдячність	Допомогти учасникам розвинути позитивне мислення, практикувати вдячність.	Вправа "Колесо щастя", щоденник вдячності, медитація.
8	Фізична активність та здоров'я	Підкреслити важливість фізичної активності для здоров'я, розробити індивідуальні плани тренувань.	Лекція про різні види фізичної активності, створення індивідуального

			плану тренувань.
--	--	--	------------------

Детально розглянемо кожне з 8 занять, що входять до корекційної програми.

Заняття 1 «Знайомство, діагностика та освіта» Мета – допомогти учасникам краще зрозуміти себе, свої сильні сторони та слабкості, прийняти себе такими, які є.

Матеріалами необхідними для заняття №1 є: фліпчарт або дошка для запису; маркери; роздатковий матеріал з основною інформацією про вигорання.

Структура заняття:

- привітання та знайомство (15 хвилин). Кожен учасник по черзі представляється, називає своє ім'я та коротко розповідає про свої очікування від групи. При цьому психолог створює атмосферу безпеки та відкритості, підкреслюючи важливість довіри в групі;

- інформаційна сесія (60 хвилин). Простими словами пояснюється поняття вигорання, його основні симптоми (емоційна виснаженість, деперсоналізація, зменшення професійних досягнень). Наводяться приклади із життя, щоб учасники краще розуміли, про що йдеться. Обговорюються основні причини вигорання, такі як високі навантаження, відсутність підтримки, конфлікти на роботі тощо. Підкреслюється, що вигорання – це нормальна реакція на тривалий стрес, і з ним можна впоратися. Далі описуються фізичні, емоційні та соціальні наслідки вигорання. Підкреслюється важливість своєчасного звернення за допомогою;

- обговорення з групою, які симптоми вигорання є найбільш актуальними для них;

- підведення підсумків (15 хвилин). Здійснюється короткий підсумок заняття, даються відповіді на запитання учасників. Також проходить оголошення домашнього завдання (наприклад, вести щоденник настрою протягом тижня).

Дуже важливо: створити атмосферу довіри та безпеки; використовувати просту і зрозумілу мову; заохочувати учасників до активної участі в обговоренні; дати учасникам зрозуміти, що вони не самотні зі своєю проблемою.

Заняття 2 «Релаксація та управління стресом». Мета заняття – навчити учасників ефективним стратегіям управління стресом, розслаблення та відновлення.

Методи роботи: демонстрація; групові та індивідуальні вправи; обговорення в парах або невеликих групах; зворотний зв'язок.

Матеріалами необхідними для заняття №2 є: килимки або матраци для зручності під час виконання вправ; приємна спокійна музика для фону; роздатковий матеріал з описом технік релаксації.

Розглянемо структуру заняття:

- розминка (10 хвилин). Нами рекомендована проста гімнастика для розігріву м'язів та покращення кровообігу. При цьому вона має включати дихальні вправи, а саме повільне глибоке дихання для заспокоєння нервової системи;

- теоретична частина (40 хвилин). В межах даної теоретичної частини буде дослідження питання «Що таке стрес і як він впливає на організм». Для цього здійснюється коротке пояснення фізіологічних реакцій організму на стрес. Пояснюється чому релаксація є ефективним способом боротьби зі стресом. Здійснюється огляд основних технік (дихальні вправи, прогресивна м'язова релаксація, медитація, візуалізація);

- практична частина (80 хвилин). В практичну частину рекомендовано включити прогресивну м'язову релаксацію. Спершу проводиться детальний опис техніки. Розказується про почергове напруження та розслаблення різних груп м'язів. Далі проходить практичне виконання вправи під керівництвом тренера.

Наступний етап практичної частини – різноманітні дихальні техніки (через ніс, через рот, дихання животом). Наприклад, може бути застосована

вправа «4-7-8». Під час неї здійснюється повільний вдих на 4 рахунки, затримка дихання на 7 рахунків, видих на 8 рахунків.

Далі – медитація. Рекомендована коротка вправа на усвідомлення дихання та тілесних відчуттів. При цьому з візуалізацією спокійного місця.

- обговорення, під час якого учасники діляться своїми враженнями від виконання вправ, висловлюють труднощі та задають питання.

- короткий підсумок заняття. Дається домашнє завдання – вибрати одну з вивчених технік і практикувати її щодня протягом певного часу. Також здійснюється обговорення подальших кроків.

Дуже важливо в межах проведення заняття №2 створити спокійну атмосферу, яка сприяє розслабленню; забезпечити комфорт учасників; заохочувати учасників до регулярної практики релаксаційних технік.

Заняття 3 «Арт-терапія та самовираження». Арт-терапія – це безпечний простір, де кожен може бути собою і досліджувати свій внутрішній світ.

Мета заняття – дозволити учасникам виразити свої емоції та переживання через творчість, розвинути самосвідомість. Рекомендоване малювання, колажі, групове обговорення творчих робіт.

Методи роботи: демонстрація прикладів; індивідуальна творча робота; групове обговорення; зворотний зв'язок.

Необхідні матеріали: аркуші паперу різних форматів; кольорові олівці, фломастери, акварельні фарби; клей, ножиці; журнали, картинки для створення колажів.

Структура заняття:

- вступ (10 хвилин). Розповідь про те, що арт-терапія є потужним інструментом для самовираження та зняття емоційного напруження. Пояснення, що в мистецтві немає правильних або неправильних відповідей, головне – процес самовираження;

- практична частина (90 хвилин). Для практичної частини рекомендоване створення мандали. Мандала – це сакральна геометрична фігура, що використовується в різних культурах для медитації, концентрації та

самопізнання. Малювання мандал – це творчий процес, який дозволяє виразити свої внутрішні переживання та досягти гармонії [14].

Малювання мандали допомагають при емоційному вигоранні оскільки:

- процес малювання мандали вимагає концентрації, що відволікає від негативних думок і переживань;
- кольори, форми і візерунки, які використовуються, можуть символізувати почуття і думки людини;
- мандали мають симетричну структуру, що сприяє розвитку почуття порядку і гармонії;
- спостерігаючи за своїм малюнком, людина може краще зрозуміти свої внутрішні процеси;
- малювання мандал – це медитативний процес, який допомагає зняти напругу і заспокоїтися.

Учасникам знадобляться папір, олівці, кольорові олівці, фломастери або фарби. Ідеї для мандал: Мандали, що відображають емоції; мандали, що символізують цілі; мандали, що відображають природні елементи; мандали, що повторюють геометричні форми.

– обговорення створених мандал. Можна дізнатися, що символізують обрані зображення, які емоції вони викликають. Далі вільне обговорення створених робіт між учасниками.

Рекомендовані запитання для учасників: «Що ви відчували під час творчого процесу?»; «Які емоції ви хотіли виразити?», «Що нового ви дізналися про себе?». Важливо підкреслити, що кожен твір є унікальним і відображає внутрішній світ автора та подякувати учасникам за активність.

Колаж «Мое ідеальне робоче місце». Колаж – це творча техніка, яка дозволяє виразити свої думки, почуття та бажання за допомогою зображень. Створення колажу «Мое ідеальне робоче місце» – це своєрідна візуалізація бажаного стану, яка може допомогти співробітникам:

- зрозуміти свої потреби, адже вибираючи зображення, людина усвідомлює, чого їй не вистачає на робочому місці;

- сформулювати бажання. Оскільки колаж допомагає сформулювати конкретні пропозиції щодо покращення робочих умов;
- підвищити мотивацію, бо візуалізація ідеального робочого місця мотивує до змін;
- зменшити стрес. Оскільки творчий процес допомагає відволіктися від проблем і розслабитися.

Колаж для роботи з емоційним вигоранням буде корисний тим, що порівняння реального робочого місця з ідеальним допоможе виявити, що саме викликає дискомфорт. Також він може стати візуальним представленням цілей учасників щодо покращення робочих умов. Надалі на основі колажу можна скласти план конкретних кроків для досягнення бажаного результату. Регулярне ж звернення до колажу допоможе зберегти мотивацію і фокусуватися на позитивних аспектах роботи [14].

– підведення підсумків (10 хвилин). Необхідно підкреслити важливість регулярної творчої діяльності для зняття стресу та покращення самопочуття.

Домашнє завдання – спробувати створити щось творче вдома (намалювати картину, зліпити фігурку).

Заняття 4 «Комунікація та встановлення меж». Ефективна комунікація та встановлення меж – це важливі інструменти для збереження психологічного здоров'я та запобігання вигоранню.

Мета заняття – навчити учасників ефективним комунікаційним навичкам та допомогти їм встановити здорові межі. Рекомендоване проведення рольових ігор, вправ на асертивність, групових дискусій.

Методи роботи: рольові ігри; групові дискусії; вправи на встановлення контактів; практичні вправи на відпрацювання навичок.

Матеріали: фліпчарт або дошка для запису; маркери; картки із завданнями для рольових ігор.

Структура заняття:

- вступ (10 хвилин). Коротке нагадування про те, наскільки важлива ефективна комунікація для побудови здорових відносин та зменшення стресу;
- теоретична частина (30 хвилин). Розповідь про типи комунікації (вербальна та невербальна комунікація, активне слухання). Розповідь про асертивність («Що таке асертивність і чому вона важлива?» «Відмінності між асертивністю, агресивністю та пасивністю»). Пояснення поняття «межі» та їхньої ролі в захисті особистого простору та ресурсів. Розповідь про встановлення меж («Чому важливо встановлювати межі, як це робити, не ображаючи інших людей»);
- практична частина (90 хвилин). В межах практичної частини рекомендоване проведення рольової гри, техніки «Сендвіч», вправи «Мої межі».

Етапи проведення рольової гри. Спершу необхідно розподілити учасників на пари і запропонувати відіграти різні ситуації, пов'язані з комунікацією на роботі (наприклад, відмова від додаткового завдання, вираження незадоволення).

Техніка «Сендвіч» – це ефективний метод комунікації, який дозволяє передавати зворотній зв'язок, як позитивний, так і негативний, таким чином, щоб він був сприйнятий конструктивно. Ця техніка названа так тому, що конструктивна критика «загортається» між двома шарами позитивної оцінки, як начинка в сендвічі.

Структура техніки «Сендвіч»:

- позитивна оцінка. Необхідно починати з позитивного зауваження, яке підкреслює сильні сторони співрозмовника або його роботи. Це налаштовує на конструктивну розмову та створює довірливу атмосферу;
- конструктивна критика. Далі слід висловити свою думку щодо того, що можна було б покращити. Важливо формулювати критику конкретно, уникаючи узагальнень і оціночних суджень. Зосередитись на поведінці або результатах, а не на особистості співрозмовника;

- позитивна оцінка. Закінчувати розмову необхідно знову на позитивній ноті. Підкреслити віру в можливість співрозмовника та висловити впевненість у тому, що він зможе впоратися з завданням.

Вправа «Мої межі». Кожен учасник складає список своїх особистих кордонів, які він хотів би встановити або зміцнити.

- обговорення результатів ролевих ігор, обмін досвідом та труднощами у встановленні меж та спільне формулювання правил ефективної комунікації (30 хвилин);

- підведення підсумків (10 хвилин). Важливо підкреслити потребу постійної практики нових навичок.

Домашнє завдання: спробувати застосувати нові знання в реальних ситуаціях. Можна запропонувати додаткові ресурси для саморозвитку (книги, статті, тренінги).

Заняття «Баланс роботи та особистого життя». Адже баланс між роботою та особистим життям є важливим компонентом загального благополуччя.

Мета – допомогти учасникам знайти баланс між роботою та особистим життям, розробити стратегії управління часом та підвищити свою продуктивність.

Методи роботи: інтерактивні вправи; групові дискусії; робота в парах; візуалізація.

Матеріали: фліпчарт або дошка для запису; маркери; аркуші паперу; олівці або ручки.

Структура заняття:

- вступ (10 хвилин). Коротке нагадування про те, що вигорання часто пов'язане з дисбалансом між роботою та особистим життям. Пояснення важливості встановлення здорових меж та приділення уваги своїм потребам;

- теоретична частина (30 хвилин). Розглядається важливість балансу («Чому баланс між роботою та особистим життям так важливий для здоров'я та щастя»). Досліджуються типові причини, які призводять до дисбалансу (перевантаження на роботі, відсутність чітких меж, недооцінка власних

потреб). Здійснюється розгляд стратегій досягнення балансу. Розглядаються основні принципи тайм-менеджменту, техніка постановки цілей, делегування завдань.

– практична частина (60 хвилин). Рекомендоване проведення вправи «Колесо життя», техніки «Матриця Ейзенхауера», розробки індивідуального плану.

Вправа «Колесо життя». Це візуальний інструмент, який допомагає оцінити рівень задоволеності різними сферами життя. Це як своєрідне коло, розділене на сектори, кожен з яких відповідає певній сфері (наприклад, здоров'я, кар'єра, стосунки, особистісний розвиток тощо). Оцінивши кожную сферу за шкалою, учасники отримають наочне уявлення про те, в яких областях їм потрібно докласти більше зусиль.

Дана вправа допомагає зрозуміти, на що потрібно звернути увагу в першу чергу; сприяє формулюванню конкретних цілей для кожної сфери життя; візуалізація незбалансованості мотивує до дій; допомагає краще зрозуміти свої потреби і бажання.

Її використання для боротьби з емоційним вигоранням обґрунтоване тим, що часто вигорання пов'язане з надмірною зосередженістю на одній сфері (наприклад, кар'єрі) на шкоду іншим. Вправа ж допомагає побачити, де «перекіс» і як можна відновити баланс.

Техніка «Матриця Ейзенхауера». Навчання класифікації завдань за ступенем важливості та терміновості.

Розробка індивідуального плану – учасники розробляють план на тиждень, де виділяють час для роботи, відпочинку та хобі.

– обговорення (30 хвилин): обмін досвідом та труднощами у досягненні балансу; групова дискусія про перешкоди та способи їх подолання;

– підведення підсумків (10 хвилин). Важливо підкреслити значущість регулярного перегляду та коригування свого плану.

Домашнє завдання: спробувати дотримуватися розробленого плану протягом тижня. Можна запропонувати додаткові ресурси для саморозвитку (книги, статті, онлайн-курси).

Заняття 6 «Пошук нових інтересів та хобі». Бо нові інтереси – це джерело енергії, радості та особистісного зростання.

Мета – допомогти учасникам розширити свій кругозір, знайти нові інтереси та хобі, які допоможуть їм відновити сили та отримати задоволення від життя.

Методи роботи: інтерактивні вправи; групові дискусії; брейнстормінг; візуалізація.

Матеріали: фліпчарт або дошка для запису; маркери; аркуші паперу; олівці або ручки; журнали, картинки для створення дошки натхнення.

Структура заняття:

– вступ (10 хвилин). Коротке нагадування про важливість балансу між роботою та особистим життям. Пояснення, як нові інтереси та хобі можуть допомогти зменшити стрес та підвищити задоволеність життям;

– теоретична частина (40 хвилин). Розповідь про переваги нових хобі («Як нові інтереси можуть вплинути на наше здоров'я, емоційний стан та креативність»). Міркування як знайти нове хобі («Стратегії пошуку нових інтересів (спогади про дитинство, дослідження нових видів діяльності, спілкування з друзями)»);

– практична частина (60 хвилин) включатиме вправу «Колесо інтересів», групову дискусію, створення дошки натхнення.

Вправа «Колесо інтересів» - це творчий інструмент, який допомагає визначити та візуалізувати захоплення, таланти та бажання. Це як карта скарбів, що вказує на ті сфери життя, які найбільше цікавлять і надихають особистість. Для цього учасники малюють коло і ділять його на сектори, записуючи в кожен сектор різні види діяльності, які їх цікавлять або хотіли б спробувати.

Групова дискусія: обмін ідеями та досвідом, пов'язаними з новими хобі.

Далі рекомендоване спільне створення дошки з фотографіями, цитатами та іншими матеріалами, які надихають на нові починання.

– підведення підсумків (30 хвилин). Під час цього етапу заняття здійснюється складання списку потенційних нових хобі для кожного учасника та обговорення практичних кроків для реалізації нових інтересів.

Домашнє завдання для учасників – спробувати щось нове протягом тижня.

Заняття 7 «Позитивне мислення та вдячність». Позитивне мислення та вдячність – це потужні інструменти для створення щасливого і змістовного життя.

Мета – допомогти учасникам розвинути позитивне мислення, практикувати вдячність і зміцнити свою стійкість до стресу.

Методи роботи: інтерактивні вправи; групові дискусії; медитація; візуалізація.

Матеріали: фліпчарт або дошка для запису; маркери; аркуші паперу; олівці або ручки; приємна спокійна музика для медитації.

Структура заняття:

– вступ (10 хвилин). Коротке нагадування про важливість позитивного настрою для загального благополуччя. Пояснення, як позитивне мислення та вдячність можуть змінити наше життя;

– теоретична частина (30 хвилин). Розповідь «Що таке позитивне мислення». Коротке пояснення поняття позитивного мислення та його впливу на наше життя. Користь практики вдячності для фізичного та психічного здоров'я. Розгляд простих стратегій зміни фокусу уваги на позитивних аспектах життя;

– практична частина (60 хвилин), що охоплюватиме вправа «Колесо щастя», техніку «Щоденник вдячності», медитацію на вдячність.

Вправа «Колесо щастя» ґрунтується на тому, що учасники малюють коло і ділять його на сектори, записуючи в кожен сектор те, за що вони вдячні.

Техніка «Щоденник вдячності», Учасники діляться своїми враженнями від ведення щоденника вдячності та обговорюють його користь.

Медитація на вдячність – це коротка медитативна вправа, спрямована на фокусування уваги на позитивних аспектах життя.

– обговорення (30 хвилин). Обмін досвідом та труднощами у практиці позитивного мислення та групова дискусія про перешкоди та способи їх подолання;

– підведення підсумків (10 хвилин). Необхідно підкреслити важливість регулярної практики позитивного мислення та вдячності.

Домашнє завдання – продовжувати вести щоденник вдячності і шукати позитивні моменти в кожному дні.

Заняття 8 «Фізична активність та здоров'я». Фізична активність – це інвестиція в своє здоров'я та довголіття.

Мета – підкреслити важливість фізичної активності для збереження фізичного та ментального здоров'я, а також розробити індивідуальні плани фізичних навантажень.

Методи роботи: лекція; групові дискусії; практичні вправи (легка розминка); індивідуальна робота.

Матеріали: фліпчарт або дошка для запису; маркери; аркуші паперу; олівці або ручки; презентація з різними видами фізичної активності.

Структура заняття:

– вступ (10 хвилин). Коротке нагадування про взаємозв'язок між фізичним та психічним здоров'ям. Пояснення, як фізична активність може допомогти зменшити стрес, підвищити енергію та покращити настрій;

– теоретична частина (30 хвилин). Розповідь про користь фізичних вправ. Огляд наукових досліджень, які підтверджують позитивний вплив фізичної активності на здоров'я. Рекомендації щодо вибору видів фізичних навантажень відповідно до індивідуальних потреб та можливостей. Дослідження стратегій для формування регулярних фізичних навантажень;

– практична частина (60 хвилин). Спершу рекомендований обмін досвідом та перевагами різних видів фізичної активності. Далі кожен учасник складає свій план тренувань, враховуючи свої цілі та можливості;

– обговорення (30 хвилин). Обмін досвідом та труднощами у дотриманні фізичної активності. Групова дискусія про перешкоди та способи їх подолання;

– підведення підсумків (10 хвилин). Варто підкреслити важливість регулярних фізичних навантажень.

Домашнє завдання – почати виконувати свій індивідуальний план тренувань. Запропонувати додаткові ресурси для саморозвитку (мобільні додатки, онлайн-платформи для фітнесу).

Можемо прийти до висновку, що дана корекційна програма спрямована на всебічний розвиток особистості та покращення якості життя учасників. Ось деякі очікувані результати:

1) зменшення рівня стресу та тривоги. Завдяки технікам релаксації та управління стресом учасники зможуть ефективніше справлятися з емоційними навантаженнями;

2) робота над самопізнанням та самоприйняттям допоможе учасникам полюбити себе і вірити у свої сили;

3) розвиток позитивного мислення та практики вдячності сприятиме підвищенню рівня щастя;

4) покращення комунікативних навичок. Надалі навички ефективної комунікації допоможуть учасникам будувати міцніші стосунки з оточуючими;

5) учасники навчаться захищати свої інтереси та відстоювати свої межі;

6) групові заняття сприятимуть створенню підтримуючого середовища та нових соціальних зв'язків;

7) учасники отримають мотивацію та знання для ведення здорового способу життя;

- 8) релаксаційні техніки та збалансований режим дня сприятимуть здоровому сну;
- 9) фізична активність та здорове харчування забезпечать приплив енергії;
- 10) арт-терапія допоможе учасникам виразити свої емоції та розкрити творчий потенціал;
- 11) учасники навчаться керувати своїми емоціями та поведінкою;
- 12) глибока робота над собою допоможе учасникам краще зрозуміти себе та свої потреби;
- 13) регулярні заняття допоможуть учасникам зосередитися на важливих завданнях;
- 14) збалансований підхід до життя та роботи дозволить учасникам досягати кращих результатів;
- 15) навички тайм-менеджменту допоможуть учасникам краще організовувати своє життя.

Отже, ця програма допоможе учасникам стати більш гармонійними, щасливими та успішними людьми. При цьому отримані результати сприятимуть зменшенню проявів вигорання (стомлюваності, апатії, зниженню мотивації), покращать емоційний стан; значно розвинуть навички саморегуляції та управління стресом; дозволять підвищити самооцінку та впевненість в собі; покращать міжособистісні відносини; збільшать задоволеність роботою.

### **3.2. Аналіз результатів проведення розробленої корекційної програми**

Після проведення програми корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування нами було проведене формуюче дослідження для оцінки її ефективності. Спираючись на завдання, поставлені в даній роботі та результати, що були отримані під час первинної діагностики, оцінка достовірності та ефективності програми була заснована на методиках, що використовувалися на констатуючому етапі дослідження.

Першою методикою, яка була нами застосована, була діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон) на контрольному етапі дослідження, представлені в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Результати за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон)

Назва шкали	Середнє арифметичне	Рівень
Емоційне виснаження	15,2	Середній
Деперсоналізація	8,5	Середній
Редукція особистих досягнень	28,5	Середній

На рис. 3.2 порівняємо результати контрольного та констатуючого етапів.

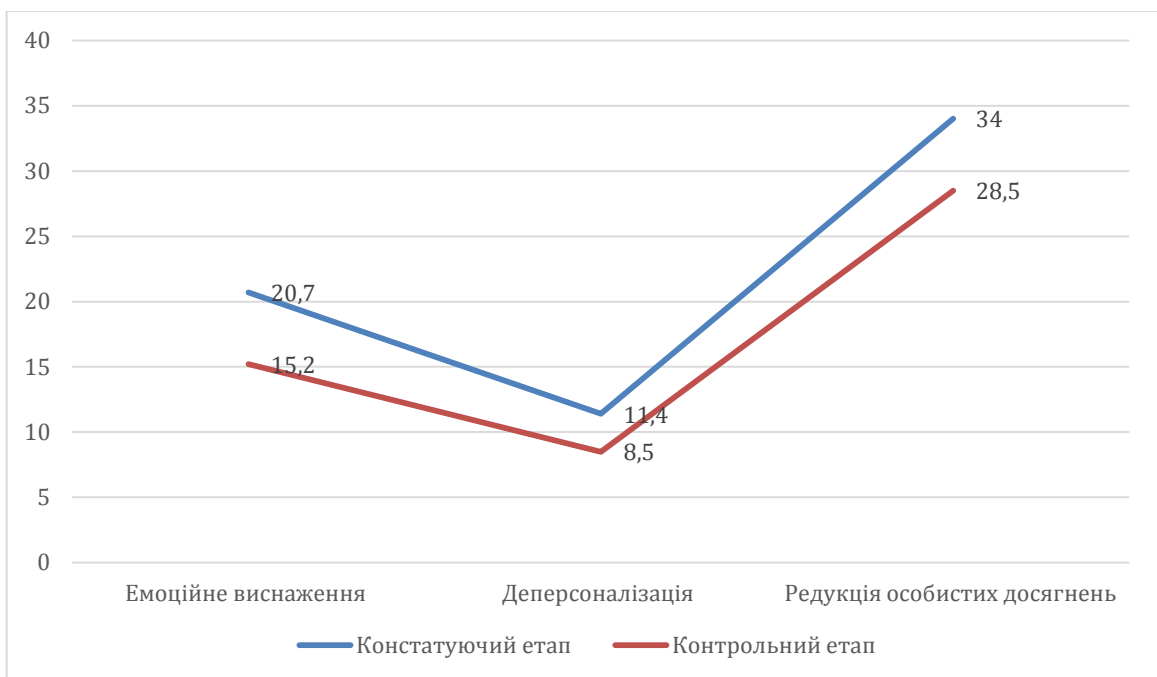


Рис. 3.2. Результати за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) на контрольному та констатуючому етапах

З рис. 3.2 бачимо, що відбулося зниження всіх показників професійного вигорання. Найбільш помітне зниження відбулося за шкалами «Емоційне виснаження» та «Редукція особистих досягнень», оскільки ці шкали відображають центральні компоненти синдрому вигорання.

Дана методика також підтверджує ефективність розробленої програми, що була спрямована на подолання емоційного вигорання.

Результати, отримані за методикою «Шкала організаційного стресу» Мак-Ліна на контрольному та констатуючому етапах дослідження представлені у табл. 3.3.

З наведеної таблиці видно, що після проведення корекційної програми рівень організаційного стресу у досліджуваній групі суттєво знизився. Це свідчить про ефективність проведених заходів.

Таблиця 3.3

Результати за методикою «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна) на контрольному та констатуючому етапах

Назва шкали	Середнє арифметичне	Рівень
Констатуючий етап		
Організаційний стрес	50,2	Високий рівень
Контрольний етап		
Організаційний стрес	42,5	Середній

Далі наведемо результати за методикою «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» на контрольному та констатуючому етапах дослідження (див. табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Результати за методикою «Тест на виявлення рівня особистісної та ситуативної тривожності» (Ч. Спілбергер) на контрольному та констатуючому етапах дослідження

Назва шкали	Середнє арифметичне	Рівень
Констатуючий етап		
Ситуативна тривожність	39,6	Помірна тривога
Особистісна тривожність	43,1	Помірна тривога
Контрольний етап		
Ситуативна тривожність	32,4	Низька тривога
Особистісна тривожність	38,5	Низька/Середня тривога

З табл. 3.4 видно, що після проведення корекційної програми рівень як ситуативної, так і особистісної тривожності у досліджуваній групі суттєво знизився. Це означає, що учасники програми стали відчувати менше тривоги як у конкретних ситуаціях (ситуативна тривожність), так і загалом у житті (особистісна тривожність). Зниження рівня тривожності свідчить про ефективність застосованих методів і технік корекції. Програма допомогла учасникам розвинути навички управління тривожністю, змінити своє ставлення до тривожних ситуацій і, можливо, вплинула на когнітивні процеси, пов'язані з тривожністю. Перехід від помірного рівня тривожності до низького або середнього вказує на позитивну динаміку і свідчить про те, що програма допомогла учасникам досягти значних покращень.

Далі нами повторно було використано статистичний тест на нормальність розподілу на контрольному етапі, його результати відображені у табл. 3.5.

Таблиця 3,5

Емпіричні значення статистичного тесту на нормальність розподілу на контрольному етапі

Показник	z	p
Емоційне виснаження	0,05	0,96
Деперсоналізація	0,002	0,98
Редукція особистих досягнень	0,12	0,051
Ситуативна тривожність	0,08	0,79
Особистісна тривожність	0,03	0,97
Організаційний стрес	0,06	0,55

\* -  $p < 0,05$

\*\* -  $p < 0,01$

\*\*\* -  $p < 0,001$

З табл. 3.5 бачимо, що на відміну від констатуючого етапу на контрольному етапі розподіли для всіх показників став нормальним ( $p > 0.05$ ), що свідчить про позитивний ефект програми.

У табл. 3.6 нами було здійснено встановлення статистичної значущості відмінностей показників за шкалами до та після надання психологічної допомоги за допомогою використання довибіркового t-критерію для залежних вибірок, за умови, що рівень значущості  $\alpha = 0.05$ .

Бачимо, що для показника «Редукція особистих досягнень» спостерігається відсутність статистично значущої різниці. Це означає, що ми не можемо стверджувати про наявність статистично значущого ефекту втручання на цей показник, що може бути пов'язано з різними факторами, такими як особливості шкали, характеристики вибірки або тривалістю втручання.

ьшості показників (емоційне виснаження, деперсоналізація, ситуативна тривожність, особистісна тривожність, організаційний стрес) спостерігається статистично значуще зниження середніх значень після психологічної допомоги. Це свідчить про ефективність втручання.

Для показника «Редукція особистих досягнень» спостерігається відсутність статистично значущої різниці. Це означає, що ми не можемо стверджувати про наявність статистично значущого ефекту втручання на цей показник, що може бути пов'язано з різними факторами, такими як особливості шкали, характеристики вибірки або тривалістю втручання.

Таблиця 3.6

Встановлення статистичної значущості відмінностей показників за шкалами до та після надання психологічної допомоги

Показник	Констатуючий етап	Контрольний етап	Зміна	t-статистика	p-значення
Емоційне виснаження	20,7	15,2	-5,5	-3,21	0,002*
Деперсоналізація	11,4	8,5	-2,9	-2,15	0,035*
Редукція особистих досягнень	34	28,5	6,5	-1,62	0,112
Ситуативна тривожність	39,6	32,4	-7,2	-3,85	0,001*
Особистісна тривожність	43,1	38,5	-4,6	-2,78	0,007*
Організаційний стрес	50,2	42,5	-7,7	-3,95	0,001*

На основі представлених даних можна зробити висновок про високу ефективність розробленої корекційної програми для подолання синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Адже проведена корекційна програма має позитивний вплив на більшість досліджуваних показників, сприяючи зниженню рівня емоційного виснаження, деперсоналізації, ситуативної та особистісної тривожності, а також

організаційного стресу. Це свідчить про загальне покращення психологічного стану працівників.

### **Висновки до розділу 3**

Метою другого етапу, формуючого експерименту було розробка програми для корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Розроблена нами програма розрахована на 8-тижневий курс з гнучкою тривалістю, що може бути скоригована відповідно до індивідуальних потреб учасників. Програма передбачає 8 двогодинних групових заняття з елементами індивідуальної роботи, що проводитимуться двічі на тиждень. Групові заняття дозволять не лише отримати індивідуальну підтримку, а й поділитися своїм досвідом з іншими людьми. Її мета програми: зменшити прояви синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування, покращити психологічний стан, підвищити працездатність та задоволеність роботою.

Ця програма допоможе учасникам стати більш гармонійними, щасливими та успішними людьми. При цьому отримані результати сприятимуть зменшенню проявів вигорання (стомлюваності, апатії, зниженню мотивації), покращать емоційний стан; значно розвинуть навички саморегуляції та управління стресом; дозволять підвищити самооцінку та впевненість в собі; покращать міжособистісні відносини; збільшать задоволеність роботою.

На основі представлених даних можна зробити висновок про високу ефективність розробленої корекційної програми для подолання синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Адже проведена корекційна програма має позитивний вплив на більшість досліджуваних показників, сприяючи зниженню рівня емоційного виснаження, деперсоналізації, ситуативної та особистісної тривожності, а також організаційного стресу. Це свідчить про загальне покращення психологічного стану працівників.

## ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано теоретико-методологічні засади дослідження емоційного вигорання персоналу. Виявлено, що СЕВ – це комплексний феномен. Він охоплює не лише емоційну сферу, а й фізичне та психічне здоров'я людини. Виникнення СЕВ пов'язане з різноманітними факторами, включаючи особистісні особливості, організаційні умови та соціальні контексти. Емоційне вигорання розвивається поступово, проходячи через кілька стадій, від початкових ознак виснаження до повного вигорання. Різноманітність підходів і точок зору на феномен синдрому емоційного вигорання серед наукової спільноти, дає можливість зробити висновок про відсутність на сьогодні єдиного погляду на механізм патогенетичного розвитку вигорання емоційної сфери і причини його виникнення. СЕВ негативно впливає не тільки на професійну діяльність, але й на особисті стосунки, здоров'я та загальне самопочуття людини.

2. Емпірично визначено прояви емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Вигорання працівників сфери обслуговування – це комплексна проблема, яка має серйозні наслідки як для окремих індивідів, так і для організацій в цілому. Для її вирішення необхідний системний підхід, що включає в себе як індивідуальні заходи (навчання стресменеджменту, психологічна підтримка), так і організаційні (оптимізація робочих процесів, створення сприятливого клімату в колективі). Адже інвестування в здоров'я та благополуччя співробітників є не лише соціальним обов'язком, але й вигідною економічною інвестицією. Відзначено, що стрес є одним з найважливіших факторів, що сприяють розвитку синдрому вигорання. Розуміння механізмів його впливу та факторів, що його посилюють, є необхідним для розробки ефективних стратегій профілактики та подолання вигорання. Для боротьби зі

стресом та попередження вигорання необхідно вживати комплекс заходів, спрямованих на зміну як індивідуальних, так і організаційних факторів.

3. Проаналізовано психологічні методи корекції та профілактики вигорання працівників сфери обслуговування. Відзначено, що для ефективної профілактики та корекції вигорання необхідно застосовувати комплексний підхід, який включає як індивідуальні, так і організаційні заходи. Індивідуальні методи профілактики охоплюють управління стресом; розвиток позитивного мислення; професійний розвиток. До організаційних методів відносять: створення сприятливого психологічного клімату; гнучкі умови праці; оптимізація робочих процесів; системи винагородження та мотивації; програми підтримки здоров'я. Психологічні методи корекції – це когнітивно-поведінкова терапія, психоаналіз та гештальт-терапія.

4. Розроблено та апробовано програму корекції проявів емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Для проведення дослідження нами було обрано 80 працівників сфери обслуговування на базі готельно-ресторанного комплексу «SHELEST.hotel». Їх вік становив 20-47 років.

У випробовуваних виявлено високий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції особистих досягнень, що може говорити про високий рівень деформацій у відносинах з іншими людьми, сильну залежність від оточуючих, підвищену значимість від зовнішніх оцінок, посилений негативізм, цинічність. Можливий також високий рівень зниження самооцінки, заниження своїх професійних досягнень, наявність негативних установок щодо професійних можливостей. Зроблено висновок, що опитані працівників сфери обслуговування мають досить виражений процес втрати професійної ефективності, відбувається зниження комунікативних якостей, зростає рівень нервово-психічної дезадаптації.

Також виявлено високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу, відзначається низька стресостійкість, напруженість. В такому випадку людям важко перебудовуватися на нові системи та умови, вони складно сприймають цінності оточуючих. Високий показник вказує на вразливість

респондентів до робочого стресу, у таких людей часто відбувається переживання дистресів, може спостерігатися агресивність, нетерплячість, надмірне залучення до робочих процесів, що найчастіше позначається негативно та викликає вигоряння. З 80 респондентів, 41 людина має високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу (Тип А). Тобто, ці респонденти схильні до появи дистресів, зокрема професійного вигоряння.

Зафіксовано помірний рівень ситуативної тривожності. При цьому може спостерігатися очікування негативної оцінки або агресивної реакції, іноді сприйняття несприятливого ставлення до себе, як загрози своїй самоповазі. Крім цього, нами виявлено помірний рівень особистісної тривожності, яка може виявлятися негативною оцінкою або агресивною реакцією.

В результаті проведення дослідження нами не було виявлено значних відмінностей за шкалами діагностики професійного вигоряння (К. Маслач, С. Джексон,) та «Шкала організаційного стресу» (Мак-Ліна). Отже, професійне вигоряння та рівень організаційного стресу не пов'язані зі стажем професійної діяльності. При цьому за шкалою особистісна тривожність ми виявили значні відмінності, що свідчить, що рівень особистісної тривожності, залежить від стажу професійної діяльності.

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами ми використали кореляційний аналіз. Виявлено, що професійне вигоряння не пов'язане зі стажем роботи. Зроблено висновок, що працівник, який має високий рівень тривожності, починає відчувати втому і стабільну напругу, у нього з'являється відчуженість та бажання уникнення проблем, замість вирішення. Ефективність роботи такого працівника безпосередньо пов'язана з почуттям задоволення від роботи. Але стан хронічної тривожності відбивається у всіх сферах діяльності. Як наслідок він впливатиме і на ефективність роботи працівників сфери обслуговування, і на позиціонування себе, як професіонала та самооцінку загалом.

Внаслідок проведення дослідження вдалося виділити фактори професійного вигоряння працівників сфери обслуговування. Ними стали

особистісна та ситуативна тривожність, а також сприйнятливність до організаційного стресу.

Метою другого етапу, формуючого експерименту було розробка програми для корекції синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Розроблена нами програма розрахована на 8-тижневий курс з гнучкою тривалістю, що може бути скоригована відповідно до індивідуальних потреб учасників. Програма передбачає 8 двогодинних групових заняття з елементами індивідуальної роботи, що проводитимуться двічі на тиждень. Групові заняття дозволять не лише отримати індивідуальну підтримку, а й поділитися своїм досвідом з іншими людьми. Її мета програми: зменшити прояви синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування, покращити психологічний стан, підвищити працездатність та задоволеність роботою.

Ця програма допоможе учасникам стати більш гармонійними, щасливими та успішними людьми. При цьому отримані результати сприятимуть зменшенню проявів вигорання (стомлюваності, апатії, зниженню мотивації), покращать емоційний стан; значно розвинуть навички саморегуляції та управління стресом; дозволять підвищити самооцінку та впевненість в собі; покращать міжособистісні відносини; збільшать задоволеність роботою.

На основі представлених даних можна зробити висновок про високу ефективність розробленої корекційної програми для подолання синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Адже проведена корекційна програма має позитивний вплив на більшість досліджуваних показників, сприяючи зниженню рівня емоційного виснаження, деперсоналізації, ситуативної та особистісної тривожності, а також організаційного стресу. Це свідчить про загальне покращення психологічного стану працівників.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арефнія С.В. Психологічний аналіз видів професійного вигорання та їх порівняльна характеристика. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С.Костюка НАПН України. Т. X. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія.* 2013. Вип. 24. С. 16-29.
2. Балакірева К.О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання. Проект програми 0 розвитку ООН. Київ. 2020. URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/ss-48391940/48391940> (дата звернення: 01.11.2024).
3. Бацилева О. В., Пузь І. В., Астахов В. М. До проблеми переживання синдрому емоційного вигорання у представників соціономічних професій. *Психологічні умови благополуччя персоналу організацій: тези I Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, 15–17 жовтня 2020 р.* Львів : Національний університет «Львівська політехніка», 2020. С. 33–35.
4. Білецька А., Палєєва М. Соціально-психологічні особливості професійного вигорання працівників. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом.* Психологія, 2023. № 4(60), С. 5-9. <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2023.4.1>
5. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт. *XVIII міжнародна науково-практична конференція "Конфліктологічна експертиза : теорія та методика".* Київ : [б. в.], 2019. С. 8-12.
6. Бойко В. Синдром емоційного вигорання: діагностика і профілактика. Хмельницький: Кронос, 2018. 332 с.
7. Бондаревська Л. Вплив психотравмуючих подій на виникнення психічного вигорання Київ: Либідь, 2015. 159 с.

8. Брецько, І. І. Континуальна взаємодія особистісної безпеки й психоемоційного вигорання особистості : теоретичні аспекти. *Психологічні перспективи*. 2018. Вип. 32. С. 23-34.
9. Гусак Н., Чернобровкіна В., Чернобровкін В., Максименко А., Богданов С., Бойко О.; за заг. ред. Н. Гусак. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : навч.-метод. посіб.; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НАУКМА, 2017. 92 с.
10. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання. *Психолог*. 2013. №8. С. 24-25.
11. Дніпрова О. А. Місце внутрішньої мотивації в профілактиці емоційного вигорання. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія*. 2017. № 1. С. 86-91
12. Ефективні поради від емоційного вигорання під час війни. *Міністерство освіти і науки України*. 2022. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/efektivni-poradi-videmocijnogo-vigorannya-pid-chas-vijni> (дата звернення: 26.10. 2024).
13. Злишков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016, 219 с.
14. Калька Н., Ковальчук З. Практикум з арт-терапії: навч.-метод. посібник. Ч. 1. Львів : ЛьвДУВС, 2020. 232 с.
15. Карамушка Л. М. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій. *Психологічний практикум*. Київ. 2023. 23 с.
16. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
17. Керик О. Професійне вигорання та прояви вторинної травми у фахівців системи людина-людина. *Проблеми гуманітарних наук. Психологія*, №31. 2013. С. 64-72.
18. Кісліцина, М. В. Становлення наукової концепції професійного вигорання у ХХ столітті: ретроспективний аналіз. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. № 4. С. 175-181.

- 19.Класифікатор хвороб та споріднених проблем охорони здоров'я. Національний класифікатор України.Київ. 2021. 526 с. URL:<https://www.dec.gov.ua/wp-content/uploads/2021/11/nacziionalnyjklasyfikator-nk025.pdf> (дата звернення 12.10.2024)
- 20.Ковалькова Т.О. Ціннісні орієнтації особистості як чинник запобігання емоційного вигорання. *Правничий вісник Університету "КРОК"*. 2017. Вип. 29. С. 214-222.
- 21.Колтунович Т. А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес». *Гуманітарний Вісник Переяслав-Хмельницького державного пед. ун-т ім. Григорія Сковороди*. Київ: Гнозис, 2013. Вип. 31. Т. III. С. 142–151.
- 22.Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів *Правничий вісник університету "КРОК"*. 2012. № 14. С. 91-95.
- 23.Кононенко О. І. Вплив перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання. *Науковий вісник Херсонського державного університету*, 2014. № 2. Т.1. С. 81-85.
- 24.Кравцова О.К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. *Вісник післядипломної освіти. Соціальні та поведінкові науки*. 2019. Вип. 7. С. 98–117.
- 25.Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». *Вісник Одеського національного університету. Психологія*. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194-202.
- 26.Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.
- 27.Мартиненко Є.О. Резильєнтність як засіб подолання професійного вигорання лідерів. *Психологічний інструментарій розвитку лідерського потенціалу сучасної молоді: теорія і практика: Матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів та молодих вчених (12 жовтня 2023 р.)* / за заг. ред. Н.В. Підбуцької. Харків : НТУ «ХП», 2023. С. 100-102

- 28.Матвієнко, Л. І. Чинники емоційного вигорання у представників соціономічних професій. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2014. № 2. С. 30-34.
- 29.Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444-452.
- 30.Медведев В.М. Роль емоційного фактору в професійному вигоранні робітників сфери «людина – людина». *Актуальні проблеми сучасної науки та освіти: зб. матеріалів доп. учасн. II Міжнар. наук.-практ. конф.* Львів: Львівський науковий форум, 2020. С. 154-156.
- 31.Микитенко М. «Синдром згоряння»: позитивний підхід до проблеми. Київ: Олді ТМ, 2018. 245 с.
- 32.Міроненко Т. Нг під час війни. Як підтримувати та спрямовувати тисячі співробітників під час кризи. Кейси трьох великих українських компаній. *Forbes.ua*. 2022. URL: <https://forbes.ua/inside/hr-pid-chas-viyniyak-pidtrimuvati-ta-spryamovuvati-tisyachi-spivrobitnikiv-pid-chas-krizi-keys-trokh-velikikh-ukrainskikhkompaniy-21042022-5566> (дата звернення: 21.10.2024).
- 33.Моргун В. Ф., Тітов І.Г. Основи психологічної діагностики : навчальний посібник. Київ : Слово, 2022, 231 с.
- 34.Мощенко І. В. Ільїна Ю.Ю. Особливості емоційного вигорання співробітників та фрілансерів. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/18925/1/%D0%9C%D0%BE%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%98..docx> (дата звернення: 11.11.2024).
- 35.Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
- 36.Односталко О.С. Ресурси стійкості особистості в умовах складних та нетипових ситуацій життя : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Одеський нац.ун-т ім.І.І. Мечникова. Одеса. 2020. 183 с.

37. Олійник І.В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання. *Вісник університету імені А.Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки.* 2017. №1 (13). С. 118-125.
38. Олійник М.О. Дослідження синдрому вигорання. *КІТТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні.* Львів, 2021. С. 36–50.
39. Онуфрієва Л. Взаємозв'язок індивідуально-психологічних факторів представників соціономічних професій та виникнення синдрому емоційного вигорання. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології».* 2016. №34. С. 395-405.
40. Парфьонова Т., Миронюк О. Профілактика емоційного вигорання. *Психолог.* 2013. № 3. С. 37-39.
41. Піговська С. Профілактика синдрому професійного. *Психолог.* 2011. № 14-15. С. 49-54.
42. Підгірна К. Синдром емоційного вигорання: етіологія, стадії розвитку, клінічні прояви, діагностика та профілактика. *Scientific Collection «InterConf»*, 2023. № 181, С. 197–202.
43. Пітенко С.Л., Кожанова О. С. Significance of corporate programs to support a healthy lifestyle among office workers In: *Здоров'я, фізичне виховання і спорт: перспективи та кращі практики : матер. Міжнарод. наук.-практ. конф., 12-13 травня 2021 р., Київ, 12-13 травня, 2021 р., Київ. ун-т імені Бориса Грінченка.* 2021. С. 110-113
44. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів: монографія; за ред. М.С. Корольчука. Київ: Київськ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 276 с.
45. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання. *Психолог.* 2013. № 8. С. 26-28.
46. Титаренко Т.М. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практич. посіб. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.

- 47.Хруленко Д.П. Взаємозв'язок емоційного вигорання та копінг-стратегій працівників. аціональний авіаційний університет. Київ, 2022. 33 с.
- 48.Чаплак Я.В., Коновчук Н.С. Попередження та профілактика виникнення емоційного вигорання у представників різних професій. URL: <http://surl.li/kyakp> (дата звернення: 12.11.2024).
- 49.Чупріна М. О., Тищенко А. С. Емоційне вигорання на робочому місці. *Науковий журнал Молодий вчений*. 2019, №11 (75), С. 750
- 50.Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності. *Проблеми сучасної психології*. 2015. №30. С. 669.
- 51.Циновник Т., Стец М., Авер'янова Т. Профілактика та подолання синдрому професійного вигорання. *Наукові записки. Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти*. 2016. №10. Том 2. С. 149-152. URL: <https://phm.cuspu.edu.ua/ojs/index.php/NZPMFMTO/article/view/1060> (дата звернення 08.10.2024).
- 52.Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». *Науковий журнал «Габітус»*. № 17. 2020. С. 141-145.
- 53.Шевцова Т. Є. Особливості професійного вигорання особистості в процесі професійної самореалізації. *Актуальні проблеми екстремальної та кризової психології: збірник тез Міжнародної науково-практичної конференції* ; відп. ред. Коваль В.О. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ. 2022. С. 106-109.
- 54.Шевцова Т. Стресостійкість як складова психологічного самозбереження в професійній самореалізації особистості. *Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук : збірник матеріалів IV Міжнар. наук.практ. конф. (11 листопада 2021 р.)* / відп. ред. Голуб Г.С., Зінченко М. О. Луцьк, 2021. С. 616– 619.
- 55.Шиманський Є. І. Профілактичні заходи виникнення психосоматичних розладів працівників : кваліфікаційна робота; наук. кер. Л. М. Клевець ; Мін-во фінансів України, Держ. податковий ун-т, Ф-т соціально-гуманітарних технологій спорту та реабілітації, Каф. психології, педагогіки та суспільних дисциплін. Ірпінь, 2024. 81 с.

- 56.Шкраб'юк В. С., Білик Д. І. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*, 2020. №10. С. 293-297.
- 57.Шугай М.А, Медведєв В.М., Психологічні ресурси реалізації професійного сценарію психолога Джордана Петерсона крізь призму психологічного вигорання, *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Психологія, 2020. № 11. С. 72-76.
- 58.Юрценюк О.С. Синдром професійного вигорання. URL: <https://www.bsmu.edu.ua/blog/6975-sindrom-profesiynogo-vigorannya/> (дата звернення: 27.10.2024 р.)
- 59.Bährer-Kohler S. Burnout for Experts. Prevention in the Context of Living and Working. 2013. URL: <https://ua1lib.org/book/2196488/fdf8d2> (дата звернення: 03.10.2024).
- 60.Berney C. Avoiding burnout: empathy v compassion. Insight. 2019. URL: <https://insightplus.mja.com.au/2019/24/avoiding-burnout-difference-betweenempathy-and-compassion/> (дата звернення: 9.11.2024)
- 61.Chirico F. Job stress models for burnout syndrome: a review. *Annali dell'Istituto Superiore di Sanita* , 2016. Vol. 52(3), P. 443 – 456.
- 62.Coupley L.A. (2013) Checking Yourself for Burnout and Compassion Fatigue. *The Counselor Education Newsletter*, 2013. Vol.7, p. 1-3.
- 63.Cox,T.,Kuk,G.,&Leiter,M.P Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. Professional burnout. 2013 Vol. pp.177-193.URL:<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-14/burnout-health-work-stress-organizational-healthiness-tom-cox-george-kuk-michael-leiter>(дата звернення:2.10.2024)
- 64.Dreison K.C., et al. (2016) Integrating self-determination and job demandsresources theory in predicting mental health provider burnout. *Administrative Policy Mental Health*. Vol.45, P. 121 – 130.
- 65.Egan S.J., D'Souza F., Rees C. S.The Relationship Between Perfectionism, Stress and Burnout. *Behaviour Change*, 2011 Vol. 28(1), p.17-28.

66. Grant L. & Kinman G. Emotional Resilience in the Helping Professions and how it can be Enhanced, *Health and Social Care Education*, 2014.. Vol. 3(1), p. 23-34.
67. Harizanova S. N., Stoyanov D., Stoykovs M. Introduction and Background of the Studies in the Field of Burn Out Syndrome (BOS). *New Model of Burn Out Syndrome: Towards Early Diagnosis and Prevention Chapter*. 2014 1 p. 1-7.
68. Heinemann L.V.& Voigt T.H. Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. SAGE. 2017. Vol.8, p. 1 – 12.
69. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.* 2001, Vol.52. p. 397-422.
70. Taris T. W., van Beek I., Schaufeli W. B. Why do perfectionists have a higher burnout risk than others? The mediational effect of workaholism . *Romanian Journal of Applied Psychology*. 2012. Vol. 12. № 1. P. 1–7.
71. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, Gonzalez AD, Gabani FL, Andrade SMD Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS ONE*. 2017. 12(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
72. Savic I., Perski A., Osika W. MRI Shows that Exhaustion Syndrome Due to Chronic Occupational Stress is Associated with Partially Reversible Cerebral Changes, *Cerebral Cortex*. 2018. Vol. 28. Iss. 3. P. 894-906. 55
73. Schaufeli W.B., Leiter M.P., Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*. Vol. 14. No. 3. 2009. P. 204 – 220.
74. Surprising Remote Work Burnout Statistics in 2024. URL: <https://www.travelperk.com/uk/blog/remote-work-burnout-statistics/>
75. World health organization / Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of diseases. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burnout-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (дата звернення 03.11.2024)

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Методика діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон)

**Інструкція.** Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

#### Опитувальник

Я почуваю себе емоційно знищеним.

Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.

Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.

Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.

Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).

Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.

Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.

Я відчуваю пригніченість і апатію.

Я упевнений, що моя робота потрібна людям.

Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.

Я помічаю, що моя робота дратує мене.

У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.

Моя робота все більше мене розчаровує.

Я думаю, що дуже багато працюю.

Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.

Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.

Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.

Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.

Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.

На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.

Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

### **Опрацювання даних**

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 тверджень) і “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

“Ніколи” – 0 балів;

“Дуже рідко” – 1 бал;

“Інколи” – 3 бали;

“Часто” – 4 бали;

“Дуже часто” – 5 балів;

“Кожний день” – 6 балів.

### **Ключ до опитувальника**

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал.

## Додаток Б

### Методика «Шкала організаційного стресу» Мак-Лін

1. У разі виникнення проблем я починаю активно діяти
2. Після закінчення робочого дня я продовжую думати про незавершені або майбутніх робочих справах
3. Я працюю з цікавими та гідними людьми, поважаю їх почуття та думки
4. Я усвідомлюю і розумію свої власні слабкості та сильні якості
5. Існує досить багато людей, яких я можу назвати добрими друзів.
6. Я отримую задоволення, використовуючи свої знання та навички на роботі та в життя
7. На роботі мені часто нецікаво
8. Мені цікаво зустрічатися, розмовляти та працювати з людьми різних світоглядів, що відрізняються від моїх точок зору
9. Часто в моїй роботі я беруся за більше, ніж можу встигнути зробити реальний час
10. У вихідні дні я активно відпочиваю
11. Я можу працювати продуктивно тільки з тими, хто близький мені за духом (культури, інтересам, менталітету), або з тими, хто схожий на мене
12. Я працюю насамперед для того, щоб заробити собі на життя, а не тому, що я отримую задоволення від своєї роботи
13. У моїй роботі я завжди дію раціонально, чітко визначаю пріоритети (першорядні завдання)
14. На роботі я часто вступаю в суперечку з людьми, які думають інакше, ніж я
15. Я відчуваю занепокоєння з приводу своєї роботи
16. Крім роботи я встигаю зайнятися багатьма іншими цікавими для мене справами у різних галузях (розваги, хобі, творчість...)
17. Я засмучуюсь, коли справа не виходить так, як я хочу
18. Часто я не знаю, як наполягти на своєму у спірних питаннях
19. Я легко (без особливої напруги) знаходжу вихід із проблемних (професійно важких) ситуацій, які заважають мені досягти важливої цілі
20. Я часто не погоджуюсь з моїм начальником чи колегами

## Додаток В

## Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності (Ч.Д. Спілберг)

### Шкала реактивної тривожності (РТ)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть цифру у відповідній графі справа залежно від того, як ви себе почуваєте в даний момент. Над питаннями довго не замислюйтесь, оскільки правильних і неправильних відповідей немає.

№	Судження	Ні, це не так	Мабуть, так	Вірно	Цілковито вірно
1	Я спокійний	2	3	4	4
2	Мені ніщо не загрожує	1	2	3	4
3	Я перебуваю в напрузі	1	2	3	4
4	Я відчуваю жаль	1	2	3	4
5	Я відчуваю себе вільно	1	2	3	4
6	Я засмучений	1	2	3	4
7	Мене хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8	Я відчуваю себе відпочившим	1	2	3	4
9	Я не задоволений собою	1	2	3	4
10	Я відчуваю почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
11	Я впевнений в собі	1	2	3	4
12	Я нервую	1	2	3	4
13	Я не знаходжу собі місця	1	2	3	4
14	Я напружений	1	2	3	4
15	Я не відчуваю скутості, напруженості	1	2	3	4
16	Я задоволений	1	2	3	4
17	Я стурбований	1	2	3	4
18	Я дуже збуджений і мені не по собі	1	2	3	4
19	Мені радісно	1	2	3	4
20	Мені приємно	1	2	3	4

## Шкала особистісної тривожності (ОТ)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть цифру у відповідній графі справа залежно від того, як ви себе почуваєте зазвичай. Над питаннями довго не думайте, оскільки правильних чи неправильних відповідей немає.

№	Судження	Ні, це не так	Мабуть, так	Вірно	Цілковито вірно
21	Я відчуваю задоволення	2	3	4	4
22	Я дуже швидко втомлююся	1	2	3	4
23	Я легко можу заплакати	1	2	3	4
24	Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші	1	2	3	4
25	Нерідко я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення	1	2	3	4
26	Зазвичай я відчуваю себе бадьорим	1	2	3	4
27	Я спокійний, холоднокровний і зібраний	1	2	3	4
28	Очікувані труднощі зазвичай дуже турбують мене	1	2	3	4
29	Я занадто переживаю через дрібниці	1	2	3	4
30	Я цілком щасливий	1	2	3	4
31	Я приймаю все дуже близько до серця	1	2	3	4
32	Мені не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
33	Зазвичай я відчуваю себе в безпеці	1	2	3	4
34	Я намагаюся уникати критичних ситуацій	1	2	3	4
35	У мене буває хандра	1	2	3	4
36	Я задоволений	1	2	3	4
37	Всякі дрібниці відволікають і хвилюють мене	1	2	3	4
38	Я так сильно переживаю свої розчарування, що потім довго не можу про них забути	1	2	3	4
39	Я врівноважена людина	1	2	3	4
40	Мене охоплює сильне занепокоєння, коли я думаю про свої справи і турботи	1	2	3	4